

## ORGANISMOS REGULADORES

ORGANISMO SUPERVISOR  
DE INVERSIÓN PRIVADA EN  
TELECOMUNICACIONESDeclaran fundado en parte recurso de  
apelación interpuesto por ENTEL PERÚ S.A.  
contra la Resolución N° 013-2023-TRASU/  
PAS/OSIPTELRESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO  
N° 00037-2024-CD/OSIPTEL

Lima, 14 de febrero de 2024

EXPEDIENTE N°	014-2022/TRASU/STSR-PAS
MATERIA	Recurso de Apelación interpuesto por la empresa ENTEL PERÚ S.A. contra la Resolución N° 013-2023-TRASU/PAS/OSIPTEL
ADMINISTRADO	ENTEL PERÚ S.A.

## VISTOS:

(i) El Recurso de Apelación interpuesto por ENTEL PERÚ S.A. (en adelante, ENTEL) contra la Resolución N° 013-2023-TRASU/PAS/OSIPTEL,

(ii) El Informe N° 024-OAJ/2024 del 21 de enero de 2024, elaborado por la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

(iii) El Expediente N° 014-2022/TRASU/STSR-PAS.

## CONSIDERANDO:

## I. ANTECEDENTES:

1.1. Mediante carta N° 00743-STSR/2022, notificada el 20 de octubre de 2022, la Secretaria Técnica Adjunta de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, Secretaria Técnica) comunicó a ENTEL, el inicio de un PAS por la presunta infracción al artículo 13 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones<sup>1</sup> (en adelante, RGIS), en tanto se habría verificado el incumplimiento de 16 resoluciones emitidas por el TRASU, otorgándole un plazo de 15 días hábiles para que presente sus descargos.

N°	N° Expediente
1	0019898-2020/TRASU/ST-RA
2	0018812-2020/TRASU/ST-RA
3	0002554-2021/TRASU/ST-RA
4	0022683-2020/TRASU/ST-RA
5	0043644-2019/TRASU/ST-RA
6	0001013-2021/TRASU/ST-RA
7	0018609-2020/TRASU/ST-RA
8	0006104-2021/TRASU/ST-RA
9	0011350-2021/TRASU/ST-RA
10	0008108-2021/TRASU/ST-RA
11	00002114-2021/TRASU/ST-RA
12	0010393-2021/TRASU/ST-RA
13	0014933-2021/TRASU/ST-RA
14	0006729-2021/TRASU/ST-RQJ
15	0007670-2021/TRASU/ST-RA
16	00007735-2021/TRASU/ST-RQJ

1.2. Mediante Resolución N° 013-2023-TRASU/PAS/OSIPTEL, notificada el 7 de marzo de 2023, el Tribunal

Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, TRASU) resolvió lo siguiente:

- ARCHIVAR el PAS respecto de las resoluciones contenidas en 3 expedientes<sup>2</sup>.
- SANCIONAR a ENTEL con una multa de 23,3 UIT, al haber incumplido las resoluciones del TRASU contenidas en 13 expedientes<sup>3</sup>.

1.3. El 28 de marzo de 2023, mediante carta N° EGR-063/2023-AER, ENTEL interpuso Recurso de Apelación contra la Resolución N° 013-2023-TRASU/OSIPTEL solicitando, a la vez, se le conceda audiencia de informe oral. Dicho recurso fue ampliado mediante la carta N° EGR-100/2023-AER, presentada el 30 de mayo de 2023.

II. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE  
ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA

De conformidad con el artículo 27 del RGIS y los artículos 218 y 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>4</sup> (en adelante, TUO de la LPAG), corresponde admitir y dar trámite al Recurso de Apelación interpuesto por ENTEL, al haberse cumplido los requisitos de admisibilidad y procedencia.

## III. ANÁLISIS DEL RECURSO DE APELACIÓN

3.1 Sobre la aplicación del eximente de  
responsabilidad por subsanación voluntaria.

Conforme a la Real Academia Española (RAE)<sup>5</sup>, el término “subsanar” significa reparar o remediar un efecto o resarcir un daño. En ese sentido, siendo que la subsanación está relacionada con un estado de reparación, enmienda o arreglo, la misma no debe entenderse exclusivamente como el cese o adecuación de la conducta del infractor, sino que debe ir acompañada con la corrección de todo efecto derivado de dicha conducta.

