



Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Nº 00062-2025-GG/OSIPTEL

Lima, 26 de febrero de 2025

EXPEDIENTE Nº	:	00056-2024-GG-DFI/PAS
MATERIA	:	RECURSO DE RECONSIDERACIÓN
ADMINISTRADO	:	ENTEL PERÚ SA.

VISTO: El Recurso de Reconsideración interpuesto por la empresa **ENTEL PERÚ SA.** (en adelante, ENTEL), con fecha 21 de diciembre de 2024, contra la Resolución de Gerencia general Nº 410-2024-GG/OSIPTEL (en adelante, RESOLUCIÓN 410).

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES. -

- Mediante el Informe Nº 129-DFI/SDF/2024 de fecha 29 de mayo de 2024 (en adelante, Informe de Fiscalización), la Dirección de Fiscalización e Instrucción (en adelante, DFI), en el marco del Expediente Nº 00234-2023-DFI (en adelante, Expediente de Fiscalización), emitió el resultado de la verificación del cumplimiento por parte de ENTEL de lo dispuesto en la Resolución Nº 256-2021-GG/OSIPTEL (en adelante, RESOLUCIÓN 256), que impuso una medida correctiva, cuyas conclusiones y recomendaciones fueron las siguientes:

(...)

V. CONCLUSIONES

34. ENTEL PERÚ S.A. habría incumplido con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 6 de la Medida Correctiva, respecto de devolver dentro del plazo de 2 meses, contados desde el día siguiente de la notificación de la Medida Correctiva, los montos que correspondan a las líneas del Primer Semestre del 2019, conforme se ha desarrollado en el numeral 3.3. del presente Informe. En ese sentido, habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 7 de la Resolución de Gerencia General Nº 00256-2021-GG/OSIPTEL, de conformidad con el artículo 25 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones aprobado por la Resolución de Consejo Directivo Nº 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

35. ENTEL PERÚ S.A. habría incumplido con lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 6 de la Medida Correctiva, respecto de devolver dentro del plazo de 2 meses, contados desde el día siguiente de la notificación de la Medida Correctiva, los montos que correspondan a las líneas del Segundo Semestre del 2019, conforme se ha desarrollado en el numeral 3.4. del presente Informe. En ese sentido, habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 7 de la Resolución de Gerencia General Nº 00256-2021-GG/OSIPTEL, de conformidad con el artículo 25 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones aprobado por la Resolución de Consejo Directivo Nº 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

(...)

VI. RECOMENDACIONES

37. Se recomienda iniciar un Procedimiento Administrativo Sancionador a ENTEL PERÚ S.A., toda vez que habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 7 de la Resolución de Gerencia General Nº 00256-2021-GG/OSIPTEL, de conformidad con el artículo 25 Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones aprobado por la Resolución de Consejo Directivo Nº 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias; por las consideraciones expuestas en las conclusiones.

(...)"

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>





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



2. La DFI, mediante carta C. 1569-DFI/2024, notificada el 17 de junio de 2024, comunicó a ENTEL el inicio de un Procedimiento Administrativo Sancionador (en adelante, PAS) por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 25¹ del Reglamento General de Infracciones y Sanciones² (en adelante, RGIS), por cuanto habría incumplido con lo dispuesto en los numerales 1 y 2 del artículo 6 de la RESOLUCIÓN 256; para lo cual se le otorgó un plazo de cinco (5) días hábiles para la remisión de sus descargos por escrito.
3. ENTEL por medio de la carta N° CGR-1888-2024-AER, recibida el 24 de junio de 2024, solicitó una ampliación de plazo de quince (15) días hábiles, a fin de presentar sus descargos.
4. La DFI mediante la carta C. 1670-DFI/2024, notificada el 25 de junio de 2024, concedió a ENTEL una ampliación de diez (10) días hábiles adicionales al plazo originalmente otorgado, el mismo que vencía indefectiblemente el día 8 de julio de 2024.
5. ENTEL a través de la carta N° EGR-173-2024-AER, recibido el 8 de julio de 2024, presentó sus descargos por escrito con relación a la imputación del presente PAS.
6. Con fecha 2 de octubre de 2024, la DFI remitió el Informe N° 194-DFI/2024 (en adelante, Informe Final de Instrucción) a la Gerencia General analizando los descargos presentados por ENTEL; el mismo que fue puesto en conocimiento de la empresa operadora con carta C. 769-GG/2024, notificada el 15 de octubre de 2024, y se le otorgó un plazo de cinco (5) días hábiles, a fin de que formule sus descargos.
7. ENTEL por medio de la carta N° EGR-251-2024-AER, recibida el 22 de octubre de 2024, presentó sus descargos contra el Informe Final de Instrucción.
8. Mediante la RESOLUCIÓN 410, notificada el 18 de noviembre de 2024, la Gerencia General resolvió:

“(…)

Artículo 1°.- SANCIONAR a la empresa **ENTEL PERÚ S.A.** con una multa de **150 UIT**, por la comisión de la infracción tipificada como grave en el artículo 25 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTel y sus modificatorias, por cuanto incumplió con la obligación impuesta en el numeral 1 del artículo 6 de la Resolución de Gerencia General N° 256-2021-GG/OSIPTel; 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 **150 UIT**, por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 25 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTel y sus modificatorias, por cuanto incumplió con la obligación impuesta en el numeral 2 del artículo 6 de la Resolución de Gerencia General N° 256-2021-GG/OSIPTel; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

“(…)”

9. ENTEL, a través del Escrito N° EGR-299-2024-AER, recibida el 21 de diciembre de 2024, interpuso Recurso de Reconsideración contra la RESOLUCIÓN 410.

