



EXPEDIENTE N°	:	00063-2024-GG-DFI/PAS
MATERIA	:	Procedimiento Administrativo Sancionador
ADMINISTRADO	:	ENTEL PERÚ S.A.

VISTO: El Informe N° 188-DFI/2024 (en adelante, Informe Final de Instrucción), emitido por la Dirección de Fiscalización e Instrucción (en adelante, DFI) emitido en el marco del Procedimiento Administrativo Sancionador (en adelante, PAS), iniciado a la empresa ENTEL PERÚ S.A. (en adelante, ENTEL), por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículos 28 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones¹ (en adelante, RGIS), aprobado por la Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTTEL y modificatorias, por cuanto habría incumplido con lo dispuesto en el numeral i) de los literales A y B del Artículo Primero de la Medida Cautelar impuesta mediante Resolución N° 181-2024-DFI/OSIPTTEL y su modificatoria², asimismo, por haber incurrido en la infracción tipificada en el artículo 11 del RGIS, por cuando habría incumplido con lo dispuesto por el artículo 16 de la Ley N° 27336.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

1. Mediante la Resolución N° 181-2024-DFI/OSIPTTEL (en adelante, RESOLUCIÓN 181), notificada el 16 de abril de 2024, la DFI impuso una Medida Cautelar a ENTEL bajo los siguientes términos:

“(…)
SE RESUELVE:

Artículo Primero. - **IMPONER** una Medida Cautelar a **ENTEL PERÚ S.A.**, y, en consecuencia, en atención a los fundamentos expuestos en la presente resolución, **ORDENAR** que la empresa operadora proceda con lo siguiente:

- A. En el plazo máximo de cinco (5) días hábiles computados a partir del día hábil siguiente de notificada la presente Resolución, proceda con:

- (i) Ejecutar el cese definitivo de la contratación de su servicio público móvil en canales de contratación no previstos en el segundo párrafo del número 2.8 del Anexo 5 de la Norma de Condiciones de Uso, es decir, en puntos de venta ubicados en la vía pública y/o de manera ambulatoria.

- (…)
B. En el plazo máximo de quince (15) días hábiles computados a partir del día hábil siguiente de notificada a la presente Resolución, proceda con:

¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTTEL y modificatorias.

² Resolución N° 201-2024- DFI/OSIPTTEL, notificada el 16 de abril de 2024.



- (i) Remitir a todos sus abonados móviles activos sin importar la modalidad de servicio al menos en dos (2) mensajes de texto (SMS) en el mismo día, con el siguiente texto:

“ENTEL te recuerda que se encuentra prohibida la compra de chips móviles en la calle. Acude a nuestros lugares autorizados (agregar el enlace donde se encuentra los lugares autorizados).”

Asimismo, es de recordar que conforme a lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 27336, su representada se encuentra obligada a conservar la información de los logs del envío de mensajes de texto, debiendo contener la fecha y hora del envío, el contenido del mensaje y los números destinatarios de cada mensaje de texto.

(...)

- Mediante el Informe N° 133-DFI/SDF/2024 (en adelante, Informe de Fiscalización), de fecha 11 de junio de 2024, emitido en el Expediente N° 00049-2024-DFI (en adelante, Expediente de Fiscalización), la DFI consignó el resultado de la evaluación del cumplimiento por parte del ENTEL de lo dispuesto en los literales A y B del Artículo Primero de la RESOLUCIÓN 181.
- La DFI con carta C.1624-DFI/2024 (en adelante, Carta de Imputación de Cargos), notificada el 19 de junio de 2024, comunicó a ENTEL el inicio de un PAS, por la presunta comisión del artículo 28 del RGIS, de acuerdo al siguiente detalle, concediéndole un plazo de cinco (5) días hábiles a fin de que presente sus descargos por escrito.

Cuadro N° 1: Resumen de Incumplimientos detectados a ENTEL

Norma incumplida	Norma que tipifica la infracción	Calificación de la Infracción	Conducta imputada
Numeral i) del Literal A del Artículo Primero de la RESOLUCIÓN 181	Artículo 28 del RGIS	Muy grave	ENTEL en 16 líneas ³ de 15 actas de levantamiento de información, no habría ejecutado el cese definitivo de la contratación de su servicio público móvil en canales de contratación no previstos en el segundo párrafo del numeral 2.8 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, es decir, en puntos de venta ubicados en la vía pública y/o de manera ambulatoria.
Numeral i) del Literal B del artículo Primero de la RESOLUCIÓN 181	Artículo 28 del RGIS	Leve	ENTEL no habría remitido a 1 011 956 ⁴ abonados móviles activos -sin importar la modalidad del servicio contratado-, al menos 2 mensajes de texto ⁵ (SMS) en distintos días; y, ENTEL habría remitido 2 o más mensajes de texto (SMS)- enviados en distintos días- a 7 148 448 ⁶ de líneas activas, fuera del plazo establecido en la RESOLUCIÓN 181.

³ Ver Tabla N° 3 del Informe de Fiscalización.

⁴ Ver Tabla N° 13 y Anexo 5 del Informe de Fiscalización.

⁵ Texto del SMS que debía enviar ENTEL en cumplimiento del numeral (i) del Literal B del Artículo primero de la Medida Cautelar: *“ENTEL te recuerda que se encuentra prohibida la compra de chips móviles en la calle. Acude a nuestros lugares autorizados. (Agregar el enlace donde se encuentra los lugares autorizados).”*

⁶ El resumen y detalle de las líneas se puede visualizar en el Anexo 2 del Informe de Fiscalización



Norma incumplida	Norma que tipifica la infracción	Calificación de la Infracción	Conducta imputada
Artículo 16 de la Ley 27336	Artículo 11 del RGIS	Grave	ENTEL no conservó la información de los LOG de envío de mensajes de texto, respecto de 2 635 263 líneas ⁷ .

Fuente: Informe de Fiscalización

- Mediante el Escrito N° CGR-1943-2024-AER, recibido el 26 de junio de 2024, ENTEL solicitó una ampliación de quince (15) días hábiles para presentar sus descargos. Al respecto, con carta C. 1692-DFI/2024, notificada el 28 de junio de 2024, la DFI concedió a la referida empresa operadora una prórroga de diez (10) días adicionales al plazo originalmente otorgado para la presentación de sus descargos, el cual venció el 10 de julio de 2024.
- ENTEL por medio del Escrito N° EGR-178-2024-AER, recibido el 10 de julio de 2024, presentó sus descargos (en adelante, Descargos 1).
- El 23 de setiembre de 2024, la DFI remitió a la Gerencia General el Informe N° 188-DFI/2024 (en adelante, Informe Final de Instrucción), mediante el cual analiza los descargos presentados por ENTEL.
- Mediante la carta C. 746-GG/2024, notificada el 3 de octubre de 2024, la Gerencia General remitió a ENTEL el Informe Final de Instrucción, otorgándole cinco (5) días hábiles para que presente sus descargos.
- ENTEL a través del Escrito N° EGR-241-2024-AER, recibido el 14 de octubre de 2024, remitió sus descargos al Informe Final de Instrucción (en adelante, Descargos 2).

II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

Según lo establecido en el artículo 40 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM (Reglamento General), el Organismo tiene la autoridad para aplicar sanciones y medidas correctivas a las empresas operadoras y otras entidades o individuos que llevan a cabo actividades dentro de su competencia y que incumplen las normativas, regulaciones y obligaciones estipuladas en los contratos de concesión.

De igual manera, el artículo 41 del mencionado Reglamento General indica que esta función de fiscalización y sanción puede ser ejercida en primera instancia por la Gerencia General de manera voluntaria o mediante denuncia, con el respaldo de una o más gerencias encargadas de llevar a cabo las acciones de investigación y análisis pertinentes.

De acuerdo al Principio de Causalidad recogido en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (TUO de la LPAG), aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable y, para que la conducta sea calificada como infracción, es necesario que sea idónea y tenga la aptitud suficiente para producir la lesión que comporta la contravención al ordenamiento, debiendo descartarse los supuestos de caso fortuito, fuerza

⁷ El resumen y detalle de las líneas se puede visualizar en el Anexo 4 del Informe de Fiscalización.



mayor, hecho de tercero o la propia conducta del perjudicado⁸, que pudiera exonerarla de responsabilidad.

De otro lado, de acuerdo con lo establecido por el artículo 252.3 del TUO de la LPAG, la autoridad administrativa tiene la facultad de declarar de oficio la prescripción y dar por concluido el procedimiento administrativo sancionador cuando advierta que se ha cumplido el plazo para determinar infracciones.

Por su parte, el artículo 259 del citado TUO de la LPAG, fija en nueve (9) meses el plazo para resolver los procedimientos administrativos sancionadores iniciados de oficio, transcurrido el cual sin que se haya notificado la resolución correspondiente, se entiende automáticamente caducado el procedimiento, lo cual será declarado de oficio.

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

Por consiguiente, corresponde analizar los argumentos presentados por ENTEL a través de sus Descargos 1 y 2 (a los que indistintamente llamaremos, Descargos) respecto a la imputación de cargos formulada por la DFI.

1. ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS. -

1.1. Respecto a la presunta vulneración al Debido Procedimiento por el uso de actas de levantamiento de información. –

ENTEL sostiene que la fiscalización que sustenta el inicio del presente PAS es inválida, en tanto que las supervisiones in situ efectuadas utilizaron la modalidad de “Actas de Levantamiento de Información” las mismas que no tienen la finalidad de recabar el resultado de las supervisiones “in situ” conforme a lo establecido en la normativa aplicable.

Agrega ENTEL que, en las acciones de supervisión se utilizó un instrumento de fiscalización no previsto por la norma, lo cual además de vulnerar la legalidad, le ha dejado en grave indefensión en la etapa de fiscalización, puesto que no se le ha otorgado la posibilidad de que la persona con quien se realizó la acción de supervisión suscriba el acta y anote observaciones a la misma, tampoco se le entregó copia alguna, ni se identificó a la persona de parte de ENTEL con quien se atendió la supervisión.

Por otro lado, ENTEL señala que, a su vez, se habría vulnerado el Principio de Predictibilidad, para lo cual adjuntó la Resolución N° 0051-2021-GG/OSIPTEL donde se advierte que, en la modalidad de supervisor encubierto, posteriormente se informa al representante de la empresa dejándose constancia de los hechos, ello para tutelar el derecho de defensa y debido procedimiento.

⁸ PEDRESCHI GARCÉS, Willy. En “Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General”. Lima: ARA Editores, 2003. 1ra Edición. Pág. 539.



Por consiguiente, ENTEL indica que las actas adolecen de nulidad y por tanto el PAS debe ser archivado en resguardo de los Principios de legalidad y debido procedimiento.

Con relación a lo señalado por ENTEL, es importante hacer referencia a lo dispuesto en el numeral 241.1 del artículo 241⁹ del TUO de la LPAG, el mismo que señala que la Administración Pública debe ejercer su actividad de fiscalización con diligencia, responsabilidad y respeto a los derechos de los administrados, adoptando las medidas necesarias para obtener los medios probatorios idóneos que sustenten los hechos verificados.

En ese contexto, resulta relevante tener presente el contenido y principios de la tarea supervisora que desempeña el OSIPTEL, la misma que *“comprende la facultad de verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las entidades o actividades supervisadas, así como la facultad de verificar el cumplimiento de cualquier mandato o resolución emitida por el Organismo Regulador o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de la entidad o actividad supervisada”*¹⁰.

