



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

N° 00313-2024-GG/OSIPTEL

Lima, 5 de setiembre de 2024

EXPEDIENTE N°	:	00163-2023-GG-DFI/PAS
MATERIA	:	Procedimiento Administrativo Sancionador
ADMINISTRADO	:	ENTEL PERÚ S.A.

VISTO: El Informe N° 00102-DFI/2024 de fecha 2 de mayo de 2024, emitido por la Dirección de Fiscalización e Instrucción (DFI), por medio del cual se informa a esta Gerencia General respecto del Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS) iniciado a la empresa ENTEL PERÚ S.A. (ENTEL), por la presunta comisión de las infracciones tipificadas en el artículo 19 del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles (RCAU)¹, en el artículo 9 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones² (RGIS) y en el numeral 4 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones³ (Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento de Atención de Reclamos).

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES. -

- Mediante el Informe de Supervisión N° 00390-DFI/SDF/2023 de fecha 6 de noviembre de 2023 (**Informe de Supervisión**), la DFI emitió el resultado de la verificación del cumplimiento de lo dispuesto de lo dispuesto en el primer párrafo y el numeral (ii) del tercer párrafo del artículo 8-A del RCAU, por parte de ENTEL en el marco del Expediente N° 00207-2022-DFI (**Expediente de Supervisión**). Al respecto, el mencionado informe concluyó, entre otros, lo siguiente:

“(…)

V. CONCLUSIONES

103. **ENTEL PERÚ S.A.**, habría incumplido lo dispuesto en el primer párrafo del artículo 8-A del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las Empresas Operadoras de Servicios de Telefonía Fija y Servicios Públicos Móviles, aprobado mediante Resolución N° 127-2013-CD-OSIPTEL, y sus modificatorias, por lo que habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 19 de la referida norma, al no permitir la realización del pago correspondiente al servicio prestado por ella en 1 centro de atención a usuarios establecido en el departamento de Áncash (acción de fiscalización N° 8 del Cuadro N° 2), conforme a lo expuesto en la sección 3.4.2 del presente Informe.

105. **ENTEL PERÚ S.A.** habría incumplido lo dispuesto en el numeral (ii) del tercer párrafo del artículo 8-A del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las Empresas Operadoras de Servicios de Telefonía Fija y Servicios Públicos Móviles, aprobado mediante Resolución N° 127-2013-CD-OSIPTEL, y sus modificatorias, por lo que habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 19 de la referida norma, al no garantizar que cualquier abonado o usuario que requiera presentar un reclamo recabe la constancia de presentación de este documento en los puntos de venta designados en las provincias de Huaral, Caylloma,

¹ Aprobada mediante Resolución N° 127-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias

² Aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL y modificatorias.

³ Aprobado mediante Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL y modificatorias.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Pisco y San Román (acciones de fiscalización N° 1, N° 2, N° 5 y N° 10 del Cuadro N° 4), conforme a lo expuesto en el punto i de la sección 3.5.2 del presente Informe.

107. **ENTEL PERÚ S.A.** habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 9 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución N° 087-2013- CD-OSIPTEL, y modificatorias, toda vez que, mediante correo electrónico de fecha 15 de noviembre de 2022 remitido al buzón informacion_usuarios@osiptel.gob.pe, habría entregado información inexacta respecto de la dirección de 5 puntos de venta designados en la provincia de Caylloma, departamento de Arequipa; provincia de Chachapoyas, departamento de Amazonas; provincia de Andahuaylas, departamento de Apurímac; provincia de Pasco, departamento de Pasco y provincia de Huamanga, departamento de Ayacucho para que los usuarios puedan presentar una solicitud, avería, reclamo, recurso y/o queja, por cuanto dicha información difiere con la dirección del punto de venta registrada en las actas de fiscalización correspondientes (acciones de fiscalización N° 2, N° 3, N° 11, N° 12 y N° 15 del Cuadro N° 4), conforme a lo expuesto en el punto ii de la sección 3.5.2 del presente Informe.

108. **ENTEL PERÚ S.A.** habría incumplido lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 8 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución N° 047-2015-CD-OSIPTEL, y modificatorias, por lo que habría incurrido en la infracción tipificada en el numeral 4 del Régimen de Infracciones y Sanciones de la referida norma, al impedir la presentación del reclamo: (i) en las acciones de fiscalización realizadas en los departamentos de Piura y Cajamarca (acciones de fiscalización N° 4 y N° 6 del Cuadro N° 4), por cuanto requirió que el reclamo sea presentado por el abonado del servicio, pese a que la persona quien requería presentar el reclamo (supervisor) lo hacía en calidad de usuario del servicio y (ii) en la acción de fiscalización realizada en el departamento de Lambayeque (acción de fiscalización N° 16 del Cuadro N° 4), por cuanto requirió que el reclamo sea presentado en un formulario con el logo de LA EMPRESA, conforme a lo expuesto en los puntos iii y iv de la sección 3.5.2 del presente Informe.
(...)"

2. Mediante la carta C. 03176-DFI/2023, notificada el 13 de diciembre de 2023 (**Carta de Imputación de Cargos**), la DFI comunicó a ENTEL el inicio del presente PAS por la presunta comisión de las infracciones tipificadas en el artículo 19 del RCAU, en el artículo 9 del RGIS y en el numeral 4 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento de Atención de Reclamos, para lo cual le otorgó un plazo de diez (10) días hábiles para presentar sus descargos.
3. Por medio de la carta N° CGR-4169-2023-AER, recibida el 26 de diciembre del 2023, ENTEL solicitó una ampliación de veinte (20) días hábiles adicionales al plazo originalmente otorgado; la misma que fue atendida por la DFI a través de la carta C. 03348-DFI/2023, notificada el 29 de diciembre de 2023, concediéndole una ampliación de diez (10) días hábiles adicionales al plazo originalmente otorgado.
4. Por medio del escrito N° EGR-018-2024-AER, recibido el 16 de enero de 2024, ENTEL presentó sus descargos con relación a la imputación de cargos (**Descargos 1**).
5. Con fecha 2 de mayo de 2024, la DFI emitió a la Gerencia General el Informe Final de Instrucción, el mismo que fue puesto en conocimiento de ENTEL con carta C.00348-GG/2024, notificada el 8 de mayo de 2024, a fin de que formule sus descargos al referido informe en un plazo de cinco (5) días hábiles.
6. A través de la carta N° CGR-1390-2024-AER, recibida el 15 de mayo de 2024, ENTEL solicitó una prórroga de diez (10) días hábiles adicionales al plazo inicialmente otorgado, a fin de presentar sus descargos. Ante lo cual, con la carta C-00367-GG/2024, notificada el 20 de mayo de 2024, la Gerencia General denegó dicha solicitud. El 21 de mayo de 2024, ENTEL volvió a solicitar la ampliación del plazo, siendo denegada con la carta C-00405-GG/2024, notificada el 28 de mayo de





Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



2024.

7. Mediante el escrito N° EGR-128-2024-AER, presentada el 24 de mayo de 2024, ENTEL presentó sus descargos con relación al Informe Final de Instrucción (Descargos 2).

II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR. -

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

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

Sobre el particular, se observa que el presente PAS se inició contra ENTEL, al imputarle la comisión de las infracciones tipificadas en el artículo 19 del RCAU⁴, en el artículo 9 del RGIS y en el numeral 4 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento de Atención de Reclamos, conforme al siguiente detalle:

Cuadro N° 1
Resumen de incumplimientos imputados en el presente PAS

N°	Conducta	Norma y/o mandato incumplido	Tipificación	Calificación de la gravedad ⁵
1	ENTEL en un caso, no habría permitido la realización del pago del servicio prestado por la empresa operadora.	Primer párrafo del artículo 8-A del RCAU	Artículo 19 del RCAU	Leve
	En cuatro (4) casos, no habría garantizado que se recaben constancias de presentación del reclamo en los puntos de ventas designados en las provincias de Huaral, Caylloma, Pisco y San Román.	Numeral ii. Del tercer párrafo del artículo 8-A del RCAU		
2	Habría entregado información inexacta respecto de la dirección de cinco (5) puntos de venta designados, mediante correo electrónico de fecha 15 de noviembre de 2022.	Artículo 9 del RGIS	Artículo 9 del RGIS	Leve

⁴ Cabe indicar que, a la presente imputación se aplica lo establecido en la normativa vigente a la fecha de la comisión de la infracción. Asimismo, si bien las obligaciones establecidas en el artículo 8-A del anterior RCAU fue derogado el 18 de julio de 2024 por la Resolución N° 333-2023-CD/OSIPTEL que aprueba el nuevo RCAU, dichas obligaciones se encuentran reguladas en el artículo 5 del nuevo RCAU.

⁵ En aplicación de la "Metodología para el Cálculo de Multas" (Metodología de Multas-2021), 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.





3	En dos (2) casos, habría impedido la presentación del reclamo por cuanto había requerido que el reclamo sea presentado por el abonado del servicio, pese a que la persona que presentó el reclamo lo hacía en calidad de usuario del servicio. En un (1) caso, habría impedido la presentación del reclamo por cuanto requirió que el reclamo sea presentado en un formulario con el logo de La Empresa.	Numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Atención de Reclamos	Numeral 4 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento de Atención de Reclamos	Leve
---	--	--	---	-------------

Es oportuno indicar que, de acuerdo al Principio de Causalidad recogido en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (TUO de la LPAG)⁶, 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 perjudicado⁷, que pudiera exonerarla de responsabilidad.

Asimismo, conforme a lo establecido por el numeral 252.3 del artículo 252 del TUO de la LPAG, la autoridad administrativa tiene la facultad de declarar de oficio la prescripción y dar por concluido el procedimiento administrativo sancionador cuando advierta que se ha cumplido el plazo para determinar infracciones.

