

**PERÚ**Presidencia  
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL****Nº 00186-2019-GG/OSIPTEL**

Lima, 19 de agosto de 2019

EXPEDIENTE Nº	:	<b>0026-2019-GG-GSF/PAS</b>
MATERIA	:	<b>Procedimiento Administrativo Sancionador</b>
ADMINISTRADO	:	<b>ENTEL PERÚ S.A.</b>

**VISTOS:** El Informe N° 00115-PIA/2019, así como el Informe N° 0083-GSF/2019 emitido por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSIPTEL (GSF); por medio de los cuales se informa a esta Gerencia General respecto del procedimiento administrativo sancionador (PAS) seguido a ENTEL PERÚ S.A. (ENTEL), por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 3 del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado con Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias (TUO de las Condiciones de Uso), por cuanto habría incumplido lo dispuesto en los numerales i), ii) y iii) del artículo 12-A de la referida norma, así como por la infracción tipificada en el artículo 7 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones (RFIS).

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

1. Mediante el Informe de Supervisión N° 0027-GSF/SSDU/2019 (Informe de Supervisión) de fecha 20 de marzo de 2019, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) emitió el resultado de la supervisión respecto del cumplimiento de las obligaciones contenidas en el artículo 12-A del TUO de las Condiciones de Uso por parte de ENTEL.
2. La GSF, mediante carta N° C.00584-GSF/2019, notificada el 22 de marzo de 2019 comunicó a ENTEL el inicio de un PAS al haber advertido que habría incurrido en las infracciones tipificadas como *graves* en: el artículo 3 del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, por cuanto habría incumplido con lo dispuesto en los numerales i), ii) y iii) del artículo 12-A de la referida norma; y, en el artículo 7 del RFIS.
3. ENTEL, mediante carta EGR-353/2019, recibida el 30 de abril de 2019, presentó sus descargos por escrito (**Descargos 1**).
4. La GSF, mediante Informe N° 0083-GSF/2019 de fecha 14 de junio de 2019 (**Informe Final de Instrucción**), remitió el análisis de los descargos presentados por ENTEL a la Gerencia General.
5. A través de la carta N° EGR-527/2019, recibida el 26 de junio de 2019, ENTEL presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción (**Descargos 2**).
6. Con Informe PIA N° 0115-PIA/2019 de fecha 19 de agosto de 2019, que forma parte integrante de la presente resolución, la Primera Instancia Administrativa de la Gerencia General emitió opinión legal y adjuntó el proyecto de Resolución que resuelve el PAS.

**II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR.-**

El presente PAS se inició a ENTEL al imputársele la comisión de las infracciones tipificadas en el artículo 3 del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, al haber incumplido lo





dispuesto por los numerales i), ii) y iii) del artículo 12-A de la referida norma y así como el artículo 7 del RFIS por lo siguiente:

Cuadro 1: Incumplimientos detectados

Table with 3 columns: Norma, Conducta, and Cantidad. It lists four categories of non-compliance: numeral i) of article 12-A (10 lines), numeral ii) of article 12-A (23 lines), numeral iii) of article 12-A (53 lines), and article 7 of RFIS (67 lines).

Cabe precisar que el presente caso se circunscribe a las acciones de supervisión respecto de los casos que llegaron a conocimiento de la GSF durante el periodo de agosto de 2016 a julio de 2017, a través de memorandos de la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario del OSIPTEL (en adelante, GPSU).

1. ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS

a) La notificación de cargos así como el Informe Final de Instrucción se sustentan en hechos que no se encuentran debidamente sustentados.-

ENTEL, en sus descargos cuestiona el hecho que en dicha "Constancia de Titularidad Cuestionada" del Abonado 1 no se haya consignado la fecha de recepción de la misma. No obstante, de la revisión de la referida constancia, se verifica que ésta contiene diversos anexos, los cuales forman un único documento.

