



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



## RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

### SALA COLEGIADA DE SANCIONES

|                   |  |
|-------------------|--|
| EMPRESA OPERADORA | : ENTEL PERÚ S.A.  |
| EXPEDIENTE N°     | : 050-2024/TRASU/STSR-PAS  |
| MATERIA           | : Recurso de Reconsideración interpuesto contra la Resolución N° 00013-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL de fecha 20 de febrero de 2025 |
| SENTIDO           | : <b>PARCIALMENTE FUNDADO</b>  |

**VISTO:** El Recurso de Reconsideración interpuesto por ENTEL PERÚ S.A. (en adelante, ENTEL o la empresa operadora) mediante la carta N° EGR-152-2025-AER, así como la documentación que obra en el expediente

#### CONSIDERANDO:

##### I. ANTECEDENTES

- Mediante la Resolución N° 00013-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL de fecha 20 de febrero de 2025, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, el Tribunal o TRASU) resolvió lo siguiente:

**“Artículo 1°:** ARCHIVAR el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra ENTEL PERÚ S.A. por la infracción leve tipificada en el artículo 13 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, respecto a cincuenta y ocho (58) resoluciones del TRASU referidas a los siguientes expedientes:

| N° | N° EXPEDIENTE             | N° | N° EXPEDIENTE             | N° | N° EXPEDIENTE             |
|----|---------------------------|----|---------------------------|----|---------------------------|
| 1  | 0019843-2023/TRASU/ST-RA  | 21 | 0025454-2023/TRASU/ST-RA  | 41 | 0016680-2023/TRASU/ST-RA  |
| 2  | 0019875-2023/TRASU/ST-RA  | 22 | 0026134-2023/TRASU/ST-RA  | 42 | 0016858-2023/TRASU/ST-RA  |
| 3  | 0020899-2023/TRASU/ST-RA  | 23 | 0026186-2023/TRASU/ST-RQJ | 43 | 0017099-2023/TRASU/ST-RA  |
| 4  | 0022083-2023/TRASU/ST-RA  | 24 | 0026323-2023/TRASU/ST-RQJ | 44 | 0018079-2023/TRASU/ST-RA  |
| 5  | 0022436-2023/TRASU/ST-RA  | 25 | 0027584-2023/TRASU/ST-RA  | 45 | 0018276-2023/TRASU/ST-RA  |
| 6  | 0022914-2023/TRASU/ST-RA  | 26 | 0028132-2023/TRASU/ST-RA  | 46 | 0018392-2023/TRASU/ST-RA  |
| 7  | 0022954-2023/TRASU/ST-RA  | 27 | 0028262-2023/TRASU/ST-RA  | 47 | 0018394-2023/TRASU/ST-RA  |
| 8  | 0023028-2023/TRASU/ST-RA  | 28 | 0028537-2023/TRASU/ST-RQJ | 48 | 0019059-2023/TRASU/ST-RA  |
| 9  | 0023223-2023/TRASU/ST-RQJ | 29 | 0028554-2023/TRASU/ST-RA  | 49 | 0020271-2023/TRASU/ST-RQJ |
| 10 | 0023898-2023/TRASU/ST-RA  | 30 | 0028650-2023/TRASU/ST-RQJ | 50 | 0020935-2023/TRASU/ST-RQJ |
| 11 | 0024046-2023/TRASU/ST-RA  | 31 | 0029013-2023/TRASU/ST-RA  | 51 | 0021079-2023/TRASU/ST-RQJ |
| 12 | 0024071-2023/TRASU/ST-RQJ | 32 | 0029277-2023/TRASU/ST-RA  | 52 | 0021160-2023/TRASU/ST-RQJ |
| 13 | 0024156-2023/TRASU/ST-RA  | 33 | 0029433-2023/TRASU/ST-RA  | 53 | 0021341-2023/TRASU/ST-RQJ |
| 14 | 0024171-2023/TRASU/ST-RQJ | 34 | 0029659-2023/TRASU/ST-RA  | 54 | 0021362-2023/TRASU/ST-RQJ |
| 15 | 0024234-2023/TRASU/ST-RQJ | 35 | 0030803-2023/TRASU/ST-RA  | 55 | 0021547-2023/TRASU/ST-RQJ |

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

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

| N° | N° EXPEDIENTE             | N° | N° EXPEDIENTE             | N° | N° EXPEDIENTE             |
|----|---------------------------|----|---------------------------|----|---------------------------|
| 16 | 0024440-2023/TRASU/ST-RQJ | 36 | 0030470-2023/TRASU/ST-RQJ | 56 | 0021754-2023/TRASU/ST-RQJ |
| 17 | 0024533-2023/TRASU/ST-RQJ | 37 | 0031713-2023/TRASU/ST-RA  | 57 | 0026878-2022/TRASU/ST-RA  |
| 18 | 0024821-2023/TRASU/ST-RQJ | 38 | 0034254-2023/TRASU/ST-RA  | 58 | 0023383-2023/TRASU/ST-RQJ |
| 19 | 0025204-2023/TRASU/ST-RA  | 39 | 0014496-2023/TRASU/ST-RQJ |    |                           |
| 20 | 0025392-2023/TRASU/ST-RQJ | 40 | 0015485-2023/TRASU/ST-RQJ |    |                           |