Asimismo, uno de los Principios que debe regir el accionar del OSIPTEL, en el ejercicio de su función supervisora, es el Principio de Discrecionalidad recogido en el literal d) del artículo 3 de la Ley 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL (en adelante, LDFF), según el cual es esta Entidad quien determina los planes y métodos de trabajo para la consecución de los fines de la supervisión.

Sobre dicha facultad del OSIPTEL, el Tribunal Constitucional (en adelante, TC) ha señalado que este Organismo Regulador, en su calidad de regulador de las telecomunicaciones, puede adoptar todas las medidas necesarias, oportunas y eficaces para contrarrestar las lesiones o amenazas de violación de los derechos de los usuarios¹¹.

Cabe señalar que, conforme se ha citado en la Resolución N° 084-2016-CD/OSIPTEL¹², el TC¹³ ha dispuesto que la discrecionalidad debe ser entendida como una herramienta jurídica destinada a que el ente administrativo pueda realizar una gestión concordante con las necesidades de cada momento. Ello debido a que la misma, se encuentra vinculada con los elementos de oportunidad, conveniencia, necesidad o utilidad que deben regir las actuaciones de la administración estatal.

En esa línea, el máximo intérprete de la Constitución señala que la Administración cuenta con discrecionalidad planificadora, por lo que

⁹ TUO de la LPAG

Artículo 241.- Deberes de las entidades que realizan actividad de fiscalización

241.1. La Administración Pública ejerce su actividad de fiscalización con diligencia, responsabilidad y respeto a los derechos de los administrados, adoptando las medidas necesarias para obtener los medios probatorios idóneos que sustenten los hechos verificados, en caso corresponda.

¹⁰ Artículo 3 de la Ley 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.

¹¹ Véase al respecto el fundamento jurídico 15 de la sentencia correspondiente al Expediente N° 00858-2003-AA/TC disponible en <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2004/00858-2003-AA.html>.

¹² La misma que fue emitida en el Expediente N° 73-2014-GG-GSF/PAS y se encuentra publicada en la página Web del OSIPTEL en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/1/par/084-2016-cd-osiptel/Res084-2016-CD.pdf>.

¹³ En la Sentencia recaía en el Expediente N° 0090-2004-AA/TC.



ostenta el arbitrio para la selección de alternativas de solución en aras de alcanzar la racionalidad y eficiencia administrativa, determinando para ello la relación de objetivos y políticas, programas y procedimientos compatibles con los recursos materiales y humanos disponibles.

De este modo, el OSIPTEL tiene la facultad legal de determinar sus planes y métodos de trabajo que considere necesarios para el objeto de su supervisión, siendo que pueden tener el carácter de reservados frente a la empresa supervisada. En ese sentido, en atención al Principio de Discrecionalidad, la DFI consideró que correspondía realizar la fiscalización fuera de las instalaciones del OSIPTEL y sin previo aviso, a través del mecanismo de levantamiento de información, en concordancia con los artículos 17 y 22 del Reglamento de Fiscalización.

En efecto, el artículo 22 del Reglamento de Fiscalización prevé que las acciones de fiscalización se puedan realizar a través de diversos mecanismos -entre ellos- el levantamiento de información, el mismo que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 25 del citado Reglamento¹⁴, permite a través de la visualización, captura de pantalla, de audio o de video, la recolección de información contenida en una página web, aplicativo, acceso remoto, u otras fuentes que guarden relación con el objeto de la supervisión, ya sean de la entidad supervisada, de un tercero o del mismo OSIPTEL.

En el presente caso, las 16 actas de levantamiento de información recogen lo observado a través de las acciones de fiscalización realizadas por la DFI los días 11 y 23 de abril de 2024, dejando constancia de las incidencias observadas, consignándose la identificación del supervisor que intervino en la acción de fiscalización, la denominación de la empresa fiscalizada, la indicación de la fuente de información, el objeto de la acción de fiscalización, fecha y hora en la que se inició el levantamiento de información, mención de la información recabada, así como la firma respectiva del supervisor, conteniendo así los datos mínimos establecidos en el artículo 25 del Reglamento de Fiscalización para su plena validez.

Como resultado de las 15 actas de levantamiento de información, se acredita que 16 contrataciones de servicios públicos móviles se realizaron en canales no previstos en el segundo párrafo del numeral 2.8 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso.

¹⁴ **Artículo 25.- Levantamientos de información**

Los levantamientos de información son acciones de supervisión que se realizan a través de la visualización, captura de pantalla, de audio o de video, trazas, recolección de datos o impresión de la información contenida en una página Web, aplicativo, acceso remoto, u otras fuentes que guarden relación con el objeto de la supervisión, ya sean de la entidad supervisada, de un tercero o del mismo OSIPTEL.

(...)

La información recabada se plasmará en un acta, que deberá contener como mínimo, lo siguiente:

- a) Identificación del o los supervisores que intervendrán;*
- b) Denominación de la entidad supervisada;*
- c) Indicación de la fuente de información;*
- d) Mención del objeto de la acción de supervisión;*
- e) Fecha en que se efectúa el levantamiento de información con indicación de la hora del mismo;*
- f) Mención de la información recabada; y,*
- g) Firma del o los supervisores que hayan intervenido.*

El acta de levantamiento de información suscrita por un supervisor constituye instrumento público."



En este punto, es importante señalar que el Consejo Directivo a través de diversos pronunciamientos¹⁵, así como el Tribunal de Apelaciones en su Resolución N° 009-2024-TA/OSIPTTEL, ya han señalado que las actas de levantamiento y las actas de acción de supervisión (reguladas en los artículos 25 y 27 del Reglamento de Fiscalización) constituyen figuras jurídicas con reglas diferenciadas; empero, ambos comparten la finalidad de recabar distintos hechos, a fin de poder determinar y verificar el cumplimiento de las distintas obligaciones a las que se encuentra sujeta la empresa operadora; obteniendo así medios probatorios efectivos para acreditar posibles incumplimientos; en suma, la utilización de una o de otra dependerá de la obligación supervisada y de lo que determine el órgano supervisor, con arreglo a los principios a los que se encuentra sujeto.

De igual modo, resulta oportuno destacar que no es la primera vez¹⁶ que la DFI utiliza el mecanismo de actas de levantamiento de información para verificar que la contratación de servicios públicos móviles se realice en canales reportados al OSIPTTEL; siendo así, resulta claro que las acciones de supervisión fueron llevadas a cabo bajo la metodología idónea y, además, plasmadas en el documento que cumple con el contenido mínimo establecido, bajo el cumplimiento de las garantías que otorga la ley hacia el administrado.

En cuanto a la vulneración del derecho a la defensa, el TC¹⁷ ha precisado que el acto lesivo al mencionado derecho se produce cuando el administrado se encuentra en estado de indefensión, que se traduce en una imposibilidad de presentar los medios necesarios y eficaces para defender sus derechos o intereses legítimos. Por consiguiente, es preciso indicar que en el presente PAS se ha notificado todas las actuaciones administrativas a ENTEL, tal como se describe en el acápite de antecedentes de la presente resolución, otorgándosele un plazo razonable para la presentación de sus descargos, los mismos que están siendo materia de pronunciamiento en la presente resolución, consecuentemente no se advierte una situación de indefensión que permita advertir una vulneración a su derecho a la defensa.

Por otro lado, respecto a la vulneración del Principio de Predictibilidad aludida por ENTEL, debe tenerse en cuenta que éste se encuentra recogido en el numeral 1.15 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, indicando lo siguiente:

“(…) Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos.”
(Subrayado y resaltado agregado)

¹⁵ Ver Resoluciones N° 153-2021-CD/OSIPTTEL, N° 201-2022-CD/OSIPTTEL, N° 222-2022-CD/OSIPTTEL, N° 29-2023-CD/OSIPTTEL, N° 168-2023-CD/OSIPTTEL, N° 071-2024-CD/OSIPTTEL y N° 120-2024-CD/OSIPTTEL.

¹⁶ Tal como se puede apreciar de los expedientes N°0009-2023-DFI, 00022-2023-DFI, 000172-2023-DFI, 000246-2023-DFI, entre otros, iniciados a ENTEL.

¹⁷ Fundamento 9 de la sentencia recaída en el Exp. 4010-2023-PA/TC: “Adicionalmente, es menester recordar que el derecho de defensa está reconocido en el inciso 14 del artículo 139 de la Constitución y que dicho derecho garantiza que los justiciables o administrados, en la protección de sus derechos y obligaciones, cualquiera que sea su naturaleza (civil, penal, tributaria, mercantil, laboral, etc.), no queden en estado de indefensión. Por tanto, **el contenido del derecho de defensa queda afectado cuando, en el seno de un proceso judicial o procedimiento administrativo, las personas resultan impedidas por concretos actos de los órganos judiciales o administrativos, de ejercer los medios necesarios, suficientes y eficaces para defender sus derechos e intereses legítimos**” (Lo resaltado es nuestro)



De tal forma se tiene que el Principio mencionado tiene como objeto garantizar que la Administración Pública, ante conductas similares de un administrado, actúe o realice un comportamiento similar a efectos de generar en el administrado una expectativa razonable que le haga confiar que ante conductas posteriores la administración pública actuará de la misma forma en que inicialmente actuó; sin embargo, el mismo texto de dicho Principio faculta a la propia Administración a poder apartarse de sus antecedentes.

Teniendo en cuenta ello, fue que el Órgano Supervisor consideró necesario que los supervisores además de que se comportaran como usuarios reales, potenciales clientes, entre otros, levanten Actas de Levantamiento de Información, a fin de lograr el cumplimiento del objeto de la acción supervisora.

En atención a ello, el caso traído a colación por ENTEL (Resolución N° 051-2021-GG/OSIPTEL) donde se advierte que, utilizando la modalidad de supervisor encubierto, posteriormente se informó al representante de la empresa, dejándose constancia de los hechos; se diferencia del presente PAS, puesto que en el caso citado se levantó una Acta de Acción de Supervisión -por lo que tenía que cumplirse con el contenido del acta de acción de supervisión según lo previsto en el artículo 27 del Reglamento de Fiscalización- y en el presente PAS se levantó un Acta de Levantamiento de Información, que, como ya se dijo precedentemente, tiene reglas diferenciadas.

Asimismo, el hecho que la DFI haya utilizado actas de levantamiento de información a fin de recoger los hechos advertidos en las acciones de supervisión llevadas a cabo para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en la RESOLUCIÓN 181 no responde a una decisión arbitraria ni ilegal por parte de este Organismo Regulador, puesto que tal decisión parte del análisis de los recursos, objeto, contexto, y otras particularidades (costo - eficiencia, de razonabilidad y proporcionalidad) relacionadas al caso en concreto.

En este punto corresponde traer a colación que no es la primera vez que la DFI utiliza las actas de levantamiento de información, pues como es de conocimiento de ENTEL bajo los Expedientes de Supervisión N° 0015-2021-GG-DFI/CAUTELAR, y N° 00239-2019-GSF, entre otros, la DFI realizó acciones de supervisión cuyos resultados fueron recogidos en actas de levantamiento de información, que sustentaron el inicio de los PAS tramitados en los Expedientes N° 0018-2022-GG-GSF/PAS y N° 00133-2022-GG-DFI/PAS, respectivamente.

