



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Nº 00102-2022-GG/OSIPTEL

Lima, 30 de marzo de 2022

EXPEDIENTE Nº		00047-2021-GG-DFI/PAS
MATERIA		RECURSO DE RECONSIDERACIÓN
ADMINISTRADO		ENTEL PERÚ S.A.

VISTO: El Recurso de Reconsideración presentado por ENTEL PERÚ S.A. (ENTEL) contra la Resolución de Gerencia General Nº 023-2022-GG/OSIPTEL (RESOLUCIÓN 023).

I. CONSIDERANDO

- Mediante Informe Nº 122-DFI/SDF/2021 de fecha 21 de mayo de 2021 (Informe de Supervisión), la Dirección de Fiscalización e Instrucción (DFI) emitió el resultado de la supervisión del cumplimiento de lo dispuesto en el primer párrafo del artículo 17 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ (en adelante, TUO de las Condiciones de Uso), seguido en el Expediente Nº 00055-2021-DFI (Expediente de Supervisión), cuyas conclusiones y recomendaciones fueron las siguientes:

"V. CONCLUSIONES

- ENTEL PERÚ S.A., habría incumplido con lo dispuesto el primer párrafo del artículo 17 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución Nº 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, toda vez que en once (11) contratos de abonado de servicios públicos de telecomunicaciones analizados, no cumplió con emplear los contratos tipo aprobados por el OSIPTEL mediante la Resolución Nº 311-2020-GG/OSIPTEL, conforme al detalle señalado en el numeral 4.3 del presente informe.
- ENTEL PERÚ S.A., habría incumplido con lo dispuesto en el artículo 9 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución Nº 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, al no haber conservado tres (3) mecanismos de contratación correspondientes a tres (3) líneas telefónicas:

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la Dirección de Fiscalización e Instrucción inicie un Procedimiento Administrativo Sancionador a ENTEL PERÚ S.A., por las presuntas infracciones incurridas, según lo indicado en las conclusiones del presente informe."
- A través de la carta Nº 1092-DFI/2021, notificada el 1 de junio de 2021, la DFI comunicó a ENTEL el inicio de un PAS por la presunta comisión de las infracciones tipificadas en los artículos 2 y 3 del Anexo 5 del TUO de las

¹ Aprobado por Resolución Nº 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



BICENTENARIO PERÚ 2021



Condiciones de Uso, por cuanto habría incumplido con el quinto párrafo del artículo 9 y primer párrafo del artículo 17 de la referida norma, otorgándole un plazo de diez (10) días hábiles a fin de que presente sus descargos.

3. ENTEL, por medio de la carta N° CGR-1486/2021, recibida el 3 de junio de 2021, solicitó una prórroga de veinte (20) días hábiles adicionales al plazo inicialmente otorgado a fin de presentar sus descargos, solicitud que fue atendida con la carta N° 1162-DFI/2021 notificada el 4 de junio de 2021, a través de la cual la DFI le concedió un plazo adicional de diez (10) días hábiles a la referida empresa para la remisión de sus descargos, el cual vencía el 30 de junio de 2021.
4. Posteriormente, a través de la carta N° EGR-252/2021 recibida el 2 de julio de 2021, ENTEL presentó sus descargos (**Descargos 1**).
5. Con fecha 31 de agosto de 2021, la DFI remitió a la Gerencia General el Informe N° 203-DFI/2021 (**Informe Final de Instrucción**), conteniendo el análisis de los descargos presentados por ENTEL.
6. La Gerencia General mediante la carta N° 772-GG/2021, notificada el 2 de setiembre de 2021, puso en conocimiento de ENTEL el **Informe Final de Instrucción**, a fin que formule sus descargos en un plazo de cinco (5) días hábiles.
7. ENTEL a través de la carta N° EGR-346/2021, recibida el 9 de setiembre de 2021, presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción (**Descargos 2**).
8. Mediante Resolución de Gerencia General N° 023-2022-GG/OSIPTTEL de fecha 20 de enero de 2022, se resolvió lo siguiente:

Artículo 1°.- SANCIONAR a la empresa ENTEL PERÚ S.A. con una multa de CUARENTA Y UNO CON 40/100 (41.40) UIT por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2° del Anexo N° 5 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTTEL y modificatorias, por el incumplimiento del quinto párrafo del artículo 9° de la referida norma, al no haber cumplido con conservar tres (3) mecanismos de contratación correspondientes a tres (3) líneas telefónicas; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

Artículo 2°.- SANCIONAR a la empresa ENTEL PERÚ S.A. con una multa de CINCUENTA (50) UIT por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, al haber incumplido lo dispuesto por el primer párrafo del artículo 17° de la referida norma, toda vez que –durante el período del 8 al 12 de abril de 2021– en once (11) contratos de abonados de servicios públicos de telecomunicaciones analizados, no empleó la versión 1.0 de los contratos tipo aprobados por el OSIPTTEL mediante la Resolución N° 00311-2020-GG/OSIPTTEL; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

9. ENTEL, mediante escrito recibido el 11 de febrero de 2022, interpuso Recurso de Reconsideración contra la RESOLUCIÓN 023 solicitando –entre otros– audiencia oral, a fin de exponer y sustentar sus argumentos de defensa y complementar los mismos.
10. ENTEL, mediante escrito recibido el 16 de febrero de 2022, presentó la





ampliación del Recurso de Reconsideración contra la RESOLUCIÓN 023.