**Artículo 2°: DECLARAR** la responsabilidad administrativa de ENTEL PERÚ S.A. por incurrir en la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 13 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, por el incumplimiento de treinta y cuatro (34) resoluciones del TRASU contenidas en los siguientes expedientes:

| N° | N° EXPEDIENTE             | N° | N° EXPEDIENTE             | N° | N° EXPEDIENTE             |
|----|---------------------------|----|---------------------------|----|---------------------------|
| 1  | 0017484-2023/TRASU/ST-RA  | 13 | 0023690-2023/TRASU/ST-RA  | 25 | 0020999-2023/TRASU/ST-RA  |
| 2  | 0017489-2023/TRASU/ST-RA  | 14 | 0024886-2023/TRASU/ST-RQJ | 26 | 0024940-2023/TRASU/ST-RQJ |
| 3  | 0018274-2023/TRASU/ST-RA  | 15 | 0023516-2023/TRASU/ST-RA  | 27 | 0028680-2023/TRASU/ST-RA  |
| 4  | 0018393-2023/TRASU/ST-RA  | 16 | 0026320-2023/TRASU/ST-RA  | 28 | 0025173-2023/TRASU/ST-RQJ |
| 5  | 0018479-2023/TRASU/ST-RA  | 17 | 0027880-2023/TRASU/ST-RQJ | 29 | 0020909-2023/TRASU/ST-RA  |
| 6  | 0019297-2023/TRASU/ST-RA  | 18 | 0028580-2023/TRASU/ST-RA  | 30 | 0025355-2023/TRASU/ST-RA  |
| 7  | 0020724-2023/TRASU/ST-RQJ | 19 | 0029559-2023/TRASU/ST-RQJ | 31 | 0022910-2023/TRASU/ST-RA  |
| 8  | 0020908-2023/TRASU/ST-RA  | 20 | 0030103-2023/TRASU/ST-RA  | 32 | 0036089-2023/TRASU/ST-RA  |
| 9  | 0021165-2023/TRASU/ST-RQJ | 21 | 0031923-2023/TRASU/ST-RA  | 33 | 0001737-2024/TRASU/ST-RQJ |
| 10 | 0021548-2023/TRASU/ST-RQJ | 22 | 0033254-2023/TRASU/ST-RA  | 34 | 0032790-2023/TRASU/ST-RA  |
| 11 | 0021758-2023/TRASU/ST-RQJ | 23 | 0033262-2023/TRASU/ST-RA  |    |                           |
| 12 | 0023441-2023/TRASU/ST-RQJ | 24 | 0012504-2023/TRASU/ST-RA  |    |                           |

**Artículo 3°.- SANCIONAR** a la empresa ENTEL PERÚ S.A. con una multa ascendente a cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 13 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, por el incumplimiento de treinta y cuatro (34) resoluciones del TRASU; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución y el Anexo N° 2. (...)"

- La citada Resolución fue debidamente notificada a ENTEL con fecha 20 de febrero de 2025.
- Mediante la carta N° EGR-152-2025-AER, recibida el 13 de marzo de 2025, ENTEL interpuso un Recurso de Reconsideración contra la Resolución N° 00013-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL.

## II. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA

- El artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, señala que 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.
- Asimismo, el artículo 219 del TUO de la LPAG establece que "El recurso de reconsideración se interpondrá ante el mismo órgano que dictó el primer acto que es materia de la impugnación y deberá sustentarse en nueva prueba. En los casos de actos administrativos emitidos por órganos que constituyen única instancia no se requiere nueva prueba. Este recurso es opcional y su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación".
- De la revisión del Recurso de Reconsideración presentado por ENTEL, se observa que éste ha sido interpuesto dentro del plazo de quince (15) días hábiles de notificada la Resolución N° 00013-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL, toda vez que el



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



plazo para presentarlo vencía el 13 de marzo de 2025, y éste fue presentado ese mismo día

- 7. En el presente procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS), la empresa operadora a través de la carta N° EGR-152-2025-AER ha precisado que adjunta como nuevas pruebas las detalladas en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 1

| DOCUMENTOS  | EXPEDIENTE                |
|---|---------------------------|
| Anexo A: Carta informativa: 1- 270265759058.        | 0017489-2023/TRASU/ST-RA  |
| Anexo B: Estado de Cuenta.                          | 0018274-2023/TRASU/ST-RA  |
| Anexo C: Solicitudes de Servicio Línea 51960447062. | 0021165-2023/TRASU/ST-RQJ |
| Anexo D: Solicitudes de Servicio Línea 51924571889. |                           |
| Anexo E: Solicitudes de Servicio Línea 51922284046. |                           |
| Anexo F: Solicitudes de Servicio Línea 51904477164. |                           |
| Anexo G: Reporte de Deuda Línea 51951356273.        | 0027880-2023/TRASU/ST-RQJ |

- 8. En ese sentido, considerando la información remitida por la empresa operadora, se procederá a analizar el Recurso de Reconsideración, tomando en consideración lo dispuesto en el TUO de la LPAG, el Reglamento General de Infracciones y Sanciones<sup>1</sup> (en adelante, RGIS) y el Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>2</sup> (en adelante, el TUO del Reglamento de Reclamos).

**2.1. Recurso de Reconsideración (Nueva Prueba)**

- 9. 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. Por otro lado, el artículo 220 del TUO de la LPAG, establece que el Recurso de Apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho. De este modo, la norma hace una diferencia entre ambos recursos, siendo que para el caso del Recurso de Reconsideración, 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.

- 10. 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 pedírsele, 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”<sup>3</sup>.*

- 11. En la misma línea, el Consejo Directivo del OSIPTEL (en adelante, el Consejo Directivo) mediante la Resolución N° 151-2018-CD/OSIPTEL, señala que dada la

<sup>1</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD-OSIPTEL y sus modificatorias.

<sup>2</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD-OSIPTEL y sus modificatorias.

<sup>3</sup> 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.

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 le(s) firma(s) pueden ser verificadas en:  
<https://apops.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



naturaleza del Recurso de Reconsideración, no corresponde que la misma autoridad se pronuncie sobre las cuestiones de puro derecho, 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 primera instancia 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 implique que la resolución impugnada haya estado indebidamente motivada.