En efecto, bajo estos Expedientes el Consejo Directivo emitió las Resoluciones N° 222-2022-CD/OSIPTEL¹⁸ y N° 219-2023-CD/OSIPTEL¹⁹ se confirmaron las resoluciones de primera instancia mediante las cuales se sancionó a ENTEL por el incumplimiento de Medidas Cautelares,

¹⁸ Resolución de Consejo Directivo que se encuentra publicada en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/cgahs3qx/resol222-2022-cd.pdf>

¹⁹ Resolución de Consejo Directivo que se encuentra publicada en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/bsbnskb/resol219-2023-cd.pdf>



validándose de esa forma la utilización de actas de levantamiento de información.

Debe tenerse en cuenta que en la Resolución N° 201-2022-CD/OSIPTEL²⁰ el Consejo Directivo se pronunció expresamente por el mismo argumento alegado por ENTEL en este caso, señalando textualmente lo siguiente:

“(…)

Debemos indicar que no es la primera vez que la DFI lleva a cabo acciones de supervisión a través de levantamiento de información, siendo que en el procedimiento administrativo sancionador seguido en el expediente N° 00069- 2020-GG-GSF/PAS, a efectos de verificar el cumplimiento de la medida cautelar impuesta a través de la Resolución N° 142-2020- GSF/OSIPTEL, se empleó dicha modalidad, la misma que fue validada por el Consejo Directivo a través del pronunciamiento emitido en segunda instancia mediante Resolución N° 00195- 2021-CD/OSIPTEL de fecha 20 de octubre de 2021, desestimándose vulneración alguna al Principio de Predictibilidad.”

En atención a lo indicado en los párrafos anteriores, no ha existido ninguna vulneración al Principio de Legalidad, Predictibilidad, y Confianza Legítima, por lo que corresponde desestimar la solicitud de nulidad y los argumentos presentados por ENTEL en este extremo.

1.2. Respetto a la supuesta vulneración al Principio de Razonabilidad. –

ENTEL solicita la nulidad y el archivo del PAS en base a los siguientes argumentos:

a) Sobre que la modificación de la medida cautelar fue notificada de manera posterior al vencimiento del plazo inicial:

ENTEL refiere que la Resolución de Medida cautelar fue variada a razón de una solicitud de aclaración que remitió a la DFI, puesto que los alcances del mandato cautelar eran imprecisos y no eran inequívocos. En ese sentido, afirma, la empresa operadora que dicha variación fue notificada una vez vencido el plazo de cumplimiento otorgado mediante la Medida Cautelar Inicial, puesto que, fue recién el 16 de abril de 2024, que la DFI precisó que i) los SMS deberían ser enviados en distintos días y ii) se precisó que los envíos de SMS incluirían al segmento empresas.

Finalmente, ENTEL señala que no es proporcional que posterior al despliegue de recursos, se les declare como incumplida la obligación cuando fue diligente al cumplir con el plazo inicialmente establecido.

En cuanto a lo alegado por ENTEL sobre la razonabilidad e inoportunidad de la modificación de la RESOLUCIÓN 181, cabe acotar que la modificación de la Medida Cautelar, fue realizada en ejercicio de las prerrogativas conferidas al mismo según lo estipulado en los artículos 157²¹ y 246²² del TUO de la LPAG.

²⁰ Resolución de Consejo Directivo que se encuentra publicada en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/ds3i0aj/resol201-2022-cd.pdf>

²¹ “Artículo 157.- Medidas Cautelares

(…)



Es así que, de los mencionados artículos, se establece que las Medidas Cautelares pueden ser modificadas en el curso del procedimiento, ya sea de oficio o instancia de parte, en función de circunstancias sobrevenidas que no fueron consideradas al momento de su dictado.

En ese sentido, dado que ENTEL mediante carta N° EGR-090-2024-AER, recibida el 03 de abril de 2024, solicitó la aclaración de la RESOLUCIÓN 181, correspondía que la DFI revisara la obligación contenida en el numeral i) del literal B del Artículo Primero de la referida Resolución, determinando que la misma debía ser modificada, en el extremo de la obligación de informar y/o recordar a los abonados que se encuentra prohibida la contratación de servicios móviles en canales no previstos en el segundo párrafo del numeral 2.8 del Anexo 5 de las Normas de las Condiciones de Uso.

Por lo tanto, a fin de velar que los abonados se encuentren debidamente informados de la prohibición de contratar en canales no previstos por el marco normativo vigente, la DFI consideró pertinente y razonable que el envío de los mensajes de texto ordenado en la medida cautelar no sea remitido un día como lo establecía en un inicio la RESOLUCIÓN 181 sino que la misma sea efectuado en distintos días durante el periodo establecido, por lo que fue modificado dicho extremo de la mencionada medida, además, del plazo a quince (15) días hábiles, con el fin de que ENTEL pueda cumplir con dicha obligación de manera oportuna.

Referente a lo mencionado por ENTEL respecto a la comunicación de la medida cautelar, es menester precisar que ésta fue notificada el 1 de abril de 2024, otorgándole un plazo de 10 días hábiles para que pudiese cumplir con la obligación, plazo que venció el 15 de abril de 2024. Luego de ello, con la modificación a la medida cautelar, el cual fue notificado el 16 de abril de 2024, esta Instancia advierte que se le otorgó a la empresa operadora un plazo adicional de 5 días hábiles para su cumplimiento, el cual venció el 22 de abril de 2024.

En base a lo mencionado, esta Instancia coincide con el Órgano Instructor al mencionar que este plazo adicional, permitió que la empresa operadora pueda reenviar SMS a todos sus abonados activos durante los días restantes, asegurando el cumplimiento de la obligación interpuesta. No obstante, ENTEL no cumplió con dicha obligación, evidenciándose una falta de diligencia necesaria, asimismo, algunos SMS fueron enviados fuera del plazo establecido, lo cual evidencia que la empresa operadora no realizó los esfuerzos necesarios para

157.2. Las medidas cautelares podrán ser modificadas o levantadas durante el curso del procedimiento, de oficio o a instancia de parte, en virtud de circunstancias sobrevenidas o que no pudieron ser consideradas en el momento de su adopción.

(...)"

²² "Artículo 256.- Medidas de carácter Provisional

(...)"

256.6. Cuando la autoridad constante, de oficio o de instancia de parte, que se ha producido un cambio de la situación que tuvo en cuenta al tomar la decisión provisional, esta debe ser cambiada, modificando las medidas provisionales acordada o sustituyéndolas por otras, según requiera la nueva medida.

(...)"



adaptarse a los requerimientos de la Medida Cautelar, aun cuando se le otorgaron 5 días hábiles adicionales.

Por lo antes expuesto, corresponde desestimar este extremo de sus descargos.

b) Sobre que la incorporación del segmento empresas para el envío de los SMS resulta desproporcional y es ajena a la finalidad de la medida cautelar:

ENTEL manifiesta que en su solicitud de aclaración solicitó que se aclare y precise que el numeral i) del literal b) de la Medida Cautelar se refiere al envío de SMS solamente a los abonados que tengan la condición de persona natural, pues el Aplicativo Entel Ventas (mediante el cual se habrían ejecutado las contrataciones en la vía pública) está diseñado para que exclusivamente personas naturales contraten; por lo que, el mandado cautelar debía excluir del envío de mensajes al segmento empresas, pues resultaría irrazonable incluir a clientes corporativos en el envío de mensajes sobre un servicio/ producto que no se encuentra disponible para ellos.

Con relación a lo señalado por ENTEL, esta Instancia reitera lo señalado en la Resolución N° 200-2024-GG/OSIPTEL²³, en la cual se indicó que el segundo párrafo del numeral 2.8 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso no efectúa una distinción entre personas naturales y jurídicas, “siendo que detalla de modo taxativo los canales donde deben realizarse las contrataciones de servicios públicos móviles sin distinción alguna”.

En ese sentido, lo dispuesto en el numeral i) del literal B de la RESOLUCIÓN 181, resulta acorde a lo establecido en la Norma de las Condiciones de Uso, más aún, si el numeral señalado tiene como finalidad la remisión a todos sus abonados móviles activos (independientemente de la modalidad de servicio), al menos 2 mensajes de texto (SMS) en distintos días, conteniendo un texto informativo y preventivo frente a la venta ambulatoria de chips móviles, así como un enlace de los lugares autorizados de la empresa operadora.

Por tanto, se advierte que el mandato cautelar no contiene ningún concepto oscuro y/o ambiguo que corresponda aclararse respecto a la remisión de mensajes de SMS a todos sus abonados móviles activos.

Por consiguiente, corresponde desestimar las alegaciones presentadas por ENTEL en este extremo.

c) Sobre el cumplimiento del mandato cautelar, así como con la modificatoria de la misma:

ENTEL menciona que, respecto al cumplimiento de la Resolución de Medida Cautelar, es posible que enviara mensajes fuera de plazo sin el respaldo de *logs* debido a la considerable cantidad masiva de SMS. Es decir, que ante la premura del cumplimiento de la RESOLUCIÓN 181,

²³ Resolución que resuelve el recurso de apelación presentado por ENTEL contra la RESOLUCIÓN 181.



tuvo que diversificar el uso de plataformas de mensajería para cumplir con lo ordenado en la Medida Cautelar.

En ese sentido, ENTEL menciona que se vio en la necesidad de recurrir a la plataforma CIS y Accoustic que no arrojan un *log* bajo el formato requerido por el OSIPTEL, pero que sí es posible obtener la trazabilidad de que se efectuó el envío de SMS, acreditándose que cumplió con el mandato cautelar.

Finalmente, ENTEL sostiene que en el Informe Final de Instrucción se está realizando un análisis objetivo, el cual solo considera como única manera de acreditación del envío a los *logs*, cuando ello no es así, ya que existe otras formas de acreditación como los correos electrónicos con las gestiones realizadas entre las áreas internas para programar el envío, así como la data con la trazabilidad (SISTEMAS CIS), por lo que, el no contar con el *logs* no quiere decir que no se gestionara el envío de SMS, y prueba de ello, son las coordinaciones internas y los *logs* de aquellos SMS remitidos a otros abonados y usuarios.

Con relación a lo mencionado por ENTEL sobre el envío extemporáneo sin el respaldo de *logs* debido a la cantidad masiva de SMS y el uso de diversas plataformas de mensajería como las de la plataforma CIS y Accoustic, se debe tener en cuenta que, la finalidad del envío de los mensajes de SMS se ampara en que el usuario tenga conocimiento sobre la prohibición de la compra de chips móviles, teniendo en especial consideración que la misma comprende una diversificación de riesgos para los usuarios.

Por otra parte, la información de los *logs* del envío de los SMS, tuvo por finalidad que el OSIPTEL pueda verificar lo dispuesto en el numeral i) del literal B de la Resolución de Medida Cautelar.

En ese sentido, tal como se ha mencionado en la presente resolución, se le otorgó a ENTEL un tiempo prudente para que pueda cumplir con la obligación contenida en RESOLUCIÓN 181. Sin embargo, contrariamente a lo dicho por la empresa operadora, ésta no mostró una actitud diligente al no enviar lo requerido en el plazo establecido, es por ello que, en base a su facultad fiscalizadora y sancionadora que ostenta OSIPTEL, se inició el presente PAS.