Por tanto, dependiendo de la naturaleza del incumplimiento de determinada obligación y de la oportunidad en la que ello ocurrió, existirán incumplimientos que para ser subsanados requieran, además del cese de la conducta, la reversión de los efectos generados por la misma, y habrá otros incumplimientos cuyos efectos resulten irreversibles, fáctica y jurídicamente. En estos últimos casos, la subsanación no será posible y, por ende, no se configurará el eximente de responsabilidad establecido por el TUO de la LPAG y en el artículo 5 del RGIS, por lo que se verifica que dicho criterio tiene asidero legal en las normas antes mencionadas.

En este punto cabe resaltar que, tal como lo ha reconocido el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos<sup>6</sup>, el eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria se sustenta en una decisión punitiva, por la cual se prefiere la acción reparadora espontánea del administrado responsable; siendo que este supuesto no sólo consiste en cesar la conducta infractora, sino que, cuando corresponda la subsanación, implica la reparación de las consecuencias o efectos dañinos al bien jurídico protegido derivados de la conducta.

En virtud de lo antes señalado, en el caso que nos ocupa, corresponde indicar que la resolución impugnada desarrolla las particularidades de los casos imputados en el presente PAS, los cuales se resumen en el siguiente cuadro:

	Expediente	Orden del TRASU	Cese de conducta	Demora
1	N° 0018812-2020/TRASU/ST-RA	Reconexión del servicio	Con posterioridad al plazo otorgado	54 días
2	N° 0043644-2019/TRASU/ST-RA	Reconexión del servicio	Con posterioridad al plazo otorgado	411 días
3	N° 0001013-2021/TRASU/ST-RA	Reactivación del servicio	Con posterioridad al plazo otorgado	349 días

	Expediente	Orden del TRASU	Cese de conducta	Demora
4	N° 0018609-2020/TRASU/ST-RA	Reactivación del servicio	Con posterioridad al plazo otorgado	100 días
5	N° 0011350-2021/TRASU/ST-RA	Reactivación del servicio	Con posterioridad al plazo otorgado	35 días
6	N° 008108-2021/TRASU/ST-RA	Reactivación del servicio	Con posterioridad al plazo otorgado	33 días
7	N° 002114-2021/TRASU/ST-RA	Reactivación del servicio y el desbloqueo del equipo	Con posterioridad al plazo otorgado	81 días
8	N° 010393-2021-TRASU/ST-RA	Reactivación y realización de pruebas conjuntas, además de ajustes del importe facturado.	Con posterioridad al plazo otorgado	48 días
9	N° 06729-2021/TRASU/ST-RQJ	Reactivación del servicio	Con posterioridad al plazo otorgado	36 días
10	N° 0007670-2021/TRASU/ST-RA	Reactivación del servicio	Con posterioridad al plazo otorgado	68 días
11	N° 007735-2021/TRASU/ST-RQJ	Reactivación del servicio	Con posterioridad al plazo otorgado	38 días
12	N° 0002554-2021/TRASU/ST-RA	Remitir al usuario la información que sustentó la solicitud de reposición de SIM Card	No se acreditó cumplimiento de lo ordenado por el TRASU.	
13	N° 0014933-2021/TRASU/ST-RA	Reactivación el servicio y desbloqueo del equipo terminal	No se acreditó cumplimiento de lo ordenado por el TRASU.	

Así, con relación al eximente por subsanación voluntaria invocado por la empresa operadora en este extremo, corresponde señalar que el mismo no resulta aplicable en tanto –como se aprecia del cuadro anterior– en 11 resoluciones la ejecución de lo ordenado por el TRASU se realizó fuera de plazo. Además, respecto a 2 resoluciones, la empresa no acreditó el cumplimiento de lo ordenado por el Tribunal.

Asimismo, con relación a la naturaleza de la obligación que se encontraba a cargo de ENTEL, se advierte que 12 resoluciones estaban vinculadas a casos de reclamos por calidad o suspensión del servicio, siendo que el Consejo Directivo ha señalado que, en dichos casos, el efecto del incumplimiento implica prolongar el estado de inoperatividad parcial o total de los servicios privando a los usuarios de acceder a los servicios en la oportunidad en la que debían encontrarse disponibles, lo cual es un efecto imposible de revertir<sup>7</sup>.