11. Mediante el Memorando N° 081-GG/2022 de fecha 23 de febrero de 2022, la Gerencia General solicitó a la DFI analizar los medios probatorios adjuntos al Recurso de Reconsideración.
12. Mediante el Memorando N° 273-DFI/2022 de fecha 4 de marzo de 2022, la DFI solicitó a la Dirección de Atención y Protección al Usuario (DAPU) opinión respecto de modelos de contratos tipo remitidos por ENTEL en el Recurso de Reconsideración.
13. Mediante el Memorando N° 00365-DAPU/2022 de fecha 9 de marzo de 2022, la DAPU remitió la opinión solicitada.
14. La DFI por medio del Memorando N° 330-DFI/2022 (MEMORANDO 330), de fecha 17 de marzo de 2022, remitió el análisis solicitado.
15. Mediante carta N° 205-GG/2022, notificada el 29 de marzo de 2022, la Gerencia General denegó la solicitud de informe oral presentada por ENTEL.

II. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA

De acuerdo a lo dispuesto por el numeral 218.2 del artículo 218 del TUO de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General (TUO de la LPAG), aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, el plazo para interponer el Recurso de Reconsideración es de quince (15) días hábiles perentorios, contados desde el día siguiente de la notificación del acto impugnado.

Asimismo, conforme a lo señalado en el artículo 219 del TUO de la LPAG el recurso de reconsideración se interpone ante el mismo órgano que dictó el primer acto que es materia de impugnación y debe sustentarse en nueva prueba.

En ese sentido, se advierte que ENTEL interpuso Recurso de Reconsideración dentro del plazo previsto, siendo que de conformidad con lo establecido en los artículos 218 y 219 del TUO de la LPAG, corresponde admitir y dar trámite el referido Recurso presentado por la empresa operadora al cumplirse los requisitos de admisibilidad contenidos en las disposiciones citadas.

III. FUNDAMENTOS DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

A través de su Recurso de Reconsideración, ENTEL, solicita se REVOQUEN las sanciones impuestas mediante la RESOLUCIÓN 023 y, en virtud de ello se ARCHIVE el PAS; subordinadamente solicita la reducción de las multas en atención a los siguientes argumentos, así como las nuevas presentadas:

- 3.1 ENTEL ha cesado la conducta y ha asegurado el cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 9 del TUO de las Condiciones de Uso. Adjunta en calidad de nueva prueba los documentos asociados a la contratación de la línea N° [REDACTED] (Anexo 1).
- 3.2 ENTEL acredita haber implementado medidas que aseguran la no repetición de la conducta imputada, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 17 del TUO de las Condiciones de Uso. Adjunta en calidad de nuevas pruebas (6) contratos tipo implementados (Anexo 2), y una noticia





sobre implementación de contratos tipo (**Anexo 3**).

Al respecto, alega haber implementado seis (6) contratos tipos con las características exigidas por OSIPTEL, respecto de periodos anteriores y posteriores a los hechos observados en el PAS. Por tanto, considera que debería reconducirse la multa al mínimo legal permitido. Adjunta en calidad de nueva prueba dichos contratos tipo (**Anexo 4**).

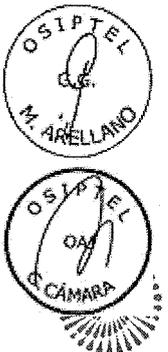
- 3.3 La RESOLUCIÓN 023 vulnera el Principio de Culpabilidad, en tanto señala haber actuado con debida diligencia.
- 3.4 La RESOLUCIÓN 023 vulnera el Principio de Razonabilidad, en vista que no se ha tomado en cuenta que ENTEL no tuvo ánimos de incumplir la normativa y se comportó de manera diligente, empleando una serie de acciones para adecuar su conducta.
- 3.5 ENTEL alega que debería aplicarse atenuantes de responsabilidad, como el cese de la conducta infractora y la implementación de medidas que aseguren la no repetición de dicha conducta. Al respecto, se refiere en su Recurso de Reconsideración al esquema de generación y documentación de los contratos que habría implementado, respecto del cual ofrece imágenes.
- 3.6 Ha existido una incorrecta aplicación de la reincidencia, en tanto la RESOLUCIÓN 023 ha omitido analizar la necesidad de agravar la sanción en el caso de la infracción por el incumplimiento del artículo 9 del TUO de las Condiciones de Uso.

