



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



<b>EXPEDIENTE N°</b>	:	<b>00026-2024-GG-DFI/MC</b>
<b>MATERIA</b>	:	<b>Procedimiento de Imposición de Medida Correctiva</b>
<b>ADMINISTRADO</b>	:	<b>ENTEL PERÚ S.A.</b>

**VISTO:** El Informe N° 00031-DFI/2025 de la Dirección de Fiscalización e Instrucción del OSIPTEL (en adelante, DFI), emitido en el marco del Procedimiento de Imposición de Medida Correctiva iniciado contra la empresa ENTEL PERÚ S.A. (en adelante, ENTEL), por presuntamente haber incumplido lo dispuesto en el primer, segundo y cuarto párrafo del artículo 27-B y en el literal b) de la Sexta Disposición Complementaria Final de las Normas Complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 07-2020-CD/OSIPTEL (en adelante, Normas Complementarias del RENTESEG) y sus modificatorias, respecto a las obligaciones relacionadas con la presentación del reporte por sustracción o pérdida del equipo terminal móvil presentado por el abonado o usuario a la empresa operadora, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de agosto de 2023.

**CONSIDERANDO:**

**I. ANTECEDENTES. –**

1. Mediante el Informe de Fiscalización N° 00261-DFI/SDF/2024 de fecha 26 de septiembre de 2024 (en adelante, Informe de Fiscalización), la DFI consignó el resultado de la verificación del cumplimiento de lo dispuesto en el primer, segundo y cuarto párrafo del artículo 27-B y en el literal b) de la Sexta Disposición Complementaria Final (Sexta DCF) de las Normas Complementarias del RENTESEG y sus modificatorias, respecto a las obligaciones relacionadas con la presentación del reporte por sustracción o pérdida, presentado por el abonado o usuario a la empresa operadora, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de agosto de 2023.
2. La DFI, mediante carta N° C.02533-DFI/2024, notificada el 5 de noviembre de 2024, comunicó a ENTEL el inicio del procedimiento de Imposición de Medida Correctiva por presuntamente haber incumplido con lo dispuesto en el primer, segundo y cuarto párrafo del artículo 27-B, así como en el literal b) de la Sexta DCF de las Normas Complementarias del RENTESEG, otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles para la presentación de sus descargos por escrito.
3. A través del escrito N° CGR-3621-2024-AER, recibido el 12 de noviembre de 2024, ENTEL solicitó una prórroga de treinta (30) días hábiles, adicionales al plazo originalmente otorgado mediante carta N° C.02533-DFI/2024.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de  
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados  
Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento  
y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:  
<https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



4. La DFI, a través de la carta N° C.02623-DFI/2024, notificada el 19 de noviembre de 2024, concedió a ENTEL una prórroga de cinco (5) días adicionales al plazo inicialmente otorgado para presentar sus descargos.
5. ENTEL, a través de la carta N° EGR-280-2024-AER, remitida el 21 de noviembre de 2024, presentó sus descargos (en adelante, Descargos 1).
6. Asimismo, mediante la carta N° EGR-008-2025-AER, recibida el 13 de enero del 2025<sup>1</sup>, ENTEL presentó su ampliación de descargos (en adelante, Descargos 2). A través de la Resolución N° 00044-2025-DFI/OSIPTEL de fecha 30 de enero de 2025 se declaró de oficio como confidencial, en atención a su nivel de detalle, el Anexo A de la mencionada.
7. Con fecha 24 de febrero de 2025, la DFI elevó a la Gerencia General el Informe N° 00031-DFI/2025, conteniendo el análisis del procedimiento de imposición de Medida Correctiva.

## II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO DE IMPOSICIÓN DE MEDIDA CORRECTIVA

De manera preliminar, cabe señalar que el artículo 23 de la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL- Ley N° 27336 (en adelante, LDFF), dispone medidas específicas que facultan a este organismo, mediante resolución de sus instancias competentes, para la aplicación de medidas cautelares y correctivas, con la finalidad de (i) evitar que un daño se torne irreparable, (ii) para asegurar el cumplimiento de sus futuras resoluciones o (iii) para corregir una conducta infractora. En este sentido, por su naturaleza, la medida correctiva busca que se corrija el incumplimiento evitando que se produzca un daño mayor.

En la misma línea argumentativa, el artículo 23 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones (en adelante, RGIS) dispone lo siguiente:

### **“Artículo 23.- Medidas Correctivas**

*Las medidas correctivas constituyen disposiciones específicas que tienen como objetivo la corrección del incumplimiento de una obligación contenida en las normas legales o en los Contratos de Concesión respectivos. Mediante la imposición de una medida correctiva, los órganos competentes del OSIPTEL para imponer sanciones, ordenan a las Empresas Operadoras realizar una determinada conducta o abstenerse de ella, con la finalidad de que cumpla con determinadas obligaciones legales o contractuales.*

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

De este modo, para dar inicio a un procedimiento de imposición de Medida Correctiva se tiene que evaluar si las conductas realizadas por las empresas operadoras constituyen incumplimiento de las normas y/o procedimientos emitidos por la autoridad, identificándose si las mismas se encuentran tipificadas o no como infracciones, así como si las mismas pueden corregirse, a fin de que

<sup>1</sup> Cabe indicar que en la misma fecha luego de dieciocho minutos, ENTEL remite nuevamente la carta N° EGR-008-2025-AER.



el órgano instructor determine la pertinencia del inicio de un procedimiento de imposición de una Medida Correctiva.

De acuerdo con el artículo 40 del Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL (en adelante, Reglamento General del OSIPTEL), aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, este Organismo es competente para imponer sanciones y Medidas Correctivas a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia por el incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión.

Al respecto, es oportuno indicar que, de acuerdo al artículo 23 del RGIS, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, 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.

Adicionalmente, dicha norma dispone que, mediante la imposición de una Medida Correctiva, los órganos competentes del OSIPTEL para imponer sanciones ordenan a las empresas operadoras realizar una determinada conducta o abstenerse de ella, con la finalidad de que cumpla con determinadas obligaciones legales o contractuales.

Así, el presente procedimiento de imposición de Medida Correctiva se inició a la empresa operadora ENTEL por presuntamente haber incumplido lo dispuesto en el primer, segundo y cuarto párrafo del artículo 27-B y el literal b) de la Sexta DCF de las Normas Complementarias del RENTESEG, relacionada con la presentación del reporte por sustracción o pérdida, presentado por el abonado o usuario a la empresa operadora, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de agosto de 2023, de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla N° 1: Resumen de los incumplimientos detectados

Conducta	Período	Norma incumplida	Servicios afectados
ENTEL no habría cumplido las disposiciones previstas en el primer, segundo y cuarto párrafo del artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG, 208 reportes, respecto a 208 reportes analizados.	Del 1 de enero al 31 de agosto de 2023	Primer, segundo y cuarto párrafo del artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG	Servicio de Telefonía Móvil
ENTEL no habría cumplido las disposiciones previstas en el literal b) de la Sexta DCF de las Normas Complementarias del RENTESEG, en 32 reportes, respecto a 208 reportes analizados.		Literal b) de la Sexta DCF de las Normas Complementarias del RENTESEG	

Teniendo en cuenta ello, la DFI consideró que había mérito para iniciar un procedimiento de imposición de Medida Correctiva a ENTEL, a fin de que adecúe su conducta.

### 2.1. CUESTIÓN PREVIA



Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00061-2024-CD/OSIPTEL<sup>2</sup>, publicada el 14 de marzo de 2024; se aprobó la “Norma que modifica la Normas Complementarias del RENTESEG, modificando -entre otros- el artículo 27-B<sup>3</sup>.

