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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL DE APELACIONES

Nº 00009-2025-TA/OSIPTEL

Lima, **28 de enero de 2025**

EXPEDIENTE	:	**014-2024/TRASU/STSR-PAS**
MATERIA	:	**Recurso de Apelación interpuesto por la empresa ENTEL PERÚ S.A. contra la Resolución N° 077-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL**
ADMINISTRADO	:	**ENTEL PERÚ S.A.**

VISTOS:

(i) El expediente N° 014-2024/TRASU/STSR-PAS, y;

(ii) El recurso de apelación interpuesto por la empresa ENTEL PERÚ S.A. (en adelante, ENTEL) contra la resolución N° 077-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL de fecha 13 de noviembre de 2024, emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, TRASU).

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

1.1 Mediante carta N° 290-STSR/2024, notificada el 9 de abril de 2024, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (en adelante, Secretaría Técnica) comunicó a ENTEL el inicio de un procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS) por la comisión de la infracción tipificada en los numerales 43 y 50 del Anexo I del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Reclamos) y el numeral 29 del Anexo I del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, TUO del Reglamento de Reclamos), por cuanto dicha empresa habría omitido elevar oportunamente veintidós (22) quejas al TRASU. La presunta infracción, calificada como grave, se detectó como consecuencia de la revisión de los expedientes de queja declarados fundados o parcialmente fundados durante el periodo de enero a junio de 2023.

Al respecto, se otorgó diez (10) días hábiles a la empresa operadora para que presente sus descargos.

1.2 El 23 de abril de 2024, mediante la carta N° EGR-104-2024-AER, ENTEL presentó sus descargos.

1.3 El 8 de mayo de 2024, mediante la carta N° EGR-116-2024-AER, ENTEL solicitó la acumulación del expediente N° 021-2024/TRASU/STSR-PAS al expediente N° 014-

OSIPTEL TA R. ROJAS

OSIPTEL TA C. ROUILLON

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: .A2=3i044S07x6

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

2024/TRASU/STSR-PAS, al tratarse de la evaluación del mismo incumplimiento (no haber elevado oportunamente 21 quejas[1]).

1.4 Mediante resolución N° 003-2024-STSR/OSIPTEL, notificada el 21 de mayo de 2024, la Secretaría Técnica dispuso la acumulación del expediente N° 021-2024/TRASU/ST-PAS al expediente N° 014-2024/TRASU/ST-PAS.

1.5 Con carta N° 775-STSR/2024, notificada el 23 de setiembre de 2024, la Secretaría Técnica puso en conocimiento de ENTEL el Informe N° 073-STSR/2024 (en adelante, Informe Final de Instrucción), para que formule sus descargos, otorgándole el plazo de cinco (5) días hábiles.

1.6 A través de la carta N° EGR-232-2024-AER, recibida el 30 de setiembre de 2024, ENTEL presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción.

1.7 Mediante resolución N° 077-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL (en adelante, RESOLUCIÓN 77), notificada el 13 de noviembre de 2024, el TRASU resolvió sancionar a ENTEL con una multa de 69.6 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT) por la comisión de la infracción tipificada en los numerales 43 y 50 del Anexo I del Reglamento de Reclamos y el numeral 29 del Anexo I del TUO del Reglamento de Reclamos, calificada como grave, por no haber elevado oportunamente cuarenta y tres (43) quejas.

1.8 El 10 de diciembre de 2024, mediante carta N° EGR-294-2024-AER, ENTEL interpuso recurso de apelación contra la RESOLUCIÓN 77.

II. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA

De conformidad con el artículo 27 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones[2] (en adelante, RGIS) y los artículos 218 y 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General[3] (en adelante, TUO de la LPAG), corresponde admitir y dar trámite al recurso de apelación interpuesto por ENTEL, al haberse cumplido los requisitos de admisibilidad y procedencia contenidos en las citadas disposiciones.

III. ANALISIS DEL RECURSO DE APELACIÓN

Sobre los argumentos desarrollados por ENTEL, cabe señalar lo siguiente:

3.1 Respecto de la vulneración al principio de tipicidad

ENTEL sostiene que para verificar el cumplimiento de la obligación establecida en el artículo 74 del Reglamento de Reclamos (elevar las quejas al TRASU en el plazo de tres (3) días hábiles, contados a partir del día de su presentación), debe evaluarse si se ha incurrido en la excepción del cumplimiento de dicha obligación, la cual se encuentra establecida en el artículo 34 del referido Reglamento (aplicación del silencio administrativo positivo - SAP), que establece que en los casos en que se ha aplicado el SAP, la empresa operadora no debe elevar el recurso de apelación o queja ante el TRASU.