Por su parte, el artículo 259 del citado TUO, fija en nueve (9) meses el plazo para resolver los procedimientos administrativos sancionadores iniciados de oficio, 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, así como tampoco ha caducado la facultad de resolver el presente procedimiento.

Por consiguiente, corresponde analizar los argumentos presentados por la referida empresa a través de sus Descargos 1 y 2, a los cuales nos referimos indistintamente como Descargos, respecto a la imputación de cargos formulada por la DFI.

1. ANÁLISIS DE DESCARGOS. -

1.1 Sobre a la presunta vulneración al Principio de Tipicidad. -

ENTEL señala que su conducta no es típica por lo que no se le podría imputar el incumplimiento de los artículos 8-A del RCAU ni 9 del RGIS, ello a razón de que el Principio de Tipicidad establece que solo pueden ser sancionadas aquellas conductas que estén tipificadas en la normativa y aquellos hechos que subsuman en el tipo infractor, según lo establecido en el artículo 248 del TUO de la LPAG.

⁶ Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

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



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

En cuanto al incumplimiento del primer párrafo del artículo 8-A del RCAU, señala que dicha conducta imputada no podría considerarse típica, en la medida que ENTEL solicitó el número del DNI del titular del servicio, en virtud de los requisitos establecidos en el artículo 35 de la Norma de Condiciones de Uso⁸, el cual detalla que el abonado (titular del servicio) es quien debe de pagar los recibos. En ese sentido, afirma que, en caso una persona diferente al titular desee realizar el pago, se solicitará indicar el número de DNI del abonado, a fin de que se cumpla lo dispuesto el citado artículo.

Sobre el particular, corresponde desarrollar el Principio de Tipicidad, el cual, conforme lo establece el numeral 4^º del artículo 248 del TUO de la LPAG, exige que exista coincidencia entre la conducta descrita por la norma y el hecho sujeto a calificación, dado que en el procedimiento sancionador está proscrita la interpretación extensiva de los tipos.

En efecto, el citado artículo establece que las entidades públicas no pueden efectuar interpretaciones extensivas o analógicas de las conductas y de las sanciones señaladas en la norma, de tal manera que al calificar una infracción e imponer la sanción correspondiente, se deben ceñir a la tipificación prevista en la ley y no extender los efectos de dicha tipificación a conductas que no encajan en la descripción o aplicar sanciones que no han sido señaladas expresamente en la norma.

De este marco jurídico, se aprecia que la finalidad del Principio de Tipicidad es que los administrados conozcan, sin ambigüedades o vaguedades, las conductas que se encuentran prohibidas de realizar y las consecuencias jurídicas en las que se verán inmersos, de incurrir en esa conducta.

Lo anterior genera, por un lado, que se protejan los derechos de los administrados al permitirles defenderse frente a imputaciones sobre infracciones no tipificadas o frente a la imposición de sanciones que no están contempladas en la norma. Sin embargo, también tiene un efecto regulador de la sociedad, pues a través de la tipicidad se desincentiva la realización de conductas que no son deseadas por el Estado.

Respecto a lo dispuesto en el **primer párrafo del artículo 8-A del RCAU**¹⁰, el citado artículo establece la obligación de las empresas operadoras para que, en sus oficinas o centros de atención a usuarios, permitan la realización de los pagos

⁸ Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL.

⁹ **“Artículo 248. – Principios de la Potestad Sancionadora Administrativa**
(...)”

4. Tipicidad. – Solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley o Decreto Legislativo permita tipificar infracciones por norma reglamentaria.

A través de la tipificación de infracciones no se puede imponer a los administrados el cumplimiento de obligaciones que no estén previstas previamente en una norma legal o reglamentaria, según corresponda.

En la configuración de los regímenes sancionadores se evita la tipificación de infracciones con idéntico supuesto de hecho e idéntico fundamento respecto de aquellos delitos o faltas ya establecidos en las leyes penales o respecto de aquellas infracciones ya tipificadas en otras normas administrativas sancionadoras”.

¹⁰ **“Artículo 8-A.- Atención en oficinas o centros de atención a usuarios y puntos de venta.**

En las oficinas o centros de atención a usuarios que establezca la empresa operadora se debe permitir, como mínimo, la presentación de averías, reclamos escritos o presenciales, recursos y quejas, así como la presentación de cualquier solicitud de los abonados y/o usuarios que se derive de la aplicación de las Condiciones de Uso, y la realización de los pagos correspondientes a la prestación de cualquier servicio prestado por la empresa operadora.

(...)”





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



correspondientes a la prestación de cualquier servicio prestado por estas. En relación con ello, **tanto los abonados como los usuarios** deben poder realizar dicho pago.

En el presente caso, conforme al análisis realizado en el Informe de Supervisión y en el Informe Final de Instrucción, en un caso ENTEL no habría permitido la realización del pago del servicio prestado por la empresa operadora; por cuanto condicionó el pago del recibo a la indicación del número de DNI del titular del servicio, conforme se evidencia del Acta de la Acción de Fiscalización de fecha 30 de noviembre de 2023¹¹.

Asimismo, conforme lo señalado en el Informe de Supervisión, la solicitud del número de DNI del abonado no se ajusta a lo dispuesto al primer párrafo del artículo 8-A del RCAU, toda vez que dicho artículo permite al usuario del servicio realizar el pago sin requisitos adicionales, ya que él es quien tiene acceso al servicio público de telecomunicaciones. Además, en el caso específico, el usuario (supervisor) disponía del número de servicio necesario para efectuar el pago, lo que hacía innecesaria la exigencia del DNI.

Así también, del análisis del artículo 35 de la Norma de Condiciones de Uso, se advierte que el mismo no señala que es única y exclusivamente el abonado quien debe de pagar los recibos emitidos por las empresas operadoras; por lo que, la norma no impide que el usuario sea quien efectúe el pago.

En ese sentido, de una interpretación sistemática del citado texto normativo y el primer párrafo del artículo 8-A del RCAU se advierte que dichos dispositivos normativos buscan que tanto el abonado como el usuario cuenten con las facilidades para realizar los pagos de los servicios; por lo que, no deberían de encontrar limitaciones o condicionamientos para realizar el pago de sus servicios.

Es por ello, que en el presente caso, la solicitud del número del DNI del titular del servicio contratado a un usuario del servicio, evidencia un condicionamiento o limitación para realizar el pago del servicio, más aún cuando el usuario disponía de número de servicio objeto de pago; lo cual constituye dicha conducta la comisión de la infracción tipificada en el artículo 19¹² del RCAU.

Por su parte, en atención a lo dispuesto en el **numeral (ii) del tercer párrafo del artículo 8-A del RCAU**¹³, las empresas operadoras tienen la obligación de designar al menos un punto de venta por provincia¹⁴, donde se garantice que cualquier abonado o usuario que requiera presentar una solicitud, avería, reclamo, recurso y/o queja, recabe la constancia de presentación de estos documentos.

¹¹ Obrante desde el folio 32 al 34 del Expediente de Supervisión.

¹² **“Artículo 19.- Infracciones y Sanciones**

Constituye infracción el incumplimiento por parte de la empresa operadora, de cualquiera de las disposiciones contenidas en los artículos: (...) 8-A (...).”

¹³ **“Artículo 8-A.- Atención en oficinas o centros de atención a usuarios y puntos de venta**

(...)

En aquellas provincias donde la empresa operadora preste el servicio y no cuente con oficinas o centros de atención a usuarios, pero existan puntos de venta a través de los cuales la empresa operadora ofrezca la contratación del servicio, ésta debe designar al menos un punto de venta por provincia a efectos de:

(...)

(ii) Garantizar que cualquier abonado o usuario que requiera presentar una solicitud, avería, reclamo, recursos y/o queja, recabe la constancia de presentación de estos documentos con la misma garantía, celeridad y facilidades con las que un abonado o usuario tiene ese derecho en las provincias donde existen oficinas o centros de atención.

(...).”

¹⁴ En el escenario que en dicha provincia se preste el servicio, no cuente con oficinas o centros de atención, pero exista al menos un punto de venta.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



En el presente caso, se atribuyó a ENTEL el incumplimiento del numeral (ii) del tercer párrafo del artículo 8-A del RCAU, incurriendo en la infracción tipificada en el artículo 19 del RCAU, debido a que, en 4 acciones de fiscalizaciones, la DFI constató que la empresa operadora no aseguró que cualquier abonado o usuario que deseara presentar un reclamo recibiera la constancia correspondiente en los puntos de venta designados en Huaral, Caylloma, Pisco y San Román.

Sobre el particular, conforme lo señalado en el Informe de Supervisión, de las acciones de fiscalización N° 1, N° 2, N° 5 y N° 10 del Cuadro 4 de dicho Informe, se aprecia que los supervisores encubiertos intentaron presentar reclamos respecto a la calidad del servicio en dichos puntos de venta, pero fueron rechazados, impidiendo que se emitiera la constancia de presentación de los mismos.

De otro lado, con relación a la **infracción tipificada en el artículo 9 del RGIS¹⁵**, la Exposición de Motivos del RGIS señala que el objetivo de dicho artículo es asegurar que la información presentada por las empresas operadoras guarde exactitud frente a la realidad material, ello en atención a la finalidad que busca el OSIPTEL con su requerimiento, ya sea, entre otros, en el ámbito de supervisión, regulación, solución de controversias; así como al deber exigible a las Empresas Operadoras de verificar el contenido de la información que presentan.

Asimismo, cabe indicar que el Consejo Directivo del OSIPTEL mediante Resolución N° 279-2018-CD/OSIPTEL¹⁶, ha señalado en relación a la comisión de la infracción por entrega de información inexacta, que ésta “(...) *se configura con la presentación de información no concordante con la realidad. Ello supone que no difiera de aquello que corresponde ser reportado o informado*”.