¹ Artículo 25.- Incumplimiento de las medidas correctivas

El incumplimiento de lo dispuesto en una medida correctiva dictada por el OSIPTel constituye infracción muy grave, salvo que en la misma se establezca una calificación menor. Ante dicho incumplimiento corresponderá iniciar el respectivo procedimiento administrativo sancionador”.

²Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087- 2013-CD/OSIPTel y sus modificatorias





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



10. Mediante Memorando N° 316-GG/2024, de fecha 26 de diciembre de 2024, la Gerencia General solicitó a la DFI evaluar los argumentos y documentación presentados por ENTEL por medio del Escrito N° EGR-299-2024-AER.
11. Con fecha 28 de enero de 2024, la DFI remitió a la Gerencia General el Memorando N° 084-DFI/2025 (en adelante, MEMORANDO 84), a través del cual analizó la documentación presentada por ENTEL mediante el Escrito N° EGR-299-2024-AER.

II. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE PROCEDIBILIDAD. -

De acuerdo a lo dispuesto por el numeral 218.2 del artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 (en adelante, TUO de la LPAG), aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, el plazo para interponer el Recurso de Reconsideración es de quince (15) días hábiles perentorios, contados desde el día siguiente de la notificación del acto impugnado.

Sobre el particular, de la revisión del Recurso de Reconsideración, se verifica que este fue interpuesto el 21 de diciembre de 2024; es decir, dentro del plazo legal establecido, por lo que se cumple con dicho requisito de procedibilidad.

III. FUNDAMENTO DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN. -

Conforme a lo señalado en el artículo 219 del TUO de la LPAG, el Recurso de Reconsideración se interpone ante el mismo órgano que dictó el primer acto que es materia de impugnación y debe sustentarse en nueva prueba. De este modo, la norma exige la presentación de nueva prueba que justifique la revisión del análisis efectuado, mientras que la impugnación cuyo sustento sea una diferente interpretación de las pruebas o cuestiones de puro derecho corresponde a un Recurso de Apelación.

En esa línea, Juan Carlos Morón Urbina señala lo siguiente:

"(...) para nuestro legislador no cabe la posibilidad de que la autoridad instructora pueda cambiar el sentido de su decisión, con solo pedírselo, pues se estima que, dentro de una línea de actuación responsable, el instructor ha emitido la mejor decisión que a su criterio cabe en el caso concreto y ha aplicado la regla jurídica que estima idónea. Por ello, perdería seriedad pretender que pueda modificarlo con tan solo un nuevo pedido o una nueva argumentación sobre los mismos hechos. Para habilitar la posibilidad del cambio de criterio, la ley exige que se presente a la autoridad un hecho tangible y no evaluado con anterioridad, que amerite la reconsideración".³

Asimismo, el Consejo Directivo del OSIPTEL, en su Resolución N° 151-2018-CD/OSIPTEL⁴, señala que, dada la naturaleza del Recurso de Reconsideración, no corresponde que la misma autoridad se pronuncie sobre las cuestiones de puro derecho planteadas por los administrados, ni sobre cuestiones que no se encuentren vinculadas con la presentación de la nueva prueba. En dicho pronunciamiento, el referido órgano colegiado validó que la Gerencia General no se haya pronunciado respecto a los fundamentos de derecho contenidos en el Recurso de Reconsideración presentado, sino únicamente respecto a aquellos vinculados con la nueva prueba ofrecida; sin que ello signifique que la resolución impugnada no haya estado debidamente motivada.

³ MORÓN URBINA, Juan Carlos "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Nuevo Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444", Gaceta Jurídica, 14va Edición, Lima, 2019, Tomo II, Pág. 216.

⁴ La misma que se encuentra publicada en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/3owh3sqqs/res151-2018-cd.pdf>





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Por consiguiente, a efectos de analizar los argumentos expresados por la administrada en su Recurso de Reconsideración, tiene que verificarse que cada uno de estos esté acompañado de nueva prueba que justifique la revisión de la decisión emitida; caso contrario, el respectivo argumento no podrá ser evaluado por el órgano de Primera Instancia, sin perjuicio del derecho del administrado de formular los cuestionamientos que estime pertinentes mediante el Recurso de Apelación.

Ahora bien, cabe precisar que no todo documento ofrecido por el administrado como nueva prueba realmente reviste de tal condición. Sobre el particular, el Consejo Directivo ha señalado lo siguiente en la Resolución N° 053-2022-CD/OSIPTEL⁵:

“En efecto, conforme a lo indicado, el recurso de reconsideración está orientado a evaluar hechos nuevos acreditados en pruebas nuevas que no hayan sido analizadas anteriormente; y, por tanto, no resulta pertinente como nueva prueba, documentos que pretendan cuestionar argumentos sobre los hechos materia de controversia que ya han sido evaluados por la autoridad, dado que no se refieren a un nuevo hecho sino a una discrepancia con el pronunciamiento.”

De lo expuesto, se concluye que la nueva prueba que es requisito para la interposición de un recurso de reconsideración, en ningún caso, incluye resoluciones, sentencias, pronunciamientos, entre otros, que solo aporten argumentos jurídicos analizados anteriormente o argumentos de derecho que no estén referidos al caso en particular, y tal como se ha señalado, un cuestionamiento sobre la aplicación del derecho corresponde ser analizado por el superior jerárquico en un recurso de apelación”⁶.