En dichos anexos se puede verificar que la fecha de recepción de la misma es el 8 de setiembre de 2016. Cabe precisar en los referidos anexos se consignan el mismo código o número correlativo de identificación 26738771, tal como puede verificarse del "Anexo 110 – Constancia de entrega de detalle de número telefónicos":

Así las cosas, esta instancia coincide con lo manifestado por la GSF en su Informe Final de Instrucción, en lo referido a que resulta indudable que la fecha de presentación de la solicitud de cuestionamiento de titularidad del ABONADO 2 fue el 8 de setiembre de 2016. Asimismo, el hecho que no se haya consignado la fecha en una de las páginas de un documento, no lo invalida, siempre y cuando —como en el presente caso— mediante otros medios se pueda determinar, sin lugar a dudas, la fecha de su presentación y/o recepción.

En ese sentido, carece de asidero lo manifestado por ENTTEL respecto a que el presente PAS se sustenta en hechos inexactos e imprecisos, puesto que tal como se puede apreciar del Informe de Supervisión, la GSF sustentó y acreditó fehacientemente cada incumplimiento detectado, los mismos que se encuentran contenidos en el "Anexo 314-GSF" del Informe de Supervisión, el cual contiene el detalle de las líneas cuestionadas y los incumplimientos detectados.

1 Dicha carta fue notificada el 11 de febrero de 2019, por lo que el plazo obligatorio y perentorio de 10 días hábiles contenido en dicha comunicación venció el 25 de febrero de 2019.





Por otro lado, en cuanto al argumento de ENTEL referido a que en el presente caso se habría cumplido con la finalidad del procedimiento de cuestionamiento de titularidad, es pertinente precisar que las obligaciones cuyo cumplimiento se exige, constituyen deberes a ser asumidos por toda empresa operadora que preste servicios públicos móviles, siendo que los mismos no sólo corresponden a mandatos impuestos por dicha norma, sino porque además, son garantías que protegen a los presuntos abonados de servicios que pueden ser utilizados para cometer actos ilícitos, acrecentando la responsabilidad de quienes figuran como titulares del mismo.

Resulta conveniente indicar que se garantizará el fin último de lo dispuesto por el artículo 12-A del TUO de las Condiciones de Uso, cuando las empresas operadoras cumplan — en los plazos establecidos normativamente— con cada una de las disposiciones contenidas en sus tres (03) numerales, toda vez que el procedimiento de cuestionamiento de titularidad supone una unidad compuesta por etapas concatenadas que, vistas individualmente, resultan infructuosas en relación a los fines que se persiguen.

Así, a modo de ejemplo, no resultaría eficiente que únicamente se reciba el formato de cuestionamiento de titularidad, si a la solicitud se le da un trámite distinto; o, si se desvinculara al usuario de la línea cuestionada pero no se diera oportunidad a la regularización correspondiente.

Tomando en cuenta lo anterior, si bien la empresa ha observado alguna de las obligaciones que componen el procedimiento de cuestionamiento de titularidad, lo cierto es que se debe incidir en que este procedimiento es una unidad y no acepta cumplimientos parciales ni extemporáneos. En ese sentido, el que se haya declarado el cumplimiento de parte de las disposiciones que lo contienen, no anula los presuntos incumplimientos que dan lugar al inicio del presente PAS. En dicho contexto, corresponde desestimar los argumentos de ENTEL en este extremo.

b) Respecto a la vulneración de los Principios de Licitud y Verdad Material.-

En el presente PAS, el OSIPTEL ha acreditado los hechos imputados a través de los resultados obtenidos como consecuencia de las acciones efectuadas por la GSF en la etapa de supervisión, los cuales se exponen detalladamente en el Informe de Supervisión que obra en el expediente. No obstante, ENTEL no ha alcanzado evidencia que acredite una circunstancia excluyente de responsabilidad que pudiera probar que su actuación no podría haber sido realizada de un modo diferente, aun cuando hubiera actuado con la diligencia debida.

Conviene precisar que —tal como indica la GSF en su Informe de Supervisión— para la evaluación del cumplimiento del artículo 12-A del TUO de las Condiciones de Uso constituye un elemento primordial la **existencia de un cuestionamiento de titularidad** por parte de un abonado afectado, puesto que a partir de dicho cuestionamiento, se computarán los plazos y verificarán el cumplimiento de las obligaciones del procedimiento de cuestionamiento de titularidad (numerales (i), (ii) y (iii) del referido artículo 12-A).