Siendo así, a pesar de haberse verificado el cese de la conducta - con posterioridad al plazo otorgado por el TRASU- respecto a la mayor parte de dichos casos, no corresponde la aplicación del eximente solicitado por la empresa operadora, en tanto los efectos derivados de las citadas conductas infractoras son imposibles de revertir.

Ahora bien, aún en caso de asumir que se produjo la subsanación alegada por ENTEL, corresponde indicar que ésta no comprende todos los casos, y, tal como lo ha señalado el Consejo Directivo<sup>8</sup>, “a efectos de evaluar la concurrencia de los requisitos establecidos para la aplicación del eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria, corresponde precisar que, tratándose de un PAS en el cual se evalúan varios casos constitutivos de una infracción, el cumplimiento de dichos requisitos deberá verificarse en la totalidad de los casos y no sólo en alguno de ellos.”

Por lo expuesto, teniendo en cuenta que 12 de las 13 resoluciones analizadas en el presente PAS corresponden a calidad, corte o baja injustificada del servicio, que implican la restricción del servicio, dichos efectos no pueden revertirse, razón por la cual no se ha configurado el eximente de responsabilidad administrativa por subsanación voluntaria.

Finalmente, el hecho de que ENTEL discrepe de la evaluación realizada por la Primera Instancia en la resolución impugnada, no significa que el precitado acto administrativo adolezca de algún vicio que afecte su validez, por lo que corresponde desestimar este extremo de su recurso de apelación, y, a la vez, la solicitud de nulidad formulada por ENTEL.

### 3.2 Sobre la supuesta vulneración del Principio de Culpabilidad y Razonabilidad

Respecto a que el Principio de Culpabilidad no habría sido observado, cabe señalar que, para la configuración del tipo infractor materia del presente PAS, no es necesaria la intencionalidad en la conducta del agente, sino que puede configurarse si este infringió un deber de cuidado que le era exigible y cuyo resultado pudo prever. Así, el nivel de diligencia exigido a ENTEL debe ser alto, puesto que dicha empresa operadora, además de ser un agente especializado en el sector de las telecomunicaciones, opera en el mercado en virtud de un título habilitante concedido por el Estado.

En consecuencia, atendiendo a dichas circunstancias, se espera que ENTEL adopte suficientes medidas para dar estricto cumplimiento a las obligaciones contractuales, legales y técnicas que le resultan exigibles y que, en cualquier caso, el desvío del cumplimiento de los deberes que le corresponde cumplir obedezca a razones justificadas, esto es, que se encuentren fuera de su posibilidad de control; no obstante ello, como se expuso anteriormente, la empresa no ha aportado medios probatorios suficientes que permitan acreditar dicha situación.

Cabe indicar que, el Consejo Directivo ha señalado que, la “diligencia” debe medirse en función de las circunstancias particulares del hecho y del autor siendo que, en algunos casos, para agentes que desarrollan actividades que requieren autorización administrativa (como es el caso de la Concesión de Servicios Públicos de Telecomunicaciones) y que suponen la asunción de obligaciones singulares, el nivel de diligencia exigido debe ser superior<sup>9</sup>.

Así, con relación al Expediente N° 2554-2021/TRASU/ST-RA, la Primera Instancia ha verificado el incumplimiento del artículo 13 del RGIS en esta resolución -que ordenó remitir al usuario la información que sustentó la solicitud de reposición de SIM Card- en tanto, si bien ENTEL señaló que no podía acreditar dicho incumplimiento al no contar con un documento digital, dicha situación no significa la imposibilidad de justificar la obligación de la citada empresa operadora de contar y verificar la información necesaria ante un pedido de reposición de SIM CARD<sup>10</sup>, más aún si tampoco ha remitido los medios probatorios que sustenten la dificultad técnica alegada.

