

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL****Nº 00079-2022-GG/OSIPTEL**

Lima, 18 de marzo de 2022

<b>EXPEDIENTE Nº</b>	<b>:</b>	<b>00037-2021-GG-DFI/PAS</b>
<b>MATERIA</b>	<b>:</b>	<b>RECURSO DE RECONSIDERACIÓN</b>
<b>ADMINISTRADO</b>	<b>:</b>	<b>ENTEL PERÚ S.A.</b>

**VISTO:** El Recurso de Reconsideración interpuesto por la empresa ENTEL PERÚ S.A. (en adelante ENTEL) contra la Resolución Nº 012-2022-GG/OSIPTEL (RESOLUCIÓN 12);

**CONSIDERANDO:****I. ANTECEDENTES**

1. Mediante Resolución Nº 261-2019-GG/OSIPTEL (RESOLUCIÓN 261) notificada el 30 de octubre de 2019, la Gerencia General impuso a ENTEL una Medida Correctiva en los siguientes términos:

**Artículo 5°.- IMPONER una MEDIDA CORRECTIVA a la empresa ENTEL PERÚ S.A., en los siguientes términos:**

- i. *Respecto del segundo semestre 2017: Devolver dentro del plazo de dos (2) meses, contados desde la notificación de la presente Resolución, las devoluciones efectuadas a las siguientes líneas:*
  - **714 líneas**, respecto de las cuales ENTEL efectuó devolución parcial; y, **3292 líneas** dadas de baja luego de producida la interrupción, detalladas en el Anexo 1 del presente Informe.
- ii. *En cuanto al primer semestre 2018: Devolver dentro del plazo de dos (2) meses, contados desde la notificación de la presente Resolución, las devoluciones efectuadas a las siguientes líneas:*
  - **3350 líneas**, respecto de las cuales ENTEL efectuó devolución parcial; y, **3 líneas** dadas de baja luego de producida la interrupción, detalladas en el Anexo 2 del presente Informe.
- iii. *Remitir la información de las devoluciones efectuadas a las que se hace referencia en los numerales i) y ii), dentro del plazo de diez (10) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo indicado en los mencionados artículos, de acuerdo al formato contenido en las hojas "líneas 2017-2sem" y "líneas 2018-1sem" del archivo en Excel denominado "Líneas afectadas Entel 2017-2S y 2018-1S", adjunto a la Carta Nº C. 000309-GSF/2019*
- iv. *Remitir la información relacionada a las líneas dadas de baja, solicitada mediante Carta Nº C. 000309-GSF/2019, de acuerdo al formato señalado en dicha carta, respecto a "Nombre o Razón Social", "Fecha de Baja", "Lugar donde Cobrar" y "Requisitos para el cobro", sobre las siguientes líneas:*
  - **116 198 líneas**, del segundo semestre 2017, detalladas en el Anexo 1 del presente pronunciamiento.
  - **13 082 líneas** del primer semestre de 2018, detalladas en el Anexo 2 del presente pronunciamiento.

**Artículo 6°.- Poner en conocimiento y encargar a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSIPTEL la verificación de la ejecución de la obligación contenida en el artículo 5° de la presente Resolución."**





