

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL****Nº 00097-2022-GG/OSIPTEL**

Lima, 28 de marzo de 2022

EXPEDIENTE Nº	:	00012-2021-GG-DFI/MC
MATERIA	:	Procedimiento Administrativo de Imposición de Medida Correctiva
ADMINISTRADO	:	ENTEL PERÚ S.A.

VISTO: El Informe Nº 010-DFI/2022 (INFORME 10); por medio del cual se informa a esta Gerencia General respecto del Procedimiento Administrativo de Imposición de Medida Correctiva iniciado a la empresa ENTEL PERÚ S.A. (ENTEL), por presuntamente haber incumplido lo dispuesto en el numeral 5.1 del Anexo 7 del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Calidad)¹, al no haberse superado los problemas detectados en una (1) estación base observada con relación al indicador de calidad Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI), definidas para su evaluación en el tercer trimestre del año 2020 (trimestre 2020-3T).

CONSIDERANDO:**I. ANTECEDENTES. -**

1. Mediante Informe Nº 267-DFI/SDF/2021 de fecha 29 de septiembre de 2021 (en adelante, Informe de Supervisión), la Dirección de Fiscalización e Instrucción (en adelante, DFI) emitió el resultado de la supervisión realizada a ENTEL sobre la evaluación de los indicadores de calidad Tasa de Intentos No Establecidos (TINE) y Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI) del servicio público móvil publicadas en la página web de la empresa y respecto a las estaciones base observadas, que corresponden o han sido evaluadas en el trimestre 2020-3T, y respecto de aquellas estaciones base observadas en trimestres anteriores, definidas para su evaluación en el trimestre 2020-3T, cuyas conclusiones fueron las siguientes:

"V. CONCLUSIONES**(...)**

5.7. De acuerdo a lo expuesto en el literal b) del numeral 4.4.3 del presente Informe, con relación a las estaciones base puestas en seguimiento, para el presente trimestre; se concluye lo siguiente:

- *Del total de veintitrés (23) estaciones base observadas relacionadas al indicador TLLI en los expedientes Nº 0112-2019-GSF y Nº 0153-2019-GSF, definidas para su evaluación en el tercer trimestre de 2020; en veintidós (22) estaciones base se superaron los problemas detectados; no obstante, en una (1) estación base no se superaron los problemas detectados.*

En consecuencia, de acuerdo a lo establecido en el numeral 5.1 del anexo Nº 7 del Reglamento de General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo Nº 123-2014-CD-OSIPTEL y sus modificatorias, corresponde en este extremo iniciar un

¹ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nº 123-2014-CD/OSIPTEL y modificatorias.

BICENTENARIO
PERÚ 2021



Procedimiento de Imposición de Medida Correctiva, respecto de una (1) estación base que aún continúan con problemas recurrentes respecto al indicador TLLI. (...)

2. La DFI, mediante carta N° 2157-DFI/2021, notificada el 13 de octubre de 2021, comunicó a ENTEL el inicio del presente procedimiento de imposición de Medida Correctiva (en adelante, MC); por lo que, se le otorgó un plazo de cinco (5) días hábiles para la remisión de sus descargos.
3. ENTEL, mediante carta N° CGR-2749/2021, recibida el 14 de octubre de 2021, solicitó una prórroga de veinte (20) días hábiles adicionales al plazo inicialmente otorgado, a fin de presentar sus descargos.
4. La DFI, mediante carta N° 2229-DFI/2021 notificada el 20 de octubre de 2021, concedió a ENTEL un plazo adicional de diez (10) días hábiles para el envío de sus descargos por escrito.
5. ENTEL, mediante carta N° EGR-495/2021, recibida el 16 de noviembre de 2021, remitió sus descargos por escrito.
6. Con fecha 31 de enero de 2022, la DFI remitió a la Gerencia General el Informe Final de Instrucción, mediante el cual analizó los descargos presentados por ENTEL.

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

De acuerdo con el artículo 40 del Reglamento General del OSIPTEL² (Reglamento General), 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 23³ del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias⁴ (en adelante, RGIS), 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.

Este Procedimiento de Imposición de MC se inició a ENTEL por haber incumplido lo dispuesto en el numeral 5.1 del Anexo 7 del Reglamento de Calidad, ya que no se superó los problemas detectados en una (1) estación base observada con relación al indicador de calidad TLLI, definidas para su evaluación en el tercer trimestre del año 2020 (en adelante, trimestre 2020-3T), tal y como se aprecia en el siguiente detalle:

² Aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM publicado el 2 de febrero de 2001.