Asimismo, la obligación de cumplimiento íntegro de la resolución del TRASU no puede ser acreditada mediante el medio probatorio remitido por ENTEL, en tanto la validación biométrica constituye, como reconoce dicha empresa operadora, únicamente parte del sustento de la solicitud de reposición, mas no la totalidad de los documentos que se encontraba obligada a remitir.

Por su parte, con respecto al Expediente N° 014933-2021/TRASU/ST-RA, la resolución emitida por el TRASU ordenó la reactivación del servicio y el desbloqueo del equipo terminal materia del reclamo; no obstante, respecto a la activación de una SIM CARD prepago, ENTEL indicó que no contaba con tiendas ni puntos de venta en Abancay y que su área de Logística tampoco realiza envíos al departamento de Apurímac, por lo que no ha sido posible activar la línea reclamada.

Lo antes indicado no justifica el incumplimiento de la empresa operadora, máxime si se encuentra obligada a cumplir con la prestación del servicio de manera continua e ininterrumpida, de acuerdo al artículo 36 de la Norma

de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>11</sup>.

Ahora bien, con respecto al **Principio de Razonabilidad**, cabe precisar que éste ha sido concebido como una regla particular para las decisiones de gravamen impuestas por la Administración, ya que se entiende que estas medidas devienen afectaciones admitidas sobre los derechos y bienes de los administrados. En tal sentido, mediante dicho principio, la ley da una pauta fundamental a la autoridad que tiene la competencia para producir actos de gravamen: producirlos de manera legítima, justa y proporcional.

Este Consejo Directivo considera que, en virtud del enfoque de regulación responsiva, la Administración Pública debe contar con una amplia gama de herramientas administrativas que puedan ser usadas ante el incumplimiento de obligaciones por parte de los administrados; sin embargo, dichas herramientas no constituyen una estructura rígida, sino que funcionan de forma flexible a fin de adaptarse a las circunstancias que presente determinado caso en particular.

En esa línea, en el presente PAS, luego del análisis de cada uno de los criterios para la determinación de la sanción que derivan de dicho Principio, habiéndose determinado que no cabía la imposición de una medida menos lesiva, se determinó la imposición de una sanción. En este punto, resulta importante señalar que no es la primera vez<sup>12</sup> que ENTEL incurre en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS; siendo que la imposición de una sanción tiene como objetivo que la empresa operadora adopte las acciones necesarias para evitar incurrir en este tipo de incumplimientos a futuro.

Es necesario añadir que, con ocasión de la presentación de su Recurso de Apelación, ENTEL no ha presentado medio probatorio alguno que acredite fehacientemente que sí efectuó las gestiones correspondientes a dar cumplimiento a lo ordenado por el TRASU antes del vencimiento del plazo otorgado.

Por lo expuesto, corresponde desestimar la solicitud de nulidad formulada por la empresa operadora.

### 3.3 Sobre la graduación de la sanción

El atenuante de responsabilidad por cese de la conducta se encuentra previsto en el artículo 18 del RGIS que señala:

#### **“Artículo 18.- Graduación de las Sanciones y Beneficio por Pronto Pago**

i) Son factores atenuantes, en atención a su oportunidad, el reconocimiento de responsabilidad formulado por el infractor de forma expresa y por escrito, el cese de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa, la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa, y la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora.

Los factores mencionados se aplicarán en atención a las particularidades de cada caso y observando lo dispuesto en la Ley de Procedimiento Administrativo General.

(...)

(Subrayado agregado)

Así, tal como ha argumentado la empresa operadora, se puede advertir que, mediante carta N° EGR-025/2023-AER, ENTEL presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción y solicitó la aplicación del atenuante de responsabilidad por cese de la conducta infractora, de conformidad con el RGIS.

No obstante ello, no se debe perder de vista que, de acuerdo a lo señalado por el Consejo Directivo mediante la Resolución N° 041-2018-CD/OSIPTEL<sup>13</sup>, el cese de la conducta infractora, así como la reversión de los efectos derivados de la infracción, debe darse respecto de todos los actos y/u omisiones por los que se atribuye responsabilidad a la empresa operadora; es decir, se hace referencia a la pluralidad de actos u omisiones constitutivos de infracción y no sólo a alguno de ellos.