2. A través del Informe N° 102-DFI/SDF/2021 (Informe de Supervisión) de fecha 23 de abril de 2021, emitido en el Expediente N° 00059-2020-GSF (Expediente de Supervisión), la Dirección de Fiscalización e Instrucción (en adelante, DFI) consignó el resultado de la verificación del cumplimiento de la Medida Correctiva impuesta a ENTEL mediante RESOLUCIÓN 261.
3. La DFI, mediante la carta N° 947-DFI/2021 notificada el 12 de mayo de 2021, comunicó a ENTEL el inicio de un procedimiento administrativo sancionador (PAS) por presuntamente haber incurrido en la infracción tipificada en el artículo 25 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones (antes Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, ahora RGIS<sup>1</sup>)<sup>2</sup>, y calificada como grave en el artículo 7 de la RESOLUCIÓN 261, toda vez que habría incumplido con lo dispuesto en la Medida Correctiva impuesta mediante el artículo 5 de la citada Resolución; otorgándole un plazo de diez (10) días hábiles para la remisión de sus descargos.
4. Mediante escritos N° EGR-210/2021 y N° EGR-230/2021 recibidos el 25 de mayo de 2021 y 09 de junio de 2021, respectivamente, luego de la ampliación del plazo otorgada, ENTEL presentó sus descargos al PAS (en adelante, Descargos 1 y 2).
5. Con fecha 9 de julio de 2021, la DFI remitió a la Gerencia General el Informe N° 168-DFI/2021 (**Informe Final de Instrucción**), mediante el cual analiza los descargos presentados por ENTEL.
6. A través de la carta N° EGR-280/2021 recibida el 20 de julio de 2021, ENTEL presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción (**Descargos 3**); los cuales fueron ampliados mediante escrito N° EGR-298/2021 recibido el 5 de agosto de 2021.
7. Mediante Memorando N° 437-GG/2021 de fecha 29 de octubre de 2021, la Gerencia General solicitó a la DFI se sirva evaluar dicha información y emitir su opinión, siendo así que la DFI a través del Memorando N° 1504-DFI/2021 (MEMORANDO 1504) de fecha 19 de noviembre de 2021 remite a esta Instancia su opinión respecto a la evaluación desarrollada a los documentos presentados por ENTEL.
8. Posteriormente, mediante **RESOLUCIÓN 12** notificada el 13 de enero de 2022, se impuso a ENTEL una multa de **51 UIT**, al haber incurrido en la comisión de la infracción tipificada en el artículo 25 del RGIS, y calificada como grave en el artículo 7 de la Resolución N° 261-2019-GG/OSIPTEL, por haber incumplido con la Medida Correctiva impuesta.
9. El 4 de febrero de 2022, a través de la carta N° EGR-247/2022, ENTEL interpuso Recurso de Reconsideración y, además, solicitó se le otorgue audiencia de informe oral.
10. A través del Memorando N° 063-GG/2022 del 14 de febrero de 2022, la Gerencia General solicitó a la DFI la evaluación de los medios probatorios presentados por ENTEL en su Recurso de Reconsideración; pedido que fue atendido con

<sup>1</sup> Artículo Segundo de la Resolución N° 259-2021-CD/OSIPTEL sustituyó la denominación del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones (RFIS) por el de Reglamento General de Infracciones y Sanciones (RGIS).

<sup>2</sup> Aprobado por Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.





Memorando N° 223-DFI/2022 de fecha 23 de febrero de 2022 (en adelante, MEMORANDO 223).

## II. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA

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

Sobre el particular, de la revisión del Recurso de Reconsideración, se verifica que fue interpuesto dentro del plazo legal establecido.

De otro lado, 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 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 nuestro legislador no cabe la posibilidad de que la autoridad instructora pueda cambiar el sentido de su decisión, con solo pedírsele, pues se estima que, dentro de una línea de actuación responsable, el instructor ha emitido la mejor decisión que a su criterio cabe en el caso concreto y ha aplicado la regla jurídica que estima idónea. Por ello, perdería seriedad pretender que pueda modificarlo con tan solo un nuevo pedido o una nueva argumentación sobre los mismos hechos. 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”<sup>3</sup>.*

*(Subrayado agregado)*

En cuanto la nueva prueba como requisito de admisibilidad, MORÓN (2019), señala que: *“(…) debemos señalar que la exigencia de nueva prueba para interponer un recurso de reconsideración está referida a la presentación de un nuevo medio probatorio, que justifique la revisión del análisis ya efectuado acerca de alguno de los puntos materia de controversia”<sup>4</sup>.*

En esa línea se ha pronunciado el Consejo Directivo a través de la Resolución N° 151-2018-CD/OSIPTEL, al indicar que “dada la naturaleza del recurso de reconsideración, no corresponde que la misma autoridad se pronuncie sobre las cuestiones de puro derecho planteadas por los administrados ni sobre cuestiones que no se encuentren vinculadas con la presentación de la nueva prueba”.

En consecuencia, resulta necesario que la nueva información proporcionada por ENTEL se sustente en una nueva fuente de prueba, la cual debe tener una expresión material para que pueda ser valorada por esta Instancia.

<sup>3</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos “Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Nuevo Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444”, Gaceta Jurídica, 14va Edición, Lima, 2019, Tomo II, Pág. 216.