³ Artículo modificado por el Artículo Primero de la Resolución de Consejo Directivo N° 056-2017-CD-OSIPTEL, publicada el 20 de abril de 2017.

⁴ Conforme lo dispuesto por el artículo segundo de la Resolución de Consejo Directivo N° 259-2021-CD/OSIPTEL, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 7 de enero de 2022.





N°	TECNOLOGÍA	CODIGO	ANALISIS
1	3G_HUA	135563	ESTACIÓN CON PROBLEMAS RECURRENTE DE RETENIBILIDAD DURANTE LOS TRIMESTRES 2020-1T, 2020-2T, 2020-3T, 2020-4T Y 2021-1T

En ese sentido, corresponde analizar los argumentos planteados por ENTEL a través de su escrito de **Descargos**.

III. ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS. -

A través de sus descargos, ENTEL argumenta lo siguiente:

3.1 Sobre la supuesta vulneración al Principio de Razonabilidad.-

ENTEL sostiene que, en el presente, caso la administración pretende imponer una MC por tan solo un caso, respecto de un universo de 23 casos, en ese sentido se trataría de un hecho aislado.

Asimismo, recalca que los problemas identificados por la supervisión no corresponden a una falta de diligencia por parte de ENTEL ni a hechos dolosos o negligentes.

Por otro lado, sostiene que es deber de la administración analizar las causas de los problemas de rentabilidad hallados.

ENTEL alega que, en el presente caso, no resulta ni proporcional ni razonable la imposición de una MC fundamentalmente porque el incumplimiento detectado corresponde a un caso aislado, habiendo cumplido con más del 90% de los casos fiscalizados.

Aunado a ello, alega que no resulta razonable, proporcional ni responde a la finalidad de la MC, no valorar que ya cuenta con acciones definidas para lograr cumplir con el indicador TLLI.

Así, señala que la imposición de una MC, en el presente caso, no cumpliría con el Test de Proporcionalidad, toda vez que, i) ya se encuentran desplegando acciones a fin de corregir la conducta observada; ii) la administración no ha analizado otras medidas, como lo es una medida de advertencia; y, iii) ha demostrado cumplir con más del 90% de los casos, por lo que el incumplimiento detectado corresponde a una posible falla en los sistemas que se encuentran fuera de la esfera de control de la empresa operadora.

Por lo expuesto, solicita se proceda a archivar el presente expediente, por cuanto no se amerita la imposición de una MC.

En relación a lo expuesto por ENTEL, respecto a la ausencia de proporcionalidad alegada, resulta importante indicar que en un primer momento, para el inicio de un procedimiento de imposición de MC se tiene que evaluar si las conductas realizadas por las empresas operadoras constituirán un incumplimiento de las normas y/o reglamentos emitidos por la autoridad y si las mismas pueden corregirse; posterior a ello, y una vez determinado el incumplimiento de deberes u obligaciones, se debe determinar la pertinencia del inicio de la imposición de una MC.





En el presente caso, se notificó a ENTEL con la intención de imponer una MC dado que el incumplimiento detectado (no se superaron los problemas detectados en una estación base observada respecto del indicador de calidad TLLI) no se encuentra tipificado como una infracción administrativa. Asimismo, la imposición de dicha medida tendría como finalidad que ENTEL, de acuerdo a lo señalado por la Exposición de Motivos del Reglamento de Calidad, delegue acciones con la finalidad de superar la situación de las estaciones base observadas en aras de la mejora en la prestación de los servicios.

Así, respecto a la presunta vulneración del Principio de Razonabilidad, resulta pertinente citar lo dispuesto en el numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG) el mismo que establece lo siguiente:

“Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.4. Principio de razonabilidad.- *Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.*

(...).”

Sobre el particular, corresponde señalar que dentro de los principios generales que son de aplicación a los procedimientos sancionadores, debe destacarse el Principio de Razonabilidad, según el cual, las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adoptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción en su cometido.