De otro lado, conforme la Única Disposición Complementaria Derogatoria de la Resolución de Consejo Directivo N° 00061-2024-CD/OSIPTEL, se derogó la Sexta DCF al inicio de la tercera fase del RENTESEG; es decir el 22 de abril de 2024<sup>4</sup>.

Sin perjuicio de lo anterior, resulta pertinente tener en cuenta que las obligaciones establecidas en el artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG y en la Sexta DCF, antes señaladas; se encuentran actualmente recogidas en el texto del artículo 27-B de la “Norma que modifica las Normas Complementarias para la implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad” (en adelante, Norma que modifica las Normas Complementarias del RENTESEG), aprobado con Resolución N° 00061-2024-CD/OSIPTEL, como se advierte a continuación:

**Tabla N° 2: : Normas Complementarias del RENTESEG**

Resolución de Consejo Directivo N° 07-2020- CD/OSIPTEL, modificado por la Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL <sup>5</sup>	Resolución de Consejo Directivo N° 07-2020- CD/OSIPTEL, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 00061-2024-CD/OSIPTEL
<p><b>“Artículo 27-B.- Presentación del reporte por sustracción o pérdida</b></p> <p><u>El abonado debe reportar a la empresa operadora la sustracción o pérdida de su equipo terminal móvil. Para tal efecto, la empresa operadora requiere al abonado, lo siguiente:</u></p> <p>(i) El nombre y apellidos completos del abonado, o razón social en caso de persona jurídica;</p> <p>(ii) El número del documento legal de identificación del abonado (Documento Nacional de Identidad, Pasaporte, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyente o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones);</p> <p>(iii) El número telefónico o de abonado asociado al equipo terminal móvil materia del reporte por sustracción o pérdida.</p>	<p><b>“Artículo 27-B.- Presentación del reporte por sustracción o pérdida</b></p> <p><u>El abonado debe reportar al concesionario móvil que le presta el servicio la sustracción o pérdida de su equipo terminal móvil. Para tal efecto, el concesionario móvil requiere al abonado, lo siguiente:</u></p> <p>(i) El nombre y apellidos completos del abonado, o razón social en caso de persona jurídica;</p> <p>(ii) El número del documento legal de identificación del abonado (Documento Nacional de Identidad, Pasaporte, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyente o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones);</p> <p>(iii) El número telefónico o de abonado asociado al equipo terminal móvil materia del reporte por sustracción o pérdida;</p>

<sup>2</sup> Vigente a partir del inicio de la tercera fase del RENTESEG; es decir el 22 de abril de 2024.

<sup>3</sup> **Modificación de las normas complementarias para la implementación del registro nacional de equipos terminales móviles para la seguridad**  
Artículo Primero.- Modificar los artículos 8, 9, 24, 25, 27-A, **27-B**, 27-E, 27-G, 27-H, 28, 33, 35 y los ítems 2, 3, 6, 8 y 10 del Anexo Régimen de Infracciones y Sanciones del artículo 36 de las Normas Complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 007-2020-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

<sup>4</sup> Conforme Resolución de Consejo Directivo N° 00294-2023-CD/OSIPTEL.

<sup>5</sup> Mediante el Artículo Sexto de la Resolución N° 00172-2022-CD/OSIPTEL, publicada el 8 de octubre de 2022, se aprobó -entre otros- la Norma que modifica las Normas Complementarias del RENTESEG, cuyo Artículo Segundo dispuso incluir el artículo 27-B a las Normas Complementarias del RENTESEG.



<p>(iv) Información que valide los datos del abonado o del servicio, la cual debe ser comunicada previamente al OSIPTEL para su correspondiente conformidad; y</p> <p>(v) El número telefónico o de abonado (fijo o móvil) desde el cual se reporta la sustracción o pérdida del equipo terminal, siempre que el reporte sea presentado mediante vía telefónica.</p> <p>Este reporte también puede ser realizado por el usuario, quien debe cumplir con indicar a la empresa operadora los datos antes señalados, además de informar su nombre y apellidos completos y número de documento legal de identificación.</p> <p><u>El mencionado reporte puede ser presentado vía telefónica, únicamente a través del servicio de información y asistencia; o en forma personal (verbalmente o por escrito) en las oficinas o centros de atención a usuarios y puntos de venta habilitados en virtud a lo dispuesto en el artículo 8-A del Reglamento de calidad de la atención a usuarios por parte de operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles.</u></p> <p>Luego de realizado el reporte por parte del abonado o usuario y previa validación de la información señalada en los numerales precedentes, <u>la empresa operadora debe entregar en forma inmediata al reporte realizado: (a) el código correlativo de dicho reporte, como constancia del mismo, y (b), el código IMEI del equipo terminal que procede a bloquear, omitiendo los cuatro<sup>6</sup> últimos dígitos, informándosele acerca de dicha omisión.</u></p> <p>La carga de la prueba respecto al reporte efectuado por el abonado o usuario, así como sobre la entrega del código correlativo del reporte y el código IMEI del equipo terminal a ser bloqueado, está a cargo de la empresa</p>	<p>(iv) Información que valide los datos del abonado o del servicio, la cual debe ser comunicada previamente al Osiptel para su correspondiente conformidad; y</p> <p>(v) El número telefónico o de abonado (fijo o móvil) desde el cual se reporta la sustracción o pérdida del equipo terminal, siempre que el reporte sea presentado mediante vía telefónica.</p> <p>Este reporte también puede ser realizado por el usuario, quien debe cumplir con indicar al concesionario móvil los datos antes señalados, además de informar su nombre y apellidos completos y número de documento legal de identificación.</p> <p><u>El mencionado reporte puede ser presentado vía telefónica, únicamente a través del servicio de información y asistencia; o en forma personal (verbalmente o por escrito) en las oficinas o centros de atención a usuarios y puntos de atención habilitados en virtud a lo dispuesto en el Reglamento de calidad de la atención a usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.</u></p> <p>El concesionario móvil durante el citado reporte debe:</p> <p>a. Verificar que el IMEI, marca y modelo del equipo terminal móvil a ser bloqueado haya sido obtenido directamente de la red y que haya estado vinculado al servicio público móvil del abonado días previos, antes de la fecha del reporte de la sustracción o pérdida.</p> <p>b. Informar al abonado o usuario sobre la marca y modelo del equipo terminal móvil que procederá a bloquear.</p> <p>c. En caso el abonado o usuario no esté de acuerdo, el concesionario móvil no bloquea el</p>
---	---

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/webvalidador.xhtml>

<sup>6</sup> Sobre el particular, es de considerar que aun cuando el artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG, vigente durante el periodo evaluado, haya consignado en su redacción la omisión de los cuatro (4) últimos dígitos del código de IMEI que se procede a bloquear, lo cierto es que a través del Reglamento del RENTESEG, aprobado en el Diario Oficial El Peruano el 04 de abril de 2019, mediante el Decreto Supremo N° 007-2019-IN, se dispuso en su artículo 9, numeral 9.2, que “luego de realizado el reporte por parte del abonado o usuario y previa validación de la información, la empresa operadora entrega en forma inmediata: el código correlativo de dicho reporte, como constancia del mismo, y el IMEI del equipo terminal móvil a ser bloqueado, omitiendo el último dígito, informando acerca de dicha omisión”.

En línea con lo dispuesto en el Reglamento del RENTESEG, es preciso tener en cuenta el principio de jerarquía normativa (artículo 51 de la Constitución Política del Perú de 1993), el cual establece que la Constitución prevalece sobre toda norma legal; la ley, sobre las normas de inferior jerarquía, y así sucesivamente.