Una vez hecha esta precisión, en el presente caso, tal y conforme se desprende del **Informe de supervisión**, se imputa responsabilidad a ENTEL respecto de sesenta y siete (67) líneas que se tenía la certeza fueron cuestionadas por los abonados conforme a lo establecido en el artículo 12-A del TUO de las Condiciones de Uso.

En ese sentido, la afirmación efectuada por ENTEL, respecto a que se estaría imputando el incumplimiento del artículo 12-A tomando como sustento la no entrega de información no es correcta, puesto que, como ya vino sosteniendo desde el Informe de Supervisión





—el cual era de total conocimiento de la empresa operadora con la notificación de cargos— el elemento que se tomó en cuenta para imputar el artículo 12-A fue la existencia de sendos cuestionamientos de titularidad, los mismos que una vez presentados, generaban en ENTEL la obligación de tramitarlos siguiendo el procedimiento establecido para tal fin.

Si bien el requerimiento efectuado a través de la Carta C.00314-GSF/2019, tenía por finalidad contar con mayores elementos de juicio al momento de verificar el cumplimiento de la totalidad del procedimiento de cuestionamiento de titularidad, dispuesto en el artículo 12- A del TUO de las Condiciones de Uso, lo cierto es que, tal como lo indicó el Informe de Supervisión, a partir de los sesenta y siete (67) cuestionamientos de titularidad, conjuntamente con la información remitida por la propia ENTEL y lo actuado por la GSF, se logró verificar el incumplimiento de las obligaciones establecidas en dicho artículo, las mismas que pueden verificarse en el “Anexo 314-GSF” del Expediente de Supervisión, en donde se detallan los incumplimientos detectados así como las líneas vinculadas a cada incumplimiento. En ese sentido, no tiene asidero la supuesta vulneración a los Principios de Licitud y Verdad Material, por lo que deben desestimarse tales alegaciones.

c) Respecto al incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 12-A del TUO de las Condiciones de Uso.-

➤ **Sobre el incumplimiento del numeral (i) del artículo 12-A del TUO de las Condiciones de Uso.-**

Para el caso de diez (10) líneas móviles pertenecientes al ABONADO 1, se verifica que la empresa operadora tramitó dicha solicitud como un reclamo pese a que la intención indubitable del ABONADO 1 era cuestionar la titularidad de las líneas móviles prepago que figuraran a su nombre conforme señaló expresamente en tal formulario, en el cual cuestionaba la titularidad y contratación de las líneas registradas a su nombre, indicando que *“era la 2da vez en 3 meses que se acercaba a un centro de atención de ENTEL”*.

Según se advierte de los actuados, el ABONADO 1 cumplió con cuestionar las líneas no contratadas presencialmente en una oficina de ENTEL, no obstante, la empresa operadora no siguió el procedimiento de cuestionamiento de titularidad, puesto que no le entregó en forma inmediata una constancia en la que se indique que el ABONADO 1 no reconoce la titularidad de las 10 líneas, en la que se especifique el plazo máximo en que se retirará la información de sus datos personales incluidos en el registro. Dicha conducta constituye un incumplimiento al numeral i) del artículo 12-A del TUO de las Condiciones de Uso.

Cabe precisar que ENTEL, en sus descargos no niega los incumplimientos detectados; debiendo precisarse —en la línea de lo señalado— que cada uno de los casos analizados, así como el número de líneas móviles cuestionadas, no conlleva diferentes imputaciones, puesto que el incumplimiento parcial o integral de las obligaciones del procedimiento de cuestionamiento configura una infracción grave.

➤ **Sobre el incumplimiento del numeral (ii) del artículo 12-A del TUO de las Condiciones de Uso.-**

En el caso en concreto, conforme analiza la GSF en su Informe de Supervisión y en su respectivo Anexo, se advierten los siguientes incumplimientos para la realización del retiro de los datos personales de los abonados dentro del plazo máximo de dos (02) días hábiles:



**a. Caso del ABONADO 2.-**

Teniendo en consideración que el ABONADO 2 cuestionó la titularidad de seis (6) líneas móviles el 8 de setiembre de 2016, a través de la solicitud N° 26738771<sup>2</sup>, el plazo máximo que tenía ENTEL para retirar la información de sus datos personales del registro de abonados correspondiente era hasta el 12 de setiembre de 2016.