En efecto, se establece en el artículo 248 del TUO de la LPAG con relación al principio aludido, que debe preverse que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor, que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando determinados criterios a efectos de su graduación como el beneficio ilícito, la probabilidad de detección, la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido, el perjuicio económico causado, la reincidencia, las circunstancias de la comisión de la infracción, y la existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

En ese sentido, el principio de razonabilidad, en cierta medida, racionaliza la actividad sancionadora de la Administración, evitando que la autoridad administrativa desborde su actuación represiva, encausando ésta dentro de un criterio de ponderación, medida y equilibrio, como la alternativa última de entre las que menos gravosas resulten para el administrado. En atención a ello, este Órgano Resolutivo procederá a analizar cada uno de los requisitos que contempla el numeral 1.4 del artículo IV del TUO de la LPAG, a efectos de considerar que un acto administrativo observa el mencionado principio:





- **Que la decisión de la Autoridad Administrativa se haya adoptado dentro de los límites de la facultad atribuida**

De conformidad con los artículos 40⁵ y 41⁶ del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, 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 75⁷ y 76⁸ del Reglamento de Organización y Funciones del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL (en adelante, ROF del OSIPTEL), aprobado por el Decreto Supremo N° 160- 2020-PCM y la Resolución de Presidencia N° 094-2020-PD/OSIPTEL, corresponde a la DFI constituirse en el órgano de instrucción en los procedimientos de imposición de MC, 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.

- **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 respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.**

Al respecto, cabe señalar que el Tribunal Constitucional en el Expediente N° 2192-2004-AA/TC, ha establecido que el principio de proporcionalidad está estructurado por tres subprincipios: adecuación, necesidad y proporcionalidad, conforme se detalla a continuación:

“(…) El principio de razonabilidad o proporcionalidad es consustancial al Estado Social y Democrático de Derecho, y está configurado en la Constitución en sus artículos 3º y 43º, y plasmado expresamente en su artículo 200º, último párrafo. Si bien la doctrina suele hacer distinciones entre el principio de proporcionalidad y el principio de razonabilidad, como estrategias para resolver conflictos de principios constitucionales y orientar al juzgador hacia una decisión que no sea arbitraria sino justa; puede establecerse, prima facie, una similitud entre ambos principios, en la medida que una decisión que se adopta en el marco de convergencia de dos principios constitucionales, cuando no respeta el principio de proporcionalidad, no

⁵ **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”.

⁶ **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.

⁷ **Artículo 75.- 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”. (Subrayado agregado)

⁸ **Artículo 76.- 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. (...).”.





será razonable. En este sentido, 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 subprincipios de adecuación, de necesidad y de proporcionalidad en sentido estricto o ponderación (...)”.

Es así que, con la finalidad de determinar si la decisión de iniciar un procedimiento de imposición de MC –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.

Al respecto, sobre el juicio de idoneidad, la medida a ser adoptada debe ser adecuada para alcanzar el fin público que busca tutelar⁹, el cual –para el presente caso– se encuentra vinculado con despliegue las acciones necesarias a fin de superar los problemas del indicador TLLI de la estación base observada a ENTEL, así como, la corrección de su comportamiento adecuándolo a la normativa vigente.

En efecto, esta Instancia considera que la imposición de una MC busca que ENTEL asuma en adelante un comportamiento adecuado, 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, tal y como se encuentra establecido por el artículo 23 del RGIS, el cual citamos a continuación:

“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.”

En atención al caso en concreto, se ha evidenciado que ENTEL incumplió con lo dispuesto por el numeral 5.1 del Anexo N° 7 del Reglamento de Calidad con relacional indicador de calidad TLLI, en el trimestre 2020-3T, tal y como lo expuso la DFI en su Informe Final:

⁹ Al respecto, el Tribunal Constitucional ha señalado que toda medida que implique la intervención en los derechos fundamentales debe ser adecuada para la obtención de un fin constitucionalmente válido (Confróntese con el fundamento décimo tercero de la Sentencia del Tribunal Constitucional, de fecha 14 de abril de 2007, recaída en el Expediente N° 1767-2007-PA/TC. Consulta realizada el 28 de abril de 2021. Dirección URL: <https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2007/01767-2007-AA.pdf>).

Por su parte, MORÓN URBINA señala que el juicio de adecuación supone que “la medida sancionadora debe ser un medio jurídico idóneo y coherente para lograr el fin u objetivo previsto por el legislador al habilitar la potestad sancionadora sobre determinada actividad”. (MORÓN URBINA, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. Tomo II. 12a Edición. Lima, Perú: Gaceta Jurídica. Pág. 408).





