



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Nº 00418-2024-GG/OSIPTEL

Lima, 22 de noviembre de 2024

EXPEDIENTE Nº	:	00094-2024-GG-DFI/PAS
MATERIA	:	Procedimiento Administrativo Sancionador
ADMINISTRADO	:	ENTEL PERÚ S.A.

VISTO: El Informe Nº 215-DFI/2024 de fecha 25 de octubre 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 la infracción administrativa 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 (RCAU)¹, toda vez que habría incumplido lo dispuesto en el artículo 16 de la referida norma; y por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 9 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones (RGIS)².

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES. -

1. Mediante Informe Nº 235-DFI/SDF/2024 (**Informe de Supervisión**) de fecha 23 de agosto de 2024, emitido en el Expediente Nº 00223-2023-DFI (Expediente de Supervisión), la DFI consignó el resultado de la verificación de lo dispuesto en el artículo 16 del RCAU por parte de ENTEL, cuyas conclusiones fueron las siguientes:

V. CONCLUSIONES

(...)

103. **ENTEL PERÚ S.A.** habría incumplido lo dispuesto en el artículo 16 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 Nº 127-2013-CD/OSIPTEL y modificatorias, por cuanto, no habría cumplido con la meta establecida en el anexo E de la respectiva norma, para el indicador de calidad de atención telefónica AVH – Primer Tramo, según el análisis realizado en el numeral 3.3.4. del presente informe.

(...)

106. **ENTEL PERÚ S.A.**, habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 9º del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones (en adelante, RGIS), aprobado mediante Resolución Nº 087-2013-CD/OSIPTEL y modificatorias, por cuanto habría entregado información inexacta mediante las cartas Nº CGR-3522/2023-JRU y Nº CGR-1763/2024-JRU, de acuerdo a lo expuesto en la subsección 4.2 del presente informe.”

2. Por medio de la carta Nº 2258-DFI/2024, notificada el 17 de setiembre de 2024 (**carta de imputación de cargos**), la DFI comunicó a ENTEL el inicio del presente PAS, debido a que habría incumplido el artículo 16 del RCAU (meta del indicador

¹ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nº 127-2013-CD/OSIPTEL y modificatorias.

² Aprobado mediante Resolución Nº 087-2013-CD/OSIPTEL y modificatorias.





AVH1) y habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 9 del RGIS, otorgándole un plazo de quince (15) días hábiles a fin de que presente sus descargos.

- 3. Mediante el escrito N° EGR-239-2024-AER, recibido el 11 de octubre de 2024, ENTEL presentó sus descargos al presente PAS (Descargos 1).
4. Con fecha 25 de octubre de 2024, la DFI remitió a la Gerencia General el Informe N° 215-DFI/2024 (Informe Final de Instrucción), mediante el cual analiza los Descargos presentados por ENTEL.
5. Con la carta N° 800-GG/2024, notificada el 30 de octubre de 2024, la Gerencia General remitió a ENTEL el Informe Final de Instrucción, otorgándole cinco (5) días hábiles para que presente sus descargos.
6. A través del escrito N° EGR-265-2024-AER, recibido el 8 de noviembre de 2024, ENTEL remitió sus descargos al Informe Final de Instrucción (Descargos 2).

II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR. -

De conformidad con el artículo 40 del Reglamento General del OSIPTTEL, 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 las funciones fiscalizadora y sancionadora pueden ser ejercidas en primera instancia por la Gerencia General del OSIPTTEL de oficio o por denuncia de parte, contando para el desarrollo de sus funciones, con el apoyo de una o más unidades orgánicas, las que estarán a cargo de las acciones de investigación y análisis del caso.

El presente PAS se inició contra ENTEL, al imputársele la comisión de las siguientes infracciones:

Cuadro N° 1
Detalle de incumplimientos imputados

Table with 6 columns: N°, Norma y/o mandato incumplido, Tipificación, Conducta, Calificación de gravedad, Servicio público. Row 1: 1, Artículo 16 del RCAU, Artículo 19 del RCAU, ENTEL no habría cumplido con la meta del indicador Rapidez en Atención por Voz Humana - Primer tramo (AVH1), durante el periodo comprendido entre setiembre del 2022 y marzo del 2023., Leve, Telefonía fija y servicios públicos móviles.

3 En aplicación de la "Metodología para el Cálculo de Multas", aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 229-2021-CD/OSIPTTEL y, según se ha dispuesto en el artículo 3° de la "Norma que establece el régimen de calificación de infracciones del OSIPTTEL", aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00118-2021-CD/OSIPTTEL.

4 Norma vigente al momento de la comisión de las supuestas infracciones. Se debe precisar que el incumplimiento de la meta del indicador AVH (Tramos 1 y 2) continúa tipificado como infracción administrativa en el Nuevo Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 333-2023-CD/OSIPTTEL.

5 En los canales de atención telefónica precisados en la Tabla N° 13 del Informe de Supervisión.





2	Artículo 9 RGIS	Artículo 9 RGIS	ENTEL habría entregado información inexacta mediante las cartas N° CGR-3522/2023-JRU recibida el 03 de noviembre del 2023 y N° CGR-1763/2024-JRU recibida el 12 de junio del 2024.	Grave	Telefonía fija y servicios públicos móviles
---	-----------------	-----------------	--	-------	---

Es oportuno indicar que, de acuerdo al Principio de Causalidad recogido en el numeral 8 del artículo 248 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (TUO de la LPAG), la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable y, para que la conducta sea calificada como infracción es necesario que sea idónea y tenga la aptitud suficiente para producir la lesión que comporta la contravención al ordenamiento, debiendo descartarse los supuestos de caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o la propia conducta del perjudicado⁶, que pudiera exonerarla de responsabilidad.

Asimismo, de acuerdo con 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 PAS 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 de caducidad, que puede ser prorrogado por tres (3) meses adicionales, para resolver los procedimientos administrativos sancionadores. Transcurrido dicho plazo, sin que se haya notificado la resolución correspondiente, se entiende automáticamente caducado el procedimiento y será declarado de oficio.

Considerando ello, de la verificación y constatación de los plazos, corresponde continuar con el análisis del presente PAS iniciado a ENTEL por cuanto, se ha verificado que la potestad sancionadora del OSIPTEL no ha prescrito, así como tampoco ha caducado la facultad de resolver el presente procedimiento.

Por consiguiente, corresponde analizar los argumentos presentados por la empresa operadora, en relación con la imputación de cargos formulada por la DFI.

1. ANÁLISIS DE DESCARGOS. –

1.1 Sobre la entrega de información inexacta - artículo 9 del RGIS. –

ENTEL señala que, según el Informe de Supervisión, la empresa operadora habría remitido información inexacta al OSIPTEL al no corregir las observaciones de 1 031 953 registros. Sin embargo, ENTEL advierte que la información que el regulador está considerando como “información inexacta” no responde a la realidad de los hechos.