En el presente caso, de acuerdo a lo verificado en el Informe de Supervisión, la DFI determinó que ENTEL proporcionó información inexacta al buzón información_usuarios@osiptel.gob.pe en relación a 5 puntos de venta¹⁷ designados para la recepción de solicitudes, averías, reclamos, recursos y quejas. Esta inexactitud se evidenció al comparar la información entregada con las direcciones registradas en las actas de fiscalización correspondientes a las acciones N° 2, N° 3, N° 11, N° 12 y N° 15 del Cuadro N° 4 del Informe de Supervisión.

En ese sentido, contrario a lo manifestado por ENTEL y considerando que la infracción al artículo 9 del RGIS se configura con la presentación de información no concordante con la realidad, se advierte que la conducta de ENTEL configura el supuesto de hecho infractor previsto en el precitado artículo.

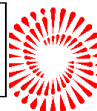
Por todo lo anteriormente expuesto, se aprecia que en el presente PAS no se ha vulnerado el Principio de Tipicidad, dado que las conductas en las que incurrió ENTEL son sancionables al estar previamente tipificadas como infracciones, desestimando los argumentos planteados por la empresa operadora en este extremo.

¹⁵ “Artículo 9.- Entrega de información inexacta

La Empresa Operadora que haga entrega de información inexacta incurrirá en infracción grave”.

¹⁶ De fecha 11 de diciembre de 2018, publicado en: <https://www.osiptel.gob.pe/media/xkxg3no5/res279-2018-cd.pdf>

¹⁷ Correspondientes a: i) la provincia de Caylloma, departamento de Arequipa, ii) provincia de Chachapoyas, departamento de Amazonas, iii) provincia de Andahuaylas, departamento de Apurímac, iv) provincia de Pasco, departamento de Pasco; y, v) provincia de Huamanga, departamento de Ayacucho.





1.2 Respecto a la presunta vulneración del Principio de Verdad Material y Presunción de Licitud. –

Al respecto, ENTEL señala que, en relación a los hechos que dieron lugar al presente PAS con relación al incumplimiento del primer párrafo del artículo 8-A del RCAU, existe un acta que no generaría certeza debido a una contradicción en su contenido, en razón que, en un primer momento, se advierte que la solicitud del DNI por parte del personal de la empresa operadora sería un condicionamiento, pero de los comentarios finales del supervisor, se aprecia que dicha solicitud habría sido una recomendación, conforme los extractos de dicha acta¹⁸.

En esa línea, argumenta que no se permitiría aseverar que se haya condicionado la presentación del número de DNI por el pago del recibo, tal como se le imputaría, por lo que existiría una vulneración a los principios de verdad material y presunción de licitud.

Por otro lado, la empresa operadora argumenta que los incumplimientos del numeral ii. del tercer párrafo del artículo 8-A del RCAU y el numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Atención de Reclamos, serían casos aislados, ya que, sólo en 7 de las 17 acciones de fiscalización no habría brindado una información acorde con lo establecido en el RCAU. Además, señala que cuenta con un lineamiento claro respecto de la atención de reclamos en todos sus canales de atención, desde finales del 2020, como se advierte de su sistema de soporte “Infórmate”, para lo cual adjunta capturas de pantallas de dicho sistema¹⁹.

Asimismo, la empresa operadora manifiesta su disposición para agotar todos los esfuerzos necesarios para cumplir con sus obligaciones, realizando acciones de reforzamiento para continuar brindando una adecuada atención a sus clientes.

Finalmente, con relación al incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 del RGIS, señala que, en los 5 puntos de venta observados, no se trataría de una información inexacta, sino un error de forma, el cual no impidió ni imposibilitó conocer la ubicación de los puntos de atención, al tener las direcciones específicas, pudiendo el OSIPTEL identificar cada uno de ellos, y sin afectar la función fiscalizadora de OSIPTEL.

Agrega que, ello demuestra que su intención fue brindar información exacta del punto de venta; es decir, no existió ánimo de ocultar las direcciones de los puntos de venta ni un intento de engaño hacia la Administración.

Asimismo, ENTEL indica que se encuentra en una actualización de los datos correspondientes a las direcciones exactas de sus diferentes puntos de venta.

Para mayor detalle, la empresa operadora señala que:

- En el caso del departamento de Amazonas, se observaría un error de forma, dado que se repitió el nombre del departamento en el campo del distrito, cuando lo que correspondía repetir en dicho campo era el nombre de la provincia Chachapoyas.

¹⁸ Adjuntos en la página 3 de los Descargos 1.

¹⁹ Adjuntos en las páginas 5 y 6 de los Descargos 1.





PERÚ
Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



- Para el caso del departamento de Ayacucho, la empresa operadora señala que se repitió el nombre de la provincia Huamanga en el campo del distrito, pero lo que correspondía repetir en dicho campo era el departamento Ayacucho.
- Para el caso del departamento de Apurímac, la empresa señala que observaría un error de forma, dado que el nombre del departamento se colocó Andahuaylas, el cual corresponde a la provincia y al distrito; y, a estos últimos se colocó Apurímac, cuando correspondía Andahuaylas. Sin embargo, la dirección si correspondería al punto de venta.
- Para el caso del departamento de Pasco, la empresa señala que observaría un error en la ortografía, dado que se consignó en el campo de distrito con el nombre de Yanahuanca cuando debía de escribirse con el nombre Yanacancha, situación que, en virtud del principio de razonabilidad sería comprensible.
- Para el caso del departamento de Arequipa, la empresa señala que se observaría un error de forma, dado que Pedregal corresponde a la localidad en donde se encuentra el Centro Comercial (el cual está correctamente indicado), por lo que el dato no es incorrecto respecto de la dirección del Centro Comercial en el que se ubica su punto de venta, solo que se presentó un error de forma respecto de la provincia que debió consignarse como Caylloma.

Respecto al Principio de Verdad Material, es de indicar que dicho principio se encuentra previsto en el numeral 1.11²⁰ del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, el cual implica que, al momento de resolver, la Administración debe remitirse a los hechos, independientemente de lo alegado o probado por el administrado, en tanto debe cautelar no solo el interés de los administrados, sino también el interés común.

Lo anterior adquiere especial relevancia en los procedimientos administrativos sancionadores, en los cuales, las autoridades administrativas deben acreditar si se incurrió en la conducta descrita en la norma como infracción administrativa a fin de iniciar las acciones a que hubiere lugar. Siendo así, en aplicación del Principio de Verdad Material, las actuaciones probatorias de las autoridades administrativas deben enfocarse en la identificación y comprobación de los hechos reales producidos y constatar la realidad.

Por otro lado, respecto al Principio de Presunción de Licitud, regulado en el numeral 9²¹ del artículo 248 del TUO del LGPA, señala que las entidades públicas deben

²⁰ **TUO de la LPAG**

“Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.11. Principio de verdad material. - En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas. En el caso de procedimientos bilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a estas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también al interés público”.

²¹ **TUO de la LPAG**

“Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)





Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



respetar la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario, con medios de prueba.

De los principios mencionados, se puede observar una conexión estrecha entre ellos. Por un lado, la autoridad administrativa tiene la obligación de verificar exhaustivamente los hechos que fundamentan sus decisiones y, por otro lado, la presunción de que el administrado actúa conforme a la ley se mantiene hasta que surja evidencia que demuestre lo contrario.

En consecuencia, aunque la carga de la prueba recae inicialmente en la administración, ante la prueba de la comisión de la infracción, corresponde al administrado demostrar hechos que excluyan su responsabilidad.

Respecto de lo dispuesto en el **primer párrafo del artículo 8-A del RCAU**, conforme se expuso en el Informe de Supervisión, el 22 de noviembre de 2022 la DFI llevó a cabo 9 acciones de fiscalización²² en diferentes regiones del país, con el objetivo de verificar el cumplimiento de la obligación de ENTEL de permitir la realización de pagos correspondientes a cualquier servicio prestado por la empresa operadora en las oficinas o centros de atención que ésta establezca²³.

En consecuencia, según el Informe de Supervisión, la DFI verificó que ENTEL incumplió con la obligación establecida en el primer párrafo del artículo 8-A del RCAU en una²⁴ de las referidas acciones, ya que no se permitió el pago correspondiente en el centro de atención al usuario designado.

Sobre lo alegado por la empresa operadora en cuanto a una supuesta contradicción en el acta de supervisión del departamento de Ancash, en línea con lo expuesto en el Informe Final de Instrucción, de la revisión de dicha acta se advierte que ENTEL no aceptó el pago de la renta mensual ya que condicionaron dicha transacción a la indicación del número de DNI del titular del servicio.

Al respecto, del detalle de lo manifestado por ENTEL con relación a la negación del pago, en el acta se consignó lo siguiente: *“Personal de caja señaló que para pagar el recibo es necesario el número de DNI del titular del servicio, pues con el número del servicio móvil no se puede pagar”*.

Asimismo, si bien en la sección sobre “Comentarios del supervisor” de la referida acta se consignó lo siguiente: *“Se informó al personal de caja que no se cuenta con el número de DNI, pero sí con el número del servicio para el pago. El personal de caja recomendó solicitar el número de DNI al personal de atención, el personal de atención no informó sobre ello”*, se aprecia que dichos comentarios son solo adicionales a los hechos ya verificados y detallados en los párrafos anteriores del acta de fiscalización.

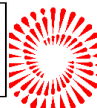
9. Presunción de Licitud. - Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario”.

²² El detalle de las 9 acciones de fiscalización se muestra en el Cuadro N° 1 del Informe de Supervisión.

²³ Fue excluida del análisis el acta levantada en el departamento de Tacna (acción de fiscalización N° 9 del Cuadro N°1 de dicho Informe) ya que la dirección del establecimiento indicada en el acta de fiscalización, donde se llevó a cabo la acción de fiscalización, no corresponde a una oficina o centro de atención reportado al OSIPTEL a través del correo electrónico de fecha 15 de noviembre de 2022, al buzón: informacion_usuarios@osiptel.gob.pe.