12. Por consiguiente, a efecto de analizar los argumentos expresados por el administrado en su Recurso de Reconsideración, tiene que verificarse que cada uno de estos se encuentre 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.
13. Ahora bien, cabe precisar que no todo documento ofrecido por el administrado como nueva prueba realmente reviste de tal condición. Sobre el particular, es pertinente tener presente que el Consejo Directivo ha señalado lo siguiente en la Resolución N° 053-2022-CD/OSIPTEL:

*“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<sup>4</sup>.*

*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”.*

14. 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.
15. 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 que fueron evaluados con anterioridad; no deberán ser considerados como nuevas pruebas y, en consecuencia, las alegaciones respaldadas en estas no podrán ser evaluadas con motivo de absolver el Recurso de Reconsideración interpuesto.

<sup>4</sup> 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.



16. En consecuencia, 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 a efectos de ser apreciada por esta Instancia.

### III. FUNDAMENTOS DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

17. ENTEL interpuso su Recurso de Reconsideración sobre la base de los siguientes fundamentos:

**Sobre el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el TRASU, y la presunta vulneración al Principio de Tipicidad**

- (i) ENTEL solicita la nulidad de la resolución impugnada en virtud al Principio de Tipicidad, pues según lo señalado en sus descargos al informe final de instrucción y los medios probatorios que presentó, se habría comprobado el cumplimiento de las resoluciones.
- (ii) En los casos descritos en el cuadro N° 2, en los que presenta nuevas pruebas, se evidenciaría el cumplimiento; por lo que correspondería el archivo de los mismos de conformidad con el Principio de Tipicidad.

**CUADRO N° 2**

| EXPEDIENTE                | SUSTENTO   | DOCUMENTO ASOCIADO   |
|---------------------------|--|--|
| 0017489-2023/TRASU/ST-RA  | “En el correo de notificación del día 17.07.2023 se adjuntaron los documentos relacionados al mecanismo de contratación (solicitud 1-268089472967).”   | “Anexo A: Carta informativa: 1- 270265759058 // JACKELINE ANDREA SEVILLANO RUIZ”   |
| 0018274-2023/TRASU/ST-RA  | “Correspondía realizar ajuste (por las cuotas pagadas) siempre y cuando el cliente devuelva el equipo. Se observa que no se realizó anulación de venta; por el contrario, mes a mes vino pagando el valor del equipo.”   | “Anexo B: Estado de Cuenta”  |
| 0021165-2023/TRASU/ST-RQJ | “Pronunciamiento se hizo por líneas correctas (04), print adjunto en la respuesta hace mención del contrato asociado a cada una de las 04 líneas reclamadas (51960447062, 51924571889, 51922284046 y 51904477164), las cuales se encontraban reactivadas desde el día 30.06.2023.” | “Anexo C: Solicitudes de Servicio Línea 51960447062<br>Anexo D: Solicitudes de Servicio Línea 51924571889<br>Anexo E: Solicitudes de Servicio Línea 51922284046<br>Anexo F: Solicitudes de Servicio Línea 51904477164” |
| 0027880-2023/TRASU/ST-RQJ | “La línea 51951356273 contó con el plan prepago “Entel Prepago Power 5” el cual funciona únicamente a base de recargas; asimismo, no se emitieron recibos por dicho servicio.”   | “Anexo G: Reporte de Deuda Línea 51951356273”  |

**Sobre la aplicación del Principio de Verdad Material**

- (iii) Correspondería que esta Instancia en aplicación del Principio de Verdad Material, evalúe los medios probatorios ofrecidos como nueva prueba para determinar, posteriormente, que no habría ocurrido incumplimiento por parte de ENTEL,

**Sobre la presunta vulneración al Principio de Razonabilidad**

- (iv) Según lo señalado por el regulador se estaría evaluando el PAS como una conducta infractora única; sin embargo, en el cálculo de la multa se ha



considerado cada una de las denuncias de manera individual, variando los parámetros utilizados, el beneficio ilícito y, por ello, la multa a imponerse en cada uno de los casos. En tal sentido, dado que en la resolución impugnada se determinó que en trece (13) casos ENTEL cesó la conducta infractora, correspondería la reducción de la multa en aplicación del atenuante de cese de la conducta.

#### **Sobre la aplicación del eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria**

- (v) El eximente de subsanación voluntaria debe ser entendida como una “*excusa absolutoria*” o una acción contratípica, cronológicamente posterior a la comisión de la infracción administrativa.
- (vi) El concepto de “*excusas absolutorias*” viene del derecho penal, donde se las define como “*causas vinculadas a la persona del autor donde el legislador ha considerado conveniente no imponer una pena, a pesar de darse una acción típica antijurídica y culpable*”.
- (vii) Considerando lo señalado, en los trece (13) casos en los que se dio el cumplimiento de manera extemporánea, correspondería la aplicación del eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria, puesto que estas acciones se dieron con anterioridad al inicio del procedimiento sancionador.