Cabe señalar que conforme lo dispone el TUO de la LPAG, el recurso de reconsideración exige la presentación de nueva prueba que justifique la revisión del análisis efectuado, y la impugnación cuyo sustento sea una diferente interpretación de las pruebas o cuestiones de puro derecho corresponde a un Recurso de Apelación.

En esa línea, Juan Carlos Morón Urbina señala lo siguiente:

Para habilitar la posibilidad del cambio de criterio, la ley exige que se presente a la autoridad un hecho tangible y no evaluado con anterioridad, que amerite la reconsideración. Esto nos conduce a la exigencia de la nueva prueba que debe aportar el recurrente, y ya no solo la prueba instrumental que delimitaba la norma anterior. Ahora cabe cualquier medio probatorio habilitado en el procedimiento. Pero a condición que sean nuevos, esto es, no resultan idóneos como nueva prueba, una nueva argumentación jurídica sobre los mismos hechos (...).²

En esa misma línea, Juan Carlos Morón Urbina, considera que: "(...) para nuestro legislador no cabe la posibilidad que la autoridad instructora pueda cambiar el sentido de su decisión, con sólo pedírsele, pues se estima que dentro de una línea de actuación responsable del instructor ha emitido la mejor decisión que a su criterio cabe en el caso en concreto y ha aplicado la regla jurídica que estima idónea. Por ello perdería seriedad pretender que pueda modificarlo con tan sólo un nuevo pedido o una nueva argumentación sobre los mismos hechos.



² MORÓN URBINA, Juan Carlos "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General", Gaceta Jurídica, 11va Edición, Lima, 2015, Pág. 663-664



Por tanto, corresponde que en este procedimiento recursivo se analicen sólo los argumentos de ENTEL sustentados en nueva prueba.

En ese sentido, esta Instancia emitirá únicamente pronunciamiento respecto de los argumentos expuestos por ENTEL en los numerales 3.1, 3.2 y 3.5 antes referidos, que se encuentren respaldados en nuevas pruebas que sustentarían su Recurso de Reconsideración. Esto, sin perjuicio del derecho de la empresa operadora de expresar las alegaciones restantes en la vía correspondiente.

IV. ANÁLISIS DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

A continuación, se analizarán los argumentos de ENTEL:

4.1 Respecto al cese de la conducta y el cumplimiento del artículo 9 del TUO de las Condiciones de Uso

Señala ENTEL que la omisión de conservar los contratos de las líneas N° [REDACTED] se debió a un error involuntario, el cual fue detallado en sus descargos, de tal forma que se comunicó al OSIPTEL que procedería a comunicarse con los abonados titulares de estas tres (3) líneas a efectos de regularizar los contratos como se detalla en el informe de supervisión. Asimismo, agrega ENTEL que, demostrando su mayor disposición, remitió los contratos de las siete (7) líneas restantes.

Además, ENTEL alega haber procedido a regularizar la contratación de la línea N° 946485211 de acuerdo con el Anexo 1, de modo que -a su criterio- debe tenerse por cesada la conducta respecto a este extremo de la imputación y se valore conforme a los Principios de Razonabilidad y Verdad Material la predisposición de ENTEL de dar cumplimiento a lo exigido por la normativa.

Ahora bien, respecto a lo argumentado por ENTEL en cuanto a que la omisión de los contratos se debió a que fue un error "mínimo", puesto que solo fueron tres (3) contratos no remitidos, es importante señalar que la tipificación prevista en el quinto párrafo del artículo 9 del TUO de las Condiciones de Uso contempla la posibilidad de sancionar el incumplimiento de la empresa operadora, independientemente de la cantidad de situaciones o casos en los que se advierta el incumplimiento. Asimismo, tal como ha sido señalado por el Consejo Directivo en diversas resoluciones³, bastaría que el órgano supervisor detecte un único incumplimiento para que dicha conducta sea sancionada.

De esta manera, del mencionado dispositivo normativo no se advierte la admisibilidad de cumplimientos parciales, siendo que las empresas operadoras tienen la obligación de conservar todos los mecanismos de contratación, sin ningún tipo de excepción.