Del análisis efectuado, se advierte que de las veintitrés (23) estaciones base observadas en los expedientes de supervisión N° 0112-2019-GSF y N° 0153-2019-GSF respecto al indicador TLLI, para su seguimiento en la evaluación del tercer trimestre de 2020, en una (1) estación base **no se superaron los problemas detectados**. A continuación, se presenta el detalle de la estación base evaluada:

Tabla 14: EB puestas en seguimiento que no superó los problemas

N°	TECNOLOGÍA	CODIGO	ANALISIS
1	3G_HUA	135563	ESTACIÓN CON PROBLEMAS RECURRENTE DE RETENIBILIDAD DURANTE LOS TRIMESTRES 2020-1T, 2020-2T, 2020-3T, 2020-4T Y 2021-1T

En efecto, el comportamiento efectuado por ENTEL vulnera el derecho de los abonados a obtener un servicio de calidad, toda vez que la ausencia de solución de los problemas detectados en la estación base genera un retraso en el mejoramiento de la calidad de los servicios móviles ofrecidos por las empresas operadoras, vulnerándose así el estándar mínimo de calidad del servicio.

En ese sentido, a través de la imposición de una MC lo que se busca es que ENTEL asuma en adelante un comportamiento diligente, adoptando todas las medidas y acciones que resulten necesarias, con la finalidad de que cumpla con solucionar los problemas detectados en la estación base en cuestión.

Asimismo, cabe precisar que con dicha medida se procura que la empresa operadora ajuste su comportamiento para dar cumplimiento oportuno a su obligación legal, dentro de los plazos en los que la norma prevé, pues ello coadyuva al mejoramiento y cumplimiento de los estándares de calidad previstos en el Reglamento de Calidad del OSIPTEL.

Por lo tanto, del análisis global del incumplimiento detectado, esta Instancia y en concordancia con el criterio del Órgano Instructor, considera que la imposición de la MC resulta adecuada para corregir la conducta de la empresa operadora.

Del mismo modo, respecto del 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 fin¹⁰, como la adopción de comunicaciones preventivas, medidas de advertencia, medidas preventivas u otras análogas.

Al respecto, sobre las comunicaciones preventivas, estas se encontraban

¹⁰ Sobre el particular, el Tribunal Constitucional ha señalado lo siguiente:

“25. (...); en segundo lugar, (...), el siguiente paso consiste en analizar la medida restrictiva desde la perspectiva de la necesidad; esto supone, (...), verificar si existen medios alternativos al adoptado por el legislador. Se trata del análisis de relación medio – medio, esto es, de una comparación entre medios; el medio elegido por quien está interviniendo en la esfera de un derecho fundamental y el o los hipotéticos medios que hubiera podido adoptar para alcanzar el mismo fin. (...)”. (Sentencia del Tribunal Constitucional, de fecha 5 de junio de 2008, recaída en el Expediente N° 579-2008-PA/TC. Dirección URL: <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2009/00579-2008-AA.html>).

Por su parte, CASTILLO CÓRDOVA refiere: “Este juicio, también llamado juicio de indispensabilidad, consiste en examinar si la medida que se evalúa es la menos restrictiva del derecho fundamental que otras medidas igualmente eficaces. Definido así el juicio de necesidad, es claro que presupone el juicio de eficacia, en cuanto que el juicio de necesidad sólo se realiza entre medidas igualmente eficaces para el logro de la finalidad que se persigue”. (CASTILLO CÓRDOVA, LUIS. El principio de proporcionalidad en la jurisprudencia del Tribunal Constitucional peruano. Repositorio Institucional Pirhua. 2005. Dirección URL:

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1908/Principio_proporcionalidad_jurisprudencia_Tribunal_Constitucional_peruano.pdf?sequence=1&isAllowed=y).





reguladas por el artículo 7 del Reglamento General de Supervisión -actualmente, Reglamento General de Fiscalización¹¹, vigente al momento de desarrollarse la supervisión en el presente procedimiento- y eran emitidas en función al resultado de los monitoreos realizados, los cuales medían el desempeño de las entidades supervisadas en el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones, con la finalidad que la empresa operadora adopte acciones correspondientes para solucionar los problemas detectados, tal y como lo señalaba dicho Reglamento¹²; lo cual no ocurrió en el presente caso, toda vez que el presente procedimiento no se inició como consecuencia de una acción de monitoreo, sino de la supervisión tramitada en el Expediente N° 00125-2020-GSF, en consecuencia, no correspondía su aplicación al presente caso.

De otro lado, respecto de la imposición de las Medidas Preventivas, de Advertencia, Correctivas o Cautelares, cabe resaltar que ello corresponde a una facultad del OSIPTEL, la cual se utilizará según la trascendencia del bien jurídico protegido y afectado en el caso concreto, dentro de ciertos límites; es decir, la elección de dichas medidas no supone un ejercicio automático en donde se observe únicamente el cumplimiento de una casuística establecida por la norma, sino que se aplica en atención a ciertos requisitos y se fundamenta en el Principio de Razonabilidad.