#### **Sobre la presunta falta de motivación del beneficio ilícito del cálculo de la multa**

- (viii) Con relación a la aplicación del parámetro Comabon, la resolución impugnada no explicaría cómo es que se vincula el costo para notificar al usuario de manera física, cuando sería claro que en el caso en particular, la notificación al usuario se hace de manera electrónica.
18. En cuanto a los argumentos presentados por ENTEL en el Recurso de Reconsideración, resulta necesario tener en cuenta que la “nueva” información proporcionada por el administrado debe encontrarse sustentada en una nueva fuente de prueba, la cual debe tener una expresión material a efectos de ser apreciada por esta Instancia.
19. En ese sentido, respecto a los argumentos expuestos en los numerales (i), (iv), (v), (vi) y (vii), se advierte que lo señalado por la empresa operadora trata de argumentaciones jurídicas a través de las cuales manifiesta su desacuerdo con lo resuelto por el TRASU en la Resolución 00013-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL, sin que estén acompañadas por nuevas pruebas. En ese sentido, no corresponde evaluar los argumentos señalados por la empresa operadora.
20. Por otro lado, el hecho que ENTEL discrepe de la evaluación realizada en la resolución impugnada basada en criterios objetivos, no quiere decir que lo resuelto por la Primera Instancia adolezca de un defecto en su motivación o que no se hayan actuado los medios probatorios presentados; razón por la cual, se desestima alguna vulneración a los Principios de Tipicidad, Verdad Material, Razonabilidad y Proporcionalidad, así como una supuesta nulidad.
21. De otro lado, respecto al argumento expuesto en el numeral (ii) y (iii), ENTEL presenta los medios probatorios señalados en el Cuadro N° 1 (**Anexos A, B, C, D, E, F y G**) con la finalidad de acreditar el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el TRASU. En ese sentido, esta Instancia advierte que éstas cumplen con los requisitos de procedencia y admisibilidad, dado que anteriormente no fueron



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



presentados por la empresa operadora en el presente procedimiento y se encuentran vinculados a los hechos materia de controversia en el presente PAS.

22. En consecuencia, se procederá a analizar el Recurso de Reconsideración únicamente con base a las **nuevas pruebas que corresponde a los Anexos A, B, C, D, E, F y G del Cuadro N° 1.**

#### IV. ANÁLISIS DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

##### 4.1. SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS POR EL TRASU, LA PRESUNTA VULNERACIÓN AL PRINCIPIO DE TIPICIDAD Y LA APLICACIÓN DEL PRINCIPIO DE VERDAD MATERIAL

23. **Con relación a los expedientes N° 0017489-2023/TRASU/ST-RA y N° 0018274-2023/TRASU/ST-RA**, este Tribunal advierte que si bien la empresa operadora aportó nuevos medios probatorios indicados en el Cuadro N° 1, éstos no resultaron suficientes para acreditar el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el TRASU en los expedientes mencionados, conforme se detalla en el Cuadro N° 3 registrado como anexo.
24. Por lo antes señalado, en los casos aludidos se mantiene la responsabilidad administrativa de ENTEL y, por consiguiente, corresponde **confirmar** la resolución impugnada en este extremo.
25. **Con relación a los expedientes N° 0021165-2023/TRASU/ST-RQJ y N° 0027880-2023/TRASU/ST-RQJ**, ENTEL alegó que cumplió con las resoluciones emitidas por el TRASU en los expedientes mencionados y adjuntó los documentos indicados en el Cuadro N° 1 en calidad de nuevas pruebas.
26. Conforme se ha detallado en el Cuadro N° 4, registrado como anexo, los medios probatorios remitidos por ENTEL acreditaron el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el TRASU en los expedientes mencionados. Por tanto, no es posible atribuir responsabilidad administrativa a ENTEL, correspondiendo **archivar** el presente PAS, en este extremo.
27. Asimismo, en atención a que se ha cumplido con analizar cada uno de las pruebas documentales citadas en el Cuadro N° 3 y Cuadro N° 4, se descarta la supuesta vulneración a los Principios de Tipicidad y Verdad Material.
28. Finalmente, cabe precisar que se mantiene la responsabilidad de ENTEL en los treinta y dos (32) casos restantes materia del PAS.

#### V. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

29. Al respecto, en la resolución impugnada se determinó la aplicación de la "Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas en los Procedimientos Administrativos Sancionadores tramitados ante el OSIPTTEL"<sup>5</sup>, imponiéndose una multa ascendente a cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
30. Cabe precisar que mediante la resolución impugnada se determinó la responsabilidad administrativa de ENTEL por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 13 del RGIS debido al incumplimiento de treinta y cuatro (34) resoluciones emitidas por el TRASU, por lo que correspondía una sanción de

<sup>5</sup> La referida Resolución de Consejo Directivo se encuentra en el siguiente enlace: <https://www.OSIPTEL.gob.pe/media/qarpsmal/resol010-2022-cd.pdf>



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



multa base de treinta y dos y 80/100 (32.8) UIT, la cual se incrementaría considerando que la empresa operadora incurrió en el agravante por reincidencia, correspondiendo una sanción de multa de sesenta y cinco y 60/100 (65.6) UIT; no obstante, esta multa fue reconducida al máximo rango establecido para las infracciones leves, esto es, cincuenta (50) UIT.

31. En el presente caso, se debe tener en cuenta que con motivo de la impugnación presentada, se ha determinado mantener la declaración de responsabilidad por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS en treinta y dos (32) casos y el archivo de la imputación realizada respecto a dos (2) casos relacionados a los expedientes N° 0021165-2023/TRASU/ST-RQJ y N° 0027880-2023/TRASU/ST-RQJ.
32. En tal sentido, al archivar los casos mencionados precedentemente y retirarlos del cálculo de la multa base obtenida en la resolución impugnada, se tiene una multa de treinta y dos con 30/100 **(32.3) UIT**, conforme se aprecia en el Anexo II, la misma que de acuerdo a lo establecido en la Resolución N° 00013-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL, debe agravarse en un cien por ciento (100%), resultando una multa a imponer de sesenta y cuatro con 60/100 **(64.6) UIT**.
33. No obstante, es importante señalar que en atención a lo dispuesto por el Consejo Directivo en la Resolución N° 010-2022-CD/OSIPTEL, el monto de la multa a imponerse no puede superar el tope máximo establecido para el rango de la infracción establecido en el artículo 25 de la Ley N° 27336, Ley de Funciones y Facultades del OSIPTEL. En el presente caso, la infracción ha sido calificada como LEVE, por lo que la multa no puede superar el tope máximo de cincuenta (50) UIT. Por lo tanto, corresponde reducir la multa mencionada en el párrafo anterior al máximo del rango establecido para las infracciones leves y, por ende, imponer una multa de cincuenta **(50) UIT**.