En tal sentido, conforme se advierte de los actuados del presente PAS, el cese de la conducta infractora no

se ha verificado respecto a la totalidad de casos por incumplimiento de resoluciones del TRASU, siendo que ENTEL no ha remitido medios probatorios adicionales con ocasión de su Recurso de Apelación que permitan acreditar dicho cese. Por lo tanto, no corresponde la aplicación de dicho atenuante de responsabilidad, y, a la vez, desestimar alguna vulneración a los Principios de Razonabilidad y Verdad Material, así como la solicitud de nulidad formulada por la empresa.

De otro lado, en atención a lo señalado por la empresa operadora respecto al error material en que se habría incurrido respecto del cálculo de las multas impuestas en el extremo de los casos vinculados a los Expedientes N° 2114-2021/TRASU/ST-RA (Denuncia N° 169-2021/CL-DEN) y N° 10393-2021/TRASU/ST-RA (Denuncia N° 253-2021/DEN-MLS), este Consejo Directivo ha advertido que:

#### **i) Expediente N° 2114-2021/TRASU/ST-RA**

Se habría ordenado se reactive el servicio y se desbloquee el terminal móvil materia del reclamo, sin hacer referencia a algún monto por devolver. No obstante ello, se consigna un valor de 1.8 en el criterio “Facturación en exceso o montos varios”.

#### **ii) Expediente N° 10393-2021/TRASU/ST-RA**

Se habría ordenado la reactivación y la realización de pruebas conjuntas, pues en la resolución de primera instancia se reconoce que no existen montos pendientes por ajustar respecto del cargo fijo. Sin embargo, en el criterio de “Facturación en exceso o montos varios” se coloca un valor de 0.3.

Por ello, se solicitó a la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia el recálculo de la multa impuesta en dicho extremo, siendo que dicho análisis fue remitido a la Oficina de Asesoría Jurídica mediante Memorando N° 028-DPRC/2024 de fecha 18 de enero de 2024, el cual señala como resultado un monto de 11.6 UIT respecto a los 13 casos imputados por el incumplimiento del artículo 13 del RGIS, mencionando, a su vez, lo siguiente:

*“La metodología para la graduación de la multa a ser impuesta a la Empresa por no acatar las resoluciones del TRASU se basa en la cuantificación del beneficio ilícito que podría obtener como consecuencia de la comisión de dicha infracción.*

*De acuerdo al enfoque utilizado, se consideran dentro de los costos evitados a aquellos que la empresa no asumió a fin de dar cumplimiento con cada una de sus obligaciones, para ello se consideraron los parámetros en relación a cada casuística presentada en cada expediente en particular, así como el costo de acreditar dichos cumplimientos.*

*A continuación, el valor estimado del beneficio ilícito es evaluado a valor presente y ponderado por un ratio que tiene en cuenta la probabilidad de detección de la conducta infractora. En este sentido, se determinó la probabilidad de detección que mejor se ajusta a cada expediente en particular.”*

En atención a lo expuesto, este Consejo Directivo considera que corresponde modificar la multa impuesta de 23.3 UIT a 11.6 UIT por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, por el incumplimiento de 13 resoluciones emitidas por el TRASU. Dicho cálculo se encuentra detallado en el Anexo de la presente resolución.

### 3.4 Sobre la debida motivación

Corresponde señalar que el numeral 4 del artículo 3 del TUO de la LPAG señala a la motivación como uno de los requisitos de validez de los actos administrativos, toda vez que estos deben encontrarse debidamente motivados en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.

Así las cosas, el numeral 2 artículo 10 del TUO de la LPAG señala que el defecto u omisión de alguno de los requisitos de validez constituye un vicio que causa la nulidad del acto administrativo.

En ese sentido, el artículo 11 del citado texto normativo ha establecido que la solicitud de nulidad planteada mediante un Recurso de Apelación, será conocida y declarada por la autoridad competente para resolverlo.

En ese contexto, resulta necesario señalar que conforme a lo dispuesto en el artículo 6 del TUO de la LPAG<sup>14</sup>, la motivación del acto administrativo debe exponer los hechos y la fundamentación jurídica que sustenta dicho acto.