Respecto a los correos electrónicos con las gestiones realizadas entre las áreas internas para programar el envío, así como la data con la trazabilidad (SISTEMAS CIS), esta Instancia coincide con lo señalado por la DFI en su Informe Final de Instrucción, que los mismos no acreditan fehacientemente la remisión de los SMS a través de la referida plataforma, toda vez que se trata de correos electrónicos que no permiten tener certeza del cumplimiento de la referida obligación, ya que no se trata de una acreditación de la configuración realizada en la plataforma CIS para el envío de los SMS, o de los *logs* que confirmen el envío de los SMS.

En cuanto a lo mencionado por ENTEL, sobre que replicó el proceso llevado a cabo a través de la plataforma CIS para enviar nuevamente el SMS a una muestra de 19 clientes, esta Instancia advierte que la empresa operadora hace referencia a la comunicación N° CGR-



1296/2024-JRU recibida el 7 de mayo de 2024, en la cual remitió dos (2) correos -uno de solicitud de envío y otro de confirmación de despliegue del SMS- de fecha 3 de mayo de 2024, los cuales fueron objeto de análisis en la etapa de supervisión, y fue parte de los insumos para concluir que ENTEL había incumplido con el numeral i) del literal B de la RESOLUCIÓN 181; así como haber incurrido en la infracción tipificada en el artículo 11 del RGIS.

Es importante resaltar que, en virtud del artículo 4.1 de la LDFF, el OSIPTEL, como organismo regulador y como parte de su facultad supervisora, se encuentra facultado a requerir a las empresas operadoras todo tipo de información relacionada al objeto de la fiscalización.

Asimismo, el artículo 240 del TUO de la LPAG prescribe que la Administración Pública, en el ejercicio de la actividad de fiscalización, está facultada para requerir al administrado la presentación de todo tipo de documentación, archivos u otra información necesaria, respetando el principio de legalidad.

En dicha línea, del Informe de Fiscalización, se verifica que el objeto de la fiscalización fue verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el numeral i) del literal B del Artículo Primero de la RESOLUCIÓN 181. Es así que, de dicha verificación, se concluyó que ENTEL no conservó la información de los *logs* del envío de mensajes de texto de 2 635 253 líneas.

Ahora bien, de acuerdo con el artículo 16 de la LDFF, las empresas operadoras se encuentran obligadas a conservar por un periodo de tres (3) años información relacionada con los servicios que explota y con el cumplimiento de normas técnicas de observancia obligatoria, obligaciones contractuales o legales aplicables a dichos servicios.

Es así que, los *logs* de remisión de SMS, se constituyen en información realizada o generada en el marco de la verificación de una obligación, en este caso, de lo dispuesto en el numeral i) del literal B del Artículo Primero de la RESOLUCIÓN 181, además, la DFI al requerir información correspondiente a constatar la verificación del cumplimiento de una medida cautelar, se encontraba de acuerdo con lo establecido en el artículo 16 de la LDFF.

Por lo que, teniendo en cuenta lo antes indicado, esta Instancia considera que ENTEL sí se encontraba obligado a conservar y proporcionar la información requerida por la DFI, sin embargo, como ha sido desarrollado líneas arriba, la empresa operadora no ha acreditado el cumplimiento de la referida obligación.

d) Sobre el cese de la venta ambulatoria:

ENTEL menciona haber ejecutado acciones adicionales para cesar la contratación en la vía pública, por lo que, debe evaluarse si resulta razonable la imposición de una medida que ordena acciones que ya han sido ejecutadas. Para tal efecto, adjunta como pruebas una constancia denominada "Constancia de implementación del Sistema de Gestión



que Prohíbe la Venta Ambulatoria de los Servicios Públicos Móviles de Telecomunicaciones – Ley 31839”, expedida por la empresa RMST CONSULTORES SAC., así como una certificación de *Compliance*, por la implementación satisfactoria del Sistema de cumplimiento de la Ley N° 31839, que prohíbe la venta ambulatoria de los servicios públicos móviles (**Anexo A**).

Con relación a lo alegado por ENTEL, cabe indicar que el mismo será analizado en el numeral 3 de la presente Resolución.

Por consiguiente, atendiendo lo señalado en los párrafos precedentes, esta Instancia advierte que respecto a los esfuerzos que habría desplegado la empresa operadora para el cumplimiento de la RESOLUCIÓN 181, cabe indicar que lo establecido en la Medida Cautelar, constituye una obligación de resultados y no de medios, siendo así, en el caso particular, las decisiones internas de la empresa operadora siempre debieron estar direccionadas a ajustar su conducta a las disposiciones establecidas por este Organismo Regulador.

En esa línea, si bien ENTEL es libre de remitir las alegaciones que crea conveniente a fin de sustentar el presunto despliegue de un comportamiento diligente, el cumplimiento de una obligación solo podía ser declarada en tanto su conducta resultara acorde a lo ordenado en el numeral i) de los Literales A y B del Artículo Primero de la RESOLUCIÓN 181 y el artículo 11 del RGIS; no obstante, esto último no fue advertido en el marco del presente PAS, puesto que no cesó su conducta, no remitió los SMS en el plazo señalado, y no conservó la información de los *logs* de envío de SMS.

Ahora bien, en cuanto a la aplicación del Principio de Razonabilidad —en el marco de los procedimientos administrativos— dicho Principio está establecido en el numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, en virtud del cual, las decisiones de las autoridades cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

Al mismo tiempo, el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, que regula dicho principio en el marco de los procedimientos administrativos sancionadores, establece que las autoridades deben prever que la comisión de la conducta infractora sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Así, señala que las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción.

Así, con la finalidad de determinar la medida pertinente a adoptar, la decisión a tomarse debe cumplir los parámetros del test de razonabilidad, que conlleva la observancia de sus tres dimensiones: adecuación, necesidad y proporcionalidad. Así, tenemos:

- En relación al **juicio de adecuación**, es pertinente indicar que las sanciones administrativas cumplen con el propósito de la potestad sancionadora de la Administración Pública, que es disuadir o desincentivar la comisión de infracciones por parte de un administrado. En efecto, la imposición de una sanción no sólo tiene un propósito represivo, sino



también preventivo, por lo que se espera que, de imponerse la sanción, ENTEL asuma en adelante un comportamiento diligente, adoptando para ello las acciones que resulten necesarias, de tal modo que no incurra en nuevas infracciones. En otros términos, la sanción tiene un efecto disciplinador.

De esta manera, el objetivo del inicio del presente PAS, corresponde a la tutela de los bienes jurídicos protegidos por los dispositivos incumplidos, los cuales en el presente caso se encuentran vinculados con garantizar:

- En cuanto el incumplimiento de la Medida Cautelar impuesta en el numeral i) de los literales A y B del Artículo Primero de la RESOLUCIÓN 181: (i) que las contrataciones de servicios públicos móviles se realicen en los canales de contratación previstos en la norma; por lo que se excluye a aquellas que se realicen en la vía pública, plazas, parques u otros similares; ii) la disponibilidad de información cierta y objetiva sobre la celebración del contrato ante posibles problemas que se pueden presentar en la contratación tales como usurpaciones de identidad, entrega de información inexacta al abonado, mal uso de datos personales, entre otros; y, iii) la disponibilidad de información certera que permita programar acciones de fiscalización sin aviso previo a fin de verificar el cumplimiento de la normativa vigente relacionada al procedimiento de contratación.
- En cuanto al artículo 16 de la Ley N° 27336: salvaguardar el cabal ejercicio de la facultad supervisora atribuida al OSIPTEL por la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos - Ley N° 27332, que a su vez garantiza el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales y técnicas a cargo de las empresas operadoras que brindan los servicios de telecomunicaciones de competencia de este Organismo Regulador, lo cual, en definitiva, asegura la no vulneración de los derechos de los abonados de dichos servicios.

En ese sentido, el incumplimiento de dicha obligación, incide directamente en la facultad supervisora del OSIPTEL que, al no contar con la información requerida, no puede desplegar todo su accionar a fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones de las empresas operadoras.

Ahora bien, de acuerdo a lo desarrollado en los anteriores extremos de la presente Resolución, ha quedado plenamente acreditado que ENTEL incumplió con los siguientes dispositivos normativos:

- El numeral i) de los Literales A y B del Artículo Primero de la RESOLUCIÓN 181 en la medida que se verificó que:
 - i. No habría cesado la contratación de los servicios públicos móviles en canales de contratación no previstos en el segundo párrafo del numeral 2.8 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso, tales como, en puntos de venta ubicados en la vía pública y/o de manera ambulatoria.



- ii. No habría remitido a 1 011 956 abonados móviles activos, al menos 2 mensajes de texto en distintos días;
 - iii. Habría remitido 2 o más mensajes de texto a 7 148 448, de líneas activas fuera del plazo establecido en la Medida Cautelar.
- Artículo 16 de la LDFF, en la medida que se verificó que no conservó la información de los *logs* de envío de mensajes de texto, respecto de 2 635 263 líneas, lo cual no permitió verificar el cumplimiento por parte de ENTEL de lo dispuesto en el numeral i) del Literal B del Artículo Primero de la RESOLUCIÓN 181.

Asimismo, debe señalarse que los incumplimientos mencionados, además de encontrarse previstos como infracciones administrativas, han sido calificados como infracciones graves, por lo que este procedimiento busca asegurar la debida disuasión de las conductas indicadas en los párrafos precedentes y el ajuste de las mismas a fin de que ENTEL asuma un comportamiento diligente frente a las medidas ordenadas por esta Entidad cuyo objeto era evitar mayores afectaciones.

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

- En relación al **juicio de necesidad**, debe verificarse que la medida sancionadora elegida sea la menos lesiva para los derechos e intereses de los administrados, considerando además que no existen otras medidas sancionadoras que cumplan con similar eficacia con los fines previstos para la sanción, aunque sin dejar de lado las singularidades de cada caso.

Respecto de una Alerta Preventiva o Medidas Correctivas, corresponde mencionar que el objetivo de la Medida Cautelar es evitar el riesgo que pudiera derivar del tiempo en la tramitación, entre otros, del PAS principal, a fin de evitar afectaciones mayores o que éstas se tornen irreversibles.

En ese sentido, el incumplimiento de una Medida Cautelar conlleva una afectación mayor en la medida que es el incumplimiento de una orden expresa del Regulador, la misma que se genera frente a un incumplimiento inicial, tomando en cuenta el bien jurídico protegido.

Dicho eso, se aprecia que la figura de la **Alerta Preventiva** se encuentra recogida en el artículo 30 del Reglamento de Fiscalización, en virtud de la cual el órgano competente para realizar las actividades de fiscalización podrá emitir las a fin que la entidad fiscalizada informe al OSIPTEL las acciones que adoptará para mejorar su gestión y reducir riesgos de incumplimiento de la obligación fiscalizada, con lo cual se evidencia el carácter facultativo de dicha medida.

De esto último se advierte que la medida mencionada se aplicará de manera discrecional teniendo en cuenta las particularidades de cada caso;



sin embargo, en este caso teniendo en cuenta la trascendencia de los bienes jurídicos protegidos que se buscan tutelar, así como la detección de la infracción tipificada en el RGIS producto de las acciones de fiscalización realizadas por la DFI, fue que se optó por una medida distinta, como el inicio de este PAS.