De conformidad con el 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), el Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 160-2020-PCM y el Reglamento Interno del Tribunal Administrativo de Solución De Reclamos De Usuarios - TRASU aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 102-2017-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, y estando a lo acordado por Sala Colegiada del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuario del OSIPTEL en su Sesión del 1 de abril de 2025.

#### SE RESUELVE:

**Artículo 1°.-** Declarar **PARCIALMENTE FUNDADO** el Recurso de Reconsideración interpuesto por ENTEL PERÚ S.A. contra la Resolución N° 00013-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL del 20 de febrero de 2025 emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios y, en consecuencia:

- (i) **ARCHIVAR** el presente procedimiento sancionador, respecto a los casos asociados a los expedientes N° 0021165-2023/TRASU/ST-RQJ y N° 0027880-2023/TRASU/ST-RQJ; de conformidad a los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.
- (ii) **CONFIRMAR** el monto de la multa impuesta a través de la Resolución N° 00013-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL del 20 de febrero de 2025 de cincuenta **(50) UIT**; por cuanto ENTEL PERÚ S.A. ha incurrido en la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 13 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus

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

modificatorias, en los siguientes treinta y dos (32) casos; de conformidad a los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución:

| N° | N° EXPEDIENTE             | N° | N° EXPEDIENTE             | N° | N° EXPEDIENTE             |
|----|---------------------------|----|---------------------------|----|---------------------------|
| 1  | 0017484-2023/TRASU/ST-RA  | 12 | 0023690-2023/TRASU/ST-RA  | 23 | 0020999-2023/TRASU/ST-RA  |
| 2  | 0017489-2023/TRASU/ST-RA  | 13 | 0024886-2023/TRASU/ST-RQJ | 24 | 0024940-2023/TRASU/ST-RQJ |
| 3  | 0018274-2023/TRASU/ST-RA  | 14 | 0023516-2023/TRASU/ST-RA  | 25 | 0028680-2023/TRASU/ST-RA  |
| 4  | 0018393-2023/TRASU/ST-RA  | 15 | 0026320-2023/TRASU/ST-RA  | 26 | 0025173-2023/TRASU/ST-RQJ |
| 5  | 0018479-2023/TRASU/ST-RA  | 16 | 0028580-2023/TRASU/ST-RA  | 27 | 0020909-2023/TRASU/ST-RA  |
| 6  | 0019297-2023/TRASU/ST-RA  | 17 | 0029559-2023/TRASU/ST-RQJ | 28 | 0025355-2023/TRASU/ST-RA  |
| 7  | 0020724-2023/TRASU/ST-RQJ | 18 | 0030103-2023/TRASU/ST-RA  | 29 | 0022910-2023/TRASU/ST-RA  |
| 8  | 0020908-2023/TRASU/ST-RA  | 19 | 0031923-2023/TRASU/ST-RA  | 30 | 0036089-2023/TRASU/ST-RA  |
| 9  | 0021548-2023/TRASU/ST-RQJ | 20 | 0033254-2023/TRASU/ST-RA  | 31 | 0001737-2024/TRASU/ST-RQJ |
| 10 | 0021758-2023/TRASU/ST-RQJ | 21 | 0033262-2023/TRASU/ST-RA  | 32 | 0032790-2023/TRASU/ST-RA  |
| 11 | 0023441-2023/TRASU/ST-RQJ | 22 | 0012504-2023/TRASU/ST-RA  |    |                           |

**Artículo 2°.- INFORMAR** a ENTEL PERÚ S.A. que contra la presente Resolución podrá interponer un Recurso de Apelación, conforme a lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>6</sup>.

**Artículo 3°.- NOTIFICAR** la presente Resolución a la empresa ENTEL PERÚ S.A., conjuntamente con el Anexo que contiene el cálculo de la multa impuesta.

**Con la intervención de los señores Julio Edgardo Porcel Vera, Ricardo de la Cruz Sandoval y Luis Manuel Ponce Arqueros.**

JULIO EDGARDO PÓRCEL VERA  
VOCAL  
TRIBUNAL ADM. TRASU

<sup>6</sup> Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

**Artículo 218. Recursos administrativos**

218.1 Los recursos administrativos son:

- a) Recurso de reconsideración
- b) Recurso de apelación Solo en caso que por ley o decreto legislativo se establezca expresamente, cabe la interposición del recurso administrativo de revisión.

218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días, con excepción del recurso de reconsideración que se resuelve en el plazo de quince (15) días.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