En ese sentido, es de considerar que, si bien la vigencia del Reglamento del RENTESEG (abril de 2019) es posterior a la del TUO de las Condiciones de Uso, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y modificatorias –siendo que, la obligación de presentación del reporte por sustracción o pérdida , en principio, se encontró regulada en el artículo 125 del TUO de las Condiciones de Uso, y que posteriormente, a través de la Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 08 de octubre de 2022, se trasladó (tal cual) al artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG- se advierte que el Decreto Supremo N° 007-2019 que aprueba el Reglamento del RENTESEG prevalece sobre la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, máxime si, a la fecha de elaboración del presente Informe, la obligación de omitir el último dígito ya se modificó (Resolución N° 00061-2024-CD/OSIPTEL), al efectuarse las adecuaciones correspondientes a las reguladas en el Decreto Legislativo N° 1338 y su Reglamento. En consecuencia, corresponde tener en cuenta que **para este extremo de la obligación se tiene en cuenta que la empresa operadora informe el IMEI a ser bloqueado omitiendo el último dígito.**



<p>operadora.</p> <p>Los importadores o distribuidores de equipos realizan también el reporte de sus equipos terminales sustraídos o perdidos ante las empresas operadoras de servicios públicos móviles bajo responsabilidad, debiendo acreditar el origen legal de la adquisición de dichos equipos terminales.</p> <p>Las empresas operadoras deben entregar una constancia escrita del reporte efectuado por los importadores o distribuidores en el que figure el código correlativo correspondiente y el código IMEI de los equipos terminales a ser bloqueados.</p> <p>(Subrayado agregado).</p>	<p>equipo inicialmente identificado y le brinda la opción de solicitar el bloqueo del IMEI vinculado inmediato anterior, informándole la marca y modelo del citado equipo terminal móvil. De persistir su disconformidad, en caso el reporte se realice a través de la vía telefónica u otro canal no presencial, el concesionario móvil realiza el bloqueo del último IMEI vinculado y lo deriva a una oficina o centro de atención presencial.</p> <p>d. Mediante el canal presencial, el concesionario móvil brinda al abonado mayor información sobre los equipos que se encontraron vinculados a su servicio en el periodo previo al reporte de sustracción o pérdida; y permite efectuar el bloqueo del IMEI que este identifique, sin suspender el servicio vinculado.</p> <p>e. En ningún caso, el concesionario móvil informa los criterios empleados para identificar el equipo terminal móvil materia del reporte.</p> <p>Luego de realizado el reporte por parte del abonado o usuario y previa validación de la información señalada en los párrafos precedentes, el concesionario móvil debe entregar en forma inmediata al reporte realizado: (a) el código correlativo de dicho reporte, como constancia del mismo, y (b), el código IMEI del equipo terminal móvil que procede a bloquear, omitiendo el último dígito, informándosele acerca de dicha omisión.”</p> <p>La carga de la prueba respecto al reporte efectuado por el abonado o usuario, así como sobre la entrega del código correlativo del reporte y el código IMEI del equipo terminal móvil a ser bloqueado, está a cargo del concesionario móvil.</p> <p>Los importadores, distribuidores, ensambladores o fabricantes en el país, o casas comercializadoras de equipos, realizan también el reporte de sus equipos terminales móviles sustraídos o perdidos ante los concesionarios móviles bajo responsabilidad, debiendo acreditar el origen legal de la adquisición de dichos equipos terminales móviles.</p> <p>El concesionario móvil ante el cual se realiza el reporte debe entregar una constancia escrita del reporte efectuado en el que figure el código correlativo correspondiente y el código IMEI de los equipos terminales a ser bloqueados.” (Subrayado agregado).</p>
<p><b>“Sexta. - Equipos terminales móviles a ser reportados como sustraídos o perdidos por los abonados o usuarios</b></p> <p>Complementariamente a lo establecido en el artículo 9 del Decreto Supremo Nº 007-2019-IN, en caso el abonado o usuario realice a través de la <b>vía telefónica</b> la presentación del reporte</p>	

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



<p><u>por sustracción o pérdida de su equipo terminal móvil, el concesionario móvil durante el citado reporte debe asegurarse:</u></p> <p>a. Que el IMEI, marca y modelo del equipo terminal móvil a ser bloqueado haya sido obtenido directamente de la red y que haya estado previamente vinculado al servicio público móvil del abonado días previos, antes de la fecha de reporte de la sustracción o pérdida.</p> <p>b. <u>Informar al abonado o usuario sobre la marca y modelo del equipo terminal móvil que procederá a bloquear.</u></p> <p>c. En caso el abonado o usuario no esté de acuerdo, el concesionario móvil le brinda la opción de solicitar el bloqueo del IMEI vinculado inmediato anterior, informándole la marca y modelo del citado equipo terminal móvil. De persistir su disconformidad, el concesionario móvil realiza el bloqueo del referido IMEI vinculado inmediato anterior y lo derivará a una oficina o centro de atención presencial, para que se le brinde mayor información que le permita efectuar el bloqueo del IMEI que este identifique.</p> <p>d. En ningún caso, el concesionario móvil informa los criterios empleados para identificar el equipo terminal móvil materia del reporte.</p> <p>La aplicación de la presente disposición complementaria final inicia a los tres (3) meses del día siguiente de aprobada la presente norma.”</p>	
--	--

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://appss.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

Al respecto, resulta oportuno traer a colación lo señalado en el Informe N° 00037-DFI/2024, que sustenta la Resolución N° 00061-2024-CD/OSIPTEL, en donde se precisa que, con la modificación del artículo 27-B se buscó incorporar las acciones que la empresa operadora debe realizar cuando el reporte se realice por la vía telefónica. Cabe precisar que, dichas acciones no constituyen una nueva obligación, por cuanto ya se encontraban previstas en la Sexta DCF de las Normas Complementarias del RENTESEG, por lo que al trasladarse estas obligaciones al artículo 27-B correspondía la derogación de la Sexta DCF de las Normas Complementarias del RENTESEG.

### III. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO DE IMPOSICIÓN DE MEDIDA CORRECTIVA

#### 3.1. Respecto al presunto incumplimiento del primer, segundo y cuarto párrafo del artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG. -

De manera previa, cabe precisar las obligaciones a cargo de ENTEL previstos en el primer, segundo y cuarto párrafo del artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG:



**Tabla N° 3**  
**Obligaciones a cargo de la empresa operadora previstas en el artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG**

Obligación a cargo de la empresa operadora	Base legal de la obligación
<p>La empresa operadora <u>debe requerir al abonado</u> que presenta el reporte por sustracción o pérdida la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) El nombre y apellidos completos del abonado, o razón social en caso de persona jurídica;</li> <li>ii) El número del documento legal de identificación del abonado (Documento Nacional de Identidad, Pasaporte, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyente o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones);</li> <li>iii) El número telefónico o de abonado asociado al equipo terminal móvil materia del reporte por sustracción o pérdida.</li> <li>iv) Información que valide los datos del abonado o del servicio, la cual debe ser comunicada previamente al OSIPTEL para su correspondiente conformidad; y</li> <li>v) El número telefónico o de abonado (fijo o móvil) desde el cual se reporta la sustracción o pérdida del equipo terminal, siempre que el reporte sea presentado mediante vía telefónica.</li> </ul>	<p><b>Primer párrafo</b> del artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG</p>
<p>La empresa operadora <u>debe requerir al usuario</u> que presenta el reporte por sustracción o pérdida la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) El nombre y apellidos completos del abonado, o razón social en caso de persona jurídica;</li> <li>ii) El número del documento legal de identificación del abonado (Documento Nacional de Identidad, Pasaporte, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyente o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones);</li> <li>iii) El número telefónico o de abonado asociado al equipo terminal móvil materia del reporte por sustracción o pérdida.</li> <li>iv) Información que valide los datos del abonado o del servicio, la cual debe ser comunicada previamente al OSIPTEL para su correspondiente conformidad; y</li> <li>v) El número telefónico o de abonado (fijo o móvil) desde el cual se reporta la sustracción o pérdida del equipo terminal, siempre que el reporte sea presentado mediante vía telefónica.</li> <li>vi) Nombre y apellidos completos del usuario.</li> <li>vii) Número de documento legal de identificación del usuario.</li> </ul>	<p><b>Segundo párrafo</b> del artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG</p>
<p>La empresa operadora debe entregar al abonado o usuario la siguiente información: Luego de realizado el reporte por parte del abonado o usuario y previa validación de la información señalada en los numerales precedentes, la empresa operadora debe entregar en forma inmediata al reporte realizado: (a) el código correlativo de dicho reporte, como constancia del mismo, y</p> <p>(b) el código IMEI del equipo terminal que procede a bloquear, omitiendo los cuatro últimos dígitos<sup>11</sup>, informándosele acerca de dicha omisión.</p>	<p><b>Cuarto párrafo</b> del artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG</p>