<sup>4</sup>Idem





En el presente caso, ENTEL ha solicitado se ARCHIVE el presente procedimiento administrativo sancionador, toda vez que considera que se habría vulnerado lo dispuesto en el TUO de la LPAG, en atención a los siguientes argumentos:

- Se habría vulnerado el Principio de Causalidad, en tanto considera que el incumplimiento de la devolución de los montos no ocurrió como consecuencia directa de la conducta de ENTEL, sino como consecuencia de la omisión de las acciones de los abonados que resultaban imprescindibles para cumplir con dicha obligación.
- Se habría vulnerado el Principio de Razonabilidad, en tanto no se habría valorado que viene realizando sus mayores esfuerzos para cumplir con la totalidad de las líneas, ha implementado mejoras, y existen líneas desactivadas donde la devolución solo puede efectuarse con la ayuda del ex abonado.

En ese sentido, para sustentar lo antes mencionado, ENTEL aportó en calidad de NUEVA PRUEBA, los siguientes documentos a fin de acreditar el cumplimiento de la Medida Correctiva:

- a) Excel del Periodo 2017: incluye la información observada por la Resolución impugnada y el detalle de las nuevas devoluciones. En este medio probatorio constan los montos y las fechas en que se hicieron efectivas las devoluciones. **(Prueba 1)**
- b) Excel del Periodo 2018: incluye la información observada por la Resolución Impugnada y el detalle de las nuevas devoluciones. Aquí constan los montos y las fechas en que se hicieron efectivas las devoluciones. **(Prueba 2)**
- c) Logs de devoluciones: dos Excel por periodo con el detalle de las devoluciones efectivas **(Prueba 3)**
- d) Publicaciones de Web-Periodo 2017-Documento Excel de detalle **(Prueba 4)**
- e) Publicaciones de Web-Periodo 2018-Documento Excel de detalle **(Prueba 5)**

Considerando lo señalado, resulta necesario que la nueva información proporcionada por ENTEL se sustente en una nueva prueba, la cual debe tener una expresión material para que pueda ser valorada por esta Instancia.

Siendo así, corresponde a esta Instancia referirse a los argumentos de ENTEL sustentados en las nuevas pruebas presentadas.

### III. ANÁLISIS DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

#### 3.1. Sobre el cumplimiento de la Medida Correctiva

ENTEL refiere que en sus descargos habría acreditado los montos devueltos y aquellos de los cuales no se podía efectuar las devoluciones por no ser posible contactar a los ex abonados; y que, sin embargo, la DFI señaló que no se habría aportado medios probatorios suficientes para acreditar las devoluciones efectuadas ni información vinculada a las fechas en las que se han efectuado las mismas.







Agrega que, en el análisis realizado por su área técnica se verificó que 436 líneas fueron devueltas, y que 1915 líneas no pudieron ser devueltas debido a que no mantiene una línea activa, y que solo realizó la publicación en su página web y en la del OSIPTEL.

Sobre el particular, luego del análisis realizado por la DFI, tal como se indica en el MEMORANDO 223, se concluyó lo siguiente:

(...)

- i. ENTEL realizó las devoluciones después del inicio del PAS a 1 491 líneas, por el monto total de S/ 204,92, con un exceso promedio de 607,27 días del plazo para devolver establecido en la MEDIDA CORRECTIVA<sup>5</sup>.
- ii. ENTEL realizó devoluciones parciales a 157 líneas, por el monto de S/ 12,18 quedando un **monto pendiente de devolver de S/ 3,09**.
- iii. ENTEL tiene **pendiente de devolver** a 1 915 líneas que se dieron de baja, el **monto de S/ 52,65**. Respecto a estas líneas cabe señalar que:
  - Si bien en su escrito de reconsideración ENTEL indica que realizó la publicación de la información de los montos pendientes por devolver en la Web Oficial de ENTEL, de la información **presentada no se advierte la fecha de dicha publicación**, por ello no se puede conocer si se efectuó antes o después de vencido el plazo para efectuar las devoluciones dispuestas por la Medida Correctiva (**30 de diciembre de 2019**).
  - De la información presentada por ENTEL **no acredita ni señala haber realizado una comunicación directa** a los ex abonados a fin de darles a conocer el monto pendiente por cobrar de S/ 52,65.
  - ENTEL **no ha acreditado la imposibilidad de ubicar a estos ex abonados**. Es importante tener en cuenta que aun en el supuesto que la empresa hubiese acreditado la imposibilidad para poder ubicar a los abonados afectados, en línea con lo desarrollado por el Consejo Directivo mediante Resolución N° 071-2020-CD/OSIPTEL<sup>6</sup>, **dicha situación se podría valorar para efectos de determinar la sanción a imponer y no como circunstancia eximente de responsabilidad**.