Asimismo, la emisión de Medidas de Advertencia tenía un carácter facultativo y sólo aplicaban a los supuestos establecidos taxativamente en el artículo 30¹³ del Reglamento General de Supervisión, los cuales ninguno de ellos se subsume al caso en particular; en ese sentido, se concluye que dichas medidas no resultaban aplicables para este caso.

En el presente caso, es de considerar que, en virtud de la revisión de los actuados del presente procedimiento, se determinó que ENTEL incumplió con el deber de subsanar los problemas detectados en la estación base, respecto del indicador TLLI respecto del trimestre 2020-3T, según lo señala el numeral 5.1 del Anexo N°

¹¹ Denominación modificada con Resolución N° 259-2021-CD/OSIPTEL.

¹² Aprobado mediante Resolución N° 090-2015-CD/OSIPTEL.

¹³ “**Artículo 30.- Medidas de Advertencia**

Llevada a cabo la o las acciones de supervisión y constatado uno o varios hechos que constituyan incumplimiento, se podrá comunicar a la entidad supervisada una medida de advertencia en la cual se deje constancia del referido hecho y la posibilidad de aplicársele, de persistir en su comisión, las medidas o sanciones que correspondan, conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones.

La medida de advertencia a ser comunicada será establecida por la Gerencia de Fiscalización y Supervisión mediante un documento escrito dirigido a la entidad supervisada que adjunte el Informe de Supervisión que lo sustenta, al que se hace referencia en el artículo 15 del presente Reglamento.

Basado en el principio de Razonabilidad, la medida de advertencia se podrá emitir en los siguientes casos:

- a) Cuando el incumplimiento versa sobre una norma que ha entrado en vigencia, siempre que la acción de supervisión se haya desarrollado dentro del primer trimestre de dicha entrada en vigencia.
- b) En el marco de la primera acción de supervisión sobre determinada materia que se realiza a una entidad supervisada dentro del primer año en que, en virtud de su reciente título habilitante, inicia la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones.
- c) Que el incumplimiento detectado en la acción de supervisión haya sido corregido dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de su detección y comunicado al OSIPTEL a más tardar al día hábil siguiente del vencimiento de dicho plazo, así como que se estime que la conducta infractora no causó daño efectivo o potencial.
- d) Cuando la verificación del cumplimiento de una obligación se hubiere efectuado sobre una muestra a la que se refiere el artículo 16 del presente Reglamento, y la cantidad de incumplimientos detectados en dicha muestra no supere un porcentaje determinado, el cual será establecido en los criterios a los que se refiere la Cuarta Disposición Complementaria Final.
- e) Que la entidad supervisada se exceda hasta en tres (3) días del plazo establecido para la entrega de información solicitada mediante escrito del OSIPTEL, cuando en dicho escrito se hubiere precisado que la entrega de la información requerida estaba calificada como obligatoria y cuyo plazo era perentorio.
(...)”.





7 del Reglamento de Calidad.

Aunado a ello, de las verificaciones realizadas se advirtió que respecto de la estación base observada con código N° 135563, esta ha venido presentando problemas recurrentes de retenibilidad durante los trimestres 2020-1T, 2020-2T, 2020-3T, 2020-4T y 2021-1T, en ese sentido, considerándose que los problemas persisten y teniéndose que la finalidad del presente procedimiento es que ENTEL adecúe su comportamiento a efectos de cumplir con dicha obligación, esta Gerencia General considera que la medida adoptada supera el juicio de necesidad, pues no existen alternativas menos gravosas que satisfagan de manera igualmente satisfactoria la corrección de dichos incumplimientos.

Finalmente, con relación al juicio de proporcionalidad, se busca establecer si la medida establecida guarda una relación equivalente o proporcional -ventajas y desventajas- con el fin que se procura alcanzar. Por este juicio, se debe realizar una ponderación o balance de costo-beneficio de la medida a aplicarse, entre los intereses y derechos sacrificados y el fin público que se persigue, pero contextualizándolo con los hechos y circunstancias determinantes de la responsabilidad del administrado.

Sobre el particular, la empresa operadora señaló que el presente procedimiento carece de lógica, toda vez que, se ha venido realizando acciones para superar los problemas detectados y que se trataría solo de una estación base de las veintitrés (23) evaluadas, por lo que se trataría de un caso aislado.