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/webvalidador.xhtml>

Conforme se evidencia, cuando el reporte por sustracción o pérdida es presentado por el abonado, la empresa operadora debe requerirle, la información prevista en el primer párrafo del artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG. En caso estemos ante reportes presentados por el usuario del servicio, corresponderá requerir la información señalada en el segundo párrafo del citado artículo 27-B.

Cabe precisar que la información prevista en el primer y segundo párrafo del artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG es de obligatorio cumplimiento para la empresa operadora, por lo que para dar por cumplida la



obligación a su cargo, la información debe ser requerida por la empresa operadora y proporcionada por el abonado o usuario que presenta el reporte, no admitiéndose como válido el escenario en que dicha información sea proporcionada por la empresa operadora, por cuanto la finalidad de requerir dicha información es que la empresa operadora valide la información proporcionada por la persona que presenta el reporte.

Ahora bien, con relación a la información prevista en el numeral (iv) del primer párrafo del artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG, referida a la *“Información que valide los datos del abonado o del servicio, la cual debe ser comunicada previamente al OSIPTEL para su correspondiente conformidad”*, corresponde precisar que dicha información debe ser comunicada tal como se indica en el artículo citado.

La exigencia respecto a la conformidad previa del OSIPTEL de la información que valide los datos del abonado o del servicio, se justifica en la necesidad de resguardar el equilibrio a efectos que este requisito no se convierta en una barrera que limite el derecho a reportar la sustracción o pérdida del equipo terminal móvil, pero que tampoco haga posible que terceras personas presenten este reporte con fines fraudulentos. Dicha justificación ha sido expuesta en la Exposición de Motivos de la Resolución N° 056-2015-CD/OSIPTEL<sup>7</sup>, en los siguientes términos:

*“Presentación del reporte por robo o pérdida (Artículo 125)*

*[...]*

*Se deberá requerir algunos datos que validen la condición de titularidad del abonado o información respecto al uso del servicio móvil, la información a ser requerida, deberá ser comunicada y deberá contar con la conformidad del OSIPTEL. Cabe destacar que la conformidad es necesaria debido a que es importante que existe el equilibrio preciso para que este requisito no se convierta en una barrera que limite el derecho a reportar el robo o pérdida de un equipo terminal, pero que tampoco posibilite que terceras personas realicen los bloqueos del servicio y equipos, con fines fraudulentos.”*  
*(subrayado agregado)*

Conforme a lo expuesto, la verificación efectuada en etapa de fiscalización<sup>8</sup> respecto al cumplimiento por parte de ENTEL de dicha obligación<sup>9</sup> se ha realizado en mérito a las preguntas de validación remitidas por la citada empresa a través de su carta N° CGR-938/16<sup>10</sup>, las mismas que cuentan con la conformidad de este organismo regulador<sup>11</sup>.

<sup>7</sup> La Resolución N° 056-2015-CD/OSIPTEL incorporó al derogado Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso, aprobado por la Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL, el Título XV “Disposiciones Específicas sobre el RENTESEG” en específico incorporó el artículo 125.- “Presentación del reporte por sustracción o pérdida”, que fue posteriormente trasladado a las Normas Complementarias del RENTESEG, a través del artículo 27-B.

<sup>8</sup> Ver numeral 32 del Informe de Fiscalización.

<sup>9</sup> Al respecto se debe tener presente que, tal como se expuso en el párrafo 70 y siguientes del Informe de Fiscalización, este organismo regulador ha estandarizado las preguntas de validación que se requieren al abonado o usuario para validar sus datos o del servicio. Dicha implementación de conformidad con la carta N° 02504-DAPU/2024, notificada a ENTEL el 4 de mayo de 2024, debía efectuarse hasta el 31 de agosto de 2024. Asimismo, de acuerdo con la Carta N° 06321-DAPU/2024, notificada a ENTEL el 16 de agosto de 2024, la implementación de las preguntas estándar para los abonados y usuarios del segmento corporativo y/o de gobierno, debía efectuarse hasta el 30 de noviembre de 2024. Sin perjuicio de ello, se debe tener presente que la verificación efectuada en etapa de fiscalización se realizó en mérito a las preguntas de validación remitidas por ENTEL a través de su carta N° CGR-938/16 remita al OSIPTEL el 6 de mayo de 2016.

<sup>10</sup> Carta remitida al OSIPTEL el 6 de mayo de 2016.

<sup>11</sup> A través de la carta N° 01322-GPSU/2017 de fecha 15 de junio de 2017.



Por otro lado, respecto a las obligaciones previstas en el cuarto párrafo del artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG, referido a la obligación de la empresa operadora de entregar al abonado o usuario, en forma inmediata al reporte realizado: (a) el código correlativo de dicho reporte, como constancia del mismo y (b) el código IMEI del equipo terminal móvil que procede a bloquear, omitiendo el último dígito e informar acerca de dicha omisión; se debe tener en cuenta que la obligatoriedad de proporcionar dicha información al abonado o usuario que presenta el reporte por sustracción y pérdida se estableció porque dicha información permitirá al abonado o usuario realizar el seguimiento de las acciones adoptadas por su empresa operadora.

En el presente caso, tal como se ha señalado en el Informe de Fiscalización el análisis del cumplimiento del artículo 27-B y la Sexta DCF de las Normas Complementarias del RENTESEG, se realizó respecto a las grabaciones de doscientos ocho (208) reportes por sustracción o pérdida -remitida por ENTEL-, cuyo detalle se encuentra en la primera pestaña del Anexo 1 del mencionado Informe.

En atención a ello, en la etapa de fiscalización, se analizaron las grabaciones correspondientes a doscientos ocho (208) reportes, siendo que en la segunda pestaña del Anexo N° 1 del Informe de Fiscalización<sup>12</sup>, se encuentra detallado el análisis del cumplimiento por parte de ENTEL respecto a la obligación de requerir y entregar al abonado y usuario que presenta el reporte por sustracción o pérdida la información prevista en el primer, segundo y cuarto párrafo del artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG.

En ese sentido, se ha evidenciado el incumplimiento por parte de ENTEL respecto a la presentación del reporte por sustracción o pérdida en doscientos ocho (208) reportes, es decir, en la totalidad de reportes analizados, por cuanto no cumplió con requerir al abonado o usuario una o alguna de la información obligatoria requerida para la presentación del reporte por sustracción o pérdida (previstos en el primer y segundo párrafo del artículo 27-B) o no entregó al abonado o usuario de manera inmediata a la presentación del reporte, información prevista en el cuarto párrafo del artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG.