²⁴ Correspondiente a la acción de fiscalización en el departamento de Ancash.

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: 2231K*_N8R1122



10 | 30
BICENTENARIO
PERÚ
2024

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



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

Por otro lado, en el Informe de Supervisión se detalla que, el 30 de noviembre de 2022, la DFI realizó 17 acciones de fiscalización²⁵ a la empresa operadora en diversos puntos de venta de diferentes departamentos del Perú con el objeto de verificar el cumplimiento de la obligación de garantizar que cualquier abonado o usuario que requiera presentar una solicitud, avería, reclamo, recurso y/o queja recabe la constancia de presentación de estos documentos en el o los puntos de venta designados en aquellas provincias donde preste el servicio y no cuente con oficinas o centros de atención a usuarios.

Al respecto, en cuanto al incumplimiento del **numeral ii. del tercer párrafo del artículo 8-A del RCAU**, cabe mencionar que, conforme lo analizado en el Informe de Supervisión, en 4 de las 17 acciones de fiscalización, la DFI advirtió que ENTEL no garantizó que cualquier abonado o usuario que presente un reclamo recabe la constancia de presentación de este documento en los puntos de venta designados en las provincias de Huaral, Caylloma, Pisco y San Román, conforme se advierte en las acciones de fiscalización N° 1, N° 2, N° 5 y N° 10 del Cuadro N° 4 del Informe de Supervisión.

Asimismo, con relación al incumplimiento del **numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Atención de Reclamos**, conforme a lo desarrollado en el Informe de Supervisión, la DFI verificó que en 3 casos ENTEL impidió la presentación de reclamo, tal como se puede advertir de las acciones de fiscalización N° 4, 6 y 16 del Cuadro N° 4 del Informe de Supervisión.

Por lo que, conforme fue analizado en el Informe de Supervisión y en el Informe Final de Instrucción, cabe precisar que, contrariamente a lo señalado por ENTEL sobre las 7 acciones de fiscalización como casos aislados, los hechos imputados no tienen dicha calidad, toda vez que, los mismos fueron detectados con base en la información recopilada de las acciones de fiscalización realizadas el 30 de noviembre de 2022 a nivel nacional y en 7 puntos de venta designado por la empresa operadora²⁶ y en 7 departamentos distintos.

Además, en sus Descargos, ENTEL no ha alcanzado ningún medio de prueba que permita desvirtuar las afirmaciones recogidas por los supervisores en las actas de fiscalización, en las cuales se evidencia la comisión de las conductas infractoras por parte ENTEL y las cuales constituyen instrumentos públicos que se le otorga un valor probatorio especial, conforme a lo indicado en el artículo 20²⁷ de la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, Ley N° 27336 (LDFF), así como, en el artículo 26²⁸ del Reglamento General de Fiscalización.

²⁵ Sin considerar las cuatro (4) acciones de fiscalización que fueron excluidas de la evaluación de acuerdo a lo indicado en el Informe de Supervisión.

²⁶ Conforme lo desarrollado en el Informe de Supervisión, para la verificación del cumplimiento del primer párrafo y del numeral (ii) del tercer párrafo del artículo 8-A del Reglamento de Atención de Usuarios (RCAU), así como, el numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Atención de Reclamos, se utilizó la información proporcionada por ENTEL al buzón información_usuarios@osiptel.gob.pe el 15 de noviembre de 2022, la cual incluía el listado de oficinas o centros de atención y puntos de venta designados para la presentación de solicitudes y trámites.

²⁷ LDFF

“Artículo 20.- Acta

20.1 Llevada a cabo una acción de supervisión fuera de las instalaciones de OSIPTEL, se procederá a dejar constancia de las incidencias observadas en un acta que será levantada exclusivamente por el o los funcionarios de OSIPTEL, en el mismo acto y lugar en que fuera realizada la acción. Una copia de esta acta deberá ser entregada a un representante de la entidad supervisada, quien podrá dejar constancia en la misma acta de comentarios referidos a la acción de supervisión.

20.2 El acta, debidamente suscrita por el funcionario de OSIPTEL responsable de la acción constituye instrumento público”.

²⁸ Reglamento de Fiscalización

“Artículo 26.- Acta de acción de supervisión





Ahora bien, en relación a la **infracción tipificada en el artículo 9 del RGIS**, de acuerdo a lo verificado en el Informe de Supervisión, mediante correo electrónico del 15 de noviembre de 2022 remitido por ENTEL al buzón informacion_usuarios@osiptel.gob.pe, entregó información inexacta de la dirección de 5 puntos de venta designados para que los usuarios puedan presentar una solicitud de avería, reclamo, recurso y/o queja; toda vez que, dicha información difiere con la dirección del punto de venta registrada en las actas de fiscalización correspondientes (acciones de fiscalización N° 2, N° 3, N° 11, N° 12 y N° 15 del Cuadro N°4 del Informe de Supervisión), conforme se muestra a continuación:

Cuadro N° 2
Comparación de las direcciones de los 5 puntos de venta

DEPARTAMENTO		PROVINCIA		DISTRITO	
Información remitida por ENTEL	Información verificada en acciones de fiscalización	Información remitida por ENTEL	Información verificada en acciones de fiscalización	Información remitida por ENTEL	Información verificada en acciones de fiscalización
AREQUIPA	AREQUIPA	PEDREGAL	CAYLLOMA	MAJES	MAJES
AMAZONAS	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHACHAPOYAS	AMAZONAS	CHACHAPOYAS
ANDAHUAYLAS	APURÍMAC	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	APURIMAC	ANDAHUAYLAS
PASCO	PASCO	PASCO	PASCO	YANAHUANCA	YANACANCHA
AYACUCHO	AYACUCHO	HUAMANGA	HUAMANGA	HUAMANGA	AYACUCHO

Del cuadro anterior, se aprecia que la empresa operadora presentó información distinta a la constatada en las acciones de fiscalización; es decir, remitió información inexacta, contrariamente a lo alegado por ENTEL, incurriendo en la infracción tipificada en el artículo 9 del RGIS.

Además, resulta importante recalcar que, ENTEL es responsable de la información que remita a Administración, la misma que ostenta la calidad de declaración jurada, según lo previsto en el artículo 19 de la LDFF.

De la misma manera, cabe señalar que, uno de los presupuestos primordiales para la realización oportuna y eficiente de las funciones del OSIPTEL es contar con la información idónea, exacta y certera que le permita comprobar el cumplimiento de las obligaciones por parte de las empresas operadoras.

En efecto, en el caso específico de la información referida a las direcciones de los puntos de venta designados para que los usuarios puedan presentar una solicitud, avería, reclamo, recursos y/o queja en aquellas provincias donde la empresa operadora presta el servicio y no cuenta con oficinas o centros de atención a usuarios; tal información permite que dichos puntos de venta se encuentren identificados para que el OSIPTEL pueda realizar una adecuada fiscalización del cumplimiento de la normativa legal vigente.

Asimismo, la inexactitud de dicha información podría originar que se brinde una información que no se ajusta a la realidad a los usuarios que se acercan a este

El acta de acción de supervisión es el documento elaborado por el supervisor con el objeto de acreditar lo sucedido en el desarrollo de la acción de supervisión. El acta suscrita por un supervisor constituye instrumento público"





Organismo solicitando orientación respecto de puntos de venta designados para que los usuarios puedan presentar una solicitud de avería, reclamo, recurso y/o queja.

Finalmente, con relación al argumento de ENTEL referido a que no existió ánimo de ocultar las direcciones de los puntos de venta ni un intento de engaño hacia la Administración, resulta necesario referirnos al Principio de Culpabilidad²⁹, en virtud del cual, para la configuración del tipo infractor no es necesaria la intencionalidad en la conducta del agente; por lo que, corresponde analizar si ENTEL infringió un deber de cuidado que le era exigible y cuyo resultado pudo prever.

En esa línea, el incumplimiento de ENTEL en el presente caso denota un actuar poco diligente al no verificar que la información remitida al OSIPTEL sobre sus puntos de venta sea información exacta.

Asimismo, conforme se señaló anteriormente, toda información que se facilite o proporcione al OSIPTEL, ya sea por parte de la entidad supervisada o de terceros, tendrá el carácter de declaración jurada³⁰.

De igual forma, es de considerar que se encontraba dentro de la esfera de control de ENTEL el cumplimiento de la entrega de la información exacta, no resultando suficiente la invocación de la presunta existencia de errores de forma, a fin de determinar una exclusión de responsabilidad de la empresa operadora, puesto que el incumplimiento debió corresponder a un motivo que no le era imputable.

Por tanto, en cuanto a la supuesta vulneración de los Principios de Verdad Material y Presunción de Licitud, se advierte que la DFI fundamentó sus imputaciones en base a las pruebas recopiladas durante la etapa de fiscalización, cumpliendo con la carga probatoria que le corresponde. Por lo tanto, se desestiman los argumentos expuestos por ENTEL en este extremo.

1.3 Respetto a la vulneración del Principio de Razonabilidad

En el presente caso, ENTEL alega que nunca tuvo ánimos de incumplir con la normativa. En el caso de la infracción tipificada en el artículo 9 del RGIS, tampoco tuvo la intención de enviar información inexacta, siendo los errores advertidos puntuales y de mínima trascendencia, por lo que no habrían representado un entorpecimiento de la labor supervisora del OSIPTEL, al encontrarse las direcciones concretas correctamente identificadas en todos los casos.