Respecto a la imposición de una Medida Correctiva, establecida en el artículo 23²⁴ del RGIS, esta Instancia considera que ello no resulta factible en la medida que este PAS se sustenta en el incumplimiento de una Medida Cautelar emitida por este Organismo Regulador para evitar incurrir en mayores afectaciones y en atención a la gravedad de la lesión a los bienes jurídicos protegidos mencionados.

Asimismo, debe considerarse que desde el año 2019²⁵, ENTEL continuó efectuando contrataciones del servicio público móvil en canales de contratación no previstos por la normativa vigente, dando como resultado la imposición de Medidas Cautelares de similar naturaleza – como la evaluada en el numeral i) del Literal A del Artículo Primero- del presente PAS-; no siendo diligente la empresa operadora en adoptar las medidas que correspondían a fin de revertir dicha situación, tal como se ve a continuación:

Cuadro N° 2

Expediente	Infracción incurrida	Resolución que impuso la Medida Cautelar	Resolución de Primera Instancia	Resolución de Segunda Instancia
00036-2021-GG-DFI/PAS	Artículo 28 del RGIS	336- 2020-GSF/OSIPTTEL	492-2021-GG/OSIPTTEL	176-2022-CD/OSIPTTEL
00071-2021-GG-DFI/PAS	Artículo 28 del RGIS	311- 2021-DFI/OSIPTTEL	99-2022-GG/OSIPTTEL	230-2022-CD/OSIPTTEL
00018-2022-GG-DFI/PAS	Artículo 28 del RGIS	716- 2021-DFI/OSIPTTEL	236-2022-GG/OSIPTTEL	222-2022-CD/OSIPTTEL

Fuente: Registro de Sanciones

De lo expuesto en el Cuadro N° 2, se puede concluir que las conductas detectadas por parte de ENTEL no se trataron de situaciones excepcionales o aisladas, toda vez que estos se han dado en anteriores y distintas oportunidades a la analizada en este procedimiento.

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

²⁴ " **Artículo 23.- Medidas Correctivas**

Las medidas correctivas constituyen disposiciones específicas que tienen como objetivo la corrección del incumplimiento de una obligación contenida en las normas legales o en los Contratos de Concesión respectivos.

Mediante la imposición de una medida correctiva, los órganos competentes del OSIPTTEL para imponer sanciones, ordenan a las Empresas Operadoras realizar una determinada conducta o abstenerse de ella, con la finalidad de que cumpla con determinadas obligaciones legales o contractuales.

Las medidas correctivas establecerán los mecanismos adecuados que permitan su debido cumplimiento, así como el respectivo plazo para que éste se produzca, cuando corresponda".

²⁵ A través de la carta C. 802-GG/2019, este Organismo puso en conocimiento de ENTEL que existía preocupación respecto de la comercialización de líneas del servicio móvil que no se venía realizando en los puntos de venta habilitados como tales, sino que, por el contrario, se llevaba a cabo de manera ambulatoria en la vía pública.



En atención a lo anteriormente expuesto, se verifica que no resulta factible la adopción de medidas menos gravosas, en virtud de lo cual esta Instancia considera que, en el presente caso el inicio de un PAS es el único medio posible para persuadir a ENTEL y que en lo sucesivo evite incurrir en nuevos incumplimientos de las obligaciones antes mencionadas; por lo tanto, se cumple la dimensión del juicio de necesidad.

Por último, en virtud al **juicio de proporcionalidad**, se advierte que, si la finalidad de toda medida sancionadora administrativa es desalentar la comisión del ilícito, entonces el tipo de medida elegida cualitativa y cuantitativamente debe mantener un equilibrio con las circunstancias de la comisión de la infracción.

Sobre esta dimensión del test de razonabilidad, es de señalar que efectivamente se cumple con el inicio del presente PAS, toda vez que la medida dispuesta por la DFI resulta proporcional con la finalidad que se pretende alcanzar; generar un incentivo para que en lo sucesivo ENTEL sea más cautelosa en lo que concierne al cumplimiento de la normatividad que involucra su actividad. Es decir, es mayor el beneficio que se espera produzca la medida adoptada sobre el interés general, respecto al eventual desmedro sufrido por la empresa operadora. Por lo que, en el presente caso, se cumple con los parámetros del juicio de proporcionalidad.

De lo anteriormente expuesto, se aprecia que en tanto se ha observado las tres (3) dimensiones del test de razonabilidad en el presente PAS, tal como lo requiere la administrada en sus Descargos, la medida a imponer resulta idónea, necesaria y proporcional.

1.3. Respecto al cálculo de la multa. –

ENTEL menciona que no existen costos evitados, ya que ha invertido en obtener una certificación que implica un sistema de control y protocolo para prohibir la venta ambulatoria, contando, además, con gran cantidad de canales a nivel nacional para contratar servicios móviles.

Por otro lado, menciona que se ha considerado una probabilidad de detección Muy Baja cuando no se cumple con los criterios de asignación contenidos en la Guía Metodológica, en cuanto a la “dificultad” y la “disponibilidad de la información”, puesto que no presenta restricciones ni se usa un equipamiento costoso para detectar la conducta.

Sobre lo señalado por ENTEL, esta Instancia considera que la DFI -a través del Informe Final de Instrucción- efectuó un análisis de todos los criterios de graduación de la sanción contemplados en el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG.

En esa línea, el hecho que ENTEL discrepe del análisis realizado por la DFI no implica que el referido Órgano haya efectuado un análisis indebido en la graduación de la sanción. Asimismo, es pertinente indicar que la opinión vertida por la DFI en el Informe Final de Instrucción, constituye una recomendación para el Órgano Resolutor, siendo competencia de la Gerencia General evaluar y determinar la comisión de la infracción, así como la imposición de la sanción que corresponda.



Sin perjuicio de ello, en cuanto a lo alegado por ENTEL sobre los criterios de la graduación de la sanción -tales como el beneficio ilícito, y la probabilidad de detección, - nos remitimos al análisis contenido en el numeral 3.1 de la presente Resolución.

Ahora bien, respecto a lo mencionado por ENTEL sobre i) Haber implementado un sistema de gestión de riesgos que prohíbe la venta ambulatoria y ii) obtener un certificado de *compliance* por la implementación satisfactoria del Sistema de cumplimiento de la Ley N° 37839, que prohíbe la venta ambulatoria de los servicios públicos móviles, de la revisión de ambos documentos, esta Instancia advierte que dichas medidas fueron realizadas el 21 de junio de 2024²⁶, esto es, de manera posterior a la verificación (11 y 23 de abril de 2024) de cumplimiento de la Resolución de Medida Cautelar en la cual se detectaron los hallazgos que dieron inicio al presente PAS.

Asimismo, a pesar que dichas medidas, según lo informado por ENTEL ya habían sido implementadas, esta Instancia advierte que la conducta de la empresa operadora no se había adecuado a lo dispuesto por lo ordenado en la Medida Cautelar, debido a que conforme se desprende el Informe de Supervisión N° 00009-DFI/SDF/2025 y de la carta C. 168-DFI/2025, notificada el 22 de enero de 2025²⁷, en el periodo comprendido entre el 18 de octubre al 7 de noviembre de 2024, la DFI detectó que se realizaron veintitrés (23) contrataciones de servicios públicos móviles en canales no previstos en el segundo párrafo del numeral 2.8 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso.

Por lo tanto, si bien ENTEL indica haber implementado un sistema de gestión de riesgos que prohíbe la venta ambulatoria y haber obtenido un certificado de *compliance* por el cumplimiento de la Ley N° 37839, se advierte que dichas acciones no han sido en modo alguno suficientes para cumplir lo ordenado por el OSIPTEL a través de la Medida Cautelar.

Por otro lado, en lo referente a la probabilidad Muy Baja, como tiene conocimiento ENTEL, dicho aspecto ya ha sido materia de revisión y pronunciamiento por parte del Tribunal de Apelaciones del OSIPTEL mediante la Resolución N° 072-2024-TA/OSIPTEL²⁸ donde la referida empresa cuestionó con similar argumento la probabilidad de detección, señalando que no se cumplía con que i) La supervisión se haya realizado en zonas con difícil acceso, ii) la disponibilidad de información debe ser restringida y iii) la supervisión debe de implicar un equipamiento costoso o sofisticado.

Sobre ello, el Tribunal de Apelaciones mencionó lo siguiente:

“Conforme a lo actuado, este Tribunal considera -contrario al argumento expuesto por la empresa operadora- que la probabilidad de detección muy baja asignada al incumplimiento es consecuente con lo establecido en la METODOLOGÍA, considerando la dificultad para la determinación de las

²⁶ Fecha que se consigna en el certificado.

²⁷ Carta tramitada en el Expediente N° 00019-2025-GG-DFI/PAS

²⁸ El cual puede ser visualizado por medio del siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/nmqfvsmm/resol072-2024-ta.pdf>



zonas a fiscalizar para la verificación de la MEDIDA CAUTELAR, esto es la vía pública o puntos de venta reportados por la empresa, debiendo la autoridad fiscalizadora efectuar su labor en distintos lugares del territorio nacional, así como también efectuar el proceso complejo de contrastar las direcciones de los puntos de venta reportados con aquellos en los que se realizaron las contrataciones, por lo que no resulta ser una conducta evidente y de fácil verificación según lo afirma la empresa operadora”.
(Lo subrayado es agregado)

Por lo que, en base a lo mencionado, corresponde desestimar lo argumentado por ENTEL, en este extremo.

3. Respecto a la aplicación de las condiciones eximentes de responsabilidad:

Una vez determinada la comisión de la infracción tipificada en el artículo 28 del RGIS y 11 del RGIS, corresponde se evalúe si en el presente caso, se ha configurado alguna de las condiciones eximentes de responsabilidad establecidas en el numeral 1 del artículo 257 del TUO de la LPAG, como en el artículo 5 del RGIS:

- Caso fortuito o la fuerza mayor debidamente acreditada: De lo actuado en el presente procedimiento, se advierte que ENTEL no alegó ni acreditó que la infracción imputada, se haya producido como consecuencia de un caso fortuito o fuerza mayor, ajena a su esfera de dominio. Por tanto, no corresponde aplicar el supuesto de eximente de responsabilidad en este extremo.
- Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa: De lo analizado en el presente procedimiento, se advierte que ENTEL no alegó ni acreditó que la infracción imputada, se debió a la necesidad de obrar en cumplimiento de un deber legal o en ejercicio legítimo del derecho de defensa. Por tanto, no corresponde aplicar el referido supuesto de eximente de responsabilidad en este extremo.
- La incapacidad mental debidamente comprobada por autoridad competente, siempre que esta afecte la aptitud para entender la infracción: Con relación a este eximente, se debe entender que, por su propia naturaleza, esta condición es aplicable en supuestos donde el administrado infractor es una persona natural respecto de la cual, se deberá acreditar el estado de incapacidad mental. Por lo que, no cabe su aplicación al caso en concreto.
- La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones: De lo analizado en el presente procedimiento, se advierte que ENTEL no alegó ni acreditó que las infracciones imputadas, se debieron al cumplimiento de una orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones. Por lo tanto, no corresponde aplicar el referido supuesto de eximente de responsabilidad en este extremo.
- El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal: De lo evaluado en el presente procedimiento, se concluye que ENTEL no alegó ni acreditó que la infracción imputada, se debió al error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa e ilegal. Por tanto, no corresponde aplicar el referido supuesto de eximente de responsabilidad en este extremo.