### **3.2. Respecto al presunto incumplimiento del literal b) de la Sexta DCF de las Normas Complementarias del RENTESEG. –**

El literal b) de la Sexta DCF de las Normas Complementarias del RENTESEG, (actualmente recogido en el cuarto párrafo del artículo 27-B de la Norma que modifica las Normas Complementarias del RENTESEG); establece una obligación adicional a la prevista en el artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG, aplicable únicamente en caso que el abonado o usuario presente el reporte de sustracción o pérdida a través de la vía telefónica. Cabe resaltar que dicho procedimiento tiene por finalidad hacer de conocimiento del abonado o usuario sobre el equipo (marca y modelo) que se procederá a bloquear, es decir antes de la ejecución del bloqueo, a fin de que el abonado o usuario pueda bloquear el terminal móvil que usa, evitando bloquear un IMEI que no corresponda.

<sup>12</sup> El mismo que se notificó conjuntamente con la imputación de cargos a la empresa operadora.



En el presente caso, en la etapa de fiscalización, se analizaron las grabaciones correspondientes a doscientos ocho (208) reportes, siendo que en la tercera pestaña del Anexo N° 1 del Informe de Fiscalización<sup>13</sup>, se encuentra detallado el análisis del cumplimiento o no del Literal b) de la Sexta DCF de las Normas Complementarias del RENTESEG por parte de la empresa operadora.

En ese sentido, se advierte el incumplimiento por parte de ENTEL respecto a la obligación de informar al abonado o usuario sobre la marca y modelo del equipo terminal que se procederá a bloquear, prevista en el literal b) de la Sexta DCF de las Normas Complementarias del RENTESEG, en treinta y dos (32) reportes por sustracción o pérdida, de un total de doscientos ocho (208) reportes analizados. A continuación, se muestra un resumen de la información entregada por la empresa operadora.

Tabla N° 4: Información obligatoria entregada ENTEL al abonado o usuario

Información que debe ser entregada por la empresa operadora	SI	NO
Informar marca y modelo del equipo terminal	176	32

Conforme a lo expuesto, se evidencia el incumplimiento por parte de ENTEL de la obligación prevista en el literal b) de la Sexta DCF de las Normas Complementarias del RENTESEG<sup>14</sup>, el cual actualmente se encuentra recogido en el artículo 27-B de la norma que modifica las Normas Complementarias del RENTESEG.

### 3.3. Respecto a las capacitaciones llevadas a cabo por ENTEL, así como el principio de culpabilidad previsto en el numeral 10 del artículo 248° del TUO de la LPAG.-

En sus Descargos 1, ENTEL manifiesta que el procedimiento vulneraría el principio de razonabilidad, puesto que, no existen razones que justifiquen la aplicación de la medida correctiva, sobre todo cuando ENTEL en todo momento es respetuoso con la normativa y además se encuentra ejecutando acciones para cumplir a cabalidad con las disposiciones de las Normas Complementarias del RENTESEG. Por ejemplo, se están realizando capacitaciones a los asesores para poder reafirmar el cumplimiento de la medida. Es decir, en ningún momento se ha tenido ánimos de incumplimiento.

<sup>13</sup> El mismo que se notificó conjuntamente con la imputación de cargos a la empresa operadora.

<sup>14</sup> Artículo derogado mediante la Resolución N° 00061-2024-CD/OSIPTEL publicada el 14 de marzo de 2024.

**“Única.- Derogatoria**

*Deróguense los artículos 21 y 27-C y la Sexta Disposición Complementaria Final de las Normas Complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, aprobadas mediante Resolución de Consejo Directivo N° 07-2020-CD/OSIPTEL al inicio de la tercera fase del RENTESEG”.*

Sin embargo, las disposiciones previstas en la derogada Sexta DCF de las Normas Complementarias del RENTESEG, fueron incorporadas al texto del cuarto párrafo del artículo 27-B:

**Artículo 27-B.- Presentación del reporte por sustracción o pérdida**

(...)

El concesionario móvil durante el citado reporte debe:

(...)

**b. Informar al abonado o usuario sobre la marca y modelo del equipo terminal móvil que procederá a bloquear.**

(...)



Además, precisa que no se trata de una nueva práctica, dado que de forma recurrente ENTEL se encarga de gestionar capacitaciones tanto para sus nuevos asesores como para aquellos que ya forman parte de su equipo de trabajo a fin de que se refuerce el cumplimiento las obligaciones vinculadas al artículo 27-B de las Normas Complementarias para la Implementación del RENTESEG. En ese sentido, solicita el archivo del procedimiento.

De otro lado, en sus Descargos 2, la empresa operadora alega que, el inicio del procedimiento vulneraría el principio de razonabilidad, en la medida que ENTEL de manera proactiva se encuentra ejecutando acciones para corregir su conducta, dado que están realizando capacitaciones a los asesores para poder reafirmar el cumplimiento de la medida. Por tanto, en ningún momento ha tenido ánimos de incumplimiento, lo cual se sustenta en que, durante el periodo supervisado, se realizaron capacitaciones trimestrales – debido a que no existe rotación constante de asesores- sobre temas vinculados al bloqueo del servicio por suspensión y/o pérdida del equipo terminal móvil, así como de cuestionamientos de bloqueo, conforme se aprecia en la base adjunta en el Anexo A.

Asimismo, la empresa operadora adjunta para mayor detalle el material empleado de las capacitaciones como Anexo B. Precisa que además de forma recurrente se envía recordatorios por correo con la información de lineamientos que debe seguir el asesor ante una solicitud de bloqueo por pérdida o robo, siendo que adjunta el Anexo C como ejemplo.

De esta manera, ENTEL considera que corresponde reevaluar el inicio del procedimiento de imposición de medida correctiva, en la medida que, de forma posterior al periodo fiscalizado, se han ejecutado acciones para cesar la conducta imputada en el periodo de enero a agosto de 2023. Por lo expuesto, solicita el archivo del procedimiento de Imposición de medida correctiva.

Al respecto, se debe tener presente que, los documentos remitidos por ENTEL, si bien darían cuenta de capacitaciones realizadas a sus asesores respecto a temas relacionados con el procedimiento del reporte por sustracción o pérdida del equipo terminal móvil –incluso durante el periodo fiscalizado y de manera posterior–; no acreditan de qué manera dichas capacitaciones habrían impactado en el cumplimiento de las obligaciones previstas en el artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG y sus modificatorias, relacionadas con la presentación del reporte por sustracción.

A esto se debe agregar que, ENTEL no ha acreditado la efectividad de las capacitaciones en el cumplimiento de las obligaciones a su cargo, sino que, además, en etapa de fiscalización se han verificado incumplimientos; por lo que, dichas capacitaciones no habrían logrado su finalidad. Así, en la etapa de fiscalización se verificó el incumplimiento de las obligaciones previstas en el artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG en la totalidad de los reportes analizados (es decir, en doscientos ocho reportes) y el incumplimiento de la obligación prevista en el cuarto párrafo del artículo 27-B de la norma que modifica las Normas Complementarias del RENTESEG en treinta y dos (32) reportes respecto de doscientos ocho (208) reportes analizados.

Adicionalmente, respecto a las capacitaciones que ENTEL ha alegado se habrían llevado a cabo de manera posterior a la etapa de fiscalización, se debe tener presente que ENTEL no ha acreditado que a través de dichas



capacitaciones haya logrado superar los problemas detectados en etapa de fiscalización y que ha motivado el inicio del presente procedimiento.