OSIPTEL TA R. ROJAS

OSIPTEL TA C. ROUILLON

[1] Conducta infractora detectada a partir de la revisión de los expedientes de queja declarados fundados o parcialmente fundados durante el periodo de julio a septiembre de 2023.

[2] Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL.

[3] Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

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: .A2=3i044S07x6

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe\web\validador.xhtml

Añade que, para efectos de eximir del cumplimiento de la obligación de elevar las quejas al TRASU, el OSIPTEL exige que la comunicación de la aplicación del SAP al abonado debe realizarse en el plazo de tres (3) días hábiles; lo cual implica una interpretación extensiva de la normativa antes mencionada, siendo que ello, no se encuentra contemplado en la misma.

En ese sentido, sostiene que si se aplica el SAP, ya no corresponde elevar la queja dentro del plazo establecido en el Reglamento de Reclamos, pues dicho término recae sobre la obligación de elevar la queja al TRASU. Por tanto, solicita tener por cumplida la obligación cuya inobservancia se imputa en los veintitrés (23) expedientes de queja que señala en su recurso de apelación

Finalmente, señala que existen casos en los que sí se cumplió con la elevación de queja, dentro del plazo de tres (3) días hábiles, siendo uno de ellos el expediente N°0005656- 2023/TRASU/ST-RQJ.

Por lo expuesto, ENTEL solicita se declare la nulidad de la RESOLUCIÓN 77, toda vez que se ha vulnerado el principio de tipicidad.

Al respecto, este Tribunal debe señalar que el artículo 74[4] del Reglamento de Reclamos establece el deber de las empresas operadoras de elevar las quejas al TRASU en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de su presentación. Por otro lado, el artículo 34[5] de dicho reglamento establece que cuando se ha aplicado el SAP, la empresa operadora no debe elevar la queja ante el TRASU.

---

[4] *"**Artículo 74.- Remisión de la queja al TRASU***
El TRASU es el encargado de resolver las quejas que presenten los usuarios contra la primera instancia administrativa de las empresas operadoras.
Presentada dicha solicitud en la empresa operadora, ésta debe elevarla al TRASU en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de su presentación, salvo que se haya declarado su inadmisibilidad, según lo dispuesto en el artículo 6 del presente Reglamento, en cuyo caso el plazo se computa desde el día siguiente de la subsanación.
La queja se eleva conjuntamente con los descargos y el expediente correspondiente, organizado formalmente conforme a lo dispuesto en el artículo 77.
En sus descargos la empresa operadora detalla si el reclamo y/o la queja fue encauzada, precisando la materia de reclamo u objeto de queja seleccionado por el usuario y aquella a la cual la empresa operadora la encauzó."

[5] *"**Artículo 34.- Aplicación del silencio administrativo positivo***
La empresa operadora debe aplicar el silencio administrativo positivo cuando:
1. Transcurrido el plazo establecido en el artículo 54, la empresa operadora no emitió la resolución de primera instancia o no emitió pronunciamiento por algún extremo del reclamo.
2. Transcurrido el plazo máximo para resolver establecido en el artículo 54, además del plazo máximo para notificar señalado en el artículo 36-A, la empresa operadora no notificó la resolución de primera instancia o no emitió pronunciamiento por algún extremo del reclamo. Para el caso de las notificaciones electrónicas debe tomarse en consideración lo dispuesto en el cuarto párrafo del artículo 39.
Lo dispuesto en el párrafo anterior es de aplicación siempre que el reclamo sea interpuesto sin contravenir las disposiciones del presente Reglamento.
En el plazo máximo de cinco (5) días hábiles de ocurrido el silencio administrativo positivo, la empresa operadora debe comunicar al usuario a través de cualquier medio que permita dejar constancia de dicha comunicación, sobre la aplicación del silencio administrativo positivo, con el detalle de la(s) materia(s) reclamable(s).
En los casos que ha aplicado el silencio administrativo positivo, la empresa operadora, no debe elevar el recurso de apelación o queja ante el TRASU."