Teniendo en cuenta lo argumentado por ENTEL, corresponde a esta Instancia emitir pronunciamiento respecto de la nueva prueba presentada por ENTEL (ANEXO 1), comprendida por una declaración jurada de imposibilidad de verificación de identidad biométrica y el audio de regularización de dicha contratación; para cuyo efecto se considera el análisis realizado por la DFI en el



³ Resoluciones N° 084-2020-CD/OSIPTEL, N° 172-2020-CD/OSIPTEL, N° 181-2020-CD/OSIPTEL, N° 188-2020-CD/OSIPTEL y N° 009-2021-CD/OSIPTEL.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

MEMORANDO 330, del cual se obtuvieron los siguientes resultados, que esta Instancia hace suyos.

De la revisión de la información remitida se verifica lo siguiente:

- I. **Declaración jurada:** Consiste en un formato de declaración jurada de imposibilidad de verificación de identidad biométrica, presuntamente llenada por el representante del abonado (persona jurídica), con fecha 8 de abril de 2021 (fecha de la contratación), indicándose que la causal de dicha imposibilidad sería por la huella dactilar desgastada.
- II. **Audio de regularización de contratación:** Consiste en la grabación de una llamada efectuada por un asesor de ENTEL a la supuesta representante del abonado, en el que se le pide confirmar los datos del nombre del abonado y Registro Único de Contribuyentes (RUC), nombre de representante, Documento Nacional de Identidad (DNI) y distrito de nacimiento. Cabe indicar que no se hace mención del número de la línea ni la fecha de la llamada. En ese sentido, no es posible concluir de dicho audio, que éste se encuentre relacionado a la contratación de la línea [REDACTED]

Sin perjuicio de ello, resulta necesario precisar que la conducta infractora, en este caso consiste en no haber conservado el contrato de prestación del servicio, por lo que, una validación de datos que la empresa pudiera efectuar de manera posterior a la contratación, no configuraría un cese de dicha conducta, sin perjuicio de que, en atención a la naturaleza de la misma, no es posible revertir la falta de conservación de un contrato suscrito que –materialmente– no tenía la empresa operadora en sus sistemas.

De este modo, se considera que –en el presente caso– no resulta factible que pueda presentarse la figura del cese de la conducta infractora tipificada en el artículo 2 del TUO de las Condiciones de Uso, por el incumplimiento del artículo 9 de la referida norma, tanto de la línea N° [REDACTED] como de las dos (2) líneas restantes comprendidas en la imputación.

Es así que, valorando los argumentos expuestos por ENTEL en base a la razonabilidad y verdad material, se ratifica la decisión emitida por la Primera Instancia en la RESOLUCIÓN 023. En efecto, en dicho acto administrativo se ha demostrado que la decisión de iniciar el presente PAS y la consecuente imposición de sanciones, cumplen los parámetros establecidos por el Test de Razonabilidad y la correspondiente observancia de sus tres (3) dimensiones (adecuación, necesidad y proporcionalidad), justificándose la misma frente a otras medidas administrativas, a fin de incentivar a ENTEL para que dé cumplimiento a la normativa que la obliga. Por lo expuesto, se desvirtúa lo alegado por ENTEL en este extremo.

4.2 Respecto a la implementación de medidas para el cumplimiento del artículo 17 del TUO de las Condiciones de Uso

Refiere ENTEL que a pesar del plazo tan ajustado que se otorgó para implementar los contratos tipo aprobados por el OSIPTEL, ha realizado los mayores esfuerzos a fin de cumplir con las obligaciones impuestas.

De esta forma, ENTEL sostiene que realizó acciones temporales previas desde el



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://servicioweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: C'd174_mN46341



15 de junio de 2021, por la cual presentó dos (2) contratos al cliente: (i) el contrato actual y (ii) el contrato tipo con la cartilla informativa de OSIPTEL; los que contenían las altas nuevas, portabilidad y migraciones. Señala que dicha medida fue temporal hasta la finalización de la implementación del sistema con el proveedor *Insolutions*, que se dio en junio de 2021, siendo ahora un proveedor quien se encarga de las gestiones necesarias.

Asimismo, refiere la empresa operadora que se ha acreditado que en junio de 2021 implementó los contratos tipo a través del proveedor *Insolutions* conforme se advierte en los correos anexados al Recurso de Reconsideración, donde se evidencia la implementación de un flujo paralelo a la configuración de sus sistemas donde se remitía los contratos antiguos.

En esa línea, ENTEL también informa que tiene propuesto como objetivo una implementación *in house* sobre los contratos tipo, implementación que se dio en el mes de agosto, circunstancia que solicita sea valorada como plena disposición a dar cumplimiento a las normas del OSIPTEL.

En ese sentido, ENTEL manifiesta que habría acreditado haber cesado la conducta y adicionalmente haber implementado una solución temporal, además que a la fecha ya se encuentran implementados los contratos tipos exigidos por el OSIPTEL de acuerdo con el ANEXO 2, razón por la cual -a su juicio- no es necesario la imposición de una sanción ni tampoco la aplicación de medidas agravantes como la reincidencia.