Por lo expuesto, se evidencia que ENTEL mantiene devoluciones pendientes y, que, asimismo incumplió la orden contenida en la Medida Correctiva dado que realizó las devoluciones después del inicio del PAS con un exceso promedio de 607,27 días del plazo otorgado para devolver, por lo que este Órgano Instructor considera que no se justifica recomendar el archivo en el presente caso”.

De acuerdo a lo indicado, luego del análisis realizado a los nuevos medios probatorios presentados (tal como consta en el citado MEMORANDO 223 y sus anexos), queda acreditado que ENTEL incumplió la Medida Correctiva, no solo respecto a abonados inactivos como afirma sino también sobre abonados activos a quienes solo realizó la devolución parcial a 157 líneas.

Teniendo en cuenta ello, habiendo quedado desvirtuado los argumentos de ENTEL, no corresponde acoger su pretensión.





### 3.2. Sobre la supuesta vulneración al Principio de Causalidad

ENTEL sostiene que, la resolución impugnada vulneraría el Principio de Causalidad, reconocido en el numeral 8 del artículo 248 del TUO de la LPAG, debido a que el incumplimiento de la devolución de los montos no ocurrió como consecuencia directa de la conducta de ENTEL, sino como consecuencia de la omisión de las acciones de los abonados que resultaban imprescindibles para cumplir con dicha obligación.

Asimismo, en su recurso señala que dicho incumplimiento no deriva de una conducta negligente- mucho menos, dolosa- imputable a ENTEL. En ese sentido, ENTEL sustenta que existe una imposibilidad de realizar devoluciones unilateralmente a los abonados cuando las líneas ya fueron desactivadas. En este escenario, sostiene que el principal canal de devolución desaparece, considerando que no existen mecanismos de liberación de la deuda, como la consignación del monto abonado.

Del mismo modo, manifiesta que la autoridad deberá apreciar que las acciones implementadas por ENTEL constituyen medios idóneos para comunicar las acreencias y en virtud de los cuales los abonados podrían realizar el cobro efectivo. En efecto, esta posibilidad debe ser suficiente para dar por satisfecha la obligación. Ello, debido a que no puede ser exigible demostrar el efectivo cobro del abonado, puesto que dichas acciones se encuentran fuera de la esfera de control de ENTEL.

En ese mismo orden, considera que este estándar de cumplimiento es irrazonable y coloca en una situación de desventaja a ENTEL, pues ningún administrado puede ser obligado al cumplimiento de imposibles. Por tanto, debe entenderse que la puesta a disposición del cobro satisface el cumplimiento de la obligación.

Finalmente, señala que las acciones detalladas en el presente recurso resultan idóneas y suficientes para (i) informar al abonado respecto del monto materia de devolución, y (ii) garantizar al abonado cobrar efectivamente dicho monto, dejando de lado lo dispuesto en la medida correctiva, la cual consistía en la acción de presentar, efectuar y acreditar las devoluciones pendientes, por resultarles imposible.

Antes de entrar al análisis, corresponde señalar que lo dispuesto en la Medida Correctiva materia del presente PAS (devolución de montos facturados durante periodos de la interrupción del servicio) tiene su correlato en lo dispuesto por el artículo 45 del TUO de las Condiciones de Uso, razón por la cual ENTEL conocía de antemano, que ante una interrupción que no resulta atribuible al administrado, se deben efectuar las devoluciones que correspondan, para lo cual, debía de desplegar las acciones necesarias, a fin de garantizar su cumplimiento, efectuando las devoluciones respectivas dentro del plazo establecido; ello independientemente si los abonados afectados son activos o inactivos.