No obstante, el 20 de setiembre de 2016 la GSF efectuó la consulta de titularidad de dichas líneas y a dicha fecha, aún continuaban registradas a nombre del ABONADO 2, tal como se puede verificar del pantallazo que se encuentra a folios 17 de los actuados. Por lo tanto, queda acreditado el incumplimiento del numeral ii) del artículo 12-A del TUO de las Condiciones de Uso, respecto del ABONADO 2.

**b. Caso del ABONADO 3.-**

Teniendo en consideración que el ABONADO 3 cuestionó la titularidad de tres (3) líneas móviles el 11 de julio de 2016, a través de la solicitud N° 65559950, el plazo máximo que tenía ENTEL para retirar la información de sus datos personales del registro de abonados correspondiente era hasta el 13 de julio de 2016.

No obstante, el 13 de setiembre de 2016 (2 meses después), la GSF efectuó la consulta de titularidad de dichas líneas y a dicha fecha, aún continuaban registradas a nombre del ABONADO 3, tal como se puede verificar del pantallazo que obra en el folio 19 de los actuados. Por lo tanto, queda acreditado el incumplimiento del numeral ii) del artículo 12-A del TUO de las Condiciones de Uso, respecto del ABONADO 3.

**c. Caso del ABONADO 4.-**

Teniendo en consideración que el ABONADO 4 cuestionó la titularidad de catorce (14) líneas móviles el 5 de setiembre de 2016, a través de la solicitud N° 68460885, el plazo máximo que tenía ENTEL para retirar la información de sus datos personales del registro de abonados correspondiente era hasta el 8 de setiembre de 2016.

No obstante, el 12 de setiembre de 2016, la GSF efectuó la consulta de titularidad de dichas líneas y a dicha fecha, aún continuaban registradas a nombre del ABONADO 4, quedando acreditado el incumplimiento del numeral ii) del artículo 12-A del TUO de las Condiciones de Uso, respecto del ABONADO 4.

**➤ Sobre el incumplimiento del numeral (iii) del artículo 12-A del TUO de las Condiciones de Uso.-**

- Respecto de la obligación referida a la Suspensión del Servicio:

La segunda obligación establecida en el numeral iii) del artículo 12-A del TUO de las Condiciones de Uso establece que transcurrido el plazo de 15 días para el envío de mensajes de texto y siempre que no se haya regularizado la titularidad, la empresa operadora suspenderá el servicio por un plazo de quince (15) días calendario.

<sup>2</sup> Folio 193 del Expediente de Supervisión.





En el presente extremo, la GSF imputó este incumplimiento por tres (3) líneas móviles del ABONADO 5, el mismo que habría cuestionado la titularidad de las referidas líneas el 11 de julio de 2016. Teniendo en cuenta dicha fecha, ENTEL debía iniciar la suspensión de los servicios móviles cuestionados del 29 de julio al 12 de agosto de 2016

No obstante, a través de la carta CGR-1814/2016 recibida el 6 de octubre de 2016, ENTEL informó que procedió con la suspensión de las líneas móviles el 30 de setiembre de 2016; incumpliendo con lo dispuesto por el numeral iii) del artículo 12-A del TUO de las Condiciones de Uso.

- Respecto de la obligación referida a la Baja del Servicio:

De la información que obra en el Expediente de Supervisión, la GSF, indicó que ENTEL, —a través de diversas comunicaciones que brindó a la GPSU en atención a los diversos requerimientos de información realizados debido a la problemática expuesta por los usuarios ante dicha gerencia—, comunicó el detalle de las bajas de servicio de los ABONADOS 1, 2, 3, 4 y 5<sup>3</sup>.

Es preciso tener en cuenta que la finalidad del artículo 12-A del TUO de las Condiciones de Uso, no radica simplemente en conseguir dar la baja de las líneas que no sean de titularidad de los usuarios afectados; pues esta constituye únicamente la última etapa del procedimiento. Por tal motivo, resulta necesario señalar que cumplir con cada etapa del cuestionamiento de titularidad supone dar de baja las líneas móviles prepago materia de evaluación en el plazo correspondiente, en la medida que ello, en su conjunto, asegura que los usuarios únicamente se vean vinculados a las líneas que, en efecto, contraten con las empresas operadoras.