Cuadro N° 3

| N° | EXPEDIENTE TRASU         | NUEVAS PRUEBAS                                     | ANÁLISIS DEL CASO   |
|----|--------------------------|--|---|
| 1  | 0017489-2023/TRASU/ST-RA | Carta informativa: 1-270265759058 (Nueva Prueba 1) | <p>La resolución fue notificada el 10/07/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para entregar al usuario el mecanismo de contratación del equipo e informar al usuario las características y condiciones de la contratación del equipo, plazo que venció el 24/07/2023.</p> <p>En el recurso de reconsideración, ENTEL alega que mediante correo de notificación del 17/07/2023 habría adjuntado los documentos relacionados al mecanismo de contratación. En tal sentido, presentó la Carta informativa: 1- 270265759058 (Nueva Prueba 1).</p> <p>Al respecto, se ha revisado la Carta informativa: 1- 270265759058, la cual corresponde a la carta N° SAC-CC/1-270265759058-2023 de fecha 17/07/2023, a través de la cual la empresa operadora pretendía informar al usuario las condiciones bajo las cuales adquirió dos equipos asociados a la línea 977742250, indicando en la misma que se estaría adjuntando una copia simple del contrato.</p> <p>No obstante, la sola presentación de la carta informativa no resulta suficiente para demostrar el cumplimiento de lo ordenado por el TRASU, dado que no se acompañó el correo de envío de la carta aludida, ni el acuse de su notificación al usuario ni el mecanismo de contratación de los equipos que se habría anexado, por lo que no existe certeza de que dicha información haya sido efectivamente recibida por el usuario mediante correo electrónico como alegó ENTEL.</p> <p>De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, por lo que corresponde <b>confirmar</b> la resolución impugnada en este extremo.</p> |
| 2  | 0018274-2023/TRASU/ST-RA | Estado de Cuenta (Nueva Prueba 2)                  | <p>La resolución fue notificada el 13/07/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para cumplir con las condiciones contractuales alegadas por el usuario reclamante respecto al importe de la cuota de equipo y el cargo fijo mensual, plazo que venció el 31/07/2023.</p> <p>Respecto a la obligación dispuesta por el TRASU, debemos remitirnos a lo señalado en el primer considerando de la resolución, de la cual se desprende que las condiciones contractuales alegadas por el usuario reclamante respecto al importe de la cuota de equipo y el cargo fijo mensual, consisten en el <u>cobro mensual de S/102.00 que incluye el cargo fijo mensual del servicio y la cuota de equipo.</u></p>   |

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



| N° | EXPEDIENTE TRASU | NUEVAS PRUEBAS | ANÁLISIS DEL CASO  |
|----|------------------|----------------|--|
|    |                  |                | <p style="text-align: center;"><b>Condiciones contractuales señaladas en la resolución del TRASU</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>1. En el presente caso, el RECLAMANTE presentó un reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales, señalando que cuando adquirió el equipo, la asesora le indicó que pagaría 102 soles por el plan más equipo, lo cual no se está cumpliendo, ya que lo que deseaba era pagar menos de lo que venía pagando.</p> </div> <p style="text-align: center;"><b>Extracto de lo ordenado en de la resolución del TRASU</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>2. <b>ORDENAR</b> a LA EMPRESA OPERADORA cumplir con las condiciones contractuales alegadas por EL RECLAMANTE, respecto al importe de la cuota de equipo y al cargo fijo mensual. En caso de no ser materialmente posible, LA EMPRESA OPERADORA deberá coordinar con EL RECLAMANTE a fin de i) anular las cuotas restantes por la adquisición del equipo terminal móvil asociado a la línea n.º 958575559 y, ii) devolver a EL RECLAMANTE el importe de la cuota inicial que se hubiera pagado por el mismo, así como de las cuotas facturadas, para lo cual EL RECLAMANTE debe devolver el equipo sin más desgaste que el resultante del uso normal. LA EMPRESA OPERADORA se encuentra prohibida de imponer al abonado penalidades o cobros similares por la terminación del contrato de adquisición de equipo, siempre que se realice sobre la base de lo dispuesto en la presente resolución.</p> </div> <p>En el recurso de reconsideración, ENTEL alegó que correspondía realizar el ajuste por las cuotas pagadas, siempre y cuando el usuario hubiere devuelto el equipo; sin embargo, éste no realizó la anulación de la venta y, por el contrario, mes a mes vino pagando el valor del equipo. En tal sentido, adjuntó un nuevo Estado de Cuenta (<b>Nueva Prueba 2</b>) el cual abarca hasta el 25/02/2025.</p> <p>En esa línea, conviene precisar que ENTEL con la carta N° SAC-CC/1-270504424543-2023 de fecha 21/07/2023, informó al usuario que según el mecanismo de contratación de fecha 19/04/2023 habría aceptado pagar una renta mensual de S/74.90 y una cuota de equipo de S/102.00 por doce (12) meses, por lo que no sería posible cumplir con las condiciones contractuales alegadas por éste, teniendo la opción de conservar la relación manteniendo las condiciones contractuales indicadas o devolver el equipo a fin de exonerarlo de las futuras cuotas de equipo.</p> <p>Al respecto, es pertinente reiterar que en la resolución del TRASU se dispuso que ENTEL cumpla con aplicar las condiciones contractuales alegadas por el usuario reclamante respecto al cargo fijo y cuota de equipo, las cuales, consisten en realizar sólo un <u>cobro mensual de S/102.00, que incluye el cargo fijo del servicio y la cuota de equipo</u>, no habiéndose señalado para el cumplimiento de dicha obligación que se verifique previamente una devolución del equipo.</p> |