La empresa operadora presenta siete (7) casos del sector Personas, correspondientes a los meses de setiembre de 2022 a marzo 2023, en los que el OSIPTEL estaría considerando el cruce de los registros por teléfono y fecha, pero no asocia a una misma comunicación. De esta manera, ENTEL presenta la siguiente información:

⁶ PEDRESCHI GARCÉS, Willy. En “Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General”. Lima: ARA Editores, 2003. 1° ed., página N° 5108.





Cuadro N° 2
Casos del sector Personas presentados por ENTEL

Mes	Servicio móvil	Fecha de llamadas	Cantidad de llamadas	Cantidad de llamadas con pase a asesor	Observación de ENTEL
Setiembre 2022	999889XXX	01/09/2022	3	1	Si el regulador hizo match entre teléfono y fecha, se podría dar un caso imposible, ya que el registro de pase con el asesor se asociaría a sus 3 llamadas del IVR, en cada caso.
Octubre 2022	993873XXX	09/10/2022	3	1	
Noviembre 2022	900204XXX	07/11/2022	2	1	Si el regulador hizo match entre teléfono y fecha, se podría dar un caso imposible, ya que el registro de pase con el asesor se asociaría a sus 2 llamadas del IVR, en cada caso.
Diciembre 2022	922877XXX	01/12/2022	2	1	
Enero 2023	987800XXX	04/01/2023	2	1	
Febrero 2023	963966XXX	04/02/2023	2	1	
Marzo 2023	925492XXX	04/03/2023	2	1	

Del mismo modo, ENTEL adjunta el Anexo A de sus Descargos 1, donde constan los casos del sector Empresas que el OSIPTEL estaría considerando como inexactos de manera errónea.

Así, la empresa concluye que la información que sustenta el PAS sería deficiente, en la medida que no se tiene certeza de los incumplimientos imputados.

Asimismo, ENTEL menciona que el Informe Final de Instrucción se limita a reiterar los argumentos del Informe de Supervisión analizando de manera objetiva los incumplimientos; por lo que, la empresa operadora solicita se analicen los hechos que habría acreditado con sus Descargos 1.

Finalmente, ENTEL concluye que se habría vulnerado los Principios de Verdad Material y Presunción de Licitud, y solicita el archivo del procedimiento sancionador.

Sobre el particular, ENTEL presenta casos de llamadas del sector Personas y sector Empresas, alegando que el regulador ha calculado de forma incorrecta el indicador Rapidez en Atención por Voz Humana – Segundo Tramo (AVH2), y ello habría generado que se considere como inexacta la información que remitió; sin embargo, esta Instancia observa que, ENTEL no acredita tal afirmación, toda vez que sólo presenta registros de llamadas que no evidencian un error en el procedimiento de cálculo empleado por la DFI, el cual va acorde con lo establecido en el RCAU y el anexo E de dicha norma.

Cabe indicar que la misma empresa operadora consigna de modo condicional la afirmación “*De ser el caso en que el regulador hizo un match entre teléfono y fecha, se podría dar un caso imposible*” en cada caso que presentó del sector Personas (Descargos 1), y la afirmación condicional “*compartimos escenarios que Osipitel podría estar considerando*” respecto de los casos que presentó del sector Empresas (Anexo A de Descargos 1); lo cual, demuestra que se trata de conjeturas que no se apoyan en los hechos verificados en el Informe de Supervisión.

Sin perjuicio de lo anterior, la DFI, en el Informe Final de Instrucción, ha analizado los casos presentados por ENTEL en sus Descargos (sectores personas y empresas) –y no se limitó a reiterar los argumentos del Informe de Supervisión,

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/web/validador.xhtml>





como alega ENTEL-, concluyendo que estos carecen de sustento técnico y no se ajustan a la realidad de los hechos, toda vez que, en el Informe de Supervisión sólo se ha considerado las llamadas que fueron ingresadas al CTI⁷, es decir, aquellas en las que el usuario eligió la opción de comunicación con el asesor humano.

Cabe señalar que esta Instancia concuerda con el el análisis de la DFI⁸ de cada caso, del cual, es posible concluir principalmente lo siguiente:

Cuadro N° 3
Análisis DFI sobre escenarios presentados por ENTEL

Sector	Escenario	Servicio móvil	Llamada con pase a CTI	Conclusión	Observación
Personas	setiembre 2022	999889XXX	1 llamada al canal 123, el 01.09.2022: Campo "VCHID 015U4SLALS97910MKV7 382LAES0DBN06", a las 06:02:35 horas.	Se advierte, en la llamada que fue trasladada al CTI, que el T4 (asesor humano contesta) es registrado con fecha y hora posterior al T3 (usuario selecciona la opción que te permite comunicar con un operador humano), lo cual sería correcto.	Sin embargo, estos casos (sectores personas y empresas) no han sido imputados en el presente PAS, por lo que corresponde desestimar lo alegado por la empresa.
	octubre 2022	993873XXX	2 llamadas al canal 123, el 09.10.2022: - Campo "VCHID 015U4SLALS97910MKV7 382LAES0HID51", a las 13:11:41 horas. - Campo "VCHID 01DQRR5H9O979F66VR 6J82LAES0HK12Q", a las 13:49:13 horas.	Se advierte, en las 2 llamadas que fueron trasladadas al CTI, que el T4 es registrado con fecha y hora posterior al T3, lo cual sería correcto.	
	noviembre 2022	900204XXX	1 llamada al canal 123, el 07.11.2022: Campo VCHID 015U4SLALS97910MKV7 382LAES0KJMFK, a las 12:35:25 horas.	Se advierte, en la llamada que fue trasladada al CTI, que el T4 es registrado con fecha y hora posterior al T3, lo cual sería correcto.	
	diciembre 2022	922877XXX	1 llamada al canal 123, el 01.12.2022: Campo VCHID 0016L53MTK9MLATHKV7 382LAES02H4MU, a las 06:10:48 horas.	Se advierte, en la llamada que fue trasladada al CTI, que el T4 es registrado con fecha y hora posterior al T3, lo cual sería correcto.	
	enero 2023	987800XXX	1 llamada al canal 123, el 04.01.2023: Campo VCHID 00K90O3N3O9ML3M7VR 6J82LAES06E616, a las 11:53:30 horas.	Se advierte, en la llamada que fue trasladada al CTI, que el T4 es registrado con fecha y hora posterior al T3, lo cual sería correcto.	
	febrero 2023	963966XXX	1 llamada al canal 123, el 04.02.2023: Campo VCHID 0016L53MTK9MLATHKV7 382LAES0A1FLB,	Se advierte, en la llamada que fue trasladada al CTI, que el T4 es registrado con fecha y hora posterior al T3, lo	

⁷ Computer Telephone Integration.