Así, se tiene que en el presente caso:

Abonado	Líneas	Fecha de Cuestionamiento	Fecha de Baja de Servicio	Tiempo Transcurrido
Abonado 1	5	23/11/2016	24/11/2016	1 día
	10	12/10/2016	12/10/2016	0 día
Abonado 2	10	8/09/2016	8/09/2016	0 día
Abonado 3	3	11/07/2016	22/11/2016	134 días
Abonado 4	14	5/09/2016	Entre 21 y 24/09/2016	Entre 16 y 19 días
Abonado 5	4	15/09/2016	21/09/2016	6 días
	2	31/10/2016	15/11/2016	15 días
	2	2/12/2016	2/12/2016	0 día

Tal como se puede verificar del cuadro precedente, la baja de los servicios móviles se habría producido, en algunos casos, el mismo día de haber presentado el cuestionamiento de titularidad, en otros casos al día siguiente de presentada, en otros casos dentro del plazo correspondiente a la fecha de envío de mensajes de texto, y en otros casos muy por encima del plazo en que correspondía haber efectuado la baja del servicio de acuerdo al procedimiento estipulado en el artículo 12-A del TUO de las Condiciones de Uso.

Por lo expuesto, ENTEL habría incumplido con lo establecido en el numeral (iii) del artículo 12-A del TUO de las Condiciones de Uso, referente a la obligación de dar de baja al servicio cuestionado, toda vez que para el caso de cincuenta (50) líneas móviles prepago, no ejecutó la baja del servicio luego de vencido el plazo para efectuar la suspensión del servicio.

<sup>3</sup> El detalle de las comunicaciones remitidas por ENTEL se encuentran en el Informe N° 0115-PIA/2019.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

d) Respecto al incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 7 del RFIS.-

Ante la no remisión de la información en el plazo perentorio, otorgado a través de la carta C.0314-GSF/2019, notificada el 11 de febrero de 2019, ENTEL, a través de la comunicación N° CGR-481/19, del 22 de febrero de 2019, solicitó prórroga de cinco (5) días adicionales a fin de subsanar la información solicitada. No obstante, la GSF a través de la carta N° C.0427-GSF/2019, notificada el 27 de febrero de 2019, la GSF le denegó la prórroga solicitada “en atención a la reducida cantidad de abonados vinculados a las líneas prepago que fueron objeto de cuestionamiento de titularidad durante el periodo evaluado”; y exhortó a ENTEL que subsane, a la brevedad, la entrega de información que le fuera solicitada.

En ese sentido, aun cuando la empresa operadora señaló en su carta N° CGR-481/19, del 22 de febrero de 2019, que necesitaba cinco (5) días adicionales al plazo inicialmente otorgado a fin de subsanar la información solicitada, lo cierto es que transcurrido ese plazo, ENTEL no remitió ninguna información al respecto. Asimismo, se verifica que desde el requerimiento inicial (C.0314-GSF/2019) hasta el inicio del PAS, ENTEL tuvo un plazo razonable para aplicar todos los procedimientos pertinentes para recopilar la información requerida y remitirla, máxime si se trata de la remisión de información correspondiente a solo 6 abonados con un número reducido de líneas móviles prepago.

Sobre este punto conviene precisar que a la fecha de elaboración del presente análisis, ENTEL no ha remitido la información solicitada, teniendo en cuenta que desde su requerimiento hasta hoy, han transcurrido más de 180 días, periodo durante el cual pudo modificar su conducta transgresora y organizar su logística para cumplir con lo solicitado por el Regulador.

En cuanto a lo alegado por ENTEL respecto a que en el presente PAS se pretendería sancionarla dos (2) veces por los mismos hechos, corresponde tomar en cuenta lo señalado por el Consejo Directivo del OSIPTEL, a través de la Resolución N° 098-2019-CD/OSIPTEL, en donde se indica que las obligaciones establecidas en el artículo 12 del TUO de las Condiciones de Uso están referidas a un procedimiento para atender el cuestionamiento de titularidad, mientras que la conducta sancionada por infracción al artículo 7 del RFIS, está referida a la obligación de entrega de información requerida por el OSIPTEL. En ese sentido, el Consejo Directivo del OSIPTEL advierte que se trata de dos acciones o conductas diferentes que configuran a la vez infracciones diferentes.