| N°            | EXPEDIENTE<br>TRASU | NUEVAS PRUEBAS    | ANÁLISIS DEL CASO  |                |                  |                   |                              |                |                 |                 |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |
|---------------|---------------------|-------------------|--|----------------|------------------|-------------------|------------------------------|----------------|-----------------|-----------------|---------------|------------|--------|-------|-------|---------------|------------|---------------|------------|--------|-------|-------|---------------|------------|---------------|------------|--------|-------|-------|---------------|------------|---------------|------------|--------|-------|-------|---------------|------------|---------------|------------|--------|-------|-------|---------------|------------|---------------|------------|--------|-------|-------|---------------|------------|---------------|------------|--------|-------|-------|---------------|------------|
|               |                     |                   | <p>Por otro lado, el TRASU dispuso adicionalmente como pretensión subordinada que de no ser materialmente posible cumplir con lo anteriormente señalado, el usuario podría devolver el equipo a efectos de que se anule el cobro y se le devuelva el pago asociado a dicho equipo.</p> <p>En tal sentido, si bien ENTEL señala que existiría imposibilidad material de cumplir con las condiciones alegadas por el usuario reclamante, debido a que según el contrato se establecerían condiciones distintas a las señaladas por el usuario, dicho interpretación no es correcta, dado que la empresa operadora puede realizar ajustes por los recibos emitidos a efectos de que el usuario pueda realizar únicamente el pago de S/102.00 por el cargo fijo y la cuota de equipo durante doce (12) meses, conforme a lo resuelto por el TRASU, además, debe tenerse en cuenta que en la resolución emitida por dicha instancia se estableció que el contrato remitido por la empresa operadora era inválido.</p> <p>En esa línea, la posibilidad material de realizar ajustes en los recibos, se puede corroborar en el estado de cuenta (<b>Nueva Prueba 2</b>), en el cual se advierte que en los recibos emitidos de mayo de 2023 a abril de 2024 -esto es por el periodo doce (12) meses en que se realizaría el cobro del equipo-, si bien la empresa operadora realizó el cobro de un importe que excede los S/102.00 mensuales (cargo fijo y equipo), generó ajustes por el exceso facturado en los recibos de mayo de 2023 a enero de 2024, conforme se aprecia en el siguiente detalle:</p> <p style="text-align: center;"><b>Recibos emitidos según el estado de cuenta</b></p> <table border="1" data-bbox="974 900 2056 1380"> <thead> <tr> <th>Recibo</th> <th>Fecha de emisión</th> <th>Importe facturado</th> <th>Exceso facturado a S/ 102.00</th> <th>Monto ajustado</th> <th>Nota crédito de</th> <th>Fecha de ajuste</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>001-114383375</td> <td>08/05/2023</td> <td>176.90</td> <td>74.90</td> <td>74.90</td> <td>S013-00142033</td> <td>17/05/2023</td> </tr> <tr> <td>001-117195558</td> <td>08/06/2023</td> <td>176.90</td> <td>74.90</td> <td>74.90</td> <td>S013-00175943</td> <td>13/10/2023</td> </tr> <tr> <td>001-119772202</td> <td>08/07/2023</td> <td>181.90</td> <td>79.90</td> <td>79.90</td> <td>S013-00154085</td> <td>18/07/2023</td> </tr> <tr> <td>001-122396231</td> <td>08/08/2023</td> <td>181.90</td> <td>79.90</td> <td>79.90</td> <td>S013-00161739</td> <td>22/08/2023</td> </tr> <tr> <td>001-124783878</td> <td>08/09/2023</td> <td>181.90</td> <td>79.90</td> <td>79.90</td> <td>S013-00170072</td> <td>22/09/2023</td> </tr> <tr> <td>001-127570397</td> <td>08/10/2023</td> <td>181.59</td> <td>79.59</td> <td>79.90</td> <td>S013-00178575</td> <td>23/10/2023</td> </tr> <tr> <td>001-130220093</td> <td>08/11/2023</td> <td>196.90</td> <td>94.90</td> <td>94.90</td> <td>S013-00187997</td> <td>24/11/2023</td> </tr> </tbody> </table> | Recibo         | Fecha de emisión | Importe facturado | Exceso facturado a S/ 102.00 | Monto ajustado | Nota crédito de | Fecha de ajuste | 001-114383375 | 08/05/2023 | 176.90 | 74.90 | 74.90 | S013-00142033 | 17/05/2023 | 001-117195558 | 08/06/2023 | 176.90 | 74.90 | 74.90 | S013-00175943 | 13/10/2023 | 001-119772202 | 08/07/2023 | 181.90 | 79.90 | 79.90 | S013-00154085 | 18/07/2023 | 001-122396231 | 08/08/2023 | 181.90 | 79.90 | 79.90 | S013-00161739 | 22/08/2023 | 001-124783878 | 08/09/2023 | 181.90 | 79.90 | 79.90 | S013-00170072 | 22/09/2023 | 001-127570397 | 08/10/2023 | 181.59 | 79.59 | 79.90 | S013-00178575 | 23/10/2023 | 001-130220093 | 08/11/2023 | 196.90 | 94.90 | 94.90 | S013-00187997 | 24/11/2023 |
| Recibo        | Fecha de emisión    | Importe facturado | Exceso facturado a S/ 102.00   | Monto ajustado | Nota crédito de  | Fecha de ajuste   |                              |                |                 |                 |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |
| 001-114383375 | 08/05/2023          | 176.90            | 74.90  | 74.90          | S013-00142033    | 17/05/2023        |                              |                |                 |                 |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |
| 001-117195558 | 08/06/2023          | 176.90            | 74.90  | 74.90          | S013-00175943    | 13/10/2023        |                              |                |                 |                 |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |
| 001-119772202 | 08/07/2023          | 181.90            | 79.90  | 79.90          | S013-00154085    | 18/07/2023        |                              |                |                 |                 |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |
| 001-122396231 | 08/08/2023          | 181.90            | 79.90  | 79.90          | S013-00161739    | 22/08/2023        |                              |                |                 |                 |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |
| 001-124783878 | 08/09/2023          | 181.90            | 79.90  | 79.90          | S013-00170072    | 22/09/2023        |                              |                |                 |                 |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |
| 001-127570397 | 08/10/2023          | 181.59            | 79.59  | 79.90          | S013-00178575    | 23/10/2023        |                              |                |                 |                 |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |
| 001-130220093 | 08/11/2023          | 196.90            | 94.90  | 94.90          | S013-00187997    | 24/11/2023        |                              |                |                 |                 |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |               |            |        |       |       |               |            |