Por último, la empresa operadora presenta como ANEXO 3 un documento informativo interno (.pdf) de fecha 11 de enero de 2022 sobre nuevos idiomas en modelos de contrato, sin argumentos que respalden dicha nueva prueba respecto a la imputación efectuada por el OSIPTEL.

Respecto lo argumentado por ENTEL, corresponde a esta Instancia emitir pronunciamiento sobre las nuevas pruebas presentada por ENTEL (Anexo 2 y 3), para cuyo efecto se considera el análisis realizado por la DFI en el MEMORANDO 330, del cual se obtuvieron los siguientes resultados, que esta Instancia hace suyos:

Respecto de la información remitida como ANEXO 2

Sobre este punto, cabe precisar que se imputó a ENTEL el incumplimiento de lo dispuesto en el primer párrafo del artículo 17 del TUO de las Condiciones de Uso, toda vez que en once (11) contratos de abonado, no cumplió con emplear la versión 1.0 de los contratos tipo aprobados por el OSIPTEL mediante la Resolución de Gerencia General N° 311-2020-GG/OSIPTEL.

Al respecto, en su Recurso de Reconsideración, ENTEL alega que habría cesado su conducta infractora y, adicionalmente, implementó una solución temporal; y que, a la fecha, ya se encuentran implementados los contratos tipos exigidos.

De la revisión de la información remitida se verifica lo siguiente:

- i) Documento informativo interno (.pdf) de fecha 17 de agosto de 2021, sobre nuevos idiomas en modelos de contrato: Consiste en un archivo en el cual ENTEL informa que desde el lunes 16 de agosto del 2021, cuentan con nuevos formatos en los Contratos de Prestación del Servicio Público Móvil





Postpago, Prepago y Hogar en activación, portabilidad, migración y cambio de plan, se informa el protocolo de atención y los puntos de atención donde se haría entrega de los contratos en las lenguas quechua, aimara, ashaninka y shipibo-konibo; asimismo, se incluyen enlaces en los cuales se podrá descargar los modelos de contrato.

Al respecto, cabe señalar que este medio de prueba corresponde a un documento de gestión interna de ENTEL, a través del cual estaría brindando información a su personal respecto del empleo de los contratos tipo en las lenguas quechua, aimara, ashaninka y shipibo-konibo, por lo que, corresponde precisar que los modelos de contratos en dichas lenguas no han sido objeto de verificación en el Expediente de Supervisión N° 00055-2021-DFI. En ese sentido, no corresponde su análisis en el presente procedimiento.

Por otra parte, si bien en dicho documento ENTEL incluye enlaces de descarga de diversos modelos de contratos tipo en español, tampoco es posible advertir a partir de ello que, a la fecha señalada por ENTEL, estaría empleando los contratos tipo aprobados mediante la Resolución de Gerencia General N° 311-2020-GG/OSIPTEL. Es de señalar que la carga de la prueba de dicha información corresponde a ENTEL.

En consecuencia, el documento ofrecido como nueva prueba no genera certeza de que los usuarios hayan accedido a información sencilla, clara y esencial, concentrada en pocas páginas, sobre los servicios ofrecidos por ENTEL.

Por lo expuesto, queda desestimado el ANEXO 2, ya que no enerva los fundamentos de la RESOLUCIÓN 023.

Respecto de la información remitida como ANEXO 3

Al respecto, en su Recurso de Reconsideración, ENTEL no ha efectuado argumentación alguna con relación a este medio probatorio; sin embargo, cabe mencionar que de la revisión de la información remitida se verifica lo siguiente:

- i) Documento informativo interno (.pdf) de fecha 11 de enero de 2022, sobre nuevos idiomas en modelos de contrato: Consiste en un archivo en el cual ENTEL informa que desde el domingo 23 de enero del 2022, contará con nuevos idiomas en los formatos de los Contratos de Prestación del Servicio Público Postpago, Prepago y Hogar, en los idiomas de aimara, ashaninka y shipibo-konibo; así como los departamentos en los cuales se haría entrega de dichos modelos de contrato.

Al respecto, cabe señalar que este medio de prueba corresponde a un documento de gestión interna de ENTEL, a través del cual estaría brindando información a su personal respecto del empleo de los contratos tipo en las lenguas mencionadas, por lo que, corresponde precisar que los modelos de contratos en dichas lenguas no han sido objeto de verificación en el Expediente de Supervisión N° 00055-2021-DFI. En ese sentido, no corresponde su análisis en el presente procedimiento.

Siendo así, este documento ofrecido como nueva prueba tampoco genera certeza de que los usuarios hayan accedido a información sencilla, clara y esencial, concentrada en pocas páginas, sobre los servicios ofrecidos por ENTEL. Por lo expuesto, queda desestimado el ANEXO 3, ya que no desvirtúa los fundamentos





de la RESOLUCIÓN 023.