Asimismo, la empresa operadora señala que el PAS no tendría razón de ser, ni cumpliría con la finalidad acorde a derecho. Teniendo en cuenta lo antes indicado, ENTEL solicita que se evalúe el presente procedimiento según el Principio de Razonabilidad, el cual obliga a la administración a solo imponer medidas administrativas cuando estas cumplan con el fin público deseado y se encuentran en el marco de lo estrictamente necesario, por tanto, aduce que ello implicaría que la autoridad está facultada para evaluar si los hechos ameritan el uso de la potestad

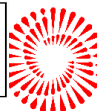
²⁹ Previsto en el numeral 10 del artículo 248 del TUO de la LPAG:

“Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

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

³⁰ Conforme el numeral 19.1 del artículo 19 de la LDFF.





sancionadora en toda su extensión o si por el contrario una sanción no conseguiría ningún resultado valioso.

Adicionalmente, indica que la facultad sancionadora debe ser ejercida procurando respetar determinados límites que tienen por objeto garantizar los derechos de los administrados. En ese sentido, manifiesta que los actos administrativos solo serán válidos si respetan los principios constitucionales básicos, entre los que destaca el principio de razonabilidad y que, ello se condice con el Principio del ejercicio legítimo del poder, dispuesto en el numeral 1.17 del artículo IV del TUO de la LPAG.

Por lo tanto, solicita que se declare el archivo del PAS, en virtud de lo dispuesto por el principio de razonabilidad.

En cuanto a la aplicación del Principio de Razonabilidad –en el marco de los procedimientos administrados- éste se encuentra regulado en el numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG³¹, en virtud del cual, la autoridad administrativa, cuando imponga sanciones o establezcan restricciones a los administrados, debe actuar 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 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.

Ahora bien, 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.

Ante ello, debemos señalar que, con relación al **primer párrafo del artículo 8-A del RCAU**, se establece la obligación de las empresas operadoras para que, en sus

³¹ “**Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo**

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.4. **Principio de razonabilidad.** - Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los 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.”





oficinas o centros de atención a usuarios que establezca, permitan entre otros, la realización de los pagos correspondientes a la prestación de cualquier servicio prestado por estas, sin limitación alguna.

En esa línea, los usuarios deben poder realizar el pago de las obligaciones vinculadas a los servicios prestados por la empresa operadora, en el establecimiento declarado por la misma, como oficinas o centros de atención a usuarios; siendo que, éstos no deberían de asumir el costo de movilizarse a otro lugar para ejecutar el pago respectivo, ello sin perjuicio de que cuente con otros canales de atención a través de los cuales los abonados puedan efectuar el pago de sus servicios.

Respecto al **numeral (ii) del tercer párrafo del artículo 8-A del RCAU**, es de indicar que, se impone la obligación de que la empresa operadora tenga que designar al menos un punto de venta por provincia -en el escenario que en dicha provincia se preste el servicio, no cuente con oficinas o centros de atención, pero exista al menos un punto de venta- donde se garantice que cualquier abonado o usuario que requiera presentar una solicitud, avería, reclamo, recursos y/o queja, recabe la constancia de presentación de estos documentos.

Respecto al **artículo 9 del RGIS**, cabe señalar que uno de los presupuestos primordiales para la realización oportuna y eficiente de las funciones del OSIPTEL, es contar con la información idónea, exacta y certera que le permita comprobar el cumplimiento de las obligaciones por parte de las empresas operadoras, considerando que, esta información permite al Regulador fiscalizar que las empresas operadoras cumplan con lo establecido en la normativa vigente, como la relacionada con la normativa de reclamos.

Respecto al **numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Atención de Reclamos**, es de indicar que, en dicho dispositivo se han enumerado las prácticas prohibidas por parte de las empresas operadoras en el procedimiento de reclamo, como parte de las garantías de protección al usuario en dicho procedimiento; a fin de garantizar el pleno ejercicio del derecho de los usuarios a presentar reclamos y otros derechos involucrados en el procedimiento de reclamo. En ese sentido, en el presente caso, las conductas advertidas en las acciones de fiscalización podrían desincentivar la presentación del reclamo por parte de los usuarios, impidiendo –en la práctica– su presentación.

Por tanto, el inicio del presente PAS se encuentra justificado en el ejercicio de la facultad sancionadora del OSIPTEL ante el incumplimiento de ENTEL de las obligaciones establecidas en el primer párrafo y el numeral (ii) del tercer párrafo del artículo 8-A del RCAU, así como, la dispuesta en el numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Atención de Reclamos; y ante la comisión de la infracción tipificada en el artículo 9 del RGIS; buscando garantizar la debida disuasión de las conductas analizadas y el ajuste de las mismas por parte de la empresa operadora, a fin de que asuma un comportamiento diligente, frente que evite incurrir en los incumplimientos detectados.

Por otro lado, es importante señalar que ENTEL cuenta con un contrato de concesión para prestar servicios públicos de telecomunicaciones; por lo que, como concesionario para la prestación de dichos servicios, se espera que adopte las medidas aprobadas y previsibles para dar estricto cumplimiento a las obligaciones contractuales, legales y técnicas que le resulten exigibles, salvo razones justificadas y que, efectivamente, se encuentren fuera de su control.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



En consecuencia, en atención a lo indicado, queda claro que este Organismo consideró la relevancia de los bienes jurídicos protegidos, así como los hechos observados durante la etapa de fiscalización, a partir de lo cual, resultaba adecuado el inicio de un PAS, por lo que, en el presente caso, se cumple con el juicio de adecuación o idoneidad.

Por otro lado, respecto del 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.

En este caso, la finalidad perseguida con el inicio del presente PAS consiste en que ENTEL adopte las acciones necesarias para dar cumplimiento a lo estipulado en el artículo 8-A del RCAU, el numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Atención de Reclamos y evitar la comisión de la infracción tipificada en el artículo 9 del RGIS, máxime si estas buscan proteger los derechos de los usuarios y/o abonados de los servicios públicos de telecomunicaciones; así como, la labor fiscalizadora del OSIPTEL.

Sobre la adopción de otras medidas, esta Instancia analizará cada una de las posibles medidas establecidas en la normativa vigente³²:

- En cuanto a las Alertas Preventivas, recogida en el artículo 30³³ 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.

Es así como, 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, al advertirse que el incumplimiento del artículo 8-A del RCAU, del numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Atención de Reclamos, así como, del artículo 9 del RGIS conlleva un menoscabo a los

³² En el presente PAS, teniendo en consideración la fecha de comisión de las infracciones, se tomará en cuenta lo señalado en el Reglamento General de Fiscalización (Reglamento de Fiscalización), aprobado por Resolución N° 00259-2021-CD/OSIPTEL, norma que modifica el Reglamento General de Supervisión.

³³ **"Reglamento General de Fiscalización"**

Artículo 30.- Alertas Preventivas

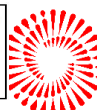
El órgano competente para realizar las actividades de fiscalización podrá emitir una Alerta Preventiva, a fin que la entidad fiscalizada informe al OSIPTEL las acciones que adoptará para mejorar su gestión y reducir riesgos de incumplimiento de la obligación fiscalizada.

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".





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y la facultad fiscalizadora del OSIPTEL.

- Respecto de la imposición de Medidas Correctivas definidas en el artículo 23³⁴ 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.

En este punto, es importante considerar que la Exposición de Motivos de la Resolución N° 056-2017-CD/OSIPTEL, que modificó el RGIS³⁵, sugiere que la medida correctiva se puede aplicar en el caso de infracciones administrativas de reducido beneficio ilícito, cuya probabilidad de detección es elevada y en la que no se han presentado factores agravantes.

En el presente caso, se advierte que, las circunstancias descritas no concurren para las infracciones imputadas en el presente PAS, toda vez que, para los incumplimientos del artículo 8-A del RCAU y del numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Atención de Reclamos, la probabilidad de detección es baja. Asimismo, si bien, para la infracción tipificada en el artículo 9 del RGIS, la probabilidad de detección es alta, los incumplimientos detectados en este PAS no son de reducido beneficio ilícito; como se verá más adelante en el punto III. Determinación de la sanción.

De igual manera, debe terse en cuenta de los actuados se desprende una conducta poco diligente por parte de ENTEL, toda vez que, a pesar de conocer las obligaciones establecidas en el artículo 8-A del RCAU, el numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Atención de Reclamos, así como, el artículo 9 del RGIS, la referida empresa no habría tomado las medidas necesarias de manera oportuna con la finalidad de dar estricto cumplimiento a sus obligaciones normativas.

Corresponde reiterar que las infracciones imputadas han incidido directamente en los derechos de los abonados y/o usuarios de los servicios de telecomunicaciones y en la función fiscalizadora del OSIPTEL.

Finalmente, con relación al juicio de proporcionalidad en sentido estricto, cabe señalar que este subprincipio busca establecer si la medida adoptada guarda una relación razonable con el fin que se pretende alcanzar, se considera que está estrechamente vinculado con el juicio de necesidad analizado precedentemente.

Sobre esta dimensión del test de razonabilidad es de señalar que efectivamente se cumple en el presente PAS, toda vez que la medida dispuesta por la DFI resulta proporcional con la finalidad que se pretende alcanzar, a fin de que la empresa

³⁴ **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."

³⁵ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD-OSIPTEL y sus modificatorias.





operadora no vuelva a incurrir en las infracciones tipificadas en el artículo 19 del RCAU, en el numeral 4 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento de Atención de Reclamos; y, el artículo 9 del RGIS.

Asimismo, como se ha explicado, el inicio del presente PAS busca generar un incentivo para que en lo sucesivo ENTEL sea más cautelosa en lo que concierne al cumplimiento de la normatividad que involucra su actividad, lo cual genera también un efecto ejemplificador frente a las demás empresas operadoras. Con lo cual, es mayor el beneficio que se espera produzca la medida adoptada sobre el interés general, respecto al eventual desmedro sufrido por la empresa operadora. Por lo expuesto, se cumple con el parámetro del juicio de proporcionalidad.