⁸ Se encuentra detallado en el Informe Final de Instrucción, en los numerales del 15 al 71.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



Sector	Escenario	Servicio móvil	Llamada con pase a CTI	Conclusión	Observación
			a las 11:53:30 horas.	cual sería correcto.	
	marzo 2023	925492XXX	1 llamada al canal 123, el 04.03.2023: Campo VCHID 00K90O3N3O9ML3M7VR 6J82LAES0DIH7P, a las 16:58:10 horas.	Se advierte, en la llamada que fue trasladada al CTI, que el T4 es registrado con fecha y hora posterior al T3, lo cual sería correcto.	
Empresas	setiembre 2022	970449XXX	1 llamada al canal 123, el 01.09.2022: Campo T_IDLLAMADA AAEJE43N8P08B8SJV4C R90KPM00B4DDH, a las 15:12:10 horas.	Se advierte, en la llamada que fue trasladada al CTI, que el T4 es registrado con fecha y hora posterior al T3, lo cual sería correcto.	
	octubre 2022	934551XXX	2 llamadas al canal 123, el 05.10.2022: - Campo T_IDLLAMADA AAEJE43N8P08B8SJV4C R90KPM00E30T6, a las 14:25:14 horas. - Campo T_IDLLAMADA HEVM4M5H5T1PD7LK5M Q8BKJC4800R76D, a las 15:16:08 horas.	Se advierte, en las 2 llamadas que fueron trasladadas al CTI, que el T4 es registrado con fecha y hora posterior al T3, lo cual sería correcto.	
	noviembre 2022	946208XXX	1 llamada al canal 123, el 25.11.2022: Campo T_IDLLAMADA AAEJE43N8P08B8SJV4C R90KPM00G493J, a las 09:34:05 horas.	Se advierte, en la llamada que fue trasladada al CTI, que el T4 es registrado con fecha y hora posterior al T3, lo cual sería correcto.	
	diciembre 2022	955296XXX	2 llamadas el 10.12.2022: - Campo T_IDLLAMADA HEVM4M5H5T1PD7LK5M Q8BKJC4800VCJ6 al canal 123, a las 14:40:58 horas. - Campo T_IDLLAMADA AAEJE43N8P08B8SJV4C R90KPM00G55KB al canal 6117777, a las 14:43:14 horas.	Se advierte, en las 2 llamadas que fueron trasladadas al CTI, que el T4 es registrado con fecha y hora posterior al T3, lo cual sería correcto.	
	enero 2023	922277XXX	2 llamadas al canal 123, el 10.01.2023: - Campo T_IDLLAMADA AAEJE43N8P08B8SJV4C R90KPM00G758A, a las 17:00:36 horas. - Campo T_IDLLAMADA HEVM4M5H5T1PD7LK5M Q8BKJC48011DG7, a las 16:44:18 horas.	Se advierte, en las 2 llamadas que fueron trasladadas al CTI, que el T4 es registrado con fecha y hora posterior al T3, lo cual sería correcto.	
	febrero 2023	954627XXX	1 llamada al canal 102, el 20.02.2023: Campo T_IDLLAMADA HEVM4M5H5T1PD7LK5M Q8BKJC480144VH, a las 15:50:56 horas.	Se advierte, en la llamada que fue trasladada al CTI, que el T4 es registrado con fecha y hora posterior al T3, lo cual sería correcto.	
	marzo 2023	983265XXX	1 llamada al canal 6117777, el 04.03.2023: Campo T_IDLLAMADA AAEJE43N8P08B8SJV4C R90KPM00JNGCF, a las 17:07:18 horas.	Se advierte, en la llamada que fue trasladada al CTI, que el T4 es registrado con fecha y hora posterior al T3, lo cual sería correcto.	

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://appos.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





Sector	Escenario	Servicio móvil	Llamada con pase a CTI	Conclusión	Observación
	marzo 2023	999963XXX	1 llamada al canal 102, el 07.03.2023: Campo T_IDLLAMADA AAEJE43N8P08B8SJV4C R90KPM00JRL8B, a las 19:48:45 horas.	Se advierte, en la llamada que fue trasladada al CTI, que el T4 es registrado con fecha y hora posterior al T3, lo cual sería correcto.	

A mayor abundamiento, esta Instancia verifica que el procedimiento seguido por la DFI para el cálculo del indicador AVH, se encuentra detallado en los numerales 3.3.4 (AVH1) y 3.3.5 (AVH2) del Informe de Supervisión, en los cuales la DFI –tal como lo enfatiza en el numeral 14 del Informe Final de Instrucción- ha considerado que cada llamada registrada en el CTI solo puede corresponder a una llamada registrada en el IVR.

Cabe indicar que, de acuerdo con el numeral 65 del Informe de Supervisión, ENTEL señaló que la información fuente de sus sistemas de registros de atenciones telefónicas se divide en dos: el primero denominado CDR⁹, registra la trazabilidad de la llamada a través de las opciones del IVR¹⁰, es decir, registra los instantes de tiempo en el cual el usuario ingresa a cada menú de opciones; mientras que el segundo denominado CTI, registra la trazabilidad de la llamada cuando se opta por comunicación con un operador humano.

Así, esta Instancia observa que la DFI ha tenido en cuenta que una llamada registrada en el CTI corresponde sólo a una llamada registrada en el CDR (donde quedan registradas las opciones elegidas del IVR); tal es así que, en el numeral 76 del Informe de Supervisión, consignó que *“siempre que el usuario opte por comunicarse con un operador humano¹¹ debe pasar del IVR al CTI, de acuerdo a la información remitida por ENTEL, antes de que se inicie la atención con el operador humano¹². En ese sentido, se debe cumplir siempre que la fecha y hora del tiempo t4 debe ser posterior al tiempo t3”*.

Por otro lado, de la revisión de los descargos de la empresa operadora, se advierte que ésta ha omitido pronunciarse respecto de los casos imposibles detectados por la DFI en la información remitida por ENTEL, y por los cuales, se imputó la infracción por entrega de información inexacta.

En la Tabla N° 14 del Informe de Supervisión, el Órgano Supervisor presenta un número significativo de llamadas que, de acuerdo con lo registrado tanto por el IVR como por el CTI, habrían sido atendidas por operadores humanos antes de que el usuario hubiera optado por la opción de comunicación con uno de estos. Estos casos se encuentran detallados en la Hoja “AVH2 INCORRECTO” del Anexo del Informe de Supervisión. A continuación, se cita la Tabla N° 14:

⁹ Call Detail Record.

¹⁰ Interactive Voice Response.

¹¹ Tiempo donde el usuario opta por la comunicación con el operador humano T3.