Por otro lado, refiere ENTEL que ha venido implementando seis (6) contratos tipos en un período anterior y posterior al PAS iniciado, para lo cual presenta el ANEXO 4, de los cuales pueden verificarse las características que la RESOLUCIÓN 023 asegura no se habrían presentado.

Es así que, según la empresa operadora, de los nuevos medios probatorios aportados, los contratos empleados por ENTEL tanto anteriores como posteriores al período observado en abril de 2021 sí seguían las características exigidas por el OSIPTEL, por lo tanto, solo un pequeño bloque de contratos fueron los que debieron adaptarse a las nuevas exigencias de los contratos tipos.

En esa línea, señala que resulta desproporcionado que se prosiga con el presente procedimiento si se verifica no solo el cumplimiento parcial de lo dispuesto por OSIPTEL sino la plena disposición de ENTEL para dar cumplimiento a través de la implementación de soluciones adicionales y el cumplimiento cabal a la fecha.

Adicionalmente, ENTEL expresa que la Resolución Impugnada ha aplicado por retroactividad benigna una multa leve respecto al incumplimiento del artículo 17 del TUO de las Condiciones de Uso, sin embargo, ha decidido inmotivadamente imponer el tope máximo legal para esta clase de multas. Y también menciona que no se ha explicado de manera clara cuál sería el beneficio ilícito, teniendo en consideración que ENTEL ha desplegado una serie de recursos para cumplir con lo ordenado, por tanto, no se estaría beneficiando con algún costo evitado.

Es así que, ENTEL solicita se reconduzca la multa al mínimo legal permitido en la medida que no ha existido en este extremo ningún beneficio ilícito ni la configuración de ningún agravante y, por el contrario, se ha evidenciado la configuración de dos atenuantes: (i) el cese de la conducta y (ii) la implementación de medidas que aseguran la no repetición de la infracción.

Teniendo en cuenta lo argumentado por ENTEL, corresponde a esta Instancia emitir pronunciamiento respecto de la nueva prueba presentada por ENTEL, de acuerdo con el ANEXO 4 presentado en su ampliación del Recurso de Reconsideración, para cuyo efecto se considera el análisis realizado por la DFI en el MEMORANDO 330, del cual se obtuvieron los siguientes resultados, que esta Instancia hace suyos.

En este punto, ENTEL alega que habría empleado, en un período anterior y posterior al observado en el presente procedimiento, los contratos tipo aprobados por el OSIPTEL. Para acreditar ello, remite seis (6) contratos tipo supuestamente empleados por ENTEL, de los cuales podría verificarse además que éstas se ajustarían a lo dispuesto mediante la Resolución de Gerencia General N° 311-2020- GG/OSIPTEL.

De la revisión de dicha documentación se advierte que éstos consisten en:

- (i) Contrato del servicio móvil control suscrito el 02/02/2022
- (ii) Contrato del servicio móvil control suscrito el 25/01/2022
- (iii) Contrato del servicio móvil prepago suscrito el 25/01/2022
- (iv) Contrato del servicio móvil prepago suscrito el 30/09/2021
- (v) Contrato del servicio móvil control suscrito el 30/08/2021
- (vi) Contrato del servicio móvil control suscrito el 29/08/2021





Al respecto, cabe precisar que, de acuerdo al análisis efectuado en el Informe de Supervisión N° 00122-DFI/SDF/2021, se detectó el incumplimiento de lo dispuesto en el primer párrafo del artículo 17° del TUO de las Condiciones de Uso en los siguientes contratos: “Contrato de prestación del servicio público de telecomunicaciones - postpago y control”, “Contrato de prestación del servicio público de telecomunicaciones – prepago”, “Contrato de prestación del servicio de internet fijo inalámbrico postpago y servicio paquetizado de internet fijo, de internet fijo inalámbrico y telefonía fija inalámbrica prepago”, y “Contrato de prestación del servicio público de telefonía fija inalámbrica - prepago”.

En ese sentido, corresponde precisar, en principio, que, en su ampliación del Recurso de Reconsideración, ENTEL únicamente ha remitido contratos suscritos del servicio móvil control y prepago; asimismo, a diferencia de lo señalado por la referida empresa, estos habrían sido suscritos únicamente de manera posterior al período evaluado en el presente PAS (abril de 2021).