En virtud de lo señalado, se ha demostrado que el inicio del PAS cumple con lo establecido en el Principio de Razonabilidad al haberse superado sus tres (3) dimensiones de adecuación, necesidad y proporcionalidad; siendo el inicio del presente PAS, la medida a imponer idónea, necesaria y proporcional. Por tanto, corresponde desestimar los argumentos presentados por ENTEL en este extremo.

2. RESPECTO DE LA APLICACIÓN DE LAS CONDICIONES EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD

Una vez determinada la comisión de las infracciones tipificadas en el artículo 19 del RCAU, en el numeral 4 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento de Atención de Reclamos; y, en el artículo 9 del RGIS, corresponde que esta Instancia evalúe si, en el presente caso, se ha configurado alguna de las condiciones eximentes de responsabilidad establecidas en el numeral 1 del artículo 257 del TUO de la LPAG, así como en el artículo 5 del RGIS:

- Caso fortuito o fuerza mayor debidamente acreditada: De lo actuado en el presente procedimiento se advierte que ENTEL no ha alegado ni ha acreditado que los incumplimientos detectados se produjeran como consecuencia de un caso fortuito o fuerza mayor. Por lo tanto, no 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 alegó ni acreditó que los incumplimientos detectados se produjeran por la necesidad de obrar en cumplimiento de un deber legal o en ejercicio del derecho de defensa. Por lo tanto, no corresponde aplicar el supuesto de eximente de responsabilidad en este extremo.
- 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 alegado ni acreditado que los incumplimientos detectados se debieron al cumplimiento de una orden obligatoria de autoridad competente expedida en el ejercicio de sus funciones. Por lo tanto, no corresponde aplicar el supuesto de eximente de responsabilidad en este extremo.
- El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o



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

ilegal: De lo evaluado en el presente procedimiento se concluye ENTEL no ha alegado ni acreditado que el incumplimiento detectado, se debió al error inducido por la administración o por una disposición administrativa confusa o ilegal. Por ende, no corresponde aplicar el referido supuesto de eximente de responsabilidad en el presente caso.

- La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 257 del TUO de la LPAG: La subsanación voluntaria ocurrida antes de la notificación de la Carta de Imputación de Cargos constituye una condición eximente de responsabilidad.

Sobre el particular, con la finalidad de determinar si en el presente caso se ha configurado la eximente de responsabilidad, corresponderá analizar si han concurrido las siguientes circunstancias:

- La empresa operadora deberá acreditar que la comisión de la infracción cesó;
- La empresa operadora deberá acreditar que revirtió los efectos derivados de la misma;
- La subsanación (cese y reversión) deberá haberse producido antes de la notificación del inicio del procedimiento sancionador; y,
- La subsanación no debe haberse producido como consecuencia de un requerimiento del OSIPTEL de subsanación o de cumplimiento de la obligación, consignado expresamente en carta o resolución.

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

En esa línea, Nieto³⁶ *-haciendo alusión a una sentencia del Tribunal Constitucional Español-* señala que, en una acción punitiva, la carga de la prueba se distribuye de la siguiente manera: al órgano sancionador le corresponde probar los hechos que constituyen la infracción administrativa, y; el administrado investigado debe probar los hechos que pueden resultar excluyentes de su responsabilidad; y, de ser el caso, atenuantes.

Es importante señalar que, dependiendo de la naturaleza del incumplimiento de determinada obligación y de la oportunidad en la que ella ocurra, existirán incumplimientos que para ser subsanados requerirán, además del cese de la conducta, la reversión de los efectos generados por la misma. Por otro lado, debe precisarse que existirán aquellos incumplimientos cuyos efectos resulten fáctica y jurídicamente irreversibles. Serán en estos últimos casos en particular, luego del análisis efectuado, se advierta que la subsanación no resultará posible y, por ende, no se configurará la condición eximente de responsabilidad establecido por el TUO de la LPAG.

En relación a la **infracción tipificada en el artículo 19 del RCAU**, en línea con lo señalado en el Informe Final de Instrucción, se tiene que, debido a la naturaleza propia de la infracción cometida, resulta materialmente imposible que pueda ser objeto de cese y de revertirse los efectos generados, debido a que, se

³⁶ NIETO GARCIA, Alejandro. Derecho Administrativo Sancionador. 4ta edición. Tecno. Madrid, 2005. Página N° 424.



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

agotaron todos los efectos en la misma oportunidad en que cada hecho ocurrió (la no recepción del pago correspondiente a la prestación de un servicio prestado por ENTEL y la no entrega de la constancia de presentación de una solicitud, avería, reclamo, recursos y/o queja), esto es, en las fechas en que se realizaron cada una de las acciones de fiscalización en los diversos centros de atención a nivel nacional.

En ese sentido, al no haberse configurado el cese de la conducta infractora ni la reversión de los efectos por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 19 del RCAU, no corresponde aplicar el supuesto de eximente de responsabilidad en este extremo.

Respecto a la **infracción tipificada en el artículo 9 del RGIS**, cabe recordar, mediante Informe de Supervisión, se verificó que la empresa operadora remitió información inexacta respecto a 5 puntos de ventas, consignando información inexacta respecto al departamento, provincia y/o distrito, para cada punto de venta, según el caso que corresponda; a través de correo electrónico del 15 de noviembre de 2022 remitido al buzón informacion_usuarios@osiptel.gob.pe.

No obstante, conforme lo señalado en el Informe Final de Instrucción, la empresa remitió información exacta respecto de los 5 puntos de venta designados, cesando la conducta infractora, según se detalla a continuación:

- Respecto al punto de venta ubicado en el distrito de Majes de la provincia de Caylloma del departamento de Arequipa, se debe señalar que, mediante correo remitido el 22 de junio de 2023, consignó como provincia Caylloma, remitiendo información exacta. Sin embargo, mediante correo remitido el 29 de setiembre de 2023, consignó como provincia Pedregal, remitiendo nuevamente información inexacta. Finalmente, mediante correo remitido el 20 de diciembre de 2023, consignó como provincia Caylloma, remitiendo información exacta.
- Respecto al punto de venta ubicado en el distrito de Chachapoyas, de la provincia de Chachapoyas, del departamento de Amazonas, se debe señalar que, mediante correo remitido el 22 de junio de 2023, consignó como distrito Chachapoyas, remitiendo información exacta. Sin embargo, mediante correo remitido el 29 de setiembre de 2023, consignó como distrito Amazonas, remitiendo nuevamente información inexacta. Finalmente, mediante correo remitido el 20 de diciembre de 2023, consignó como distrito Chachapoyas, remitiendo información exacta.
- Respecto al punto de venta ubicado en el distrito y provincia de Andahuaylas, del departamento de Apurímac, se debe señalar que, mediante correo remitido el 20 de diciembre de 2023, consignó información exacta respecto a distrito, provincia y departamento.
- Respecto al punto de venta ubicado en el distrito de Yanacancha, provincia y departamento de Pasco, se debe señalar que, mediante correo remitido el 27 de febrero de 2024, consignó como distrito Yanacancha, remitiendo información exacta.
- Respecto al punto de venta ubicado en el distrito de Ayacucho, de la provincia de Huamanga, del departamento de Ayacucho, se debe señalar que, mediante correo del 29 de setiembre de 2023,





Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



consignó como distrito Ayacucho, remitiendo información exacta.

Cabe señalar que la empresa operadora ya no consideró esta dirección como punto venta, señalando otro punto de venta, mediante correos del 20 de diciembre de 2023 y el 27 de febrero de 2024, en el departamento de Ayacucho, en la provincia de Huamanga y en el distrito de Ayacucho.

En ese orden de ideas, en el presente caso, se habría configurado el cese de la conducta infractora respecto a los cinco (5) puntos de ventas, en los que ENTEL había remitido información inexacta.

Ahora bien, no es posible la reversión de la conducta infractora, por la naturaleza de los hechos que constituyen la infracción, dado que, conforme señala la DFI, su conducta conllevó a que se tuvieran que realizar acciones adicionales para verificar las direcciones comunicadas, invirtiendo mayor tiempo en el desarrollo de las acciones de fiscalización para poder lograr su objetivo. Además, esta situación podría haber originado que se brinde una dirección errada a los usuarios que se acercaron al OSIPTel solicitando orientación a este Organismo.

En ese sentido, en el presente caso, si bien se ha configurado el cese de la conducta infractora, la reversión de los efectos por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 9 del RGIS no se ha dado, por lo que, no correspondería aplicar el supuesto de eximente de responsabilidad en este extremo.

Respecto a la **infracción tipificada en el numeral 4 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento de Atención de Reclamos**, por la naturaleza propia de la infracción cometida, resulta materialmente imposible que pueda ser objeto de cese y de revertirse los efectos generados, debido a que, precisamente, agotó todos sus efectos en la misma oportunidad en que cada hecho ocurrió (impedir la presentación de reclamos), en la fecha que se realizaron cada una de las acciones de fiscalización a nivel nacional.

Tomando en cuenta ello, al no haberse configurado el cese de la conducta infractora relacionada a la infracción tipificada en el numeral 4 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento de Atención de Reclamos y al no ser posible que se configure la reversión de sus efectos, no corresponde la aplicación del eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria.

Por consiguiente, en el presente caso, no corresponde aplicar los eximentes de responsabilidad establecidos en el artículo 257 del TUO de la LPAG.

III. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN. –

3.1. Respecto de los criterios de graduación de la sanción establecidos por el Principio de Razonabilidad, reconocido por el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG. –

A fin de determinar la graduación de las sanciones a imponer por las infracciones administrativas evidenciadas, se deben tomar en cuenta la Metodología de Multas-2021³⁷, los criterios establecidos en el artículo 30 de la LDFF, así como el Principio de Razonabilidad, según el cual las decisiones de la autoridad administrativa,

³⁷ Disponible en: <https://www.osiptel.gob.pe/media/13udkrf3/resol229-2021-cd-metodologia-calculo-multas.pdf>





cuando impone sanciones a los administrados, deben adoptarse 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.