Así, en relación a lo señalado por ENTEL sobre la imposibilidad del cumplimiento de la totalidad de la Medida Correctiva en el caso de las líneas desactivadas en donde la devolución solo le sería posible con el apersonamiento del abonado;





corresponde tener en cuenta el pronunciamiento emitido por el Consejo Directivo del OSIPTEL a través de la Resolución N° 041-2020-CD/OSIPTEL<sup>5</sup>:

*“Sobre el particular, es preciso señalar que conforme establecen los artículos 40 y 45 del TUO de las Condiciones de Uso, las empresas operadoras cuentan con dos (2) meses para realizar las devoluciones derivadas de interrupciones que afectaron al servicio, la cual se realiza en la misma moneda en que se facturó el servicio, indistintamente de si las mismas deban ser efectuadas respecto de abonados activos y/o ex abonados. En ese sentido, la baja del servicio, por sí misma, no debe configurar una imposibilidad para realizar la devolución.*

*Ahora bien, conforme establece el artículo 1220 del Código Civil, se entiende efectuado el pago sólo cuando se ha ejecutado íntegramente la prestación, es decir, cuando el acreedor acepta el pago.*

*Siendo así, se considerará como cumplida la obligación de devolver solamente cuando la empresa operadora haya realizado la entrega efectiva de los montos correspondientes sobre la base de lo dispuesto en el artículo 40 del TUO de las Condiciones de Uso. Sin embargo, de tratarse de un ex abonado que la empresa operadora haya acreditado que no puede ser ubicado, de manera excepcional, se podría valorar que la empresa operadora haya desplegado todos los esfuerzos para poner a disposición de dicho abonado las devoluciones pendientes, a fin de dar cumplimiento a su obligación”.*

(...)

De acuerdo a ello, la baja del servicio, por sí misma, no debe ser considerada como una imposibilidad para realizar la devolución; por ende, la empresa operadora se encuentra en la obligación de ejecutar las acciones destinadas al cumplimiento de su obligación, es decir, poner en conocimiento respecto a los montos a favor de los ex abonados y realizar la devolución dentro del plazo legal, lo cual no ocurre en el presente caso.

En esa misma línea, mediante MEMORANDO 223 la DFI señala que, si bien en su escrito de reconsideración la empresa indica que realizó la publicación de la información de los montos pendientes por devolver en la Web Oficial de ENTEL, de la información presentada no se advierte la fecha de dicha publicación (la cual, además, es insuficiente para acreditar la devolución); por ello, no se puede conocer si se efectuó antes o después de vencido el plazo para efectuar las devoluciones dispuestas por la Medida Correctiva (30 de diciembre de 2019).

Por otro lado, ENTEL hace referencia a la Resolución N° 027-2022-GG/OSIPTEL, a través del cual la Gerencia General ha concluido que los esfuerzos del operador resultan suficientes para entender el cumplimiento de la obligación, conforme se aprecia a continuación:

*“(…) ha efectuado comunicaciones directas a los ex abonados de 8 líneas y/o circuitos, a los que les comunicó el monto pendiente por cobrar, demostrando así sus esfuerzos por cumplir con las devoluciones correspondientes”.*

En este extremo, corresponde señalar que, tal como se indica en el MEMORANDO 223, ENTEL no acredita haber realizado una comunicación directa a los ex abonados a fin de darles a conocer el monto pendiente por cobrar de S/. 52.65, y tampoco ha acreditado la imposibilidad de ubicar a estos ex abonados.

<sup>5</sup> Emitida en el Expediente N° 00071-2019-GG-GSF/PAS, publicada en la página web institucional del OSIPTEL <https://www.osiptel.gob.pe/media/vu3fdkhe/res041-2020-cd.pdf>





Es importante tener en cuenta que aun en el supuesto que la empresa hubiese acreditado la imposibilidad para poder ubicar a los abonados afectados y comunicado sobre los montos pendientes de devolución, en línea con lo desarrollado por el Consejo Directivo mediante Resolución N° 071-2020-CD/OSIPTTEL, dicha situación se podría valorar para efectos de determinar la sanción a imponer y no como circunstancia eximente de responsabilidad.

Considerando lo expuesto, se descarta alguna afectación al Principio de Causalidad invocado por ENTEL, en la medida que, la infracción respecto al incumplimiento de la Medida Correctiva se configuró en tanto la referida empresa operadora no cumplió en realizar las devoluciones dentro del plazo previsto.