OSIPTEL TA R. ROJAS
OSIPTEL TA C. ROUILLON

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: .A2=3i044S07x6

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe\web\validador.xhtml

Este último artículo precisa dos (2) supuestos en los que la empresa operadora debe aplicar el SAP, esto es:

- Cuando transcurrido el plazo establecido en el artículo 54[6] de la misma norma, no emitió la resolución de primera instancia o no emitió pronunciamiento por algún extremo del reclamo; o,

- Cuando transcurrido el plazo máximo para resolver el reclamo, establecido en el precitado artículo 54, además del plazo máximo para notificar señalado en el artículo 36-A[7], la empresa operadora no notificó la resolución de primera instancia o no emitió pronunciamiento por algún extremo del reclamo.

Asimismo, el artículo 34 del Reglamento de Reclamos también precisa que, posteriormente, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles de ocurrido el SAP, la empresa operadora debe comunicar al usuario, a través de cualquier medio que permita dejar constancia de dicha comunicación, sobre la aplicación del silencio administrativo positivo.

En suma, conforme a lo establecido en el Reglamento de Reclamos, el SAP ocurre una vez que han transcurrido los plazos para resolver, o han transcurrido los plazos para resolver y notificar. Asimismo, como regla general, la empresa operadora se encuentra obligada a comunicar el SAP al usuario dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores.

Ahora bien, debe señalarse que a través de la Resolución N° 127-2016-CD/OSIPTEL se modificó el Reglamento de Reclamos, introduciendo la inexigibilidad de la obligación de elevar la queja al TRASU. En la exposición de motivos de dicha resolución se señaló que dicha excepción al cumplimiento de la obligación se configurará siempre que las empresas operadoras reconozcan la aplicación del SAP y ello sea comunicado al usuario. Es decir, no solo basta que la empresa operadora haya aplicado el SAP, sino que también es necesario que el usuario tome conocimiento de ello (lo cual implica conocer cómo se aplicará el SAP), pues es a través de la notificación que éste toma conocimiento que su pretensión ha sido acogida.

Por consiguiente, si la empresa operadora no eleva al TRASU la queja interpuesta por el usuario como efecto de la aplicación del SAP, resulta razonable que el supuesto de exoneración de dicha elevación prevista en el artículo 34 del Reglamento de Reclamos -aplicación del SAP y comunicación al usuario- se dé en el plazo que la norma otorga para cumplir la obligación de elevar la queja, es decir, tres (3) días.

Asimismo, cabe aclarar que la aplicación del SAP implica acoger la pretensión reclamada del usuario. En tal sentido, no podría considerarse que la empresa operadora aplicó el SAP, si al explicar las implicancias de su aplicación, solo se acoge parcialmente o no se acoge la pretensión del usuario; por tanto, en dichos supuestos, correspondería la elevación de la queja al TRASU.

OSIPTEL TA R. ROJAS

OSIPTEL TA C. ROUILLON

[6] Cabe tener en cuenta que el artículo 54 del Reglamento de Reclamos establece para las empresas operadoras los diversos plazos máximos para resolver el reclamo, de acuerdo a la materia de éste.

[7] El artículo 36-A del Reglamento de Reclamos establece el plazo máximo para notificar las resoluciones emitidas, el cual consiste en cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su expedición.

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: .A2=3i044S07x6

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

En ese orden de ideas, de acuerdo a lo señalado en los artículos 74 y 34 del Reglamento de Reclamos, se concluye que la empresa operadora no tendrá la obligación de elevar la queja cuando:

- Se haya aplicado el SAP atendiendo la petición del abonado; y,
- Se notifique al usuario sobre la aplicación del SAP, como máximo hasta el vencimiento del plazo que la norma establece para elevar la queja al TRASU, siendo que, de otro modo, tendrá que elevar el recurso de queja, al ser dicho un remedio procesal que ha reconocido el ordenamiento jurídico durante el trámite del procedimiento de reclamos.

En conclusión, a efectos de acogerse a la excepción del cumplimiento de la obligación analizada, tal como se desprende de los artículos antes citados, una vez presentada la queja y antes que se cumpla el plazo para elevarla, la empresa operadora tiene que haber aplicado el SAP y comunicado dicha circunstancia al abonado. En dicho escenario, no estaría obligada a remitir la queja al TRASU.