Al respecto, cabe citar que en el numeral 5 del Anexo 7 del Reglamento de Calidad dispone de manera clara, detallada y objetiva que los problemas de las estaciones base observadas deben ser superados, no admitiendo cumplimientos parciales.

Asimismo, en el presente caso el bien jurídico protegido consistente en el derecho de los usuarios de ENTEL a recibir un servicio de calidad en cumplimiento de los estándares fijados por el Regulador en el Reglamento de Calidad, presenta un grado de satisfacción mayor a la posible afectación de la empresa operadora por la imposición de una MC en el presente procedimiento, máxime si se busca que la empresa operadora ajuste su comportamiento a fin de corregir –en lo sucesivo–, el incumplimiento de una obligación contenida en una norma legal, garantizando de esta forma que cumpla la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones a nivel nacional según los parámetros de calidad vigentes para el indicador TLLI.

En ese contexto, este Órgano Sancionador concuerda por lo señalado por el Instructor determinando que el OSIPTEL ha respetado los tres subprincipios establecidos para el Test de Razonabilidad. En consecuencia, se concluye que en la presente MC se cumplió con respetar el Principio de Razonabilidad, aquel que contempla la existencia de una relación lógica y proporcional entre los antecedentes y las consecuencias, entre el objeto y el fin, así como el marco legal vigente.

En tal sentido, el inicio de un procedimiento de imposición de MC constituye una medida eficaz, que permitirá generar un efecto disuasivo de modo tal que ENTEL implemente mecanismos eficaces que aseguren un proceder eficiente con la finalidad de resolver los inconvenientes detectados con las estaciones base, respecto del indicador de calidad TLLI.



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

Por lo expuesto, se determina que la imposición de la Medida Correctiva es el instrumento legal más idóneo, necesario y proporcional para obtener los resultados expuestos en la presente Resolución.

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

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Imponer una **MEDIDA CORRECTIVA** a la empresa **ENTEL PERÚ S.A.** disponiendo lo siguiente:

- i. ENTEL PERÚ S.A. deberá implementar las medidas y/o acciones necesarias como máximo hasta el tercer trimestre del año 2022, que tengan por finalidad que la Estación Base observada con código N° 135563, supere los problemas detectados para el indicador TLLI, según lo dispuesto en el numeral 1.7 “Acciones de Supervisión” del Instructivo Técnico para la supervisión de los indicadores Tasa de Intentos No Establecidos (TINE) y Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI), aprobado por la Resolución de Gerencia General N° 00034-2021-GG/OSIPTEL.
- ii. ENTEL PERÚ S.A. deberá informar las medidas y/o acciones a adoptar a la Dirección de Fiscalización e Instrucción en un plazo que no excederá del décimo quinto (15) día hábil siguiente, de notificada la presente resolución.
- iii. La Dirección de Fiscalización e Instrucción, verificará el cumplimiento de las obligaciones contenidas en los numerales (i) y (ii) precedentes, a partir del cuarto trimestre del año 2022, con información de contadores del cuarto trimestre de 2022.

Se considerará que ENTEL PERÚ S.A. cumplió con ejecutar las acciones dispuestas en el numeral 1 precedente, en tanto de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1.7 “Acciones de Supervisión” del Instructivo técnico para la supervisión de los indicadores Tasa de Intentos No Establecidos (TINE) y Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI), aprobado por la Resolución de Gerencia General N° 00034-2021-GG/OSIPTEL, se verifique que en la Estación Base con código N° 135563, el valor del indicador TLLI no resulta mayor al 4% durante al menos siete (7) días al mes (consecutivos o no) a la misma hora, a fin de no considerarla como “estación base observada”.

Artículo 2º.- El incumplimiento de cada una de las obligaciones dispuestas en los literales (i) y (ii) precedentes, constituye infracción de acuerdo a lo previsto en el artículo 25 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado con Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL.

Artículo 3º.- Poner en conocimiento de la Dirección de Fiscalización e Instrucción, la presente Resolución.

Artículo 4º.- Notificar la presente Resolución a la empresa ENTEL PERÚ S.A., así como el Informe N° 00010-DFI/2022.

BICENTENARIO
PERÚ 2021



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Artículo 5º.- Encargar a la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales del OSIPTEL la publicación de la presente Resolución en la página web del OSIPTEL (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



BICENTENARIO
PERÚ 2021

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: aC1-7H43573@0