Siendo ello así, conforme se advierte en el numeral IV.2 de la Resolución N° 013-2023-TRASU/PAS/OSIPTTEL, la Primera Instancia, al momento de determinar y calcular la sanción impuesta, analizó cada uno de los criterios de graduación establecidos por el Principio de Razonabilidad que se encuentran reconocidos en el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, entre ellos, los factores atenuantes, tal como el cese de la infracción analizado en la presente resolución.

Asimismo, corresponde precisar que la Primera Instancia expuso cada uno de los hechos (analizando los medios probatorios respectivos) referidos a los incumplimientos imputados, así como las razones jurídicas que justificaban su decisión de archivar y/o sancionar, de ser el caso. Por ello, el hecho de que la empresa operadora no se encuentre de acuerdo con la motivación de la Resolución N° 013-2023-TRASU/PAS/OSIPTTEL, no significa que dicho pronunciamiento adolezca de algún defecto en cuanto a dicho requisito de validez.

Por lo expuesto, corresponde desestimar los argumentos esgrimidos por ENTEL en este extremo y, a la vez, la solicitud de nulidad formulada por la empresa operadora.

#### IV. SOLICITUD DE INFORME ORAL

Respecto a la solicitud de informe oral formulada por la empresa operadora, se verifica que se cuenta con la documentación necesaria para generar convicción y con elementos de juicio suficiente para que el Consejo Directivo pueda resolver el recurso de apelación. En consecuencia, no corresponde otorgar el informe oral solicitado por ENTEL.

Adicionalmente, este Consejo Directivo hace suyos los fundamentos y conclusiones expuestos en el Informe N° 024-OAJ/2024, emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica, el cual -conforme al numeral 6.2 del Artículo 6 del TUO de la LPAG- constituye parte integrante de la presente Resolución; y, por tanto, de su motivación.

En aplicación de las funciones previstas en el literal d) del artículo 8 de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del Osiptel, aprobado mediante Decreto Supremo N° 160-2020-PCM, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo del Osiptel en su Sesión N° 972/24, de fecha 8 de febrero de 2024.

#### SE RESUELVE:

**Artículo 1°.-** Declarar **FUNDADO EN PARTE** el Recurso de Apelación interpuesto por ENTEL PERÚ S.A. contra la Resolución N° 013-2023-TRASU/PAS/OSIPTTEL; y, en consecuencia:

(i) **MODIFICAR** de 23,3 UIT a 11,6 UIT la multa por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTTEL, al haber incumplido con 13 resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios.

(ii) **CONFIRMAR** la responsabilidad administrativa por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTTEL al haber incumplido con 13 resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios.

**Artículo 2°.-** Declarar que la presente resolución agota la vía administrativa, no procediendo ningún recurso en esta vía.

**Artículo 3°.-** **DESESTIMAR** la solicitud de nulidad formulada por ENTEL PERÚ S.A.

**Artículo 4°.-** Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para:

i) La notificación de la presente Resolución y Anexo, así como el Informe N° 024-OAJ/2024 a la empresa apelante;

ii) La publicación de la presente Resolución en el diario oficial El Peruano.

iii) La publicación de la presente Resolución en el portal web institucional del Osiptel, con el Informe N° 024-OAJ/2024, así como la Resolución N° 013-2023-TRASU/PAS/OSIPTTEL, y;

iv) Poner la presente Resolución en conocimiento de la Oficina de Administración y Finanzas del Osiptel, para los fines respectivos.

Regístrese, comuníquese y publíquese,

RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ  
Presidente Ejecutivo

<sup>1</sup> Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTTEL.  
<sup>2</sup> De acuerdo al siguiente detalle:

N°	N° Expediente
1	0019898-2020/TRASU/ST-RA
2	0022683-2020/TRASU/ST-RA
3	0006104-2021/TRASU/ST-RA

<sup>3</sup> De acuerdo al siguiente detalle:

N°	N° Expediente
1	0018812-2020/TRASU/ST-RA
2	0002554-2021/TRASU/ST-RA
3	0043644-2019/TRASU/ST-RA
4	0001013-2021/TRASU/ST-RA
5	0018609-2020/TRASU/ST-RA
6	0011350-2021/TRASU/ST-RA
7	0008108-2021/TRASU/ST-RA
8	00002114-2021/TRASU/ST-RA
9	0010393-2021/TRASU/ST-RA
10	0014933-2021/TRASU/ST-RA
11	0006729-2021/TRASU/ST-RQJ
12	0007670-2021/TRASU/ST-RA
13	00007735-2021/TRASU/ST-RQJ

<sup>4</sup> Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

<sup>5</sup> Para definir el significado de una palabra o expresión resulta válido recurrir a la RAE; así se ha pronunciado el Consejo Directivo en las Resoluciones: N° 180-2012-CD/OSIPTTEL; N° 150-2012-CD/OSIPTTEL y N° 123-2016-CD/OSIPTTEL.