### 3.3. Sobre la supuesta vulneración al Principio de Razonabilidad

ENTEL, manifiesta que el presente procedimiento persigue únicamente una finalidad punitiva, contraviniendo el Principio de Razonabilidad, toda vez que, a su entender, habría demostrado que agotó sus mayores esfuerzos por cumplir con la medida correctiva ordenada para realizar la totalidad de las devoluciones, señalando que su área técnica viene trabajando para ello, además de mantener las publicaciones de las líneas acreedoras de devoluciones en su página web y la de OSIPTTEL.

Asimismo, señala que implementó mejoras que evidenciarían la diligencia y la mayor disposición de ENTEL en cumplir sus obligaciones. Agrega que, no niega que a la fecha existen devoluciones pendientes de líneas que se dieron de baja; sin embargo, apela a la razonabilidad de la autoridad, alegando que la administración está facultada para evaluar si los hechos ameritan el uso de la potestad sancionadora en toda su extensión.

Finalmente, hace mención al juicio de necesidad y proporcionalidad, afirmando que deviene innecesario el proceso sancionador luego de haber acreditado todas las acciones realizadas y que el procedimiento no es proporcional al imponer una sanción GRAVE en un procedimiento sancionador cuya única finalidad es la punición de una conducta que ha demostrado ser corregida.

Sobre lo manifestado por ENTEL en este extremo, se advierte que se trata netamente de argumentos de derecho, los cuales no corresponden ser analizados en el marco del presente Recurso de Reconsideración. En efecto, esta Instancia advierte que la empresa operadora no ha presentado nueva prueba que tenga como fin acreditar que el análisis de razonabilidad realizado en la RESOLUCIÓN 12, sea incorrecto o ilegal.

Sin perjuicio de lo anterior, es importante indicar que la infracción por el incumplimiento de la Medida Correctiva impuesta se configuró al no haberse realizado las devoluciones del cargo fijo de los servicios afectados por las interrupciones registradas durante el segundo semestre del 2017 y primer semestre del 2018.

En ese sentido, a diferencia de lo señalado por ENTEL, incumplimiento no está referido únicamente a la devolución pendiente a la fecha, sino a la no devolución y devolución extemporánea del cargo fijo facturado a abonados de 3563 líneas que fueron afectadas por las interrupciones.







Complementariamente a ello, debe precisarse que el plazo para ejecutar las devoluciones por las interrupciones registradas durante el segundo semestre del 2017 y primer semestre del 2018, acorde al TUO de las Condiciones de Uso, tenía como fecha límite entre septiembre de 2017 y agosto de 2018; pese a esto, el OSIPTEL, a través de la Medida Correctiva, otorgó a ENTEL un nuevo plazo de dos (2) meses desde la fecha de notificación de la Resolución N° 261-2019-GG/OSIPTEL para que cumpla con efectuar las referidas devoluciones.

Sin embargo, éstas no fueron realizadas en su totalidad y algunas se realizaron extemporáneamente.

En ese sentido, para el cálculo de la multa se ha considerado la afectación el total servicios afectados por el incumplimiento de las devoluciones ordenadas en la Medida Correctiva, conforme establece la Guía de cálculo para la determinación de multas en los procedimientos administrativos sancionadores del OSIPTEL<sup>6</sup>, es decir, el total de las devoluciones que no fueron realizadas y aquellas que no se realizaron en el plazo establecido, así como el tiempo en el que ENTEL se demoró para ejecutar las devoluciones; e inclusive, el hecho de que, a la fecha, aún mantiene pendiente de realizar la devolución a 1 915 líneas.

Teniendo en cuenta lo señalado, esta Instancia considera que no existe vulneración al Principio de Razonabilidad.

#### 3.4. Respetto a la solicitud de Informe Oral formulada por ENTEL

ENTEL, a través del tercer otrosí de su Recurso de Reconsideración, solicitó a esta Instancia la programación de una audiencia de informe oral, a fin de exponer y sustentar los fundamentos de su posición y complementar los mismos.

Al respecto, si bien los administrados ostentan el derecho de solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda, es facultad de la autoridad competente determinar, si en un caso en particular, corresponde acoger tal solicitud.