¹² Tiempo de Inicio de la comunicación con el operador humano T4.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



Tabla N° 14: Información con problemas de medición en los tiempos para el cálculo del AVH – Segundo Tramo

AÑO	MES	IMPOSIBLES	TOTAL	%IMPOSIBLES
2022	Setiembre	218926	1092781	20.03%
2022	Octubre	120020	1423703	8.43%
2022	Noviembre	137476	1479625	9.29%
2022	Diciembre	125856	1412645	8.91%
2023	Enero	166265	1451916	11.45%
2023	Febrero	120429	1323721	9.10%
2023	Marzo	142981	1534201	9.32%

Por todo lo expuesto, esta Instancia considera que no se han vulnerado los principios de Verdad Material¹³ ni Presunción de Licitud¹⁴, en vista de que existe material probatorio suficiente que sustenta la infracción tipificada en el artículo 9 del RGIS por entrega de información inexacta, a través de las cartas N° CGR-3522/2023-JRU y N° CGR-1763/2024-JRU de ENTEL; por lo que, corresponde desestimar los argumentos de la empresa operadora en este extremo.

1.2 Respeto de la presunta vulneración del Principio de Tipicidad. –

ENTEL refiere que la información que ha sido calificada como “inexacta” en realidad sería correcta, y que ello, además, guarda relación con la infracción por el incumplimiento del artículo 16 del RCAU, pues la información que ha servido como base para calcular el indicador AVH1 no habría sido correcta.

La empresa operadora advierte, entonces, que existiría un defecto de tipicidad al haberse demostrado que no se subsumen los hechos dentro de los tipos infractores imputados, e indica que se debe declarar el archivo del presente PAS.

Al respecto, en relación con la información inexacta que, según ENTEL, sería correcta –y que repercutiría en la infracción por el incumplimiento del artículo 16 del RCAU (AVH1)-, debemos remitirnos a lo resuelto en el numeral 1.1 de la presente Resolución, en el que se desestimó dicho argumento.

Ahora bien, respecto de que los hechos detectados no se subsumen dentro de los tipos infractores, es pertinente analizar ello en virtud del Principio de Tipicidad, previsto en el numeral 4 del artículo 248 del TUO de la LPAG, el cual señala lo siguiente:

“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

¹³ “TUO LPAG. - Título Preliminar (...)

Artículo IV. Principios del procedimiento 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. (...).”

¹⁴ Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



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.
(...)"

Del citado texto, queda claro que no se puede 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 una sanción 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 hayan sido señaladas expresamente en la norma.

Asimismo, el Principio de Tipicidad exige que la conducta sancionada por la Administración se encuentre descrita de forma clara y específicamente en una norma previa, en la cual se castigue con la imposición de una sanción determinada¹⁵. Por ende, este principio tiene como finalidad que los administrados conozcan, sin ambigüedades, las conductas que están prohibidas de realizar y las sanciones a las que se someten en caso se cometa una infracción.

Esto 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 y, además, 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.

Asimismo, conforme señala el Tribunal Constitucional, resulta necesario que los tipos estén redactados con un nivel de precisión suficiente que permita a cualquier ciudadano comprender sin dificultad lo que se está proscribiendo bajo amenaza de sanción en una determinada disposición legal¹⁶.

Por lo tanto, para determinar si se ha vulnerado el Principio de Tipicidad, es necesario verificar que i) el tipo infractor que sanciona el incumplimiento de la obligación que es atribuida a la administrada contiene una descripción expresa, detallada y clara de la conducta infractora, así como de la indicación de la sanción específica para dicha infracción, y ii) la conducta imputada se encuentra en el supuesto de hecho del tipo infractor.

Con relación al numeral i) precedente, es de indicar que la descripción de las obligaciones contenidas tanto en el artículo 16 del RCAU, como en la infracción tipificada en el artículo 19 del RCAU, son suficientemente claras, específicas y precisas, pues señalan que las empresas operadoras que incumplan las metas establecidas para cada uno de los indicadores de atención, de acuerdo a los Anexos de la propia norma, incurrirá en infracción administrativa, conforme se observa a continuación:

RCAU

"Artículo 16.- Metas de los Indicadores

Las empresas operadoras deberán cumplir con las metas establecidas para cada uno de los indicadores de atención, conforme lo dispuesto en los Anexos B, C, D y E".

¹⁵ GARCÍA DE ENTERRÍA, Eduardo, y FERNANDEZ, Tomás Ramón. Curso de Derecho Administrativo. Tomo II. Edición: Madrid. 8va Edición, 2002. Pág.1770.

¹⁶ Conforme ha sido desarrollado por el Tribunal Constitucional en la Sentencia emitida en el Expediente N° 2192-2004-AA/TC.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



(Subrayado agregado)

“Artículo 19.- Infracciones y Sanciones

(...)

Asimismo, constituyen infracciones graves los incumplimientos por parte de la empresa operadora, de cualquiera de las disposiciones contenidas en los artículos: 6, 8, 12 y 16”.

(Subrayado agregado)

En ese ámbito, se tiene que de acuerdo con el artículo 19° del RCAU, se establece expresamente que la empresa operadora que incumpla cualquiera de las disposiciones del artículo 16° de la referida norma, incurrirá en una infracción. Siendo así, se colige que, ENTEL tenía previo y pleno conocimiento del supuesto de hecho descrito en la norma en cuestión y su respectiva consecuencia jurídica.

Con relación al artículo 9 del RGIS, se tiene que la descripción de la obligación contenida en su articulado es sumamente clara, específica y precisa, pues señala que la empresa operadora que entregue información inexacta incurrirá en infracción administrativa, conforme se observa a continuación:

RGIS

“Artículo 9°.- Entrega de información inexacta

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

(...)”.

Siendo ello así, ENTEL tenía previo y pleno conocimiento de la obligación dispuesta en el artículo 9 del RGIS, pues el precepto legal en comento detalla claramente el supuesto de hecho y la consecuencia jurídica que acarrea la entrega de información inexacta al OSIPTEL.

Respecto del incumplimiento del artículo 16 del RCAU, en el numeral 3.3.4 del Informe de Supervisión la DFI detalló que ENTEL no cumplía con la meta establecida (≥ 85%) para el indicador AVH1, correspondiente al periodo de setiembre 2022 a agosto 2023, de acuerdo con la Tabla N° 13 y la Hoja “AVH1” del Anexo de dicho Informe. A continuación, citamos la referida tabla:

Tabla N° 13: Incumplimiento del AVH – Primer Tramo					
AÑO	MES	CANAL	EN_40	TOTAL	AVH1
2022	Setiembre	0800-09000	1614	2152	75.00%
2022	Setiembre	123	1121857	1327527	84.51%
2022	Octubre	0800-09000	1930	2436	79.23%
2022	Noviembre	0800-09000	1839	2377	77.37%
2022	Diciembre	0800-09000	1942	2723	71.32%
2023	Enero	0800-09000	1811	2542	71.24%
2023	Enero	0800-09001	0	1	0.00%
2023	Febrero	0800-09000	1303	1836	70.97%
2023	Febrero	0800-09001	0	1	0.00%
2023	Marzo	0800-09000	976	1574	62.01%
2023	Marzo	103	2	81	2.47%

Por lo que, la conducta imputada se subsume completamente en el supuesto de hecho del tipo infractor establecido en el artículo 19 del RCAU, por incumplimiento del artículo 16 (AVH1) de dicha norma.