A mayor abundamiento, corresponde referir que dicha posición ha sido plasmada en el precedente de observancia obligatoria aprobado por el Consejo Directivo en la Resolución N° 169-2022-CD/OSIPTEL, del 5 de octubre de 2022, emitida en el Expediente N° 0096-2021-GG-DFI/PAS⁷.

Del criterio anterior, se colige que aquellos documentos presentados como nueva prueba que, en realidad, no tengan por objeto desvirtuar lo resuelto por la Primera Instancia respecto a los hechos y fundamentos jurídicos que condujeron a adoptar la decisión impugnada, sino que se trata, por ejemplo, de alegaciones jurídicas que no se relacionan directamente con los hechos del caso en concreto o de documentos ya evaluados con anterioridad; no deberán ser considerados como nuevas pruebas y, en consecuencia, las alegaciones respaldadas en estas no podrán ser evaluadas con motivo del Recurso de Reconsideración.

⁵ La misma que se encuentra publicada en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/wobjs2ae/resol053-2022-cd.pdf>

⁶ Autoridad Nacional del Agua - ANA, al citar un pronunciamiento del Tribunal Nacional de Resoluciones de Controversias Hídricas, señala que “No resulta idónea como Nueva Prueba la presentación de una nueva argumentación jurídica sobre los mismos hechos, así como tampoco la presentación de documentos originales que ya obraban copia simple en el expediente, entre otros; por tanto, el recurso de reconsideración no es una vía para efectuar un reexamen de los argumentos y pruebas presentadas por el administrado, sino que está orientado a evaluar hechos nuevos acreditados en pruebas nuevas que no hayan sido analizadas anteriormente”.

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0472-2021-ANA-AAA.H

Ver información en el link:

<https://www.ana.gob.pe/sites/default/files/normatividad/files/RD%20472-2021.pdf>

Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental – OEFA señala que “no resulta pertinente como nueva prueba, documentos que pretendan presentar nuevos argumentos sobre los hechos materia de controversia evaluados anteriormente, dado que no se refieren a un nuevo hecho sino a una discrepancia con la aplicación del derecho”. RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 1226-2018-OEFA/DFAI.

⁷ En la cual se establece lo siguiente: “Los documentos presentados como nueva prueba que, en realidad, no tengan por objeto desvirtuar lo resuelto por la Primera Instancia respecto a los hechos y fundamentos jurídicos que condujeron a adoptar la decisión impugnada, sino que se trata, por ejemplo, de alegaciones jurídicas que no se relacionan directamente con los hechos del caso en concreto o de documentos ya evaluados con anterioridad; no deberán ser considerados como nuevas pruebas y, en consecuencia, las alegaciones respaldadas en estas no podrán ser evaluadas con motivo del Recurso de Reconsideración. No obstante, la referida Instancia deberá encauzar el escrito para pronunciamiento de la Segunda Instancia, en tanto un cuestionamiento sobre la aplicación del derecho corresponde ser analizado por el superior jerárquico en un recurso de apelación”.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Aunado a ello, el Tribunal de Apelaciones, a través de la Resolución N° 052-2024-TA/OSIPTEL⁸, ha delimitado las siguientes características que deben ostentar los medios probatorios ofrecidos por las empresas operadoras, en instancia de reconsideración, para que sean calificadas como nueva prueba:

“(…)

- a) *Que la reconsideración hubiere estado aparejada de un medio probatorio distinto o diferente a lo que ya había en el expediente, cualquiera fuera su tipo o soporte (físico o virtual), o que dicho medio probatorio distinto o diferente se presente dentro de una eventual exigencia de subsanación por parte de la Administración, en el marco del referido recurso impugnativo.*
- b) *Que lo que se pretende acreditar o probar con el medio probatorio nuevo, no hubiera podido efectuarse, extraerse o colegirse de otros medios probatorios presentados con anterioridad. Con lo cual queda claro que la reiteración de medios probatorios que pretendan acreditar lo ya evaluado con anterioridad (con los medios probatorios existentes en el proceso) no puede considerarse como prueba nueva en sí misma.*
- c) *Que, siendo una prueba nueva, ésta y su contenido tenga relación directa con el procedimiento administrativo sancionador al cual se presenta; es decir, que posea pertinencia en referencia al caso concreto.*
- d) *Que se trate de un medio probatorio que traiga al procedimiento nuevos hechos o circunstancias o prueben algo que antes no se pretendió probar (que ya fue evaluado), o se trate de algo distinto o diferente a lo ya existente en el proceso, a fin que merezca un reexamen por parte de la misma autoridad.*
- e) *Que no se trate de la presentación de alegaciones nuevas o distintas a las ya efectuadas o por formas nuevas de argumentar. Así como tampoco será considerada como prueba nueva la presentación de normas vigentes.”*

De ahí que, la presentación en el recurso de reconsideración de alegaciones jurídicas que no se relacionan directamente con los hechos del caso en concreto o de documentos ya evaluados con anterioridad, no deberán ser considerados como nuevas pruebas, pues resulta necesario que la “nueva” información proporcionada por el administrado se sustente en una nueva fuente de prueba, la cual debe tener una expresión material para que pueda ser valorada por esta Instancia.