- La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativo, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el literal f) del numeral 1) del artículo 257 del TUO de la LPAG: La subsanación voluntaria ocurrida antes de la notificación del inicio del procedimiento administrativo sancionador constituye una condición eximente de responsabilidad. Por ello a efectos de determinar si se ha configurado dicho eximente de responsabilidad, deberán concurrir las siguientes circunstancias:
 - a) La empresa operadora deberá acreditar que la comisión de la infracción cesó;
 - b) La empresa operadora deberá acreditar que revirtió los efectos derivados de la misma;
 - c) La subsanación (cese y reversión) deberá haberse producido antes de la notificación del inicio del procedimiento sancionador;
 - d) La subsanación no debe haberse producido como consecuencia de un requerimiento del OSIPTEL, de subsanación o de cumplimiento de la obligación, consignado expresamente en carta o resolución.

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

En esa línea, Nieto²⁹ -haciendo alusión a una sentencia del Tribunal Constitucional Español- señala que, en una acción punitiva, la carga de la prueba se distribuye de la siguiente manera: al órgano sancionador le corresponde probar los hechos que constituyen la infracción administrativa, y; el administrado investigado debe probar los hechos que pueden resultar excluyentes de su responsabilidad, y, de ser el caso, atenuantes.

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

Sin perjuicio de lo señalado, podría darse el caso de incumplimientos que hasta la fecha de su cese no hayan generado un efecto concreto, en cuyo caso no resulta exigible la reversión de efectos, aplicándose el eximente de responsabilidad prevista en el TUO de la LPAG, en tanto concurren los demás requisitos previstos para ello.

- Respecto al numeral i) del Literal A del Artículo Primero de la RESOLUCIÓN 181, tal como fue desarrollado en el numeral 1.3 de esta Resolución, la documentación remitida por la empresa operadora no acredita el cese de la conducta infractora, pues con posterioridad a lo

²⁹ NIETO GARCIA, Alejandro. Derecho Administrativo Sancionador. 4ta edición. Tecnos. Madrid, 2005. P. 424.



presuntamente implementado (sistema de gestión de riesgos que prohíbe la venta ambulatoria y certificado de *compliance* por el cumplimiento de la Ley N° 37839 - **ANEXO A**) por la empresa operadora se ha verificado que el incumplimiento se mantendría.

Asimismo, es preciso acotar que por la propia naturaleza de la obligación no es factible el cese de la conducta infractora, en tanto que, el incumplimiento imputado se agota con la sola inobservancia de la conducta infractora (contratar el servicio público móvil en canales de contratación no previstos por la norma)

- Respecto al numeral i) del Literal B del Artículo Primero de la RESOLUCIÓN 181, de la revisión de los actuados del Expediente se aprecia que la empresa operadora no ha remitido documentación que acredite el cese del incumplimiento del numeral mencionado en este párrafo.

En ese sentido, si bien ENTEL señala que los SMS finalmente fueron enviados de manera extemporánea, y antes del inicio del PAS, cabe indicar que, de acuerdo al Informe de Fiscalización, existe todavía 1 011 956 abonados que solo habría remitido un (1) SMS cuando debieron ser dos (2) SMS.

Por lo tanto, considerando el criterio establecido por el Consejo Directivo a través de la Resolución N° 042-2021-CD/OSIPTTEL³⁰, en la cual señala que, a efectos de evaluar la concurrencia de los requisitos establecidos para la aplicación de la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria, deberá verificarse el cese y reversión en la totalidad de los casos y no sólo en alguno de ellos, se descarta la aplicación del eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria.

- Respecto al incumplimiento del artículo 16 de la Ley N° 27336, se verifica que no concurren las circunstancias de la condición eximente por subsanación voluntaria, toda vez que no se produjo el cese de la conducta infractora. Por lo tanto, carece de objeto analizar los requisitos restantes de la eximente mencionada.

Por consiguiente, al no configurarse uno de los requisitos concurrentes para la aplicación de la eximente de responsabilidad por subsanación, carece de sustento pronunciarse sobre los demás aspectos; en consecuencia, no corresponde la aplicación de la eximente de responsabilidad, establecida en el literal f) del artículo 257 del TUO de la LPAG.

III. DETERMINACIÓN Y GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

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

A fin de determinar la graduación de la multa a imponer por la infracción administrativa evidenciada, se debe tomar en cuenta los criterios establecidos en

³⁰ Criterio seguido por Consejo Directivo a través de la Resolución N° 0042-2021-CD/OSIPTTEL, publicada en la página web <https://www.osiptel.gob.pe/media/3t4ncw1h/resol042-2021-cd.pdf>



el artículo 30 LDFF, así como el Principio de Razonabilidad, según el cual las decisiones de la autoridad administrativa, cuando impone sanciones a los administrados, deben adoptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

Con relación a este principio, el artículo 248 del TUO de la LPAG establece, que debe preverse que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; y que las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios de graduación:

(i) **Beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción**

Este criterio de graduación se encuentra también referido en el literal f) del artículo 30 de la LDFF (beneficio obtenido por la comisión de la infracción, a fin de evitar, en lo posible, que dicho beneficio sea superior al monto de la sanción).

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

En ese sentido, la metodología y los parámetros para la estimación de la multa son considerados en base a lo establecido en Metodología de Cálculo de multas³¹ (en adelante, Metodología de Multas) para la graduación de una multa por incumplimiento de lo dispuesto en una Medida Cautelar, la cual se basa en la cuantificación del beneficio ilícito que podrían obtener como consecuencia de las infracciones³² detrás de dicha medida, a cuyo valor se le aplica el Factor de Actualización de Medidas Cautelares (FACM). Es de considerar que la Medida Cautelar tiene como objetivo corregir comportamientos para evitar futuras infracciones, pero si la empresa no cumple, esto sugiere que la empresa sigue obteniendo un beneficio ilícito por no cesar o continuar con la comisión de la infracción.

Para ello, se parte inicialmente de la estimación de la multa de la infracción base, la cual originó la medida cautelar, y se propone incrementar esta sanción a un monto superior que resulte disuasivo para la empresa operadora. Este incremento se fundamenta en la información revelada por la empresa operadora al incumplir la medida cautelar establecida por OSIPTEL. Al continuar incumpliendo con la infracción base, se justifica la necesidad de aplicar una sanción más alta con fines disuasivos.

Para el presente caso, el beneficio ilícito obtenido por ENTEL se encuentra representado por:

³¹ "Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas en los Procedimientos Administrativos Sancionadores tramitados ante el OSIPTEL", aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00229-2021-CD/OSIPTEL.

³² Numeral 2.8 del Anexo 5 de la Norma de Condiciones de Uso (venta ambulatoria), contenida en la Conducta 3 de la MCM.



- **Infracciones tipificadas en el Artículo 28 del RGIS:**

- a. Numeral i) del literal A del Artículo Primero de la RESOLUCIÓN 181: la cuantificación del beneficio ilícito, está constituido por el Costo Evitado mediante el uso del parámetro $Implempv^{33}$, mientras que para el Ingreso Ilícito se emplea el parámetro $Ingrelin^{34}$. Esta infracción, según la Metodología de multas, considera una probabilidad de detección muy baja (0.1). Con ello, con los datos del Beneficio Ilícito y del FACM³⁵, se calcula el valor de la multa estimada.
- b. Numeral i) del literal B del Artículo Primero de la RESOLUCIÓN 181: la cuantificación del beneficio ilícito, se encuentra representado por el Costo Evitado mediante el uso de los parámetros $Mantygest^{36}$, $Conopro^{37}$ y $Comabon^{38}$, mientras que para el componente de Ingreso Ilícito este se considera como nulo. Para esta infracción, se considera una probabilidad de detección alta (0.75) de acuerdo a los antecedentes de cálculo realizados por conductas similares³⁹ a la obligación original. Con ello, con los datos del Beneficio Ilícito y del FACM, se calcula el valor de la multa estimada.

- **Infracción tipificada en el Artículo 11 del RGIS:**

De acuerdo con la Metodología de Multas, este beneficio se aproxima mediante el valor de la multa que un agente infractor podría evitar por la verificación de las obligaciones que se encuentren asociadas directamente a la información requerida. Para tal efecto, se considera la Tabla de Graduación de Infracciones establecida en la Metodología de Multas, teniendo en cuenta que: (i) el incumplimiento de la obligación tiene un grado de afectación Media⁴⁰ y (ii) la Empresa operadora obtuvo una facturación mayor a 1 700 UIT durante el ejercicio anterior al acto de supervisión.

³³ Implementación de un punto de venta.

³⁴ Ingreso por líneas prepago no dadas de baja.

³⁵ El FACM ha sido calculado en base a los valores históricos de las multas estimadas a lo largo del periodo 2019-2021, considerando más de 2 800 multas impuestas concentradas en cerca de 350 expediente resueltos.

- Las multas impuestas se agruparon por tipificación, utilizando el valor sin reconducir de la multa en relación con los topes (límites) de las categorías vigentes de infracción leve, grave y muy grave durante dicho periodo de análisis.

- Posteriormente, dada la variabilidad en los niveles de multas, se consideró la mediana de cada uno de los tres grupos conformados, la misma que fue ponderado por la cantidad de multas incluidas en el grupo correspondiente.

Como paso final, se estimaron las variaciones de las medianas de una tipificación determinada hacia una tipificación superior. Es decir, del tope de una multa leve a grave, del tope de una multa leve a muy grave y del tope de una multa grave a muy grave. El promedio de estas variaciones se denomina el FACM, el cual es un "driver" que guiará la multa a la tipificación "esperada" para la medida cautelar y, consecuentemente, el valor de multa que impondrá eventualmente.

³⁶ Mantenimiento y gestión de sistemas.

³⁷ Conocimiento del proceso regulatorio.

³⁸ Comunicar a los abonados. En la metodología se transforma este indicador a uno más pequeño ajustado solo para envío de SMS. Para esta casuística en particular, se considera el término de esperar hasta el último día establecido por la normativa para hacer efectivo el segundo envío de SMS para cada cantidad Q de casos registrados por día (en que se envió un primer SMS). Este valor corresponde a la siguiente expresión: $R \times (1 + i)^t - R$, Donde R es igual al parámetro por la cantidad de casos de incumplimiento, i el WACC diario, y t los días entre la fecha máxima para cumplimiento (22 de abril de 2024) y los días en que se hicieron los primeros envíos.

³⁹ Envío de contraseña única mediante vía SMS.

⁴⁰ La no conservación de la información habría dificultado la verificación del cumplimiento de lo dispuesto en el numeral (i) del literal B del Artículo Primero de la Resolución N° 00183-2024-DFI/OSIPTEL. Estas infracciones corresponden a incumplimientos del art. 11 del RGIS, el cual se encuentra tipificado como infracción grave (grado de afectación medio).



Para el presente caso, el beneficio ilícito obtenido por ENTEL se encuentra representado por:

- c. Artículo 16 de la Ley N° 27336, es evaluado al valor presente y ponderado por una ratio que considera la probabilidad de detección de la conducta infractora. Al respecto, la Metodología considera una probabilidad de detección muy alta debido a que se trata de información que debe ser remitida al OSIPTEL por las empresas operadoras en el marco de sus obligaciones.