Respecto de la infracción tipificada en el artículo 9 del RGIS, en el numeral 3.3.5 del Informe de Supervisión, la DFI –como parte de la verificación de la meta del

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://saps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



indicador AVH2- efectuó el análisis de la información remitida por ENTEL con las cartas N° CGR-3522/2023-JRU y N° CGR-1763/2024-JRU, y advirtió que existen casos en los cuales el tiempo registrado en el cual el usuario opta por la comunicación con el operador humano, es posterior al tiempo registrado de inicio de la comunicación con el operador humano, lo cual evidencia una situación de inconsistencia, dado que, previo a que el asesor humano conteste una llamada telefónica, es necesario que el usuario opte por dicha opción, siendo materialmente imposible que se dé la situación registrada y presentada por la empresa operadora.

Así, se verificó que ENTEL presentó 1 031 953 registros de llamadas con información inexacta, los cuales se encuentran detallados en la Tabla N° 14 y la Hoja “AVH2 INCORRECTO” del Anexo del Informe de Supervisión.

Por lo que, la conducta imputada se subsume completamente en el supuesto de hecho del tipo infractor establecido en el artículo 9 del RGIS.

Por todo lo expuesto, esta Instancia considera que no se ha vulnerado el Principio de Tipicidad y, por ende, corresponde desestimar los argumentos de ENTEL en este extremo.

1.3 Respetto de la presunta vulneración del Principio de Razonabilidad. –

ENTEL manifiesta que, en todo momento, tuvo la mayor disposición para cumplir con sus obligaciones y entregar la información correcta; por ende, la empresa operadora considera que sancionarla va en contra del Principio de Razonabilidad.

La empresa operadora refiere que, en relación con la supuesta entrega de información inexacta, el Informe de Supervisión justifica el inicio del PAS por el entorpecimiento de la labor supervisora, al no poder efectuarse la evaluación del cumplimiento del artículo 16 del RCAU; sin embargo, ENTEL afirma que ello sería incorrecto, puesto que se verificó dicho artículo y se le imputó su incumplimiento.

Además, ENTEL señala que el propio Informe de Supervisión reconoce que sólo es sancionable el indicador AVH, pues los demás indicadores comprendidos en el artículo 16 del RCAU han sido destipificados por la normativa vigente.

Así, la empresa operadora considera que la justificación del inicio del PAS deviene en irrazonable e insostenible, pues no existen motivos para continuar con el sancionador.

ENTEL agrega que existen motivos que explican por qué iniciar un PAS no es la mejor solución para hacer cumplir la normativa, siendo la razón más importante la vinculada con el gasto que implica para la Administración iniciar el procedimiento; y, que no amerita sancionar a ENTEL bajo un enfoque punitivo y desapegado a los principios de razonabilidad y proporcionalidad.

En dicha línea, la empresa operadora hace mención de la política de la “regulación responsiva”, la cual propone un enfoque de castigo escalonado que comienza con herramientas de justicia restaurativa y termina con herramientas más severas, como la sanción administrativa. También, ENTEL señala que, para determinar el castigo, se toman otros factores además de la sola comisión de la infracción, como por ejemplo el contexto en que esta fue cometida.

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://saps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Por último, ENTEL reitera que, en este caso, se debe considerar que resulta desproporcionado e irrazonable la imposición de las sanciones, en la medida que no existen ánimos por parte de la operadora de incumplir con sus obligaciones y, más bien, ENTEL indica ser colaborativa con la administración en todo momento. Solicita se declare el archivo del procedimiento sancionador.

Es preciso resaltar que el Principio de Razonabilidad se encuentra reconocido a nivel legal a través del numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, por el cual las decisiones de las autoridades cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

Asimismo, es preciso señalar que el inicio de un PAS no necesariamente supone la conclusión inevitable de la imposición de una multa, sin embargo, de ser el caso, la LDFF, en su artículo 30° y el numeral 3 del artículo 248° del TUO de la LPAG, contienen los criterios a considerar para la imposición y graduación de la sanción, dentro de los cuales se encuentra la razonabilidad y proporcionalidad. Dichos criterios serán analizados en el apartado III de la presente resolución.

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

En cuanto al juicio de idoneidad o adecuación, es pertinente indicar que las sanciones administrativas cumplen con el propósito de la potestad sancionadora de la Administración Pública, que es disuadir o desincentivar la comisión de infracciones por parte de un administrado. En efecto, la imposición de una sanción no sólo tiene un propósito represivo, sino también preventivo, por lo que se espera que, de imponerse la sanción, 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.

Ahora bien, tal como lo expone ENTEL, tomando en cuenta el nuevo enfoque de regulación responsiva o preventiva, corresponde señalar que es importante contar con una amplia gama de herramientas administrativas que puedan ser usadas en caso de la ocurrencia de infracciones a efectos de salvaguardar los límites que tienen por objeto garantizar los derechos del administrado y preservar el Estado de Derecho.

Sin embargo, estas herramientas deben funcionar de forma flexible a fin de adaptarse a las circunstancias concretas, puesto que la *Responsive Regulation* precisamente se caracteriza por la flexibilidad en el uso de las herramientas con las que se cuenta, dependiendo de las circunstancias y de los actores del caso en particular.

Ante ello, es importante indicar que el objetivo y la finalidad de la intervención del





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



ente regulador en el presente caso está representado por la relevancia de cautelar los bienes jurídicos e intereses protegidos por el artículo 16 del RCAU, referido al cumplimiento de la meta del indicador AVH1.

En esa línea, lo que se busca con el cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 16 del RCAU, en el caso del indicador AVH1, es propiciar la mejora en el servicio de información y asistencia telefónica a través de una rápida atención de las llamadas de los usuarios; teniendo en consideración su naturaleza de estándares mínimos para que los usuarios accedan al servicio de atención de forma eficiente y adecuada, y, además, por su carácter de factor de competencia de mercado.

Por otro lado, respecto a la infracción tipificada en el 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, en principio, son las mismas empresas las que cuentan con dicha información, por lo que, se encuentran obligadas a proporcionar aquella que le es requerida por el Regulador.

En consecuencia, se debe precisar que el objetivo y finalidad de la intervención del ente regulador en el presente caso está representado por la relevancia de cautelar el bien jurídico protegido por el artículo 9 del RGIS, el cual incide directamente en la facultad fiscalizadora del OSIPTEL que, al no contar con información, no puede desplegar todo su accionar a fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones de las empresas operadoras.