Ahora bien, de acuerdo con lo señalado en su Recurso, ENTEL solicita que se anule o archive la RESOLUCIÓN 410 o, en su defecto, se reduzca la multa impuesta, en virtud de los siguientes argumentos:

3.1. Ha procedido a ejecutar la totalidad de las devoluciones a los abonados con líneas activas. Para acreditar ello, adjunta como nueva prueba lo siguiente:

- Bases con devoluciones a líneas activas (**ANEXO A**), que contiene siete (7) archivos Excel que dan cuenta de las devoluciones efectuadas por ENTEL a los abonados activos, correspondiente al primer y segundo semestre del 2019.

3.2. Respecto de las líneas inactivas, alega que ha realizado diversas acciones como la implementación de un landing (<https://www.entel.pe/devoluciones-exabonados/>) a disposición de los ex abonados para que con su DNI puedan validar si cuentan con alguna devolución pendiente, la habilitación de canales de WhatsApp para obtener mayor detalle y gestión sobre la devolución, el cual también le permite a los ex abonados realizar consultas

⁸ Al respecto, véase: <https://www.osiptel.gob.pe/media/kpea22d2/resol052-2024-ta.pdf>





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



para efectuar la devolución y que pueden acercarse a cualquiera de sus centros de atención a hacer efectiva dicha devolución. Sobre este punto, adjunta como nueva prueba lo siguiente:

- Correo electrónico, de fecha 4 de diciembre de 2024 (**ANEXO B**), de coordinación interna entre personal de ENTEL y una empresa contratada por esta, mediante el cual la empresa contratada informa que procedió con la carga de base de datos en el siguiente enlace: <https://www.entel.pe/devoluciones-exabonados/>.
- Correo electrónico, de fecha 29 de noviembre de 2024 (**ANEXO C**), de coordinaciones internas entre personal de ENTEL, mediante los cuales se comunican las respuestas dadas por las entidades bancarias, sobre la utilización de yape y plin para efectuar las devoluciones pendientes.

- 3.3.** Se habría vulnerado el Principio de Legalidad, debido a que la Medida Correctiva prevé que pueda generar coacción en los beneficiarios para que aquellos cobren las devoluciones pendientes en un plazo de dos meses, lo cual es un criterio que claramente deviene en una exigencia que transgrede toda lógica, y supone un imposible fáctico y jurídico, debido a que el regulador se encuentra inobservando el hecho de que no cuenta con facultades para coaccionar a sus ex abonados al cobro de las devoluciones de sus líneas inactivas.

No adjunta prueba nueva alguna para sustentar su anterior argumento, esencialmente de derecho.

- 3.4.** Se habría vulnerado el Principio de Culpabilidad, debido a que en su contenido evidencia un enfoque objetivo, pues insiste con la imposición de una sanción al determinar que no se habría cumplido con realizar las devoluciones dentro del plazo exigido por la norma y al no haberse cumplido con la totalidad de las mismas. En este sentido, la empresa operadora señala que la Gerencia General no ha tomado en cuenta que existen líneas pendientes de devolver debido a que las mismas se encuentran de baja en el sistema, con lo cual es imposible proceder con la devolución de manera unilateral, siendo necesario que el ex abonado se apersona a realizar el cobro.

Al respecto, no adjunta pruebas nuevas que sustenten la vulneración del Principio alegado, tratándose más bien de una cuestión de derecho. Asimismo, si bien es cierto con este argumento solicita que se declare la nulidad de la Resolución impugnada, se debe tener en cuenta que el presunto vicio deberá versar sobre un hecho sobre el cual no tuvo conocimiento la autoridad al momento de resolver; no obstante, ese extremo -referido a la presunta imposibilidad para efectuar las devoluciones- ya fue debidamente evaluado en el numeral 1.1 de la RESOLUCIÓN 410.

- 3.5.** Se habría vulnerado el Principio de Razonabilidad, debido a que el uso de la potestad sancionadora en este caso es completamente desproporcional, puesto que se le está imponiendo una sanción sin tener en cuenta que hasta la fecha viene ejecutando sus máximos esfuerzos devolver a las líneas activas e inactivas. La empresa operadora, reitera haber realizado acciones de devoluciones en caso de interrupción, mediante el cual ha buscado informar y ubicar a los abonados con líneas inactivas que tiene una

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



devolución pendiente a través del envío de SMS a las líneas que tienen identificadas y a los correos (mailing), pero aun así no puede forzar ni obligar al ex abonado a que haga efectiva dicha devolución si es que no lo desea.

Al respecto, no adjunta pruebas nuevas que sustenten la vulneración del Principio alegado, tratándose más bien de una cuestión de derecho. Si bien es cierto con este argumento solicita que se declare la nulidad de la Resolución impugnada, se debe tener en cuenta que el presunto vicio deberá versar sobre un hecho sobre el cual no tuvo conocimiento la autoridad al momento de resolver; no obstante, ese extremo -referido a la presunta imposibilidad para efectuar las devoluciones, y la razonabilidad del inicio de un PAS- ya fue debidamente evaluado en el numeral 1.2 de la RESOLUCIÓN 410.

- 3.6.** Se habría vulnerado la debida motivación, pues no se ha realizado un análisis detallado de los hechos, y la RESOLUCIÓN 410 ha realizado una evaluación sumamente objetivo del cumplimiento de la Medida Correctiva.