Con relación a este principio, el artículo 248 del TUO de la LPAG establece que 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; y que las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios de graduación:

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 LDFF (beneficio obtenido por la comisión de la infracción, a fin de evitar, en lo posible, que dicho beneficio sea superior al monto de la sanción).

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

Así, la metodología para la graduación de una multa a ser impuesta a una empresa operadora que no cumple con lo dispuesto en el artículo 8-A del RCAU se basa en la cuantificación del beneficio ilícito que podría obtener la empresa operadora como consecuencia de tal conducta. Por lo que, para el incumplimiento del **primer párrafo del artículo 8-A del RCAU**, el beneficio ilícito está constituido por : (a) el costo evitado³⁸ en el mantenimiento y gestión de un sistema que permita la realización del pago del servicio del abonado y (b) el costo evitado³⁹ en contar con personal debidamente capacitado para atender las solicitudes asociadas al pago del servicio brindado.

Mientras que para el incumplimiento del **numeral (ii) del tercer párrafo del artículo 8-A del RCAU**, el beneficio ilícito estimado vienen dado por: (a) el costo evitado⁴⁰ en el mantenimiento y gestión de un sistema que permita que el abonado recabe las constancias de las diferentes solicitudes presentadas en los puntos de venta, (b) el costo evitado⁴¹ en contar con personal debidamente capacitado para brindar al abonado las constancias correspondientes por la solicitudes presentadas según la normativa y (c) el costo evitado⁴² en el otorgamiento de constancias a los abonados a fin de acreditar la realización de las solicitudes presentadas

A continuación, el valor estimado del beneficio ilícito es evaluado a valor presente y ponderado por una ratio que considera la probabilidad de detección de las conductas infractoras.

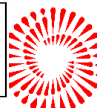
³⁸ Para estimar este costo se utilizó el parámetro Mantygest (Mantenimiento y gestión de sistemas) establecido en la Metodología de Multas-2021.

³⁹ Para estimar este costo se utilizó el parámetro Cosperre (Costo de personal por reclamo) establecido en la Metodología de Multas-2021.

⁴⁰ Para cuantificar este costo se utilizó el parámetro Mantygest establecido en la Metodología de Multas-2021.

⁴¹ Para determinar este costo se usó el parámetro Cosperre establecido en la Metodología de Multas-2021.

⁴² Para calcular este costo se empleó el parámetro Costoc (Costos por constancias otorgadas) establecido en la Metodología de Multas-2021.



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

Respecto al incumplimiento del **numeral 1 artículo 8 del Reglamento de Atención de Reclamos**, la metodología para la graduación de la multa está basada en la cuantificación del beneficio ilícito que la empresa operadora podría obtener por la comisión de dicha infracción⁴³.

El referido beneficio ilícito se encuentra representado por los costos evitados⁴⁴ por la empresa operadora: (i) al no contar con personal que pueda atender las solicitudes de los abonados (reclamos, recursos, quejas, etc.); y, (ii) en la mejora de sus sistemas de gestión para la atención presencial a fin de que el procedimiento de atenciones funcione de manera correcta.

Luego, el beneficio ilícito obtenido es evaluado a valor presente considerando el WACC⁴⁵ y el número de meses transcurridos desde la detección de la infracción hasta la fecha de graduación de la multa. Dicho beneficio ilícito actualizado es dividido por la probabilidad de detección de la conducta infractora para calcular el valor de la multa.

Finalmente, en cuanto a la **infracción tipificada en el artículo 9 del RGIS**, la metodología para la graduación de la multa está basada en la cuantificación del beneficio ilícito que la empresa operadora podría obtener por la comisión de dicha infracción⁴⁶.

De acuerdo a esta metodología, el beneficio ilícito obtenido por la empresa operadora se aproxima empleando el valor promedio del histórico de las multas aplicadas por esta infracción.

Luego, el beneficio ilícito obtenido es evaluado a valor presente considerando el WACC y el número de meses transcurridos desde la detección de la infracción hasta la fecha de graduación de la multa. Dicho beneficio ilícito actualizado es dividido por la probabilidad de detección de la conducta infractora para calcular el valor de la multa.

ii. Probabilidad de detección de la infracción:

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

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

⁴³ La metodología considerada para esta infracción está basada en la metodología de cálculo de multa del Compilatorio N° 1, sobre incumplimientos relacionados a la presentación de reclamos, recursos y/o quejas, en particular, se consideró la conducta que infrinja lo dispuesto en el artículo 43 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución N° 138-2012-CD-OSIPTEL, al tratarse de una conducta similar al presente caso.

⁴⁴ A fin de estimar dichos costos se empleó los parámetros Mantyggest y Cosperre establecidos en la Metodología de Multas-2021.

⁴⁵ En sus siglas en inglés es: *Weighted Average Cost of Capital* o, en castellano, Coste Medio Ponderado de Capital.

⁴⁶ La metodología empleada en el cálculo de la multa ha sido basada en la Conducta N° 23 de la Metodología de Multas-2021.



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

En atención a ello y tomando en cuenta la naturaleza de las infracciones tipificadas en el **artículo 19 del RCAU** y en el **numeral 4 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento de Atención de Reclamos**, debemos resaltar que los mecanismos utilizados por el OSIPTEL para detectar la comisión de ambas infracciones están constituidos por supervisiones *in situ*, debidamente planificadas y realizadas en los centros de atención a usuarios y puntos de venta de la empresa operadora. Dichos mecanismos permiten darle notoriedad a la comisión de las infracciones que pueden detectarse durante la ejecución de la supervisión, dado que se obtiene información de primera fuente sobre el comportamiento de la empresa operadora.

Asimismo, debe tomarse en cuenta que en el presente caso se efectuaron un total de 25 acciones de fiscalización⁴⁷ desarrolladas en distintos departamentos del Perú, siendo así, debe considerarse la relevancia que tiene la normativa cuyo incumplimiento se ha imputado en el presente PAS y su impacto en la debida y oportuna atención de los usuarios u abonados que acuden a los puntos de venta y centros de atención de las empresas operadoras, según corresponda.

Cabe destacar que, el porcentaje supervisado corresponde a un ínfimo universo respecto del total de puntos de venta y centros de atención con los que cuenta la empresa operadora a nivel nacional, por lo que, el porcentaje real de incumplimiento podría ser mayor al obtenido en el presente PAS.

Ahora bien, las acciones de fiscalización permitieron determinar la existencia de incumplimiento en un acta de acción de fiscalización respecto del primer párrafo del artículo 8-A del RCAU, y 4 actas de acción de fiscalización respecto del numeral (ii) del tercer párrafo del artículo 8-A del RCAU. Asimismo, en 3 actas de fiscalización se identificó el incumplimiento del numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Atención de Reclamos.

Por ende, como consecuencia de la ejecución de las acciones de supervisión antes mencionadas, se verificó que ENTEL no cumplió con lo establecido en el primer párrafo y el numeral (ii) del tercer párrafo del artículo 8-A del RCAU; así como, en el numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Atención de Reclamos. Considerando lo antes expuesto, se ha determinado una probabilidad de detección BAJA.

Con relación a la **infracción tipificada en el artículo 9 del RGIS**, dada la naturaleza de la infracción, la probabilidad de detección de la misma es ALTA, toda vez que, si bien el OSIPTEL cuenta con la información remitida por la empresa operadora, este Organismo requiere realizar esfuerzos adicionales a fin de contrastar la información remitida.

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

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

Con relación a la **infracción tipificada en el artículo 19 del RCAU**, calificada como leve por el OSIPTEL, correspondiendo una multa entre media (0.5) y

⁴⁷ Sin considerar aquellas acciones de fiscalización excluidas del análisis de acuerdo a lo expuesto en el Informe de Supervisión.



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

cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), según lo establecido en el artículo 25 de la LDFF.

Así tenemos que, ENTEL al incumplir con lo dispuesto en el primer párrafo del artículo 8-A del RCAU, se afecta directamente el derecho de los usuarios u abonados de poder realizar el pago de sus servicios de manera presencial en la fecha y lugar en que estos acudan de manera física a los establecimientos declarados por la empresa operadora como oficinas o centros de atención a usuarios, considerando que no deberían existir impedimento de ningún tipo para poder proceder con el mismo. Asimismo, no deberían de asumir el costo de movilidad y de tiempo para poder realizar el pago de cualquier servicio prestado por las empresas operadoras.

De forma similar, al no cumplir con el numeral (ii) del tercer párrafo del mismo artículo, se vulnera el derecho de los usuarios a obtener una constancia de sus solicitudes, reclamos, y otros trámites en puntos de venta designados por las empresas operadoras, lo que dificulta el seguimiento y la gestión eficiente de dichos procesos.

En ese sentido, debe considerarse que el primer párrafo y el numeral (ii) del tercer párrafo del artículo 8-A del RCAU busca propiciar la mejora en la atención a los usuarios u abonados, así como que se respete los derechos que la normativa vigente les reconoce y garantiza.

Con relación a la **infracción tipificada en el artículo 9 del RGIS**, calificada como leve por el OSIPTEL, correspondiendo una multa entre media (0.5) y cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), según lo establecido en el artículo 25 de la LDFF.

Cabe señalar que, uno de los presupuestos primordiales para la realización oportuna y eficiente de las funciones del OSIPTEL, es contar con la información idónea, exacta y certera que le permita comprobar el cumplimiento de las obligaciones por parte de las empresas operadoras, considerando que, esta información permite al Regulador fiscalizar que las empresas operadoras cumplan con lo establecido en la normativa vigente al atender los reclamos presentados por los usuarios.