Debe considerarse que la información inexacta entregada por ENTEL generó que la DFI no haya podido realizar correctamente el cálculo del Indicador AVH2, puesto que, tal como se señala en el numeral 3.3.5. del Informe de Supervisión, debido a la existencia de un número significativo de llamadas, de acuerdo con lo registrado tanto por el IVR como por el CTI, los usuarios habrían sido atendidos por operadores humanos antes de haber optado por la opción de comunicación con uno de éstos; lo cual evidencia una situación de inconsistencia, dado que, previo a que el asesor humano conteste una llamada telefónica, es necesario que el usuario opte por dicha opción, siendo materialmente imposible que se dé la situación registrada y presentada por la empresa operadora; razón por la cual resultó imposible el cálculo del referido indicador en el periodo supervisado.

Se debe enfatizar que, el incumplimiento de la meta del indicador AVH2 continúa tipificado en el Nuevo Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 333-2023-CD/OSIPTEL; sin embargo, no se pudo verificar dicho indicador, puesto que, tal como se desarrolló en los numerales 1.1 y 1.2 de la presente resolución, ENTEL no observó la diligencia debida al entregar información con inconsistencias en 1 031 953 registros de llamadas.

En atención a lo señalado, queda claro que este Organismo Regulador consideró la relevancia de los bienes jurídicos protegidos por la disposición materia de controversia, así como los hechos observados durante la etapa de fiscalización, a partir de lo cual resultaba adecuado el inicio de un PAS. Por ello, el impacto y las circunstancias en las cuales se dieron los incumplimientos analizados, explica lo adecuado del inicio del presente procedimiento.

En cuanto al juicio de necesidad, debe verificarse que la medida sancionadora

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: 2274NP13jvw1@8



13 | 24
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>





elegida sea la menos lesiva para los derechos e intereses de los administrados. Esto considerando de que no existen otras medidas sancionadoras que cumplan con similar eficacia respecto de los fines previstos para la sanción, aunque sin dejar de lado las singularidades de cada caso. Es decir, estamos frente a un juicio comparativo entre las sanciones legalmente autorizadas a la autoridad competente para este tipo de infracciones, en relación con la intensidad de la lesión a aplicarse a los administrados, siendo que prevalecen aquellas que resulten lo menos restrictivas a sus patrimonios o derechos.

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

Ahora bien, respecto a la posibilidad de aplicación de otras medidas distintas al inicio del presente PAS, debe señalarse que el Reglamento de Fiscalización, según el texto vigente al momento de realizada la supervisión que dio origen a este procedimiento, contempla la figura de las Alertas Preventivas como una alternativa menos gravosa que el OSIPTEL pudo optar antes del inicio de un PAS. Sobre las Alertas Preventivas, se aprecia que estas se encuentran recogidas en el artículo 30° del Reglamento de Fiscalización, en virtud de la cual el órgano competente para realizar las actividades de fiscalización podrá emitir las a fin que la entidad fiscalizada informe al OSIPTEL las acciones que adoptará para mejorar su gestión y reducir riesgos de incumplimiento de la obligación fiscalizada, con lo cual se evidencia el carácter facultativo de dichas medidas.

De esto último se advierte que la medida mencionada se aplicará de manera discrecional teniendo en cuenta las particularidades de cada caso; por lo cual, en este caso debe tenerse en cuenta la trascendencia de los bienes jurídicos protegidos que se buscan tutelar, relacionados a garantizar la protección del derecho de los usuarios de acceder a servicios de atención de forma eficiente y adecuada, a través del establecimiento de estándares mínimos de atención en los trámites realizados, así como la facultad fiscalizadora del OSIPTEL.

Respecto a la imposición de una Medida Correctiva, establecida en el artículo 23°¹⁷ del RGIS, aprobado por la Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL y modificatorias, cabe indicar que dicha facultad se utilizará según la trascendencia del bien jurídico protegido y afectado en el caso concreto; es decir, la elección de dicha medida no supone un ejercicio automático en donde se observe únicamente el 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 el presente caso, con relación al artículo 16 del RCAU y el artículo 9 del RGIS, corresponde tener en cuenta la importancia de los bienes jurídicos tutelados por

17 "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.





dichas disposiciones –detallados línea arriba-, por un lado, el artículo 16° del RCAU involucra el cumplimiento de las metas establecidas para los indicadores involucrados –en específico del Indicador AVH, rapidez en la atención de voz humana en su primer tramo–; para lo cual, resulta relevante adicionalmente, que la empresa operadora cumpla con entregar información exacta, veraz y fidedigna.

Asimismo, aun cuando la probabilidad de detección del incumplimiento del artículo 16 del RCAU es MUY ALTA y la infracción tipificada en el artículo 9 del RGIS es ALTA, no corresponde la imposición de una Medida Correctiva considerando que no se trata de la primera vez que ENTEL incurre en dichos incumplimientos, tal como se muestra en el siguiente detalle:

Cuadro N° 4
Sanciones impuestas a ENTEL por las infracciones materia del presente PAS

Expediente	Incumplimiento /Infracción	Conducta	Resolución de Primera Instancia	Resolución de Segunda Instancia
101-2023-GG-DFI/PAS	Artículo 16° del RCAU	Incumplimiento de la meta de los indicadores AVH1 y AVH2 en el periodo setiembre 2021 a agosto 2022	047-2024-GG/OSIPTEL	134-2024-CD/OSIPTEL
00130-2022-GG-DFI/PAS	Artículo 9 del RGIS	Entrega de información inexacta	217-2023-GG/OSIPTEL	356-2023-CD/OSIPTEL
00154-2022-GG-DFI/PAS			253-2023-GG/OSIPTEL	268-2023-CD/OSIPTEL

Fuente: Informe Final de Instrucción

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

En razón de lo anteriormente expuesto, se verifica que no resulta factible la adopción de medidas menos gravosas, en virtud de lo cual esta Instancia considera que el inicio del presente PAS y la imposición de una sanción por el incumplimiento del artículo 16° del RCAU y la infracción tipificada en el artículo 9 del RGIS, supera el juicio de necesidad.

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

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

Sobre esta dimensión del test de razonabilidad, es de señalar que, efectivamente, se cumple en el presente PAS, toda vez que la medida dispuesta por la DFI resulta proporcional con la finalidad que se pretende alcanzar, a fin que la empresa operadora no vuelva a incurrir en las infracciones tipificadas en el artículo 19° del RCAU 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. Es decir, es mayor el beneficio que se espera produzca la medida adoptada sobre el interés general, respecto al eventual desmedro sufrido por la empresa operadora.