Sobre este extremo, no adjunta prueba nueva alguna para sustentar su anterior argumento, esencialmente de derecho. No obstante, es preciso reiterar que, en anteriores pronunciamientos correspondientes a la evaluación de devoluciones a ex abonados, el Consejo Directivo del OSIPTEL⁹ estableció que se considerará como cumplida la obligación de devolver, cuando la empresa operadora haya realizado la entrega efectiva de los montos correspondientes.

En ese sentido, se tiene que la empresa operadora tiene pleno conocimiento de información personal asociada al ex abonado (tales como: correo electrónico, teléfono fijo asociado, domicilio, entre otros); por lo cual, resulta viable el cumplimiento efectivo de su obligación; por lo que el hecho de desplegar determinadas actividades sin ejecutar efectivamente las devoluciones, no exoneran de responsabilidad a la empresa operadora, máxime cuando estamos frente a devoluciones que vienen de interrupciones del primer y segundo semestre de 2019, en la cual, la empresa operadora debió devolver en el plazo de dos (2) meses, conforme a la normativa vigente.

Por lo tanto, considerando que resulta necesario que la nueva información proporcionada por ENTEL se sustente en nueva prueba, la cual debe tener una expresión material para que pueda ser valorada por esta instancia. Por consiguiente, tiene que verificarse que cada uno de los argumentos presentado por ENTEL esté acompañado de nueva prueba que justifique la revisión de la decisión emitida; caso contrario, el respectivo argumento no podrá ser evaluado por el órgano de Primera Instancia.

En este sentido, se puede verificar de los alegatos sustentados en los numerales 3.3, 3.4, 3.5 y 3.6, que ENTEL no ha presentado respaldo probatorio alguno y tampoco se configura en nueva información presentada por la empresa operadora, por lo que no corresponden ser evaluados a través de este Recurso de Reconsideración.

⁹ Resolución N° 041-2020-CD/OSIPTEL, N° 071-2020-CD/OSIPTEL, N° 096-2020-CD/OSIPTEL y N° 141-2020- CD/OSIPTEL, N° 198-2021- CD/OSIPTEL, N° 171-2022-CD/OSIPTEL y N° 133-2023-CD/OSIPTEL, N° 061-2023-CD/OSIPTEL y N° 021-2024- CD/OSIPTEL



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

De otro lado, respecto de los argumentos 3.1 y 3.2, ENTEL presenta los **ANEXOS A, B y C** con la finalidad de acreditar que las devoluciones efectuadas a sus abonados, así como los esfuerzos realizados a los ex abonados con líneas inactivas. En ese sentido, esta Instancia emitirá únicamente pronunciamiento respecto de los argumentos expuestos por ENTEL en los numerales 3.1 y 3.2, que se encuentren respaldados en nuevas pruebas. Esto, sin perjuicio del derecho de la empresa operadora de expresar las alegaciones restantes en la vía correspondiente.

IV. ANÁLISIS DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

4.1. Respecto al pedido de nulidad de la RESOLUCIÓN 410.-

En relación a la petición de ENTEL que se declare la nulidad de la RESOLUCIÓN 410, debemos resaltar que de acuerdo al numeral 11.2 del artículo 11 del TUO de la LPAG, la nulidad planteada por medio de un recurso de reconsideración o de apelación será conocida y declarada por la autoridad competente para resolverlo. Sin embargo, para que la autoridad pueda pronunciarse acerca de la nulidad de un acto administrativo, no solo basta con que el administrado mencione de forma sucinta una supuesta nulidad, sino que debe precisar cuál es el vicio que está causando dicha nulidad en la Resolución impugnada, teniendo en cuenta las cuatro (4) causales estipuladas en el artículo 10 del TUO de la LPAG y los requisitos de validez de los actos administrativos estipulados en el artículo 3 del mismo cuerpo normativo.

Además, en relación al Recurso de Reconsideración, el presunto vicio deberá versar sobre un hecho no valorado por la autoridad al momento de resolver; caso contrario, no corresponderá emitir pronunciamiento respecto a un extremo (presunto vicio) ya evaluado en la Resolución impugnada, lo cual responde a la propia naturaleza del Recurso de Reconsideración. Siguiendo esta ilación de ideas, debemos advertir que, si se permitiera que la autoridad se pronuncie por cualquier alegación de vicio de nulidad invocado por el administrado, sin mayor fundamento y sin discriminar que sea un hecho por el cual ya se pronunció en la Resolución impugnada, entonces se estaría desnaturalizando la finalidad de dicho recurso.

De esta manera, a través de un Recurso de Reconsideración no cabe la posibilidad de modificar el sentido de la decisión en base a una nueva argumentación sobre los mismos hechos o sobre cuestiones de puro derecho, pues para eso existen otros mecanismos de los cuales se pueden valer los administrados en caso lo vean pertinente.

En este contexto, se analizará si es que el pedido de nulidad en cada alegato de ENTEL en su Recurso de Reconsideración, se refiere a un hecho sobre el cual no tuvo conocimiento la autoridad al momento de resolver o si por el contrario versa sobre un extremo ya evaluado en la RESOLUCIÓN 410.

Respecto al pedido de nulidad referido a los literales A, B, y D, del Recurso de Reconsideración denominados: "La resolución impugnada vulnera los Principios de Legalidad, Culpabilidad, y Debida Motivación". Específicamente, la empresa operadora repite sus mismos alegatos en cada literal y pide la nulidad de la RESOLUCIÓN 410 porque alega que este Organismo regulador no ha considerado que no puede coaccionar a los ex abonados al cobro de las devoluciones de sus líneas activas, y que no ha valorado que agotó todos los esfuerzos para realizar las

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



devoluciones; y a pesar de ello, la Gerencia General les ha impuesto una sanción sin tomar en cuentas dichos esfuerzos y adoptando un enfoque meramente objetivo para imputarles responsabilidad administrativa, sin analizar que exista dolo o culpa y sin tomar en cuenta que existen montos pendientes que no ha podido ser devueltos por causas ajenas a ENTEL.