En ese sentido, contrariamente a lo manifestado por ENTEL, en este PAS no se está realizando una interpretación extensiva de las obligaciones que le corresponden, sino por el contrario, lo aplicado en el presente caso se desprende del contenido de los artículos antes citados y del sentido jurídico que le brinda el sistema normativo a la institución del SAP. Considerando ello, no se ha vulnerado el principio de tipicidad en el presente caso. Cabe señalar, que este tribunal ya se ha pronunciado en dicho sentido en la Resolución N° 00032-2024-TA/OSIPTEL[8].

Por otro lado, respecto de los veintitrés (23) casos mencionados en su recurso de apelación[9] sobre los cuales ENTEL señala que aplicó el SAP y, por tanto, no correspondía elevar la queja, este Tribunal advierte que la empresa operadora no ha presentado argumentos que desvirtúen el análisis realizado por el TRASU, cuyo criterio comparte este colegiado conforme a lo señalado en los párrafos anteriores. En efecto, ENTEL sostiene que no corresponde imponer sanción alguna en dichos expedientes porque aplicó el SAP, sin embargo, no ha demostrado que dicha decisión fue comunicada al usuario y/o que la notificación se realizó en el plazo de tres (3) días.

No obstante, se verifica del medio de prueba presentado respecto del expediente N°0005656- 2023/TRASU/ST-RQJ que, efectivamente, la queja presentada por el usuario el 16 de febrero de 2023 fue elevada por ENTEL el 21 de febrero de 2023, a través del Sistema de Transferencia para Elevación de Documentos Digitales (STED) del TRASU, es decir, dentro de los tres (3) días hábiles que establece el

OSIPTEL TA R. ROJAS

OSIPTEL TA C. ROUILLON

[8] Puede consultarse en https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6871568/5942635-n-032-2024-ta-osiptel.pdf

[9] Expedientes N° 00805-2023-TRASU-ST-RQJ, 01198-2023-TRASU-ST-RQJ, 02168-2023-TRASU-ST-RQJ, 02743-2023- TRASU-ST-RQJ RQJ, 03607-2023-TRASU-ST-RQJ, 03945-2023- TRASU-ST-RQJ, 03952-2023- TRASU-ST-RQJ, 04348-2023-TRASU-ST-RQJ, 042382-2022- TRASU-ST-RQJ, 00924-2023/TRASU/ST-RQJ, 14575-2023/TRASU/ST-RQJ, 08408- 2023/TRASU/ST-RQJ, 013170-2023/TRASU/ST-RQJ, 17094-2023/TRASU/ST-RQJ, 17960- 2023/TRASU/ST-RQJ, 18754-2023/TRASU/ST-RQJ, 0014496-2023/TRASU/ST-RQJ, 0020125-2023/TRASU/ST-RQJ, 20271-2023/TRASU/ST-RQJ, 20682-2023/TRASU/ST-RQJ, 20935-2023/TRASU/ST-RQJ, 21530-2023/TRASU/ST-RQJ y 22826-2023/TRASU/ST-RQJ.

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: .A2=3i044S07x6

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

artículo 74 del Reglamento de Reclamos. En consecuencia, dado que en este caso no se ha cometido la infracción imputada, corresponde disponer el ARCHIVO de la infracción respecto de dicho expediente.

3.2 Sobre la vulneración del principio de verdad material

ENTEL sostiene que existen casos en los que ha dado cumplimiento a sus obligaciones, así como ha cesado el incumplimiento alegado por el TRASU, por lo que continuar con el presente PAS, a su criterio, constituye una vulneración al principio de verdad material, por lo cual solicita se declare la nulidad de la RESOLUCIÓN 77.

Al respecto, cabe indicar que, por el principio de verdad material, es deber de la Administración verificar adecuadamente todos los hechos sobre los que sustenta sus decisiones (incluyendo los actos de gravamen), acudiendo para ello a todo medio probatorio que sea necesario, aunque este no haya sido ofrecido por el administrado.

De este modo, si bien la carga de la prueba corresponde a la Administración, a efecto de atribuir responsabilidad a los administrados sobre las infracciones que sirven de base para sancionarlos, constituye deber del administrado probar el cumplimiento de sus obligaciones.