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

2. EN CUANTO A LA APLICACIÓN DE EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD. -

Una vez determinada la comisión de las infracciones en el presente caso; corresponde que esta Instancia evalúe si se ha configurado alguna de las 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 acreditado que las infracciones detectadas se produjeron como consecuencia de un caso fortuito o fuerza mayor, ajena a su esfera de dominio.
- Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa: De lo analizado en el presente procedimiento, se advierte que ENTEL no ha acreditado que las infracciones detectadas se debieron a la necesidad de obrar en cumplimiento de un deber legal o en ejercicio legítimo del derecho de defensa.
- La incapacidad mental debidamente comprobada por autoridad competente, siempre que esta afecte la aptitud para entender la infracción: Con relación a este eximente, se debe entender que, por su propia naturaleza, no corresponde ser aplicado en este caso.
- La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones: De lo analizado en el presente procedimiento, se advierte que ENTEL no ha acreditado que las infracciones detectadas se debieron al cumplimiento de una orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones.
- El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal: De lo evaluado en el presente procedimiento, se concluye que ENTEL no ha acreditado que las infracciones detectadas se debieron al error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa e ilegal.
- La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativo, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 255 del TUO de la LPAG: A efectos de determinar si se ha configurado dicho eximente de responsabilidad, deberán concurrir las siguientes circunstancias:
 - La empresa operadora deberá acreditar que la comisión de la infracción cesó;
 - La empresa operadora deberá acreditar que revirtió los efectos derivados de la misma;





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



- La subsanación (cese y reversión) debió 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.

Asimismo, 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, Nieto¹⁸ - 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.

Respecto del cese de la infracción tipificada en el artículo 19 del RCAU, por el incumplimiento del artículo 16 del RCAU, corresponde tener en consideración la naturaleza de la infracción imputada, en tanto la misma se agota con la sola ocurrencia de la conducta infractora, toda vez que, el indicador AVH1 tiene por meta que, al menos, el 85% de las llamadas, en un periodo de evaluación mensual y por canal telefónico, se presente la opción de comunicación con operador humano dentro de los primeros 40 segundos de establecida la llamada; por lo que, no es factible el cese de la misma.

En relación con la comisión de la infracción tipificada en el artículo 9 del RGIS, se tiene que ENTEL no ha acreditado el cese de su conducta infractora.

En ese sentido, al no haberse configurado el cese de las conductas infractoras, no cabe pronunciarse sobre los otros requisitos que deben concurrir para la aplicación de la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria. Por lo tanto, no se ha configurado la condición eximente de responsabilidad administrativa por subsanación voluntaria.

En tal sentido, esta Instancia considera que no corresponde la aplicación de los eximentes de responsabilidad, establecidos en el TUO de la LPAG, en el presente caso.

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 Cálculo para la determinación de multas en los procedimientos administrativos sancionadores tramitados ante el OSIPTEL”¹⁹ (Metodología de Multas – 2021), los criterios establecidos en el artículo 30 de la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de

¹⁸ NIETO GARCIA, Alejandro. Derecho Administrativo Sancionador. 4ta edición. Tecnos. Madrid, 2005. P. 424.

¹⁹ Aprobada mediante Resolución N° 229-2021-CD/OSIPTEL.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Funciones y Facultades del OSIPTEL (LDFF), y el Principio de Razonabilidad, según el cual las decisiones de la autoridad administrativa, 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 al Principio de Razonabilidad, 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.

Artículo 16 del RCAU – AVH1: Este beneficio ilícito estimado está constituido por: (i) el costo evitado²⁰ de proporcionar los equipos necesarios a un trabajador adicional para la atención al cliente y (ii) el costo evitado²¹ por cada trabajador adicional contratado con el objetivo de satisfacer la demanda de operaciones que garanticen el cumplimiento de los valores metas establecidos para el indicador de calidad de atención a usuarios.

Artículo 9 del RGIS: El beneficio ilícito obtenido se aproxima empleando el valor promedio del histórico de las multas aplicadas por esta infracción. Para determinar dicho valor promedio se debe tener en cuenta la tabla de graduación de multas²². Esta tabla, a su vez, se encuentra en función del: (i) tamaño de la empresa en función a su facturación y (ii) grado de afectación, que, para este caso, es medio, puesto que, la entrega información inexacta no habría permitido verificar la comisión de una infracción asociada al artículo 16 del RCAU.

En ese sentido, se procede a calcular el valor del Beneficio ilícito por cada infracción, el cual es dividido por la probabilidad de detección, llevado a valor presente utilizando el factor de actualización.

²⁰ Para estimar dicho costo evitado se utilizó el parámetro Equip establecido en la Metodología de Multas -2021.

²¹ Para calcular el costo evitado en mención se empleó el parámetro Salar establecido en la Metodología de Multas -2021.

²² Establecida en la MCM (2021).





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



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.

En el presente caso, la probabilidad de detección para la infracción por el incumplimiento del artículo 16 del RCAU (AVH1), es **muy alta**, dado que existe una periodicidad en la supervisión para verificar el cumplimiento del indicador; asimismo, dichas supervisiones corresponden al total del universo a verificar.

En cuanto a la probabilidad de detección de la infracción tipificada en el artículo 9 del RGIS en este caso 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 entregada.

iii. La 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. Por otro lado, este criterio de graduación también hace referencia a la gravedad del daño causado al interés público y/o bien jurídico protegido, referido en el TUO de la LPAG.

Artículo 16 del RCAU - AVH:

ENTEL ha incurrido en una infracción tipificada en el artículo 19 del RCAU, al incumplir con lo dispuesto en el artículo 16 de dicha norma, en relación con el indicador AVH1, la cual ha sido calificada por el OSIPTEL como LEVE; con lo cual correspondería sancionarla con una multa de entre media (0.5) y cincuenta (50) UIT, según lo establecido por el artículo 25 de la LDFF vigente en el periodo de evaluación.

Lo que se busca con el cumplimiento del artículo 16 del RCAU es garantizar que las metas de los indicadores previstos, en este caso el AVH1, se cumplan, y ello permita evaluar de manera fidedigna la adecuada atención de los usuarios, siendo esto el objetivo de la norma, tal y como enfatiza su Exposición de Motivos, asegurando la protección de los derechos de los usuarios.

Artículo 9 del RGIS:

ENTEL ha incurrido en una infracción tipificada en el artículo 9 del RGIS, que fue calificada como GRAVE; con lo cual correspondería sancionarla con una





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



multa de hasta quinientas (500) UIT, de conformidad con lo establecido por el artículo 25 de la LDFF²³ vigente en la fecha de comisión de la infracción.

Asimismo, debe considerarse que la información solicitada a ENTEL tenía por finalidad la verificación efectiva y oportuna del cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 16° del RCAU. No obstante, dado que ENTEL remitió información inexacta mediante carta N° CGR-3522/2023-JRU recibida el 03 de noviembre del 2023 y la carta N° CGR-1763/2024-JRU recibida el 12 de junio del 2024, ello impidió el correcto cálculo del Indicador AVH2 y la afectación de la función supervisora del OSIPTEL, de acuerdo a lo desarrollado en la presente resolución.