Al respecto, de los actuados se puede advertir que estos argumentos han sido debidamente abordados y evaluados por la autoridad en la RESOLUCIÓN 410, tales como:

- En el apartado 1.1 de la resolución impugnada se analiza la conducta infractora de la empresa operadora en relación a los esfuerzos y acciones realizadas por ENTEL (páginas 5, y 6 de la referida resolución). Asimismo, se precisa que estas acciones desplegadas por la empresa operadora, independientemente de haber sido adoptadas después de vencido el plazo para efectuar las devoluciones, no son suficientes pues no acreditan la imposibilidad de ubicar a sus ex abonados.
- La Gerencia General se pronuncia sobre las razones por las que considera que el incumplimiento se mantiene en el presente PAS (páginas 8 y 9 de la referida resolución), por lo que las conductas evidenciadas aún implican una vulneración a una orden emitida por el OSIPTel a través de una Medida Correctiva, por lo que se determinó mantener la responsabilidad administrativa imputada.
- También se menciona que la dificultad en la ejecución de las devoluciones es una consecuencia de una inacción por parte de la propia empresa, al no haber efectuado las devoluciones en el plazo establecido por la norma, el cuál es de dos (2) meses (página 7 de la resolución impugnada).

En consecuencia, se tiene que la Gerencia General sí ha analizado las acciones tomadas por ENTEL en relación a su responsabilidad en el incumplimiento de sus obligaciones, esto es, los alegatos por los que la empresa operadora pide nulidad en atención de una supuesta vulneración a los “Principios de Legalidad, Culpabilidad, y Debida Motivación”. No obstante, tampoco se puede apreciar que se haya presentado una prueba nueva pertinente para sustentar estos alegatos, por lo que no corresponde emitir mayor pronunciamiento respecto a este pedido de nulidad.

Por otro lado, respecto al pedido de nulidad referido al literal C del Recurso de Reconsideración referido al alegato: “La resolución impugnada vulnera el Principio de Razonabilidad”. Específicamente, ENTEL pide la nulidad porque considera que el uso de la potestad sancionadora en el presente PAS es completamente desproporcional, porque no se están respetando sus derechos como administrado, pero especialmente porque no se están tomando en cuenta las acciones tomadas por dicha empresa, como la implementación de mejoras en el proceso de devolución y que ha efectuado devoluciones a las líneas activas y que ha comunicado a los abonados de las líneas desactivadas los montos a su favor a través de SMS y a los correos (mailing).

No obstante, al igual que el pedido de nulidad anterior, se puede observar que la Gerencia General sí se ha pronunciado sobre las acciones que ha realizado ENTEL para la devolución de los montos pendientes; además, se ha realizado un detallado

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>





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



análisis de la aplicación del Principio de Razonabilidad en el presente caso y su respectivo análisis del cumplimiento de los parámetros del test de razonabilidad; por tanto, no se ha producido vicio de nulidad alguno.

En ese sentido, esta Instancia descarta que se haya producido vicio de nulidad alguno en la RESOLUCIÓN 410.

4.2. Respetto al cumplimiento de las devoluciones ordenadas por la Medida Correctiva por parte de ENTEL.-

ENTEL sostiene haber realizado las devoluciones a los abonados con líneas activas en su totalidad, para tal fin adjunta como nueva prueba las Bases con devoluciones a líneas activas (**ANEXO A**) a su escrito de Reconsideración

En cuanto al medio probatorio ofrecido, ENTEL solicita considerar lo siguiente: **i)** respecto a las líneas Postpago, que todas las líneas postpago ya están registradas en las plataformas para gestionar la devolución, pero esta se reflejará una vez se reciban los recibos correspondientes, con los montos adeudados ya dispuestos a favor del cliente; **ii)** en cuanto a las líneas Prepago: la devolución se ha ejecutado a todas las líneas prepago, con los LOGS adjuntos. Además, aclara la empresa operadora que en la base compartida hay una pestaña llamada "devolución postpago", que hace referencia a las líneas que eran postpago durante el periodo supervisado, pero que ahora son prepago, lo cual impacta en cómo se ejecuta la devolución, según la modalidad actual de la línea.

Al respecto, conforme se ha expuesto en el considerando 1.1. del apartado II de la RESOLUCIÓN 410, en el marco de lo dispuesto en el artículo 25 del RGIS, se incurrirá en infracción cuando la empresa operadora no cumpla la medida correctiva que ordena ejecute y/o acredite las devoluciones dentro del plazo establecido; ello con independencia de que, al tiempo de realizar la devolución, el beneficiario ostente la calidad de abonado o ex abonado, dado que su derecho a la devolución no proviene de ello, sino de no haber contado con un servicio por el cual se brindó la respectiva contraprestación.