De otro lado, se advierte que en el archivo Excel denominado Anexo A se detallan registros de personal con sus nombres y apellidos, siendo que a las capacitaciones en temas regulatorios bloqueos, protocolo de atención bloqueos, brief temas regulatorios en las siguientes fechas: 22 de marzo, 8 de junio, 8 de setiembre de 2023, así como 3 y 12 de enero de 2024.

Asimismo, se aprecia que en el Anexo B la empresa operadora adjuntó las diapositivas de capacitación que registra como fecha noviembre de 2023 sobre temas regulatorios: Bloqueo por robo, desbloqueo de equipo y cuestionamiento al bloqueo.

A esto se debe sumar, que los medios probatorios remitidos por ENTEL (Anexo A, Anexo B (parte 1) y Anexo C de sus Descargos 2) corresponden a un periodo anterior a la carta N° 02533-DFI/2024, notificada el 5 de noviembre de 2024, por la cual se comunicó a ENTEL el inicio del presente procedimiento de imposición de medida correctiva, es decir cuando la administrada aun no conocía los incumplimientos detectados por la DFI, por lo que dichos medios probatorios no acreditan de ninguna manera la ejecución de acciones de manera proactiva que se encontraría realizando para corregir su conducta, tal como ha sido alegado por ENTEL.

En adición, en el documento remitido como Anexo B (parte 2) de los Descargos 2 de ENTEL, se aprecia que no tiene fecha de elaboración (únicamente se indica el año 2024), por lo que no se puede determinar que corresponda a una fecha posterior al inicio del procedimiento de medida correctiva, por lo que tampoco acredita que ENTEL en efecto haya implementado acciones para corregir su conducta.

Por otro lado, ENTEL, en su Descargos 1 y 2, no ha desconocido ni negado la ocurrencia de los incumplimientos advertidos en la etapa de fiscalización, que habrían dado origen al presente procedimiento de medida correctiva; asimismo, no se ha pronunciado respecto a la existencia de algún eximente de responsabilidad, ni ha presentado pruebas que acrediten que los incumplimientos detectados tengan carácter invencible a fin de poder exonerarla de responsabilidad. Por lo tanto, corresponde desestimar lo alegado por ENTEL en este extremo.

Con relación a lo señalado por ENTEL respecto a que no habría tenido ánimo de incumplimiento, cabe precisar que el deber de cuidado está directamente relacionado con la diligencia que los administrados deben tener a efectos de evitar incurrir en un posible incumplimiento, máxime cuando en el presente caso, es obligación de la empresa operadora cumplir con el procedimiento ante una solicitud de reporte por sustracción o pérdida por parte de sus abonados y usuarios, previsto en el artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG y modificatorias.

### **3.4. Respecto a la vulneración del principio de razonabilidad.-**

ENTEL alega que el artículo 246 del TUO de la LPAG precisa que las entidades públicas solo podrán dictar medidas correctivas mediante decisión debidamente motivada y observando el principio de proporcionalidad. Así, hace referencia al



artículo 251 de la referida norma, en la cual las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto.

De otro lado, se refiere al artículo 23 de la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (LDFP), mediante el cual señala que el Regulador podrá aplicar medidas correctivas “para evitar que un daño se torne irreparable, para asegurar el cumplimiento de sus futuras resoluciones o para corregir una conducta infractora.

Ahora bien, alega que, de acuerdo con el principio de razonabilidad, las medidas impuestas por la administración deben responder a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido y no deben desnaturalizar la finalidad para la cual fueron regulados.

Además, señala que debe analizarse si la medida correctiva es adecuada, necesaria y proporcional, en tanto que el dictado de las medidas correctivas debe obedecer a los principios de razonabilidad y proporcionalidad. En esa línea, trae a colación lo establecido por el Tribunal Constitucional, en la sentencia recaída en el Expediente 00535-2009-PA/TC, en la que la autoridad administrativa no debe aplicar mecánicamente la norma a los hechos del caso, sin antes realizar un análisis del contexto, antecedentes, y circunstancias.

En ese sentido, argumenta que se busca que la decisión de la autoridad no sea solamente objetiva, sino que tome en consideración las particularidades de cada caso para que se declare una decisión justa para el administrado. Ello, conforme a lo indicado por el Tribunal Constitucional, referido a que “el principio de razonabilidad parece sugerir una valoración respecto del resultado del razonamiento del juzgador expresado en su decisión, mientras que el procedimiento para llegar a este resultado sería la aplicación del principio de proporcionalidad con sus tres sub principios: de adecuación, de necesidad y de proporcionalidad en sentido estricto o ponderación”.

Por lo tanto, alega que, de un análisis de los hechos conforme al principio de razonabilidad, se evidencia que no existen razones que justifiquen la aplicación de la medida correctiva y, en consecuencia, solicita se disponga el archivo del procedimiento de imposición de medida correctiva.

Al respecto, corresponder precisar que, como no escapa al conocimiento de ENTEL, las medidas correctivas son decisiones de la administración, emitidas en consecuencia a un ilícito cometido por el administrado, siendo a partir de ello que su finalidad es reponer las cosas al estado anterior o debido. Así, la medida correctiva se fundamenta en una necesidad y urgencia de recomponer las cosas a su estado regular. Además, las medidas correctivas persiguen una respuesta inmediata ante un daño que pueda haberse generado; es decir, su adopción busca el recompensar el orden alterado o corregirlo<sup>15</sup>. En esa línea, el artículo 23° de la LDFP, atribuye a este Organismo Regulador la facultad de disponer la aplicación de medidas correctivas para corregir una conducta infractora.

<sup>15</sup> Al respecto, léase la Resolución de Gerencia General N° 284-2023-GG/OSIPTEL, referido a la aplicación de las medidas correctivas: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5323898/4773241-resolucion-n-284-gg-2023.pdf?v=1698185538>



Respecto a lo alegado por ENTEL sobre la presunta vulneración del principio de razonabilidad, corresponde analizar si la imposición de una Medida Correctiva se ajusta al principio de razonabilidad contenido en el numeral 1.4 del inciso 1 del artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, en adelante (TUO de la LPAG).

En ese marco, se procede a analizar cada uno de los requisitos contemplados en el TUO de la LPAG sobre el Principio de Razonabilidad, en línea con lo desarrollado por el Informe de la DFI:

**a) Que la decisión de la autoridad administrativa se haya adoptado dentro de los límites de la facultad atribuida.**

De conformidad con los artículos 40<sup>16</sup> y 41<sup>17</sup> del Reglamento General del OSIPTEL, la Gerencia General tiene la facultad para imponer las sanciones que correspondan por el incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión.

De igual modo, de acuerdo con los artículos 45<sup>18</sup> y 46<sup>19</sup> del Reglamento de Organización y Funciones del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL (en adelante, el ROF del OSIPTEL), aprobado por el Decreto Supremo N° 160-2020-PCM y la Resolución de Presidencia N° 00094-2020-PD/OSIPTEL, y modificado por Decreto Supremo N° 140-2023-PCM y Resolución de Presidencia N° 00127-2023-PE/OSIPTEL, corresponde a la DFI constituirse en el órgano de instrucción en los procedimientos de imposición de Medida Correctiva, cuya competencia sea de la Gerencia General. Así, se corrobora que la tramitación del presente procedimiento se enmarcó dentro de los límites de la facultad atribuida a la DFI.