Asimismo, de la revisión de dichos contratos, acorde a lo expresado por la Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU) mediante su Memorando N° 365- DAPU/2022 (cuyo contenido se recoge íntegramente en el MEMORANDO 330), se advierte que si bien los mismos han sido efectuados en base a los modelos de contratos tipo aprobados por la Resolución de Gerencia General N° 311-2020-GG/OSIPTEL, no se sujetan completamente a estos pues se advierten algunas observaciones que se detallan a continuación:

A. Observaciones generales en los 6 modelos de contratos:

- Los iconos utilizados en el encabezado de cada numeral no son iguales a los del contrato tipo.
- En el numeral 2, deben incluirse líneas horizontales debajo de cada ítem como espacio para llenar los datos del abonado.

B. Observaciones específicas a los modelos de contratos postpago:

- En el numeral 3, se debe indicar el nombre de la promoción, si es que fuera aplicable.
- En el numeral 11, se ha repetido el mismo título del numeral 7, cuando éste debería ser “Comunícate con Entel”.

C. Observación específica a los modelos de contratos prepago:

- En el numeral 6 del contrato prepago, la oración “Todos los precios incluyen IGV” debe de encontrarse resaltada en negrita.

Sin perjuicio de ello, cabe indicar que, de dichos contratos no es posible verificar de manera fehaciente que ENTEL venga aplicando en todos los casos de contrataciones del servicio público móvil los contratos tipo aprobados por el OSIPTEL; asimismo, reiteramos que la referida empresa no ha presentado contratos suscritos respecto de los demás servicios en los que se detectó incumplimientos.

Finalmente, debe considerarse que no resulta factible que pueda presentarse la figura del cese de la conducta infractora en el presente caso, toda vez que –por la





propia naturaleza de la conducta– ya no podría emplearse un contrato tipo en una contratación que ya fue celebrada y perfeccionada entre la empresa operadora y el abonado sin haberse empleado el mismo.

En ese orden de ideas, se considera que tampoco dicha situación variaría (cesaría) por un ulterior empleo del contrato tipo aprobado por el OSIPTEL en las nuevas contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones que pueda tener la empresa operadora, máxime si estos se constituirían como nuevos elementos de evaluación en nuevos expedientes de supervisión.

Asimismo, con relación al beneficio ilícito que alega ENTEL, es preciso considerar que dicho criterio fue analizado dentro de los márgenes del Principio de Razonabilidad, siendo que el detalle de la cuantificación del mismo se encuentra descrito en la RESOLUCIÓN 023.

Ahora bien, respecto del concepto de costo evitado, si bien ENTEL señala que invirtió recursos para dar cumplimiento a la normativa, lo cierto es que no se ha acreditado que dichos costos (implementación y gestión de sistemas) han sido efectivos, ya que de haber sido así no se hubieran detectado los incumplimientos que motivaron el inicio del PAS.

En consecuencia, atendiendo a dichas circunstancias, se espera que, en adelante dicha empresa 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 honrar obedezca a razones justificadas, esto es, que se encuentren fuera de su posibilidad de control.

Por lo tanto, cada uno de los criterios aplicados para la graduación de la multa han sido analizados en base a las pruebas actuadas y a la normativa aplicable; por lo que la multa responde a una adecuada valoración que se encuentra expresada en la RESOLUCIÓN 023. Igualmente, que la multa se haya fijado en el tope máximo de las infracciones leves, obedece a las circunstancias advertidas en el presente PAS, las cuales se desarrollan en la Resolución Impugnada. Además, cabe añadir que la reincidencia no ha sido tomada en cuenta para determinar la sanción por el incumplimiento del artículo 17 del TUO de las Condiciones de Uso.

Por lo expuesto, al desestimarse también los documentos ofrecidos como ANEXO 4, no corresponde archivar la sanción impuesta por el incumplimiento de la norma citada en el párrafo precedente.

4.3 Respecto a la aplicación de los atenuantes por cese de la conducta infractora y por la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora

Por otro lado, indica ENTEL haber implementado un protocolo de generación y documentación de los contratos, del cual puede verificarse que ha implementado mejoras que aseguran la no repetición de la conducta imputada, implementando -reitera- un proyecto con el proveedor "Insolutions" que sigue los siguientes pasos:

- ENTEL generará automáticamente archivos diarios con las transacciones del día anterior.
- Estos archivos se copiarán automáticamente hacia un servidor de