(ii) Probabilidad de detección de la infracción:

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

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

Al respecto, ENTEL indica que la probabilidad de detección para el incumplimiento de los numerales i) de los Literales A y B han sido considerados muy alta, cuando no se cumplen con los criterios de la Guía de Multas de que las (i) zonas supervisadas son de difícil acceso, y (ii) la disponibilidad de información no presenta restricciones ni se usa un equipamiento costoso.

En relación a lo señalado por ENTEL, esta Instancia considera lo siguiente:

- a. Numeral i) del literal A del Artículo Primero de la Medida Cautelar: debe tenerse en cuenta que la probabilidad de detección del mismo es **Muy Baja**, toda vez que a pesar que el presente caso versa sobre el incumplimiento de una orden expresa emitida por esta Entidad, no se debe perder de vista la alta movilidad de los distribuidores que efectúan contrataciones en canales no previstos -como lo son la vía pública- lo que a su vez dificulta la verificación de la orden mencionada en la medida que no se tiene certeza respecto a los lugares a supervisar, debiéndose supervisar distintos sitios del territorio nacional a fin de poder determinar el cumplimiento o incumplimiento de la obligación impuesta.

En este punto cabe precisar que la Metodología de Multas, en su cuadro N° 5 precisa los criterios a tener cuenta para determinar la probabilidad de detección, siendo que para las Muy Baja, uno de dichos criterios es cuando la supervisión involucra zonas de difícil accesibilidad, por lo tanto, considerando que para la supervisión de la conducta antes indicada se requiere de supervisiones en campo en canales no previstos en la normativa, es que se justifica la probabilidad de detección determinada en el párrafo precedente.

Asimismo, el hecho que se trata de una práctica generalizada no hace más sencillo la detección de la conducta, tal como se ha indicado anteriormente.



- b. Numeral (i) del literal B del Artículo Primero de la Medida Cautelar: se consideró una probabilidad de detección **Alta**, dado que, para efectuar la verificación respectiva, se requiere información proveniente de los sistemas de la empresa operadora, por lo que su obtención dependerá en parte de la disposición de la misma.
- c. Artículo 16 de la Ley N° 27336: se consideró una probabilidad de detección **Muy alta**, debido a que el OSIPTEL puede – directa e indubitadamente – verificar la configuración de la infracción con el sólo hecho de corroborar si ENTEL remitió la información dentro del plazo establecido por parte del OSIPTEL, y si la empresa operadora informa que no ha conservado la información solicitada.

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

Este criterio está contemplado también en los literales a) y b) del artículo 30 de la LDFF, referidos a la naturaleza y gravedad de la infracción y el daño causado por la conducta infractora. Al respecto, se procederá a realizar el análisis de acuerdo con el detalle de las infracciones imputadas en el presente PAS.

• **Infracciones tipificadas en el artículo 28 del RGIS:**

Sobre el particular, ENTEL, habría incurrido en dos (2) infracciones tipificadas en el artículo 28 del RGIS, por el incumplimiento de una Medida Cautelar, las mismas que fueron calificadas como muy grave y leve en la Carta de Imputación de Cargos en atención a lo previsto a la Norma que Establece el Régimen de Calificación de Infracciones del OSIPTEL, por lo cual, la empresa operadora es pasible de ser sancionada con las siguientes multas: Una (1) multa de hasta mil (1000) UIT, según lo dispuesto en el artículo 25 de la LDFF y modificatoria, para las infracciones graves, y una (1) multa de hasta cien (100) UIT, según lo establecido en el artículo 25 de la LDFF y modificatoria, para las infracciones leves.

Dicho eso, debe indicarse que, en atención a lo dispuesto en el Artículo Primero de la RESOLUCIÓN 181, la empresa operadora se encontraba obligada a:

- a. Numeral i) del literal A del Artículo Primero de la Medida Cautelar: Cesar la contratación de servicios públicos móviles en canales de contratación no previstos en el segundo párrafo del numeral 2.8 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso, es decir, en puntos de venta ubicados en la vía pública y/o de manera ambulatoria.
- b. Numeral (i) del literal B del Artículo Primero de la Medida Cautelar: Remitir a todos sus abonados móviles activos, sin importar la modalidad del servicio, al menos dos (2) mensajes de texto (SMS) en distintos días, conteniendo un texto informativo y preventivo frente a la venta ambulatoria de chips móviles, así como un enlace de los lugares autorizados por la empresa operadora.



Es importante precisar que en este caso se busca sancionar a ENTEL por no cumplir con lo dispuesto en el numeral i) y ii) de los Literales A y B del Artículo Primero de la RESOLUCIÓN 181, los cuales tenían como objetivo:

- Facilitar la labor de fiscalización de este Organismo Regulador, asegurando que se disponga de información precisa sobre la totalidad de los puntos de venta donde se realiza la contratación del servicio, lo que permite llevar a cabo acciones de fiscalización para verificar el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la contratación del servicio.
- Aumentar la seguridad en el proceso de contratación y ofrecer garantías a los abonados de que están contratando con un vendedor que cuenta con las credenciales necesarias para realizar dicha actividad.
- Promover la importancia de que los abonados tengan conocimiento oportuno de la prohibición de contratar servicios en canales no previstos en el segundo párrafo del numeral 2.8 de la Norma de las Condiciones de Uso y que tengan conocimiento sobre el listado de los canales de contratación previstos en la referida norma.

Asimismo, es relevante considerar que las Medidas Cautelares se emiten de manera provisional y accesorias, con el propósito de asegurar la eficacia de la resolución final ante el riesgo que pudiera surgir debido al tiempo que toma la tramitación del procedimiento principal, previniendo así el peligro de una dilación.

Materialmente están dirigidas a garantizar la existencia de un derecho o bien jurídico que podría sufrir menoscabo por la referida dilación, siendo que constituyen instrumentos para tutelar el interés público, a la vez que persiguen reestablecer el ordenamiento jurídico, provisionalmente, respecto de una situación que se reputa antijurídica.

En atención a ello, es de resaltar que el incumplimiento imputado se deriva de una orden explícita determinada por este Regulador a través de una Medida Cautelar impuesta ante la evidencia de incumplimientos previos; a través de la cual se buscaba garantizar el derecho de información de los abonados, y que las contrataciones se realicen en lugares identificados, permanentes e informados por las empresas operadoras en orden a la seguridad ciudadana, entre otros.

Cabe recordar que uno de los objetivos específicos del OSIPTEL⁴¹, es establecer políticas adecuadas de protección para los usuarios, es así que a través de la imposición de la Medida Cautelar mediante la RESOLUCIÓN 181 se buscó que la empresa operadora sea más cautelosa para cumplir con las órdenes expresas de adecuación de conducta a lo establecido en el marco normativo vigente, como es la Norma de las Condiciones de Uso, por lo que su inobservancia ha ocasionado un daño al cumplimiento de los objetivos del OSIPTEL.

⁴¹ Regulado en el artículo 19 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM.



A pesar de ello, conforme a los hallazgos del Informe de Fiscalización, se advirtió que:

- a. De acuerdo a las acciones de fiscalización, efectuadas entre el 11 de abril al 23 de abril de 2024, se evidenció que ENTEL habría incumplido con lo dispuesto en el numeral i) del literal A del Artículo Primero la Medida Cautelar, puesto que, no habría cesado la contratación de su servicio público móvil en canales de contratación no previstos en el segundo párrafo del numeral 2.8 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso, es decir en puntos de venta ubicados en la vía pública y/o de manera ambulatoria, en 16 líneas, correspondientes a 15 acciones de supervisión.
- b. ENTEL habría incumplido con lo dispuesto en el numeral i) del literal B del Artículo Primero de la Medida Cautelar, toda vez que, de la información proporcionada mediante las cartas N° CGR-1296-2024-JRU y N° CGR-1570/2024-JRU y la acción de fiscalización del 29 de abril de 2024; i) no habría remitido a 1 011 956 abonados móviles activos, sin importar la modalidad del servicio contratado, al menos 2 mensajes de texto (SMS) en distintos días, dado que solo remitió 1 mensaje durante el mismo día; y ii) habría remitido 2 o más mensajes, enviados en distintos días a 7 148 448 de líneas activas (sin importar la modalidad de servicio), fuera del plazo establecido en la Medida Cautelar.

• **Infracción tipificada en el artículo 11 del RGIS:**

Sobre el particular, ENTEL habría incurrido en una (1) infracción tipificada en el artículo 11 del RGIS, por haber incumplido con lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 27336, la misma que fue calificada como grave en la Carta de Imputación de Cargos en atención a lo previsto a la Norma que Establece el Régimen de Calificación de Infracciones del OSIPTEL⁴², por lo cual, la empresa operadora es pasible de ser sancionada con una (1) multa de hasta quinientos (500) UIT, según lo dispuesto en el artículo 25 de la LDFF y modificatoria.

En este punto, es preciso acotar, tal y como se ha señalado precedentemente, que la no conservación de la información por parte de las empresas operadoras, como lo acontecido en el presente PAS, impacta de manera directa en las labores del OSIPTEL, deviniendo en inocuo cualquier esfuerzo por realizar una supervisión efectiva, considerándose una obstaculización a la supervisión el que la administrada no cuente con información originada hace no más de 3 años, pues impide por completo el acceso a la información destinada a la realización de labores de supervisión.

En el presente caso, se ha demostrado que la empresa operadora habría incumplido con la obligación establecida en el artículo 16 de la

⁴² En aplicación de la "Metodología para el Cálculo de Multas", aprobada mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 229-2021-CD/OSIPTEL y, según se ha dispuesto en el artículo 3° de la "Norma que establece el régimen de calificación de infracciones del OSIPTEL", aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 00118-2021-CD/OSIPTEL



Ley N° 27336, al no conservar la información de los *logs* de envío de mensaje de texto de 2 635 263 líneas, lo que no permitió continuar con la supervisión de dichas líneas.

(iv) Perjuicio económico causado:

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

- **Infracciones tipificadas en el artículo 28 del RGIS:**

Al respecto, si bien no existen elementos objetivos que permitan determinar el perjuicio económico causado por la comisión de las infracciones tipificadas en el artículo 28 del RGIS, no debe perderse de vista que, con los incumplimientos detectados se afecta directamente a los abonados y/o usuarios quienes realizaron las contrataciones sin tener la garantía debida, ni la información correcta y completa del servicio contratado y sus beneficios como planes, tarifas, así como sus derechos en caso exista algún problema con el servicio.

Asimismo, se afecta a los abonados, en el sentido que no tienen conocimiento de la prohibición de contratar servicios en canales no previstos en el segundo párrafo del numeral 2.8 de la Norma de las Condiciones de Uso y no tienen conocimiento sobre el listado de los canales de contratación previstos en la referida norma. Ello adicionado a que con dichas conductas se afectaría a la seguridad nacional con posibles usurpaciones de identidad y posteriores cuestionamientos de titularidad.

- **Infracción tipificada en el artículo 11 del RGIS:**

En cuanto a la infracción tipificada en el artículo 11 del RGIS, si bien no existen elementos objetivos que permitan cuantificar el perjuicio económico, no debe dejarse de lado que, al no contar con información, no permitió al OSIPTEL verificar el cumplimiento de la obligación establecida en el numeral i) del literal B de la Medida Cautelar, respecto a la conservación la información de los LOG de envío de mensajes de texto de 2 635 263 líneas.