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.

En el presente caso, si bien no existen elementos objetivos que permitan determinar el perjuicio económico causado por la comisión de la infracción por el incumplimiento del artículo 16 del RCAU; ello no significa que no se haya producido, máxime cuando el indicador AVH1 se encuentra relacionado a la calidad de atención que los usuarios reciben por parte de las empresas operadoras y tienen como finalidad asegurar que los usuarios accedan a servicios de atención de forma eficiente y adecuada en los trámites que decidan realizar, lo cual evitaría incurrir en gastos adicionales (tiempo, dinero) si es que no son atendidos de manera adecuada.

Igualmente, la entrega de información idónea y exacta al OSIPTEL conlleva que efectúe sus funciones del regulador de manera eficiente, como es el caso de la función supervisora.

v. Reincidencia en la comisión de la infracción:

En el presente caso, no se ha configurado la figura de reincidencia en las infracciones imputadas, en los términos establecidos en el literal e) del numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG.

vi. Circunstancias de la comisión de la infracción:

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

Conforme se ha verificado en el presente PAS, ha quedado acreditado que ENTEL no tuvo una conducta diligente que, de haber existido, habría evitado de alguna manera la comisión de la infracción imputada en el presente PAS,

²³ Modificada por la Ley N° 31839, la cual fue publicada en el Diario Oficial El Peruano el 18 de julio de 2023.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



pues pese a conocer la obligación dispuesta en el artículo 16 (Anexo E) del RCAU, el OSIPTEL verificó que la empresa operadora no cumplió con la meta del indicador AVH1, durante el periodo de setiembre de 2022 a marzo de 2023, en los canales de atención telefónicos precisados en la Tabla 13 del Informe de Supervisión.

De otro lado, tal como se precisó en el numeral 1.3 del presente pronunciamiento, no es la primera vez que se detecta incumplimiento por parte de ENTEL respecto de las obligaciones previstas en el artículo 16 del RCAU. Siendo así, se advierte una falta de ajuste del comportamiento de la empresa operadora conforme con el marco normativo vigente, el cual hubiese evitado el resultado infractor producido en este extremo.

En cuanto **artículo 9 del RGIS**, se debe tener en cuenta que la entrega de información inexacta generó afectación a la función supervisora en relación con la verificación del cumplimiento del 16 del RCAU (indicador AVH2), ya que se detectó 1 031 953 registros de llamadas en los cuales el tiempo registrado en el cual el usuario opta por la comunicación con el operador humano, es posterior al tiempo registrado de inicio de la comunicación con el operador humano, lo cual evidencia una situación de inconsistencia.

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

En este extremo, no se ha evidenciado la existencia de intencionalidad en la comisión de las infracciones imputadas; sin embargo, ha quedado claro que, ENTEL no ha actuado con la debida diligencia.

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”, y “probabilidad de detección de la infracción”), esta Instancia considera que corresponde SANCIONAR a **ENTEL** con lo siguiente:

- Una multa de **18,2 UIT** por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 19 del RCAU y calificada como LEVE, por incumplir con el artículo 16 de la referida norma, por no cumplir con la meta del indicador AVH – Tramo 1, durante el periodo de setiembre de 2022 a marzo de 2023, en los canales de atención telefónicos precisados en la Tabla N° 13 del Informe de Supervisión.
- Una multa de **166,3 UIT** por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 9 del RGIS y calificada como GRAVE, por cuanto entregó información inexacta mediante las cartas N° CGR-3522/2023-JRU recibida el 03 de noviembre del 2023 y N° CGR-1763/2024-JRU recibida el 12 de junio del 2024.

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

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



- 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 con 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.

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

- Reconocimiento de responsabilidad: ENTEL no ha reconocido de manera expresa su responsabilidad por las infracciones imputadas en el presente PAS. En tal sentido, no corresponde por este extremo reducir las respectivas sanciones.
- Cese de los actos u omisiones que constituyen infracción administrativa: Respecto a la comisión de las infracciones tipificadas en el artículo 19 del RCAU, respecto del artículo 16 del RCAU, no es factible el cese de la conducta, teniendo en consideración la naturaleza de la infracción imputada, en tanto la misma se agota con la sola ocurrencia de la conducta infractora.

En relación con la comisión de la infracción tipificada en el artículo 9 del RGIS, se tiene que ENTEL no ha acreditado el cese de su conducta infractora.

En tal sentido, no corresponde por este extremo reducir las respectivas sanciones.

- Reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa:

Respecto del artículo 16 del RCAU, no es posible la reversión de los efectos, toda vez que esta obligación tiene por finalidad garantizar la adecuada atención a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones con el cumplimiento de estándares mínimos de atención en los trámites que realizaron sus usuarios; siendo así no podrían revertirse los efectos generados a los usuarios que demandaron una atención de la empresa operadora, puesto que no se cumplió el indicador de calidad de atención AVH1.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Asimismo, respecto de la infracción tipificada en el artículo 9 del RGIS, no es posible la reversión de los efectos de esta conducta, puesto que afectó la labor supervisora del OSIPTEL sobre la verificación del cumplimiento del artículo 16 del RCAU (indicador AVH2).

En tal sentido, no corresponde por este extremo reducir las respectivas sanciones.

3.3. Capacidad económica del infractor. -

El artículo 25 de la LDFP establece que las multas no pueden exceder el 10% de los ingresos brutos percibidos por el infractor durante el ejercicio anterior al acto de fiscalización. En tal sentido, toda vez que las acciones de fiscalización se iniciaron en el año 2023, la multa a imponerse no debe exceder el 10% de los ingresos percibidos por ENTEL en el 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 18,2 UIT**, por la comisión de la infracción tipificada como **LEVE** 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, por haber incumplido con lo estipulado en el artículo 16 del referido reglamento, al no haber cumplido con la meta del indicador AVH (tramo 1) durante el periodo de setiembre de 2022 a marzo de 2023, en los canales de atención telefónicos precisados en la Tabla N° 13 del Informe de Supervisión; 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 166,3 UIT**, por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 9 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, y calificada como **GRAVE**, por entregar información inexacta; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

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

Artículo 4°.- Notificar la presente Resolución a la empresa **ENTEL PERÚ S.A.**; así como con el respectivo cálculo de las multas.

Artículo 5°.- Encargar a la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales del





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



OSIPTEL la publicación de la presente Resolución en la página web del OSIPTEL (<https://www.gob.pe/osiptel>), en cuanto haya quedado firme o se haya agotado la vía administrativa.

Regístrese y comuníquese,

ALBERTO AREQUIPEÑO. TAMARA
GERENTE GENERAL (E)
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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



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: 2274NP13)vw1@8



24 | 24
BICENTENARIO
PERÚ
2024