Al respecto, este Tribunal debe señalar que, del total de casos imputados, esto es, cuarenta y tres (43) expedientes de queja, el TRASU ha concluido que ENTEL no ha acreditado el cese de la conducta infractora respecto cuarenta y un (41) casos[10]. Asimismo, salvo por el caso del expediente N°0005656- 2023/TRASU/ST-RQJ analizado en el numeral anterior, ENTEL no ha presentado otros medios de prueba con su recurso de apelación a fin de desvirtuar la comisión de la infracción imputada.

De este modo, al quedar acreditada la comisión de la infracción no se ha vulnerado el principio de verdad material, por lo que corresponde desestimar la solicitud de nulidad formulada por ENTEL.

3.3 Sobre la vulneración del principio de presunción de licitud

ENTEL manifiesta que el TRASU asumió que la empresa no elevó las quejas dentro del plazo, sin verificar que, efectivamente, no se encontraba en obligación de hacerlo, esto porque desde el inicio del PAS la autoridad no conocía con certeza si es que en realidad se aplicó o no el SAP. Por esta razón, ENTEL solicita se declare la nulidad de la resolución impugnada al vulnerarse el principio de presunción de licitud.

Al respecto, de acuerdo con dicho principio invocado por ENTEL, las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario. En el presente caso, de la evaluación de los expedientes de queja declarados fundados o parcialmente fundados durante el periodo de enero a setiembre de 2023, se verificó que la citada empresa operado no elevó oportunamente cuarenta y tres (43) quejas, siendo bajo dicho hallazgo que se dio inicio al PAS.

OSIPTEL TA R. ROJAS

OSIPTEL TA C. ROUILLON

[10] Según el análisis realizado en el cuadro incluido en el numeral 72 de la RESOLUCIÓN 77 y lo desarrollado en el Anexo I de dicha resolución.

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: .A2=3i044S07x6

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe\web\validador.xhtml

Sobre el particular, debe señalarse que durante el PAS se evaluó la información proporcionada por ENTEL en sus descargos, la cual no desvirtuó la imputación realizada por la Secretaría Técnica. Cabe reiterar que, conforme con lo señalado líneas arriba, las empresas operadoras no se encuentran obligadas a elevar la queja al TRASU siempre que en el plazo que tienen para hacerlo, esto es, tres (3) días hábiles, aplican el SAP y lo comunican al usuario, lo cual debe ser acreditado por dichas empresas.

Sin embargo, en cuarenta y dos (42) casos ENTEL no ha logrado acreditar que aplicó el SAP o que habiéndolo aplicado notificó al usuario dentro del referido plazo, por lo corresponde confirmar su responsabilidad respecto de la infracción imputada, lo cual es acorde al principio de presunción de licitud.

En consecuencia, corresponde desvirtuar los argumentos de ENTEL en este extremo.

3.4 Respecto de la vulneración del principio de legalidad al inaplicar la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria

ENTEL sostiene que, en algunos casos, habría cumplido con la elevación de queja fuera de plazo, pero con anterioridad al inicio del procedimiento sancionador, sin embargo, en la RESOLUCIÓN 77 no se aplicó la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria, debido al carácter “insubsanable” de la infracción. Al respecto, ENTEL argumenta que cumplió con subsanar la conducta infractora mediante la realización del acto debido, el cual, si bien en un primer momento no fue cumplido, luego, se procedió a su subsanación.

Añade que el TUO de la LPAG no distingue entre infracciones subsanables o no subsanables, sino que estipula que todas pueden ser pasibles de subsanación voluntaria. Además, afirma que la subsanabilidad de una conducta nada tiene que ver con los efectos o el daño causado por la infracción. Para ENTEL, la subsanación debería interpretarse jurídicamente y no desde el concepto gramatical o la definición contenida en la Real Academia Española (en adelante, RAE). De este modo, señala que la subsanación de la conducta infractora está referida a la posibilidad temporal y fáctica de realizar una acción contratípica que será siempre posterior a la consumación de una infracción, pero anterior al inicio del respectivo procedimiento sancionador.

En ese sentido, ENTEL manifiesta que el OSIPTEL comete errores en su interpretación de lo que constituye un eximente de responsabilidad, al considerar que la subsanación tendría que ver con la posibilidad de “retroceder en el tiempo” y poder corregir una conducta antes de que sea consumada. Por ello, ENTEL reafirma que ya cumplió lo que era debido, aunque extemporáneamente, haciendo su máximo esfuerzos.