(v) Reincidencia en la comisión de la infracción:

En el presente caso, ENTEL no se ha configurado la figura de la reincidencia, según las condiciones contempladas por el literal e) del inciso 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, y en el artículo 18⁴³ del RGIS.

⁴³ RGIS

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

ii) Son considerados factores agravantes de responsabilidad los siguientes:

a) Reincidencia

**(vi) Circunstancias de la comisión de la infracción:**

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

En el presente caso, considerando lo expuesto en la presente resolución, ha quedado acreditado que ENTEL incumplió lo dispuesto en el numeral i) de los Literales A y B del Artículo Primero de la Medida Cautelar, toda vez que:

- a. De acuerdo a las acciones de fiscalización, efectuadas los días 11 y 23 de abril de 2024, se evidenció que ENTEL incumplió con lo dispuesto en el numeral i) del literal A de la Medida Cautelar, puesto que, al 9 de abril de 2024, no cesó la contratación de su servicio público móvil en canales de contratación no previstos en el segundo párrafo del numeral 2.8 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso, es decir, en puntos de venta ubicados en la vía pública y/o de manera ambulatoria
- b. De acuerdo a la acción de fiscalización, efectuada el 29 de abril de 2024, así como de la información remitido por ENTEL a través de las cartas N° CGR-1296/2024-JRU y a N° CGR-1570/2024-JR, a partir del 23 de abril de 2024, se evidenció que habría incumplido con lo dispuesto en el numeral(i) del literal B de la Medida Cautelar, puesto que: i) no habría remitido a 1 011 956 abonados móviles activos, sin importar la modalidad del servicio contratado, al menos 2 mensajes de texto (SMS) en distintos días, dado que solo remitió 1 mensaje durante el mismo día; y ii) habría remitido 2 o más mensajes, enviados en distintos días a 7 148 448 de líneas activas (sin importar la modalidad de servicio), fuera del plazo establecido en la Medida Cautelar.
- c. Con relación a la imputación por la infracción tipificada en el artículo 11 del RGIS, se verificó en la etapa de fiscalización que Entel no habría conservado la información de los log del envío de mensajes de texto 2 635 263 líneas.

A lo mencionado, debe sumarse que no es la primera vez que la empresa operadora incumple una orden emitida por este Organismo regulador referido al cese de la contratación de servicios públicos móviles en puntos de venta autorizados por norma, lo que evidencia una falta de diligencia por parte de ENTEL debido a que a la fecha no ha implementado medidas que aseguren el cumplimiento de la orden contenida en el numeral i) de los literales A y B de la Medida Cautelar.

Al respecto, es pertinente tener en cuenta que la referida empresa desarrolla una actividad que le ha sido encargada mediante una concesión por el Estado Peruano, por lo cual, se encuentra obligada a contar con las

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



herramientas adecuadas y el nivel de capacitación necesario de su personal para dar cumplimiento a la normativa del sector.

Por lo cual, en el presente caso, se ha advertido que ENTEL no ha tenido una conducta diligente, que, de haber existido, habría evitado de alguna manera el resultado producido.

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

En el presente PAS no se ha evidenciado la existencia de intencionalidad en la comisión de las infracciones imputadas. Sin embargo, se advierte una actitud negligente de parte de ENTEL para adecuar su comportamiento a la normativa vigente y así dar cumplimiento a la Resolución de Medida Cautelar impuesta y a la obligación dispuesta en el artículo 16 de la LDFF.

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

- **SANCIONAR** a la empresa **ENTEL PERÚ S.A.** con una multa de **1000 UIT** por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 28 del RGIS y calificada por el OSIPTEL como muy grave, por cuanto incumplió con lo dispuesto en el numeral i) del Literal A del Artículo Primero de la RESOLUCIÓN 181, toda vez que no habría cesado la contratación de los servicios públicos móviles en canales de contratación no previstos, tales como, en puntos de venta ubicados en la vía pública y/o de manera ambulatoria, o en puntos de ventas no reportados previamente al OSIPTEL.
- **SANCIONAR** a la empresa **ENTEL PERÚ S.A.** con una multa de **33,4 UIT** por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 28 del RGIS y calificada por el OSIPTEL como leve, por cuanto incumplió con lo dispuesto en el numeral i) del Literal B del Artículo Primero de la RESOLUCIÓN 181, toda vez que: i) no habría remitido a 1 011 956 abonados móviles activos, sin importar la modalidad del servicio contratado, al menos 2 mensajes de texto (SMS) en distintos días, dado que solo remitió 1 mensaje durante el mismo día; y ii) habría remitido 2 o más mensajes, enviados en distintos días a 7 148 448 de líneas activas (sin importar la modalidad de servicio), fuera del plazo establecido en la Medida Cautelar.
- **SANCIONAR** a la empresa **ENTEL PERÚ S.A.** con una multa de **121,1 UIT** por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 11 del RGIS y calificada por el OSIPTEL como grave, por cuanto incumplió con lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley N° 27336, toda vez que, se verificó que su representada no conservó la información de los LOG de envío de mensajes de texto, respecto de 2 635 263 líneas.

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



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

- Si iniciado un PAS, el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito.
- Otros que se establezcan por norma especial

Así, conforme a lo señalado por el numeral i) del artículo 18 del RGIS, modificado por Resolución N° 222-2021-CD/OSIPTEL, son factores atenuantes en atención a su oportunidad, el reconocimiento de la responsabilidad formulado por el infractor de forma expresa y por escrito, el cese de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa y la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa.

Dichos factores —según el mencionado artículo— se aplicarán en atención a las particularidades de cada caso y observando lo dispuesto en el TUO de la LPAG:

- **Respecto del reconocimiento de la responsabilidad:** De los actuados del expediente se advierte que ENTEL no ha reconocido su responsabilidad de forma expresa y por escrito en esta etapa del presente procedimiento. En tal sentido, no corresponde la aplicación del referida atenuante.
- **Respecto del cese de los actos u omisiones que constituyen infracción administrativa:** Conforme se desarrolló en el numeral 3 de la presente Resolución se verificó que ENTEL, para el cumplimiento del numeral i) de los literales A y B del Artículo Primero de la Medida Cautelar, debe indicarse que no se ha configurado el cese de los actos constitutivos de las infracciones imputadas. Así como, respecto a la infracción tipificada en el artículo 11 del RGIS, se tiene que, no se habría configurado el cese de la referida infracción. En tal sentido, no corresponde la aplicación de la referida atenuante.
- **Respecto a la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyen infracción administrativa:** Al respecto, la empresa operadora no ha remitido información que acredite la reversión de los efectos producidos por la conducta infractora. Sin perjuicio de ello, se procede analizar los mismos.
 - ✓ En cuanto al numeral i) de los literales A y B del Artículo Primero de la Medida Cautelar, los efectos derivados son irreversibles; dado que implicó una afectación a los derechos de los usuarios en la medida que no se pudo garantizar que en las contrataciones no efectuadas en canales previstos en el segundo párrafo del numeral 2.8 del Anexo 5 de la Normas de las Condiciones de Uso, evidenciadas en este caso, se hayan observado los derechos de estos, como brindarles la información correcta sobre el servicio a contratar o que el procedimiento de contratación se haya llevado conforme a la normativa vigente; asimismo, el incumplimiento imputado genera dificultades en la verificación de las obligaciones relativas a las contrataciones de servicios públicos móviles, toda vez que no se cuenta con información certera respecto a los lugares en los que se lleva a cabo la contratación.



Así también, al no haber efectuado le remisión de mensajes de texto SMS a todos sus abonados activos, implicó una afectación a los abonados, dado que tenía como objetivo informar y recordar que se encuentra prohibida la contratación de servicios móviles en canales no previstos en la normativa e indicar el listado de canales previstos.

- ✓ En cuanto al artículo 11 del RGIS, los efectos son irreversibles, pues como consecuencia de la no conservación de la información requerida, la DFI se vio imposibilitada de verificar íntegramente el cumplimiento de lo establecido en el numeral i) del Literal B del Artículo Primero de la RESOLUCIÓN 181 de manera oportuna, afectando con ello la función supervisora de esta Entidad.

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

Atendiendo a ello, esta Instancia considera que, en el presente caso, no concurre ninguno de los factores atenuantes de la responsabilidad establecidos en el numeral 2) del artículo 257 del TUO de la LPAG y en el numeral i) del artículo 18 del RGIS.

3.3. Capacidad económica del sancionado. –

El artículo 25 de la LDFF establece que las multas no pueden exceder el 10% de los ingresos brutos percibidos por el infractor durante el ejercicio anterior al acto de supervisión. En tal sentido, la multa a imponerse no debe exceder el 10% de los ingresos percibidos por ENTEL en el año 2023 (considerando que las acciones de supervisión corresponden al año 2024).

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

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- SANCIONAR a la empresa **ENTEL PERÚ SA.** con una multa de **1000 UIT**, por la comisión de la infracción calificada como **MUY GRAVE** tipificada en el artículo 28 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por la Resolución N° 0872013-CD/OSIPTEL y modificatorias, toda vez que, incumplió con lo dispuesto en el numeral i) del literal A del Artículo Primero de la Medida Cautelar impuesta mediante Resolución N° 181-2024-DFI/OSIPTEL y su modificatoria, al no haber ejecutado el cese definitivo de la contratación de su servicio público móvil en canales de contratación no previstos en el segundo párrafo del numeral 2.8 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 172 2022-CD/OSIPTEL y sus modificatorias; 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 **33,4 UIT**, por la comisión de la infracción calificada como **LEVE** tipificada en el artículo 28 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por



la Resolución N° 087 2013-CD/OSIPTTEL y modificatorias, toda vez que, incumplió con lo dispuesto en el numeral i) del literal B del Artículo Primero de la Medida Cautelar impuesta mediante Resolución N° 181-2024-DFI/OSIPTTEL y su modificatoria, toda vez que: i) no remitió a 1 011 956 abonados móviles activos, sin importar la modalidad del servicio contratado, al menos 2 mensajes de texto (SMS) en distintos días, dado que solo remitió 1 mensaje durante el mismo día; y ii) remitió 2 o más mensajes, enviados en distintos días a 7 148 448 de líneas activas (sin importar la modalidad de servicio), fuera del plazo establecido en la Medida Cautelar; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución:

Artículo 3°.- SANCIONAR a la empresa **ENTEL PERÚ S.A.** con una multa de **121, 1 UIT**, por la comisión de la infracción calificada como **GRAVE** tipificada en el artículo 11 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por la Resolución N° 087 2013-CD/OSIPTTEL y modificatorias, toda vez que, no conservó la información de los log de envío de mensajes de texto, respecto de 2 635 263 líneas, de acuerdo al artículo 16 de la Ley 27336, aprobada mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM y sus modificatorias; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

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

Artículo 5°.- Notificar la presente Resolución a la empresa **ENTEL PERÚ S.A.**, conjuntamente con el Anexo que contiene el cálculo de las multas impuestas.

Artículo 6°.- Encargar a la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales del OSIPTTEL la publicación de la presente Resolución en la página Web institucional del OSIPTTEL (www.osiptel.gob.pe), en cuanto haya quedado firme o se haya agotado la vía administrativa.

Regístrese y comuníquese,

**SERGIO ENRIQUE CIFUENTES
CASTAÑEDA**
GERENTE GENERAL (E)
GERENCIA GENERAL