<sup>16</sup> Reglamento General del OSIPTEL

**“Artículo 40.- Definición de Función Fiscalizadora y Sancionadora.**

*La función fiscalizadora y sancionadora permite al OSIPTEL imponer sanciones y medidas correctivas a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia por el incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión”.*

<sup>17</sup> Reglamento General del OSIPTEL

**“Artículo 41.- Órganos Competentes para el Ejercicio de la Función Fiscalizadora y Sancionadora.**

*La función fiscalizadora y sancionadora puede ser ejercida de oficio o por denuncia de parte. Dicha función es ejercida en primera instancia por la Gerencia General del OSIPTEL y en segunda instancia, en vía de apelación, por el Consejo Directivo.*

*Para el desarrollo de sus funciones la Gerencia General contará con el apoyo de una o más gerencias, que estarán a cargo de las acciones de investigación y análisis del caso”.*

<sup>18</sup> ROF del OSIPTEL

**“Artículo 45º.- Dirección de Fiscalización e Instrucción**

*La Dirección de Fiscalización e Instrucción es el órgano de línea responsable de promover –con un enfoque de prevención– y de supervisar el cumplimiento de las obligaciones técnicas, legales y contractuales, por parte de las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, así como de quienes realizan actividades sujetas a la competencia del OSIPTEL, a nivel nacional.*

*Asimismo, como órgano instructor, emite las medidas que correspondan en el marco de los procedimientos administrativos sancionadores o de imposición de medidas correctivas, que sean de competencia de la Gerencia General en primera instancia administrativa”.*

<sup>19</sup> ROF del OSIPTEL

**“Artículo 46º.- Funciones de la Dirección de Fiscalización e Instrucción**

*Son funciones de la Dirección de Fiscalización e Instrucción las siguientes:*

*(...)*

*d) Conducir la etapa instructiva de los procedimientos administrativos sancionadores y de imposición de medidas correctivas.*

*(...)”.*



- b) **Que la decisión de la autoridad administrativa mantenga la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que responda a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido**

Al respecto, ENTEL ha alegado que, debe analizarse si la medida correctiva es adecuada, necesaria y proporcional. Asimismo, ha señalado que las medidas correctivas deben obedecer a los principios de razonabilidad y proporcionalidad. Con relación a ello, a fin de determinar si la decisión de iniciar un procedimiento de imposición de medida correctiva –y no adoptar una medida administrativa de otro tipo– ha cumplido con la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar según el texto del inciso 1.4 del numeral 1 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, se procederá a analizar el principio de razonabilidad en sus tres dimensiones: juicio de idoneidad, juicio de necesidad y juicio de proporcionalidad.

- (i) **Juicio de idoneidad o adecuación:** La medida a ser adoptada debe ser adecuada para alcanzar el fin público que busca tutelar; por lo que, en el presente caso, debe estar vinculado con la relevancia de cautelar los bienes jurídicos e intereses protegidos por la disposición normativa cuyo incumplimiento se imputa en el presente procedimiento de imposición de Medida Correctiva.

En ese sentido, con la imposición de una Medida Correctiva se espera que la empresa operadora asuma en adelante un comportamiento adecuado y diligente, adoptando todas las acciones que resulten necesarias, de tal modo que realice una determinada conducta o se abstenga de ella, con la finalidad que cumpla con determinadas obligaciones contenida en una norma legal o en un contrato de concesión.

Al respecto, sobre la base de lo indicado respecto de la finalidad de la imposición de una Medida Correctiva; esta Instancia advierte que la decisión de iniciar el presente procedimiento de imposición de Medida Correctiva a ENTEL tiene como objeto que la administrada cumpla –en lo sucesivo– con las obligaciones previstas en el artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG y sus modificatorias.

Es preciso señalar que el artículo 27-B vigente incorporó las obligaciones previstas en la Sexta DCF, sin eliminar, modificar o incorporar nuevas obligaciones.

Es decir, el objetivo y finalidad de la intervención del ente regulador en el presente caso está representado por la relevancia de cautelar el bien jurídico protegido por las disposiciones materia de controversia, así como los hechos observados durante la etapa de fiscalización, a partir de lo cual resultaba adecuado el inicio de un procedimiento de imposición de medida correctiva, con el fin de que ENTEL cumpla –en lo sucesivo– con la obligación de requerir y entregar toda la información obligatoria prevista en el artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG y sus modificatorias.

Es importante reiterar que, ENTEL empresa especializada en la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, quien desarrolla



una actividad que le ha sido encargada mediante una concesión otorgada por el Estado peruano. Por ello, se encuentra obligada a contar con las herramientas adecuadas y el nivel de capacitación necesario de su personal, a fin de dar cumplimiento a la normativa aplicable en el presente caso.

En ese marco, se determina que la imposición de la Medida Correctiva resulta adecuada para corregir el incumplimiento detectado.

- (ii) **Juicio de necesidad:** Cabe indicar que este consiste en evidenciar si la medida a adoptar resulta un medio necesario para lograr la finalidad pública que se pretende alcanzar, esto es, que no existan medidas alternativas igualmente eficaces o que sean menos gravosas que permitan alcanzar el mismo fin.

Ante ello, corresponde analizar la posibilidad de imponer en el presente caso otras medidas, en el marco del Reglamento General de Fiscalización<sup>20</sup>, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 090-2015- CD/OSIPTEL y sus modificatorias (en adelante, Reglamento General de Fiscalización).

Por lo tanto, el artículo 30<sup>21</sup> del Reglamento de Fiscalización, dispone que durante las actividades de fiscalización se podrá emitir una Alerta Preventiva, 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.

Como se puede apreciar, se evidencia el carácter facultativo de las alertas preventivas; por lo tanto, esta se aplicará de manera discrecional según corresponda; no obstante, en el caso bajo análisis, teniendo en cuenta la finalidad pública que se pretende alcanzar, se considera adecuado continuar con el Procedimiento de Imposición de Medida Correctiva.

Considerando que la finalidad en el presente caso es que ENTEL en lo sucesivo, despliegue una actuación diligente para cumplir con las obligaciones inicialmente previstas en el artículo 27-B y la Sexta DCF de las Normas Complementarias del RENTESEG, actualmente recogidas en el artículo 27-B de la norma que modifica las Normas Complementarias del RENTESEG; esta instancia considera que la imposición de una

<sup>20</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 090-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

<sup>21</sup> **Artículo 30.- Alertas Preventivas**

*El órgano competente para realizar las actividades de fiscalización podrá emitir una Alerta Preventiva, 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.*

*El OSIPTEL llevará un registro único de las Alertas Preventivas impuestas a las entidades fiscalizadas, el cual deberá contener como mínimo lo siguiente:*

*a) El nombre de la entidad fiscalizada;*  
*b) La obligación cuyo riesgo de incumplimiento ha sido informado a la entidad fiscalizada;*  
*c) El número, fecha y descripción del documento que comunica la alerta preventiva;*  
*d) La fecha en que se comunicó la alerta preventiva a la entidad fiscalizada;*  
*e) Indicación si la entidad fiscalizada cumplió con dar respuesta a la alerta preventiva emitida y;*  
*f) El número de expediente de fiscalización.*

*El Registro de Alertas Preventivas actualizado será publicado en la página web del OSIPTEL.*

*El incumplimiento de remitir la información solicitada en una Alerta Preventiva, será sancionado de conformidad con lo establecido en el artículo 7 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones del OSIPTEL o la norma que lo sustituya"*



medida correctiva, conforme a lo dispuesto en el artículo 23 de la LDFF, en concordancia con el artículo 23 del RGIS, es el medio viable para persuadirla a cumplir con sus obligaciones.

Asimismo, corresponde destacar que, en el caso que nos ocupa se ha observado el Principio de Razonabilidad, toda vez que se optó por una medida de naturaleza no sancionatoria, siendo que se busca el adecuado ajuste de la conducta de la empresa operadora, de tal forma que al momento en que se tramite la presentación de los reportes por sustracción o pérdida del equipo terminal la empresa operadora cumpla con requerir y entregar al abonado o usuario la información que la norma establece como obligatoria.