En síntesis, ENTEL afirma que en este PAS han operado las tres (3) condiciones copulativas para la aplicación de la eximente de responsabilidad de subsanación voluntaria: conducta subsanable, subsanación voluntaria y realizada con anterioridad al inicio del procedimiento sancionador; por lo cual concluye solicitando la nulidad de la RESOLUCIÓN 77 y el archivo del PAS.

OSIPTEL TA R. ROJAS

OSIPTEL TA C. ROUILLON

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: .A2=3i044S07x6

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe\web\validador.xhtml

Al respecto, este Tribunal debe señalar que la eximente aludida por ENTEL se encuentra recogida en el literal f) del artículo 257 del TUO de la LPAG, que señala lo siguiente:

> ***"Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones***
> *1.- Constituyen condiciones eximentes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:*
> *(…)*
> *f) La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 255."*
> (Subrayado agregado)

De dicho texto se advierte que no existe una definición del alcance de la subsanación voluntaria, esto es, no se establece si para que se configure basta el cese de la conducta infractora, como lo plantea ENTEL, o también resulta necesario revertir los efectos de tal conducta, de ser el caso.

Teniendo presente ello, este Tribunal considera necesario señalar que el artículo 5 del RGIS, disposición expedida por el Consejo Directivo en ejercicio de su función normativa, establece lo siguiente:

> ***"Artículo 5.- Eximentes de responsabilidad***
> *Se consideran condiciones eximentes de responsabilidad administrativa las siguientes:*
> *(…)*
> *iv) La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación del inicio del procedimiento administrativo sancionador, al que hace referencia el artículo 22.*
> *Para tales efectos, deberá verificarse que la infracción haya cesado y que se hayan revertido los efectos derivados de la misma. Asimismo, la subsanación deberá haberse producido sin que haya mediado, por parte del OSIPTEL, requerimiento de subsanación o de cumplimiento de la obligación, expresamente consignado en carta o resolución.*
> *(…)"*

El citado artículo del RGIS no se contrapone al artículo 257 del TUO de la LPAG, ni mucho menos considera condiciones menos favorables para los administrados, toda vez que dicho reglamento desarrolla lo que comprende la subsanación voluntaria de la conducta infractora en el ámbito de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones. Resulta pertinente indicar que este Tribunal, mediante la Resolución N° 00002-2024-TA/OSIPTEL[11] se ha pronunciado en el mismo sentido.

Por ello, se puede concluir que la subsanación está relacionada con un estado de reparación, enmienda o arreglo, por lo que no debe entenderse únicamente como el cese o adecuación de la conducta del infractor, sino que debe ir acompañada con la corrección de todo efecto derivado de dicha conducta.

En este punto, cabe señalar que carece de asidero que ENTEL cuestione que se haya interpretado la palabra subsanar conforme a lo indicado por la RAE, pues conforme se verifica en la resolución impugnada, el análisis del TRASU sobre dicho término se ha circunscrito a aplicar estrictamente lo señalado en el RGIS, el cual es un reglamento vinculante para las empresas operadoras al haber sido emitido por el OSIPTEL haciendo uso de su función normativa.

OSIPTEL TA R. ROJAS

OSIPTEL TA C. ROUILLON

[11] Emitida en el Expediente N° 026-2023/TRASU/STSR-PAS, la cual puede ser encontrada en el siguiente enlace: https://www.osiptel.gob.pe/media/aqub0naq/resol002-2024-ta.pdf

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: .A2=3i044S07x6

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe\web\validador.xhtml

Ahora bien, contrariamente a lo sostenido por ENTEL respecto a que cumplió con elevar las quejas al TRASU, extemporáneamente, pero con anterioridad al inicio del PAS; se reitera que ENTEL, tanto en sus descargos como en su recurso de apelación, no ha acreditado el cese de la conducta infractora sobre la totalidad de los hechos constitutivos de infracción. En efecto, salvo un (1) caso, la empresa operadora no ha presentado argumentos o prueba suficiente a efectos de contradecir el análisis del TRASU respecto al cese de la conducta infractora, limitándose a señalar que habría cumplido con subsanar la conducta en todos los casos, lo cual no resulta correcto.

Considerando lo antes expuesto, se concluye que ENTEL no ha acreditado el cese de la conducta infractora en la totalidad de los casos cuyo incumplimiento se le imputa, siendo su obligación demostrarlo en caso pretenda acogerse a la eximente o atenuante de responsabilidad, según sea el caso, sin que sea suficiente solo afirmarlo.