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



| N° | EXPEDIENTE TRASU | NUEVAS PRUEBAS | ANÁLISIS DEL CASO |            |        |       |       |               |            |
|----|------------------|----------------|-------------------|------------|--------|-------|-------|---------------|------------|
|    |                  |                |                   |            |        |       |       |               |            |
|    |                  |                | 001-132671336     | 08/12/2023 | 181.90 | 79.90 | 79.90 | S013-00195123 | 22/12/2023 |
|    |                  |                | 001-135623765     | 08/01/2024 | 181.90 | 79.90 | 80.00 | 323652845981  | 25/01/2024 |
|    |                  |                | 001-138071109     | 08/02/2024 | 181.90 | 79.90 | --    | --            | --         |
|    |                  |                | 001-140753262     | 08/03/2024 | 191.39 | 89.39 | --    | --            | --         |
|    |                  |                | 001-143445273     | 08/04/2024 | 181.90 | 79.90 | --    | --            | --         |

Sin embargo, de la revisión del estado de cuenta presentado por ENTEL, se aprecia que no realizó el ajuste del exceso facturado en los recibos de febrero, marzo y abril de 2024.

Asimismo, si bien ENTEL señala que el usuario habría pagado las facturaciones emitidas reconociendo condiciones contractuales que exceden una facturación de S/102.00, cabe indicar que según el estado de cuenta se advierte que finalmente sí se ha realizado el ajuste del exceso facturado en la mayoría de recibos, además, debe tenerse en cuenta que mediante carta N° SAC-CC/1-270504424543-2023 comunicó incorrectamente al usuario que era necesario que realice la devolución del equipo para realizar algún ajuste en el cobro de las cuotas de equipo, pese a que el TRASU dispuso que solo se realice el cobro de S/102.00 mensuales sin necesidad de que se devuelva el equipo. Por tanto, el estado de cuenta presentado por la empresa operadora no acredita la imposibilidad de realizar el cobro del cargo fijo y cuota de equipo según lo ordenado por el TRASU, ni puede considerarse como una manifestación de voluntad del usuario de renunciar a los derechos que se le reconocieron en dicha resolución.

Por lo antes señalado, considerando que no ajustó el exceso facturado en la totalidad de recibos y que no acredita la imposibilidad de cumplir con lo ordenado por el TRASU, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



Cuadro N° 4

| N° | EXPEDIENTE TRASU          | NUEVAS PRUEBAS  | ANÁLISIS DEL CASO   |
|----|---------------------------|---|---|
| 1  | 0021165-2023/TRASU/ST-RQJ | <p>Solicitudes de Servicio Línea 51960447062 <b>(Nueva Prueba 3)</b></p> <p>Solicitudes de Servicio Línea 51924571889 <b>(Nueva Prueba 4)</b></p> <p>Solicitudes de Servicio Línea 51922284046 <b>(Nueva Prueba 5)</b></p> <p>Solicitudes de Servicio Línea 51904477164 <b>(Nueva Prueba 6)</b></p> | <p>La resolución fue notificada el 13/07/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar los servicios N° 924571889, 922284046, 904477164 y 960447062, el cual venció el 14/07/2023.</p> <p>En el recurso de reconsideración, ENTEL sostiene que las líneas reclamadas 960447062, 924571889, 922284046 y 904477164 se encontraban reactivadas desde el día 30/06/2023. En tal sentido adjuntó las "Solicitudes de Servicio" correspondientes a las líneas 960447062 <b>(Nueva Prueba 3)</b>, 924571889 <b>(Nueva Prueba 4)</b>, 922284046 <b>(Nueva Prueba 5)</b> y 904477164 <b>(Nueva Prueba 6)</b>.</p> <p>De la revisión de las solicitudes de servicio en las que se registra el estado de las líneas 960447062, 924571889, 922284046 y 904477164, se advierte que éstas fueron reactivadas el 30/06/2023 hasta el 24/07/2023, es decir, que se mantuvieron activas durante el plazo de ejecución de la resolución del TRASU.</p> <p>En tal sentido, ENTEL acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU dentro del plazo establecido en la normativa, respecto a los servicios antes indicados, con lo cual no se ha configurado, en el presente caso, la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS; por lo que corresponde <b>archivar</b> el presente PAS en este extremo.</p>            |
| 2  | 0027880-2023/TRASU/ST-RQJ | Reporte de Deuda Línea 51951356273 <b>(Nueva Prueba 7)</b>  | <p>La resolución fue notificada el 29/11/2023, teniendo la empresa operadora: (i) cuatro (4) días para retornar el N° 951356273 al concesionario cedente, que vencieron el 05/12/2023; y, (ii) un (1) mes para anular el cobro generado, el cual venció el 29/12/2023.</p> <p>En la resolución impugnada se determinó que ENTEL retornó el número al concesionario cedente (América Móvil Perú S.A.C) el 31/10/2023; no obstante, no remitió un medio de prueba que acredite que la línea no cuenta con deuda pendiente.</p> <p>En el recurso de reconsideración, ENTEL sostiene que la línea 951356273 contó con el plan prepago Entel Prepago Power 5, el cual funciona únicamente a base de recargas; asimismo, no se emitieron recibos por dicho servicio. En tal sentido, adjuntó el "Reporte de Deuda Línea 51951356273" <b>(Nueva Prueba 7)</b></p> <p>De la revisión de la nueva prueba presentada por la empresa operadora, se advierte que la línea 951356273 estaba vinculada a un plan prepago Entel Prepago Power 5 y no registraba un estado de cuenta, por lo que se colige que el servicio no generó facturaciones que deban ser anuladas.</p> <p>Por tanto, considerando que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU, corresponde el <b>archivo</b> del PAS en este extremo.</p> |

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