En ese sentido, en el presente caso, la entrega de información inexacta conllevó a que se tuvieron que realizar acciones adicionales para verificar las direcciones comunicadas, invirtiendo mayor tiempo en el desarrollo de las acciones de fiscalización para poder lograr su objetivo.

Además, la inexactitud en la dirección de los puntos de venta informada a este organismo regulador podría tener como consecuencia que se brinde información que no se ajusta a la realidad, a los usuarios que se acercan al OSIPTEL solicitando orientación; por cuanto, presumiendo que la información proporcionada por ENTEL es correcta, eventualmente, se podría brindar una dirección errada a un usuario que cuenta con la expectativa de poder presentar sus trámites y/o solicitudes en la dirección brindada.

Finalmente, con relación a la **infracción tipificada en el numeral 4 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento de Atención de Reclamos**, calificada como leve por el OSIPTEL, corresponde una multa entre media (0.5) y cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), según lo

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





establecido en el artículo 25 de la LDFF.

En efecto, ENTEL al incumplir con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Atención de Reclamos, afecta directamente el derecho de los usuarios u abonados a presentar reclamos y otros derechos involucrados en el procedimiento de reclamo, considerando que no deberían existir impedimento o negación bajo cualquiera de las formas establecidas en el presente Reglamento para poder atender o tramitar los mismos.

iv. Perjuicio económico causado:

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

Al respecto, si bien, no existen elementos objetivos que permitan determinar el perjuicio económico causado por la comisión de 3 infracciones imputadas en el presente PAS; no obstante, debe considerarse que, respecto al artículo 19 del RCAU y el numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Atención de Reclamos, pudo haber generado costos (tiempo, dinero) para los abonados, al tener que desplazarse hacia otros centros de atención y puntos de venta a fin de realizar el pago o trámite, según corresponda.

Por su parte, la infracción del artículo 9 del RGIS implicó que se realicen acciones adicionales para verificar las direcciones comunicadas, invirtiendo el OSIPTEL mayor tiempo en el desarrollo de las acciones de fiscalización para poder lograr su objetivo.

v. Reincidencia en la comisión

En el presente caso, ENTEL no ha realizado acciones u omisiones que constituyan la configuración de una reincidencia, según las condiciones contempladas por el literal e) del inciso 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, y en el artículo 18⁴⁸ del RGIS.

vi. Circunstancias de la comisión de la infracción:

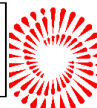
Sobre el particular, este criterio de graduación está relacionado con las circunstancias, tales como: el grado del incumplimiento de la obligación, la oportunidad en la que cesó la conducta infractora, la adopción de un comportamiento contrario a una adecuada conducta procedimental, entre otras de similar naturaleza.

⁴⁸ RGIS

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

ii) Son considerados factores agravantes de responsabilidad los siguientes:

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



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

En el presente caso, se ha advertido que ENTEL no ha tenido una conducta adecuada, toda vez que a pesar de conocer las obligaciones dispuestas en el primer párrafo y el numeral (ii) del tercer párrafo del artículo 8-A del RCAU, en el numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Atención de Reclamos y lo señalado en el artículo 9 del RGIS; se verificó que incurrió en las infracciones materia de imputación.

En ese orden de ideas, se tiene que, en el presente caso, de un total veinticinco (25) acciones de fiscalización⁴⁹ llevadas a cabo el 22 y 30 de noviembre de 2022, ENTEL incumplió con lo siguiente:

- En un centro de atención no permitió la realización del pago del servicio prestado por la empresa operadora.
- En 4 puntos de venta no garantizó que cualquier abonado o usuario que requiera presentar reclamos y/o solicitudes recabe la constancia de presentación de estos documentos.
- En 3 puntos de venta, impidió la presentación del reclamo.

Asimismo, cabe precisar que, las referidas acciones de fiscalización fueron desarrolladas en distintos departamentos del Perú; y, debe considerarse la relevancia que tiene la normativa cuyo incumplimiento se ha imputado en el presente PAS y su impacto en la debida y oportuna atención de los usuarios u abonados que acuden a los puntos de venta y centros de atención de las empresas operadoras, según corresponda.

Cabe destacar que, el porcentaje supervisado corresponde a un ínfimo universo respecto del total de puntos de venta y centros de atención con los que cuenta la empresa operadora a nivel nacional, por lo que, el porcentaje real de incumplimiento podría ser mayor al obtenido en el presente PAS.

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

Sobre el particular, en el presente PAS no se ha evidenciado la existencia de intencionalidad en las comisiones de las infracciones.

Por lo tanto, atendiendo a los hechos acreditados en el presente PAS, y luego de haberse analizado cada uno de los criterios propios del Principio de Razonabilidad reconocidos en el TUO de la LPAG (en específico, a los criterios de “beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción” y “probabilidad de detección de la infracción”), esta Instancia considera que corresponde **SANCIONAR** a **ENTEL** conforme a lo siguiente:

- Con una multa de **28.3 UIT** por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 19 del RACAU y calificada como leve, al haber incumplido el primer párrafo y el numeral (ii) del tercer párrafo del artículo 8-A de la referida norma.
- Con una multa base de **50 UIT**⁵⁰ por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 9 del RGIS y calificada como leve, al haber entregado información

⁴⁹ Sin considerar aquellas acciones de fiscalización excluidas del análisis de acuerdo a lo expuesto en el Informe de Supervisión

⁵⁰ Si bien la multa estimada resultó ser 53.1 UIT, ésta ha sido reconducida al límite del tope máximo de la infracción calificada como leve, esto es, 50 UIT, según lo establecido en el artículo 25 de la LDFF.



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

inexacta respecto de la dirección de 5 puntos de venta designados, mediante correo electrónico de fecha 15 de noviembre de 2022.

- Con una multa de **14.1 UIT** por la comisión de la infracción tipificada en el numeral 4 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento para la Atención de Reclamos y calificada como leve, por cuanto incumplió lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 8 del referido Reglamento, en tres (3) acciones de fiscalización, al haber impedido la presentación de reclamos.

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

De acuerdo con el inciso 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. En los casos en que la sanción aplicable sea una multa esta se reduce hasta un monto no menor de la mitad de su importe.
- 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, el reconocimiento de la responsabilidad formulado por el infractor de forma expresa y por escrito, el cese de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa y la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa. 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.

De acuerdo a ello, procederemos a analizar si se han configurado los factores atenuantes de responsabilidad establecidos por el artículo 18 del RGIS:

- **Reconocimiento de responsabilidad:** De los actuados del expediente se advierte que ENTEL no ha reconocido su responsabilidad de forma expresa y por escrito en ninguna etapa del presente procedimiento. En tal sentido, no corresponde la aplicación del referido atenuante.
- **Cese de los actos u omisiones que constituyen infracción administrativa:** Sobre el particular; -de conformidad con lo señalado por la DFI en el Informe Final de Instrucción- por la naturaleza de las infracciones tipificadas en el artículo 19 del RCAU y en el numeral 4 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento de Atención de Reclamos no es posible que se configure el cese de dichas conductas infractoras. En tal sentido, no corresponde la aplicación de la referida atenuante.

Sin embargo, respecto a la infracción tipificada en el artículo 9 del RGIS, conforme lo señalado anteriormente, ENTEL cesó la totalidad de los actos constitutivos de la infracción, es decir, remitió información exacta respecto a los 5 puntos de venta designados; siendo que completó la entrega de información exacta -respecto del punto de venta el ubicado en departamento de Pasco- el 27 de febrero de 2024, es decir, luego del quinto día posterior a la fecha de





Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



comunicación del inicio del presente PAS (13 de diciembre de 2023).

Por lo que, conforme a lo establecido en la Metodología de Multas-2021, corresponde reducir la multa estimada en un 10%, ascendiendo la multa final a 45 UIT.

- **Reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa:** Sobre el particular, es preciso indicar que no resulta posible la reversión de los efectos generados por las conductas infractoras conforme lo expuesto en los argumentos precedentes del numeral 2 del acápite II del presente pronunciamiento. En tal sentido, no corresponde la aplicación de la referida atenuante.

3.3. Respetto de la capacidad económica del infractor

De acuerdo con lo señalado por el artículo 25 de la LDFF, las multas no pueden exceder el diez por ciento (10%) de los ingresos brutos percibidos por el infractor durante el ejercicio anterior al acto de supervisión. En tal sentido, la multas a imponerse no deben exceder el diez por ciento (10%) de los ingresos percibidos por ENTEL en el año 2021, considerando que las acciones de supervisión corresponden al año 2022.

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

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- SANCIONAR a la empresa ENTEL PERÚ S.A. con una multa de **28.3 UIT**, por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 19 del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las Empresas Operadoras de Servicios de Telefonía Fija y Servicios Públicos Móviles, aprobado mediante Resolución N° 127-2013-CD/OSIPTEL y modificatorias, y calificada por el OSIPTEL como LEVE, dado que incumplió con lo dispuesto en el primer párrafo y el numeral (ii) del tercer párrafo del artículo 8-A de la referida norma; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 2°.- SANCIONAR a la empresa ENTEL PERÚ S.A. con una multa de **45 UIT**, por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 9 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, y calificada por el OSIPTEL como LEVE; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 3°.- SANCIONAR a la empresa ENTEL PERÚ S.A. con una multa de **14.1 UIT**, por la comisión de la infracción tipificada en el numeral 4 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL y modificatorias, y calificada como LEVE, por cuanto incumplió lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 8 del referido Reglamento, en 3 acciones de fiscalización, al haber impedido la presentación de reclamos; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



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

Artículo 5°.- Notificar la presente Resolución a la empresa **ENTEL PERÚ S.A.**; así como con el respectivo cálculo de la multa.

Artículo 6°.- 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), en cuanto haya quedado firme o se haya agotado la vía administrativa.

Regístrese y comuníquese,

SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA
GERENTE GENERAL
GERENCIA GENERAL

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