De esta forma es que, al no haberse producido el cese de la conducta en todos los casos, no resulta factible la subsanación de esta, independientemente de los efectos que se hayan podido generar. Sin perjuicio de lo anterior, sobre lo argumentado por ENTEL respecto a la reversión de los efectos de la infracción, debe aclararse que ello no implica retroceder en el tiempo como manifiesta, sino que la empresa operadora corrija los hechos constitutivos de la infracción y repare los efectos producidos por esta, en caso corresponda.

Así, sobre este PAS resulta necesario precisar, a modo de ejemplo, que una de las materias respecto de las cuales ENTEL incumplió su obligación de elevar la queja versa sobre calidad del servicio[12], lo que involucra la restricción a la prestación del servicio público de telecomunicaciones. En efecto, un servicio restringido no podrá ser aprovechado por sus abonados o usuarios, siendo que el acceso a los mismos -conforme a lo contratado- permite atender las necesidades de comunicación en la forma y oportunidad requerida por los mismos. En este escenario, la subsanación de la infracción no es posible.

Por lo expuesto, corresponde desestimar lo alegado por ENTEL en este extremo, al no haberse producido la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria.

3.5 Sobre la motivación de la resolución impugnada

ENTEL señala que la autoridad debe realizar una valoración de todos los argumentos expuestos por el administrado al momento de resolver los recursos administrativos, pues lo contrario implicaría la existencia de vicios que infringen el derecho a la motivación de las resoluciones administrativas.

Considerando ello, la empresa operadora afirma que no se advierte un análisis detallado de sus argumentos, sobre todo en el extremo referido a la aplicación de la subsanación voluntaria, toda vez que la RESOLUCIÓN 77 solo reproduce los argumentos del Informe Final de Instrucción, pese a haber cuestionado dichos extremos.

OSIPTEL TA R. ROJAS

OSIPTEL TA C. ROUILLON

[12] Por ejemplo, los expedientes N° 0010705-2023/TRASU/ST-RQJ y N° 0017094-2023/TRASU/ST-RQJ.

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: .A2=3i044S07x6

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe\web\validador.xhtml

Agrega ENTEL, que tampoco se advierte una motivación suficiente en el cálculo de la multa, puesto que en la RESOLUCIÓN 77 se determina una probabilidad de detección baja al conocerse la infracción por medio de una queja; sin embargo, en el anexo de dicho acto administrativo se aprecia que en determinados casos se ha considerado una probabilidad de detección muy baja.

Al respecto, de la revisión de la RESOLUCIÓN 77 se advierte que la primera instancia sí analizó los distintos argumentos presentados por ENTEL mediante sus descargos. En efecto, en los acápites II.2, II.3 y II.4 de la resolución referida se detalla la totalidad de los argumentos aludidos por la empresa operadora, siendo estos analizados a lo largo del acto emitido.

Igualmente, con relación al análisis de la aplicación de la eximente por subsanación voluntaria, este ha sido realizado por el TRASU en el acápite II.5 de la resolución recurrida, determinado que no corresponde su aplicación en el presente caso, conclusión que este Colegiado comparte por lo desarrollado en el acápite anterior. En dicho análisis se ha considerado los argumentos que ENTEL formuló en sus descargos al Informe Final de Instrucción, resumidos en los numerales xii y xiii del acápite II.2.

ENTEL cuestiona que la resolución impugnada no contenga un análisis detallado sobre sus argumentos, sin embargo, este Colegiado debe recordar que, de acuerdo con lo sostenido por el Tribunal Constitucional[13], el derecho a la motivación de las resoluciones no requiere que, de manera pormenorizada, todas las alegaciones de las partes tengan que ser objeto de un pronunciamiento expreso y detallado. En esa línea, el supremo intérprete de la Constitución señala que lo que exige el derecho de motivación es que el razonamiento empleado por el juez guarde relación con el problema que le corresponde resolver, de tal forma que la motivación suficiente corresponda al "mínimo de motivación exigible atendiendo a las razones de hecho o de derecho indispensables para asumir que la decisión esté debidamente motivada".

Así, el Tribunal Constitucional sostiene que, resguardar el derecho de motivación no implica dar respuestas a cada una de las pretensiones planteadas. Por ello, la insuficiencia de la motivación resulta relevante si es que la ausencia de argumento resulta "manifiesta a la luz de lo que en sustancia se está diciendo".