Así, en la instrucción del procedimiento, la DFI, a través del Informe de Fiscalización, constató que ENTEL ha incumplido con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 6 de la RESOLUCIÓN 256, en tanto no efectuó las devoluciones por las interrupciones ocurridas en:

- el primer semestre de 2019, respecto de 45 906 líneas en el plazo de 2 meses, contados desde el día siguiente de la notificación de la citada resolución; y,
- en el segundo semestre de 2019, respecto de 12 394 líneas dentro del plazo de 2 meses, contados desde el día siguiente de la notificación de la Medida Correctiva.

Ahora, en lo referido a las Bases con devoluciones a líneas activas, contenido en el **ANEXO A** del Recurso de Reconsideración, la DFI, a través del **Memorando 84**, ha procedido al análisis de dicho medio probatorio y ha señalado que *"ENTEL realizó devoluciones fuera del plazo establecido en la Medida Correctiva, tiene devoluciones pendientes a líneas activas y líneas desactivas, y mantiene devoluciones pendientes a líneas desactivas"*.

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 autría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://appos.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



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

a) **Sobre las devoluciones en el primer semestre del 2019**, la DFI sostiene en su Memorando 84 lo siguiente:

Modalidad	Detalle	Líneas	Monto Devuelto (S/.)	Monto con esfuerzo (S/.)	Monto pendiente (S/.)	Exceso promedio (días)
Postpago	Devuelto después de MC	7734	4554, 90	-	0,00	1154, 59
	Devolución pendiente	25 158	8654, 38	-	1464, 13	-
Prepago	Devuelto después de MC	4631	481, 66	-	0,00	1154, 80
	Devolución pendiente	601	12, 59	-	17,05	-
	Desactivado-portado	3901	0,00	70,79		-
	Desactivado	3881	0,00	-	174,40	-
	Total general	45 906	9148,63	70,79	1655, 58	-
Total	Devuelto después de MC	12 365	5036, 56	-	0	1154,67
	Devolución pendiente	25 759	8666, 97	-	1481,18	-
	Desactivado – portado	3901	0, 00	70,79		-
	Desactivado	3881	0, 00	-	174,40	-
	Total general	45 906	9148,63	70,79	1655, 58	-

Del Cuadro, se observa que:

- Después de la imposición de la Medida Correctiva, ENTEL realizó devoluciones a 12 365 líneas activas, por el monto total de S/ 5 036,56, con un exceso promedio de 1 154,67 días.
- ENTEL realizó devoluciones parciales a 25 759 líneas activas, por un monto de S/ 8 666,97 quedando un monto pendiente de devolver de S/ 1 481,18.
- ENTEL tiene pendiente de devolver a 3901 líneas desactivadas-portadas un monto total de S/ 70,79.
- ENTEL tiene pendiente de devolver a 3881 líneas desactivas por un monto total de S/ 174,40.

b) **Sobre las devoluciones en el segundo semestre del 2019**, la DFI sostiene en su Memorando 84 lo siguiente:

Modalidad	Detalle	Líneas	Monto Devuelto (S/.)	Monto con esfuerzo (S/.)	Monto pendiente (S/.)	Exceso promedio (días)
Postpago	Devuelto	664	418,93	-	0,00	1137,30
	Devolución pendiente	1746	1420,83	-	208,26	-
Prepago	Devuelto	3297	709,26	-	0,00	1136,32
	Devolución pendiente	516	81,51	-	56,23	-
	Desactivado-	5230	17,64	581,72	-	-





Modalidad	Detalle	Líneas	Monto Devuelto (S/.)	Monto con esfuerzo (S/.)	Monto pendiente (S/.)	Exceso promedio (días)
	portado					
	Desactivado	941	2,52	-	95,67	-
	Devuelto	3961	1128,19	-	0,00	1136,48
	Devolución pendiente	2262	1502,34	-	264,49	-
	Desactivado – portado	5230	17,64	581,72	-	-
	Desactivado	941	2,52	-	95,67	-
Total	Total general	12 394	2650,69	581,72	360,16	-

Del Cuadro, se observa que:

- Después de la imposición de la Medida Correctiva ENTEL realizó devoluciones a 3 961 líneas activas, por el monto total de S/ 1 128,19, con un exceso promedio de 1 136,48 días.
- ENTEL realizó devoluciones parciales a 2 262 líneas activas, por un monto de S/ 1 502,34 quedando un monto pendiente de devolver de S/ 264,49.
- ENTEL tiene pendiente de devolver a 5230 líneas desactivadas-portadas un monto total de S/ 581,72.
- ENTEL tiene pendiente de devolver a 941 líneas desactivas por un monto total de S/ 95,67.

Conforme se ha expuesto en los Cuadros precedentes, ENTEL realizó devoluciones fuera del plazo establecido en la Medida Correctiva, tiene devoluciones pendientes a líneas activas y líneas desactivas, y mantiene devoluciones pendientes a líneas desactivas.

De modo que, lo alegado por ENTEL, referido a que cumplió con ejecutar en su totalidad la devolución a los abonados con líneas activas, no se condice con la información obrante en el **ANEXO A** de su Recurso de Reconsideración, en la que la DFI ha advertido la existencia de montos pendientes por devolver, tanto en el primer como en el segundo semestre del 2019. Asimismo, tales devoluciones se efectuaron excediendo¹⁰ en demasía el plazo perentorio otorgado por este Organismo para el cumplimiento de los numerales 1 y 2 del artículo 6 de la RESOLUCIÓN 256.