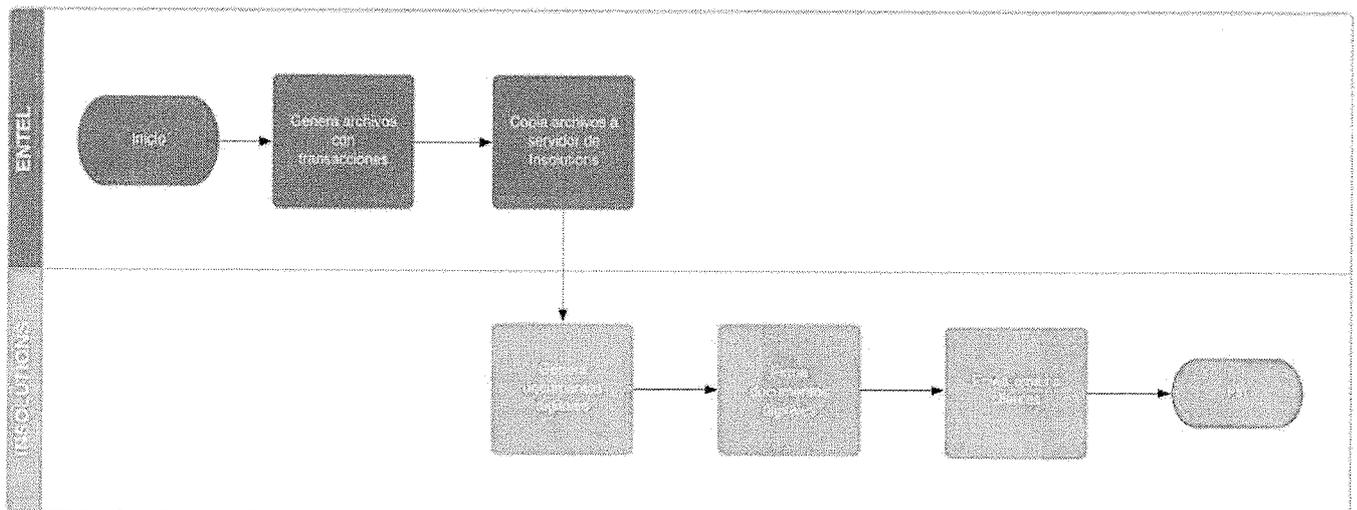
Insolutions.

- *Insolutions* buscará con 2 cortes (3PM y 6PM) si es que ENTEL depositó los archivos
- *Insolutions* generará, firmará y enviará vía email los formatos digitales a los clientes.
- *Insolutions* almacenará los documentos digitales que podrán ser consultados en su portal web.

Por todo lo expuesto, ENTEL solicita el archivo del procedimiento en razón del Principio de Razonabilidad o en todo caso se reduzca la multa impuesta a una amonestación, ya que las circunstancias de la comisión de la infracción no evidencian ninguna condición agravante que sustente la necesidad de imponer casi el tope máximo legal de multa. Asimismo, alega que deben reconocerse el descuento de las multas por cese de la conducta infractora y por la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora.

En cuanto al gráfico adjuntando por ENTEL en su Recurso de Reconsideración, alega que, a la fecha, ha implementado un protocolo de generación y documentación de los contratos que aseguran la no repetición de la conducta imputada respecto del artículo 9 y primer párrafo del artículo 17 del TUO de las Condiciones de Uso, bajo el siguiente esquema:

Gráfico N° 1



Al respecto, cabe señalar, en línea de lo indicado en el MEMORANDO 330, que si bien a través de dicho esquema, ENTEL pretende mostrar que habría implementado un procedimiento a fin de emplear los contratos tipo aprobados por el OSIPTEL, ello constituye únicamente una declaración de la empresa operadora, la cual no ha sido acompañada de documentación alguna que acredite fehacientemente la implementación de dichas medidas con el objetivo de no volver a incumplir con lo dispuesto en la normativa evaluada.

Por tanto, se concluye que ENTEL no ha cumplido con acreditar la implementación de dicha mejora, dado que no se indica la fecha de implementación de dicha medida u otro tipo de información que demuestre que, a la fecha, efectivamente





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

viene ejecutando dicho proceso, y mucho menos acreditó su resultado.

En virtud de todo lo expuesto, los argumentos presentados por ENTEL en este extremo no permiten desvirtuar los fundamentos que sustentaron la expedición de la RESOLUCIÓN 023. Por ello, conforme a lo desarrollado en este acápite y en los precedentes de la presente Resolución, tampoco corresponde la aplicación de atenuantes de responsabilidad por cese de la conducta infractora ni por la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora.

POR LO EXPUESTO, de conformidad con el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General;

SE RESUELVE:

Artículo 1°. - Declarar INFUNDADO el Recurso de Reconsideración interpuesto por la empresa ENTEL PERÚ S.A. contra la Resolución de Gerencia General N° 023-2022-GG/OSIPTEL; y, en consecuencia, CONFIRMAR todos sus extremos; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 2°. - Notificar la presente Resolución a la empresa ENTEL PERÚ S.A., así como el Memorando N° 081-GG/2022 y el Memorando N° 330-DFI/2022.

Regístrese y comuníquese,

Firmado digitalmente por: CIFUENTES
CASTAÑEDA Sergio Enrique FAU
20216072155 soft

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:
uri: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: C°d174_mN46341