En atención a ello, esta Instancia considera que la imposición de una Medida Correctiva es el medio viable para persuadir a ENTEL a que en lo sucesivo despliegue una actuación diligente para cumplir con dicha obligación. Por tanto, se evidencia que la medida adoptada supera el juicio de necesidad.

- (iii) **Juicio de proporcionalidad:** Con este sub principio se busca establecer si la medida adoptada guarda una relación razonable con el fin que se pretende alcanzar, por lo cual, se considera que dicho sub principio está estrechamente vinculado con el juicio de necesidad analizado precedentemente.

De este modo, es importante señalar que, en este caso el propósito que se busca mediante la imposición de la medida correctiva, es que la empresa operadora cumpla con adecuar su comportamiento a las obligaciones previstas en el artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG y modificatorias; en consecuencia, adopte las medidas para dar estricto cumplimiento a las obligaciones previstas para la presentación del reporte por sustracción o pérdida, por parte de sus abonados o usuarios.

En ese contexto, esta Instancia en concordancia con lo analizado por la DFI, determina que la decisión de imponer una Medida Correctiva no constituye un exceso de punición pues, en el presente caso, se ajusta al Principio de Razonabilidad, toda vez que se encuentra en el ámbito de las facultades asignadas por ley, así como supera los juicios de idoneidad, necesidad y proporcionalidad en sentido estricto, existiendo una relación lógica y proporcionada entre los antecedentes y las consecuencias, entre el objeto y el fin, y el marco legal vigente.

Por lo tanto, en virtud de lo expuesto en los párrafos precedentes, corresponde la imposición de una Medida Correctiva a fin de que ENTEL establezca los mecanismos pertinentes que le permitan cumplir con las obligaciones establecidas en el artículo 27-B de las Normas Complementarias para la Implementación del RENTESEG y modificatorias<sup>22</sup>.

De este modo, en aplicación de las funciones que corresponden a esta Gerencia General, conforme a lo establecido en los artículos 40 y 41 del Reglamento General del OSIPTEL;

<sup>22</sup> Aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 07-2020-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



## SE RESUELVE:

**Artículo 1°.** - Imponer una **MEDIDA CORRECTIVA** a **ENTEL PERÚ S.A.**, para que en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles, contados desde el día hábil siguiente de la notificación de la presente resolución, implemente las medidas y/o acciones que resulten necesarias, a efectos de:

- (i) Cumplir con requerir a los abonados y usuarios que presenten el reporte por sustracción o pérdida, toda la información obligatoria prevista en los numerales (i) al (v) del primer párrafo del artículo 27-B<sup>23</sup> de las Normas Complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 07-2020-CD/OSIPTEL y sus modificatorias (reportes presentados por los abonados) y segundo párrafo del artículo 27-B<sup>24</sup> de las referidas Normas Complementarias del RENTESEG (reportes presentados por los usuarios).
- (ii) Cumpla con informar a los abonados y usuarios que presenten el reporte por sustracción o pérdida, sobre la marca y modelo del equipo terminal móvil que procederá a bloquear, conforme a lo previsto en el literal b) del cuarto párrafo del artículo 27-B<sup>25</sup> de las Normas Complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 07-2020-CD/OSIPTEL<sup>26</sup> y sus modificatorias.
- (iii) Cumpla con entregarle a los abonados y usuarios que presenten el reporte por sustracción o pérdida, el código correlativo de dicho reporte,

<sup>23</sup> Normas Complementarias del RENTESEG aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 07-2020-CD/OSIPTEL modificada por la Resolución de Consejo Directivo N° 00061-2024-CD/OSIPTEL (Norma vigente)

**Artículo 27-B.- Presentación del reporte por sustracción o pérdida**

El abonado debe reportar al **concesionario móvil** que le presta el servicio la sustracción o pérdida de su equipo terminal móvil. Para tal efecto, **el concesionario móvil** requiere al abonado, lo siguiente:

- (i) El nombre y apellidos completos del abonado, o razón social en caso de persona jurídica;
- (ii) El número del documento legal de identificación del abonado (Documento Nacional de Identidad, Pasaporte, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyente o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones);
- (iii) El número telefónico o de abonado asociado al equipo terminal móvil materia del reporte por sustracción o pérdida;
- (iv) Información que valide los datos del abonado o del servicio, la cual debe ser comunicada previamente al **Osiptel** para su correspondiente conformidad; y
- (v) El número telefónico o de abonado (fijo o móvil) desde el cual se reporta la sustracción o pérdida del equipo terminal, siempre que el reporte sea presentado mediante vía telefónica.

<sup>24</sup> Normas Complementarias del RENTESEG aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 07-2020-CD/OSIPTEL modificada por la Resolución de Consejo Directivo N° 00061-2024-CD/OSIPTEL (Norma vigente)

**Artículo 27-B.- Presentación del reporte por sustracción o pérdida**

(...)

Este reporte también puede ser realizado por el usuario, quien debe cumplir con indicar al **concesionario móvil** los datos antes señalados, además de informar su nombre y apellidos completos y número de documento legal de identificación.

<sup>25</sup> Normas Complementarias del RENTESEG aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 07-2020-CD/OSIPTEL modificada por la Resolución de Consejo Directivo N° 00061-2024-CD/OSIPTEL (Norma vigente)

**Artículo 27-B.- Presentación del reporte por sustracción o pérdida**

(...)

El concesionario móvil durante el citado reporte debe:

(...)

- b. Informar al abonado o usuario sobre la marca y modelo del equipo terminal móvil que procederá a bloquear.

(...)

<sup>26</sup> Modificada por la Resolución de Consejo Directivo N° 00061-2024-CD/OSIPTEL.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



así como el código del IMEI del equipo terminal móvil que procede a bloquear, omitiendo el último dígito, informándosele acerca de dicha omisión, conforme a lo previsto en el quinto párrafo del artículo 27-B<sup>27</sup> de las Normas Complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 07-2020-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

**Artículo 2°.** - Se considerará que ENTEL PERÚ S.A. cumplió con implementar las medidas y/o acciones dispuestas en los numerales (i), (ii) y (iii) del artículo primero, a través de la realización de acciones de fiscalización, llevadas a cabo por la Dirección de Fiscalización e Instrucción del OSIPTEL, lo cual se realizará una vez vencido el plazo establecido en el artículo primero.

**Artículo 3°.** - El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones dispuestas en los numerales (i), (ii) y/o (iii) del artículo primero, constituirá infracción administrativa de acuerdo en el artículo 25° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

**Artículo 4°.** - Poner en conocimiento de la Dirección de Fiscalización e Instrucción, la presente Resolución.

**Artículo 5°.** - Notificar la presente Resolución a la empresa ENTEL PERÚ S.A. conjuntamente con el Informe N° 00031-DFI/2025.

**Artículo 6°.** - Encargar a la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales del OSIPTEL la publicación de la presente Resolución en la página Web institucional del OSIPTEL ([www.osiptel.gob.pe](http://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

<sup>27</sup> Normas Complementarias del RENTESEG aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 07-2020-CD/OSIPTEL modificada por la Resolución de Consejo Directivo N° 00061-2024-CD/OSIPTEL (Norma vigente)

**Artículo 27-B.- Presentación del reporte por sustracción o pérdida**

(...)

Luego de realizado el reporte por parte del abonado o usuario y previa validación de la información señalada en los párrafos precedentes, el concesionario móvil debe entregar en forma inmediata al reporte realizado: (a) el código correlativo de dicho reporte, como constancia del mismo, y (b), el código IMEI del equipo terminal móvil que procede a bloquear, omitiendo el último dígito, informándosele acerca de dicha omisión."