<sup>6</sup> Pronunciamiento emitido a través de la Consulta Jurídica N° 010-2017-JUS/DGDOJ, con fecha 8 de mayo de 2017, por la Dirección General de Desarrollo y Ordenamiento Jurídico.

<sup>7</sup> Mediante Resoluciones N° 056-2018-CD/OSIPTTEL y N° 073-2018-CD/OSIPTTEL de fechas 28 de febrero de 2018 y 22 de marzo de 2018, respectivamente.

<sup>8</sup> Así se ha pronunciado el Consejo Directivo en las Resoluciones N° 032-2020-CD/OSIPTTEL y N° 042-2021-CD/OSIPTTEL.

<sup>9</sup> Así se ha pronunciado el Consejo Directivo en las resoluciones N° 106-2022-CD/OSIPTTEL, N° 111-2023-CD/OSIPTTEL y N° 120-2023-CD/OSIPTTEL.

<sup>10</sup> Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

**Artículo 67-B.-** **Reposición de SIM Card y recuperación de número telefónico o de abonado del servicio público móvil**

A solicitud del abonado, la empresa operadora de los servicios públicos móviles, está obligada a proporcionar un nuevo SIM Card asociado al número telefónico o de abonado cuya titularidad lo identifique como tal, cuando se haya reportado previamente la sustracción o pérdida del equipo terminal, o en los casos que el SIM Card haya sido extraviado, presente fallas que ocasionen la inoperatividad del servicio, o se requiera un nuevo

modelo de SIM Card. Esta solicitud deberá ser presentada únicamente en forma personal por el abonado, en cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora y los puntos de venta habilitados en virtud a lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 43, debiendo verificar la identidad del abonado únicamente mediante el sistema de verificación biométrica de huella dactilar, o, en el caso de las excepciones previstas en el artículo 11-C, con el documento legal de identificación, en cuyo caso la empresa operadora deberá conservar y almacenar una copia del mencionado documento. Cuando la referida solicitud sea presentada por representante, la empresa operadora deberá exigir el otorgamiento de poder con firma legalizada ante notario público (...)

<sup>11</sup> Aprobada mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL.

<sup>12</sup> Conforme se advierte de los Expedientes N° 0015-2017/TRASU/ST-PAS, N° 0002-2018/TRASU/ST-PAS, N° 009-2021/TRASU/STSR-PAS, N° 019-2022/TRASU/STSR-PAS y N° 017-2022/TRASU/STSR-PAS.

<sup>13</sup> De fecha 22 de febrero de 2018.

<sup>14</sup> **"Artículo 6.- Motivación del acto administrativo**

6.1 La motivación debe ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.

6.2 Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.

6.3 No son admisibles como motivación, la exposición de fórmulas generales o vacías de fundamentación para el caso concreto o aquellas fórmulas que por su oscuridad, vaguedad, contradicción o insuficiencia no resulten específicamente esclarecedoras para la motivación del acto.

*No constituye causal de nulidad el hecho de que el superior jerárquico de la autoridad que emitió el acto que se impugna tenga una apreciación distinta respecto de la valoración de los medios probatorios o de la aplicación o interpretación del derecho contenida en dicho acto. Dicha apreciación distinta debe conducir a estimar parcial o totalmente el recurso presentado contra el acto impugnado. (...)"*

2262222-1

## Declaran infundado recurso de apelación interpuesto por ENTEL PERÚ S.A. contra la Resolución N° 041-2023-TRASU/PAS/OSIPTEL

### RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 00038-2024-CD/OSIPTEL

Lima, 14 de febrero de 2024

EXPEDIENTE N°	009-2023/TRASU/STSR-PAS
MATERIA	Recurso de Apelación interpuesto por la empresa ENTEL PERÚ S.A. contra la Resolución N° 041-2023-TRASU/PAS/OSIPTEL
ADMINISTRADO	ENTEL PERÚ S.A.