Considerando lo expuesto, este Tribunal advierte que la Gerencia General, en la RESOLUCIÓN 77, ha desarrollado el sustento fáctico y jurídico que respalda dicha decisión, lo que incluye el análisis de los aspectos relevantes expuestos por ENTEL en sus descargos. De este modo, el hecho que la empresa operadora no esté de acuerdo con el razonamiento de la primera instancia no significa que el acto administrativo recurrido adolezca de una debida motivación.

Por otro lado, respecto a la diferencia que ENTEL observa sobre la probabilidad de detección, se evidencia que, en efecto, el numeral 84 de la RESOLUCIÓN 77 establece que la probabilidad de detección de la infracción es baja (0.25), mientras que en el cálculo de la sanción que forma parte de dicha resolución se aprecia que a ocho (8) incumplimientos se le atribuye la probabilidad de detección muy baja

OSIPTEL TA R. ROJAS

OSIPTEL TA C. ROUILLON

[13] Tribunal Constitucional. Sentencia recaída en el expediente 07025-2013-AA/TC. Disponible en: https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2017/07025-2013-AA.pdf

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: .A2=3i044S07x6

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe\web\validador.xhtml

(0.10), sin que se explique la razón de dicha calificación. Por tanto, a fin de guardar consistencia con lo señalado en la resolución impugnada, corresponde modificar la probabilidad de detección de los casos referidos, de muy baja a baja.

En consecuencia, en virtud de lo señalado en el párrafo anterior y del archivo del PAS respecto del incumplimiento imputado relacionado con el expediente N° 0005656- 2023/TRASU/ST-RQJ, corresponde modificar la multa impuesta de 69.6 UIT a 58.2 UIT, conforme al anexo que forma parte de la presente resolución.

En aplicación de las funciones previstas en el literal a) del artículo 25-B de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 160-2020-PCM, modificado a través del Decreto Supremo N° 140-2023-PCM;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Declarar FUNDADO EN PARTE el recurso de apelación interpuesto por ENTEL PERÚ S.A. contra la resolución N° 077-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL y, en consecuencia:

(i) ARCHIVAR el presente procedimiento administrativo sancionador respecto del incumplimiento imputado relacionado con el expediente N° 0005656-2023/TRASU/ST-RQJ.

(ii) MODIFICAR la multa impuesta de 69.6 UIT a 58.2 UIT, por la comisión de la infracción tipificada en los numerales 43 y 50 del Anexo I del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y el numeral 29 del Anexo I Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, respecto de cuarenta y dos (42) expedientes de queja.

(iii) Confirmar en sus demás sus extremos la resolución N° 077-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

Artículo 2.- DESESTIMAR la solicitud de nulidad presentada por ENTEL PERÚ S.A.

Artículo 3.- Notificar la presente resolución a ENTEL PERÚ S.A., así como el respectivo cálculo de la multa.

Artículo 4- Disponer la publicación de la presente resolución en el portal web institucional: www.osiptel.gob.pe, en conjunto con la resolución N° 077-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL.

Artículo 5.- Poner en conocimiento de la Oficina de Administración y Finanzas la presente Resolución, para los fines respectivos.

OSIPTEL TA R. ROJAS

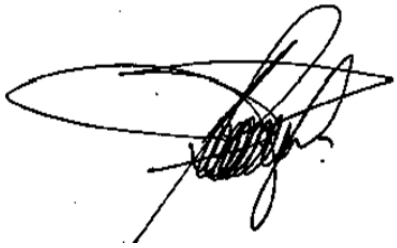
OSIPTEL TA C. ROUILLON

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: .A2=3i044S07x6

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe\web\validador.xhtml

Regístrese y comuníquese,

Con el voto favorable de los miembros del Tribunal de Apelaciones del OSIPTEL: Gustavo Nilo Rivera Ferreyros, Renzo Rojas Jiménez y Carlos Antonio Rouillon Gallangos; en la Sesión N° 036-2025 del 23 de enero de 2025.



Firmado digitalmente por:
RIVERA FERREYROS
Gustavo Nilo FAU
20216072155 soft

GUSTAVO NILO RIVERA FERREYROS
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE APELACIONES
TRIBUNAL DE APELACIONES

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: .A2=3i044S07x6