Siendo ello así, resulta evidente que las Bases con devoluciones a líneas activas (**ANEXO A**) no tiene aptitud para desvirtuar la imputación hecha contra ENTEL, pues, conforme lo ha indicado el Consejo Directivo en diversos pronunciamientos¹¹, la obligación de devolver se considera como cumplida solamente cuando la empresa operadora ha realizado la entrega efectiva de los montos correspondientes, de acuerdo a los términos establecidos para la devolución. Situación que no ha ocurrido en el presente procedimiento.

En cuanto al **ANEXO B**, el cual son capturas de pantalla de correos electrónicos, de fecha 4 de diciembre de 2024, de coordinación interna entre personal de ENTEL y

¹⁰ Concretamente, respecto al primer semestre del 2019 se excedió el plazo en un promedio de 1154,67 días; mientras que, en el segundo semestre, en un promedio de 1136,48 días.

¹¹ Resolución N° 041-2020-CD/OSIPTEL, N° 071-2020-CD/OSIPTEL, N° 096-2020-CD/OSIPTEL y N° 141-2020-CD/OSIPTEL, N° 198-2021-CD/OSIPTEL, N° 171-2022-CD/OSIPTEL y N° 133-2023-CD/OSIPTEL, N° 061-2023-CD/OSIPTEL y N° 021-2024-CD/OSIPTEL.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



una empresa contratada por esta, mediante el cual la empresa contratada informa que procedió con la carga de base de datos en el siguiente enlace:
<https://www.entel.pe/devoluciones-exabonados/>.

Al respecto, la DFI en su Memorando 84, señala que del análisis efectuado al **ANEXO B**, se puede advertir que la publicación del monto pendiente de devolución a las líneas desactivadas en la página mencionada también fue informada en la etapa de fiscalización, conforme se desprende del Informe de Supervisión N° 129-DFI/SDF/2024.

En dicha página web, se indica que los usuarios podrán consultar si tienen un monto a favor (S/), generado por una interrupción del servicio cuando la línea estaba activa en ENTEL. Para realizar la consulta, la DFI advierte que deben tener en cuenta los siguientes puntos:

- ✓ La devolución solo podrá ser solicitada por los titulares de las líneas o representantes legales que pertenecieron a ENTEL.
- ✓ Se ingresa el DNI, RUC o nombre completo para verificar si cuentas con una devolución.
- ✓ Si el ex abonado está en la lista devoluciones, deberá escribir al WhatsApp 981002000 o acercarse a una Tienda de ENTEL para solicitar la devolución.”

Asimismo, el **ANEXO C**, al igual que en el caso anterior, son dos (2) correos electrónicos, de fecha 29 de noviembre de 2024, de coordinaciones internas entre personal de ENTEL, mediante los cuales se comunican las respuestas dadas por las entidades bancarias, sobre la utilización de yape y plin para efectuar las devoluciones pendientes.

En este punto, es de considerar que la obligación de efectuar las devoluciones a los abonados cuyos servicios se vieron afectados por las interrupciones recae en las empresas operadoras que los brindan, y que han recibido una contraprestación económica por tales servicios; por lo que el hecho que, con posterioridad, los abonados afectados mantengan la condición de activos o inactivos, no le exonera de su responsabilidad de efectuar las devoluciones.

Para ello, las empresas deben desplegar los esfuerzos necesarios para asegurar el cumplimiento de dicha obligación, llevando los registros correspondientes a las interrupciones producidas, identificando a los servicios y abonados afectados, estableciendo los montos que corresponden ser devueltos y cumpliendo con el plazo para tal efecto, y no esperar una orden emitida por el OSIPTEL a través de una Medida Correctiva, para continuar con las devoluciones y adoptar acciones para los ex abonados.

En efecto, de la revisión de los medios presentados en los **ANEXOS B y C** (plataforma web, Yape, Plin), esta Instancia coincide con la DFI que las mismas, que pueden ser útiles como un recurso adicional, pero no constituyen el agotamiento de los esfuerzos requeridos para comunicar directamente a sus ex abonados los montos pendientes de devolver.

En esa línea, se ha verificado que ENTEL realizó devoluciones fuera del plazo establecido en la Medida Correctiva, mantiene devoluciones pendientes a la fecha,





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



lo cual conlleva al incumplimiento de la Medida Correctiva impuesta. Además, las devoluciones involucran tanto a líneas activas como desactivas, y con respecto a las líneas desactivas, los esfuerzos alegados por la empresa operadora no la eximen de la responsabilidad de realizar las devoluciones correspondientes dentro del plazo establecido en la Medida Correctiva.

Por lo tanto, en atención a lo anteriormente desarrollado, y en concordancia con el análisis probatorio realizado por la DFI, esta Instancia considera que a la fecha ENTEL mantiene devoluciones pendientes de efectuar, por lo que no corresponde archivar el presente procedimiento.

En aplicación de las funciones que corresponden a esta Gerencia General, conforme a lo establecido en el artículo 41 del Reglamento General del OSIPTEL;

POR LO EXPUESTO, de conformidad con el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- DESESTIMAR la solicitud de nulidad de la Resolución N° 410-2024-GG/OSIPTEL, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 2°.- Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Reconsideración interpuesto por la empresa ENTEL PERÚ S.A. contra la Resolución N° 410-2024-GG/OSIPTEL; y en consecuencia, **CONFIRMAR** todos sus extremos, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 3°. - Notificar la presente Resolución a la empresa ENTEL PERÚ S.A.; así como, los Memorandos N° 316-GG/2024 y N° 084-DFI/2025.

Regístrese y comuníquese,

SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA
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 autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://appos.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>