#### VISTOS:

(i) El Recurso de Apelación interpuesto por ENTEL PERÚ S.A. (en adelante, ENTEL) contra la Resolución N° 041-2023-TRASU/PAS/OSIPTEL,

(ii) El Informe N° 022-OAJ/2024 del 20 de enero de 2024, elaborado por la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

(iii) El Expediente N° 009-2023/TRASU/STSR-PAS.

#### CONSIDERANDO:

##### I. ANTECEDENTES:

1.1. Mediante la carta N° 222-STSR/2023 notificada el 5 de abril de 2023, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (STSR) comunicó a ENTEL el inicio del presente procedimiento administrativo sancionador (PAS)

por la presunta comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 13 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones (RGIS)<sup>1</sup>, por el incumplimiento de siete (7) resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU).

1.2. A través de la Resolución N° 038-2023-TRASU/PAS/OSIPTEL, notificada el 17 de octubre de 2023, la Primera Instancia resolvió lo siguiente:

Tipificación de la infracción	Conducta	Calificación	Resultado
Artículo 13 del RGIS	Haber incumplido once (11) resoluciones emitidas por el TRASU, en el marco de un procedimiento de reclamos.	Grave	Archivo 3 casos <sup>2</sup>
			Multa de 6,7 UIT <sup>3</sup>

1.3. El 3 de noviembre de 2023, mediante escrito N° EGR-195-2023-AER, ENTEL interpuso Recurso de Reconsideración contra la Resolución N° 038-2023-TRASU/PAS/OSIPTEL, el cual fue declarado fundado en parte a través de la Resolución N° 041-2023-TRASU/PAS/OSIPTEL, de fecha 27 de noviembre de 2023, de acuerdo al siguiente detalle:

Tipificación de la infracción	Conducta	Calificación	Resultado
Artículo 13 del RGIS	Haber incumplido ocho (8) resoluciones emitidas por el TRASU, en el marco de un procedimiento de reclamos.	Grave	Archivo 1 caso <sup>4</sup>
			Multa de 4,9 UIT

1.4. El 19 de diciembre de 2023, mediante el escrito N° EGR-228-2023-AER, ENTEL interpuso Recurso de Apelación contra la Resolución N° 041-2023-TRASU/PAS/OSIPTEL.

#### II. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA

De conformidad con el artículo 27 del RGIS y los artículos 218 y 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>5</sup> (en adelante, TUO de la LPAG), corresponde admitir y dar trámite al Recurso de Apelación interpuesto por ENTEL, al haberse cumplido los requisitos de admisibilidad y procedencia.

#### III. ANÁLISIS DEL RECURSO DE APELACIÓN

##### 3.1 Sobre la presunta inaplicación del eximente por subsanación voluntaria

Cabe precisar que el criterio que el Osipitel utiliza respecto de la aplicación del eximente por subsanación voluntaria no resulta arbitrario ni aislado de lo que otras entidades adoptan en sus procedimientos sancionadores. En ese sentido, resulta necesario citar la "Guía Práctica sobre el Procedimiento Administrativo Sancionador" emitida por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos<sup>6</sup>, la cual, para la configuración del eximente por subsanación voluntaria, exige expresamente el cese de la conducta y la reversión de los efectos de la misma:

##### **"2.4. Eximentes y atenuantes de responsabilidad administrativa**

*Al ejercer su potestad sancionadora, la autoridad administrativa debe valorar una serie de circunstancias vinculadas al caso concreto que le permitirán determinar si se ha configurado un supuesto de exclusión de responsabilidad (condiciones eximentes) o un supuesto de reducción de la sanción aplicada (condiciones atenuantes) en los casos en que así corresponda. (...)*

*El supuesto previsto en el literal f) tiene una naturaleza distinta a los anteriores, toda vez que prevé una conducta típica y antijurídica, con intencionalidad o culpa, en la que*