En tal sentido, el Consejo Directivo ha señalado que, en virtud del Principio del Debido Procedimiento, los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo, como –entre otros- el derecho a solicitar el uso de la palabra (o informe oral). Sin embargo, es importante resaltar que dicha norma no establece que debe otorgarse el uso de la palabra cada vez que se solicita; razón por la cual, es factible que cada órgano de la Administración decida si se otorga o no, aunque de forma motivada.

En la misma línea opina Morón tras analizar una sentencia del Tribunal Constitucional<sup>7</sup> concluyendo que el derecho a exponer alegatos oralmente no es absoluto, sino que la autoridad puede decidir denegar dicho derecho cuando existan razones objetivas y debidamente motivadas<sup>8</sup>. Asimismo, el referido Tribunal

<sup>7</sup> Emitida en el Expediente N° 03075-2006-AA.

<sup>8</sup> Morón Urbina, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. (Tomo I. 12da edición). Lima: Gaceta Jurídica. 2017, pág. 81.





también se ha manifestado sobre la “obligatoriedad” del informe oral y las consecuencias de no otorgarlo<sup>9</sup>, bajo el siguiente fundamento:

*“En el caso de autos se aduce una presunta afectación al derecho de defensa, sustentada en que supuestamente la Sala Superior emplazada habría resuelto el recurso sin dar oportunidad de que se lleve a cabo el informe oral del actor. El Tribunal en reiterada jurisprudencia se ha pronunciado en el sentido de que en los supuestos en que el trámite de los recursos sea eminentemente escrito, no resulta vulneratorio al derecho de defensa la imposibilidad del informe oral. Que en el caso de autos el mismo escrito de apelación de la resolución que denegó la variación del mandato de detención expresaba los argumentos que sustentan su pretensión, por lo que no se advierte la afectación al derecho constitucional invocado.”*

Un procedimiento administrativo sancionador es eminentemente escrito. Por tal motivo, todo administrado, en el transcurso de dicho procedimiento, tiene expedita la oportunidad de presentar descargos, recursos y alegatos por dicho medio; al tratarse de un derecho expresamente reconocido en el TUO de la LPAG.

Asimismo, en el presente caso, se ha verificado que, en el transcurso del procedimiento, ENTEL ha tenido la oportunidad de exponer por escrito sus argumentos, plantear su posición y presentar los medios probatorios que consideraba necesarios, e incluso ejercer su derecho de contradicción, aportando los medios de prueba que considere idóneos.

En esa misma línea, el numeral (v) del artículo 22 del RGIS<sup>10</sup> establece que los Órganos de Resolución pueden conceder informe oral al administrado que lo solicite; salvo que consideren que cuentan con elementos suficientes para pronunciarse sobre la base de la información que obra en el respectivo expediente.

En virtud de lo expuesto, esta Instancia considera que al contar con todos los elementos necesarios sobre los hechos que son materia de análisis en el presente procedimiento, y que, además, a través de su solicitud de informe oral ENTEL no ha referido la necesidad de presentar nuevos elementos de juicio para la resolución del caso que justifiquen la realización de la audiencia, no resulta pertinente proceder con la actuación de prueba adicional que pudiera presentar la empresa operadora, desestimándose así la solicitud de audiencia de informe oral.

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

#### **SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.** - **DENEGAR** la solicitud de informe oral presentada por la empresa ENTEL PERÚ S.A., de conformidad con lo expuesto en la parte considerativa de la presente Resolución.

**Artículo 2.-** Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Reconsideración interpuesto por la empresa ENTEL PERÚ S.A. contra la Resolución N° 012-2022-GG/OSIPTTEL; y, en consecuencia, **CONFIRMAR** todos sus extremos; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.



<sup>9</sup> Expediente N° 00137- 2011-HC/TC. Dicho criterio se reitera en otros casos, como los Expedientes N° 01307-2012-PHC/TC, STC N.º 05510-2011-PHC/TC y N° 00137- 2011-HC/TC.

<sup>10</sup> Disposición incluida mediante Resolución N° 222-2021-CD/OSIPTTEL vigente a partir del 29 de noviembre de 2021.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

**Artículo 3.-** Notificar la presente Resolución a la empresa ENTEL PERÚ S.A., así como el Memorando N° 223-DFI/2022 y sus anexos.

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: 1740\*JM(n22W91

11 | 11