En el caso específico del presente PAS, no es correcta la apreciación de ENTEL, en la medida que el hecho plausible que originó el inicio del presente PAS por el artículo 12-A del TUO de las Condiciones de Uso fue la existencia de sesenta y siete (67) cuestionamientos de titularidad por parte de presuntos abonados. Así, ante algún cuestionamiento de titularidad, se activa la obligación de la empresa operadora de dar trámite a dicha solicitud siguiendo el procedimiento que para tal fin establece el aludido artículo 12-A.

Por otro lado, el hecho que originó el incumplimiento del artículo 7 del RFIS fue la falta de entrega de información solicitada por el Regulador de manera obligatoria y con plazo perentorio con la carta C.314-GSF/2019.

En ese sentido, contrario a lo alegado por la empresa operadora, queda establecido que los hechos que originaron ambos incumplimientos fueron distintos, por lo que corresponde desestimar dicho extremo.

e) Respecto a la aplicación del Principio de Razonabilidad en el presente PAS.-





Siguiendo el análisis efectuado por la Primera Instancia Administrativa plasmados en el Informe N° 0115-PIA/2019; esta instancia concluye que no ha existido vulneración a Principio de Razonabilidad en tanto se han cumplido las 3 dimensiones del Test de Proporcionalidad.

## 2. Respetto de la aplicación de las condiciones eximentes de responsabilidad.-

Siguiendo el análisis efectuado por la Primera Instancia Administrativa de la Gerencia General, plasmados en el Informe N° 0115-PIA/2019; esta instancia concluye que en el presente caso, no se ha configurado ninguna de las causales de eximente de responsabilidad contemplado en el numeral 1 del artículo 257 del TUO de la LPAG.

## 3. DETERMINACIÓN Y GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN.-

### 3.1. Criterios de graduación de la sanción establecidos por el Principio de Razonabilidad, reconocido por el numeral 3 del artículo 247 del TUO de la LPAG

- a) Beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción: En el caso del artículo 12-A del TUO de las Condiciones de Uso, el beneficio resultante de la comisión de la infracción, se encuentra representado por los costos evitados por la empresa operadora a fin de contar con una adecuada capacitación a su personal para la correcta atención del procedimiento de cuestionamiento de titularidad, asimismo, por los costos evitados por la empresa operadora para dar tratamiento oportuno a los procedimientos de cuestionamiento de titularidad. Así, también, los ingresos ilícitos en el presente caso estarían representados por los ingresos que la empresa operadora habría obtenido por cada línea en las cuales se ha prestado el servicio aun cuando la titularidad de éstas se encontraban cuestionadas; por lo tanto, se debieron haber suspendido o dado de baja.

En cuanto al beneficio resultante de la comisión de la infracción relacionada con el artículo 7 del RFIS, el beneficio ilícito que la empresa ha obtenido con su conducta infractora se expresa en el costo evitado relacionado con los gastos en personal y/o sistemas para procesar la información solicitada, en los que debió incurrir la empresa operadora, a efectos de dar cumplimiento al requerimiento obligatorio del OSIPTEL.

- b) Probabilidad de detección de la Infracción: Tomando en cuenta la naturaleza de la infracción cuya sanción es materia de graduación, para el artículo 12-A se considera que la probabilidad de detección es muy baja, dado que el OSIPTEL puede tomar conocimiento de los incumplimientos a través de: i) el análisis de la información remitida por las empresas operadoras sobre cuestionamientos de titularidad remitidas a la GPSU de manera periódica, ii) casos particulares de abonados que informan al OSIPTEL acerca de líneas a su nombre que no contrató, y, iii) casos derivados por la Fiscalía o por otras entidades como INDECOPI.

En cuanto al artículo 7 del RFIS, la probabilidad de detección es muy alta debido a que la conducta puede ser constatada directa y fehacientemente con la sola observación de la no entrega de la información requerida al vencimiento de los plazos otorgados para el efecto.

- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido: Respecto al artículo 12-A del TUO de las Condiciones de Uso, el seguimiento del procedimiento de cuestionamiento de titularidad como es la entrega de la correspondiente constancia conteniendo la información señalada en el artículo en mención, el retiro del registro correspondiente de las líneas cuya titularidad se desconoce y la suspensión y baja del servicio en los plazos establecidos, tienen como objetivo







garantizar que no se generen mayores afectaciones y perjuicios a los usuarios que tienen registradas líneas móviles que no fueron contratadas por ellos, y que podrían ser utilizados para la comisión de ilícitos penales, en los cuales pudiesen ser involucrados como autores.

A su vez, en cuanto al artículo 7 del RFIS, la no entrega de la información requerida por OSIPTEL tiene una repercusión fuerte en la función supervisora de dicho Organismo, puesto que impide la verificación del cumplimiento de la obligación del artículo 12-A del TUO de las Condiciones de Uso, que involucra los intereses de los abonados involucrados.

- d) Perjuicio económico causado: No existen elementos objetivos que permitan cuantificar el perjuicio económico causado.
- e) Reincidencia en la comisión de la infracción: En el presente caso, no se ha configurado reincidencia en los términos establecidos en el literal e) del numeral 3) del artículo 248 del TUO de la LPAG.
- f) Existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor: En el presente PAS no se ha evidenciado la existencia de intencionalidad en la comisión de la infracción.
- g) Circunstancias de la comisión de la infracción: En el presente caso se advierte que ENTEL no tuvo una conducta diligente que, de haber existido, habría evitado de alguna manera el resultado producido.

En efecto, de acuerdo a lo actuado en el expediente, ENTEL no habría cumplido con la totalidad del procedimiento de cuestionamiento de titularidad, siendo además que no ha acreditado alguna causal eximente de responsabilidad que le haya impedido el cumplimiento de la obligación contenida en los numerales i), ii), y iii) del artículo 12-A del TUO de las Condiciones de Uso.

En cuanto al artículo 7 del RFIS, debe tenerse presente que la falta de entrega de la información requerida dentro del plazo establecido afecta la adecuada y oportuna supervisión del cumplimiento del íntegro del procedimiento de cuestionamiento de titularidad establecido en el artículo 12 – A.

No debe perderse de vista que, desde la fecha de en que se notificó la carta N° C.0314-GSF/2019, hasta la fecha de emisión del Informe de Supervisión, transcurrieron más de treinta y siete (37) días, periodo razonable, en el cual la empresa, pudo modificar su conducta transgresora y organizar su logística para cumplir con lo solicitado por el OSIPTEL, no obstante hasta la fecha de emisión del presente informe ENTEL no ha remitido la información requerida.

Cabe precisar que en el presente caso, el incumplimiento del artículo 7 del RFIS adquiere un matiz distinto, en la medida que ENTEL no está cumpliendo con un requerimiento obligatorio de información relacionado a la indagación de otro incumplimiento (artículo 12-A).

### 3.2. Con relación a la aplicación de atenuantes de responsabilidad.-

Siguiendo el análisis efectuado por la Primera Instancia Administrativa de la Gerencia General, plasmados en el Informe N° 00115-PIA/2019; esta instancia concluye que en el presente caso, no se ha configurado ninguna de las condiciones atenuantes de responsabilidad contemplado en el numeral 2 del artículo 257 del TUO de la LPAG.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

- f) Capacidad económica del infractor: De acuerdo a lo señalado por el artículo 25 de la LDFF, las multas que se establezcan no podrán exceder el 10% de los ingresos brutos del infractor percibidos durante el ejercicio anterior al acto de supervisión. En tal sentido la multa a imponerse no debe exceder el 10% de los ingresos percibidos por ENTEL en el año 2016 (considerando que las acciones de supervisión se iniciaron en el año 2017).

De acuerdo a lo expuesto, el análisis y conclusiones contenidos en el Informe N° 0115-PIA/2019 que esta instancia hace suyos, acorde con el artículo 6, numeral 6.2 del TUO de la Ley N° 27444;

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 1°.- SANCIONAR** a la empresa ENTEL PERÚ S.A. con una MULTA de CINCUENTA Y UN (51) UIT por la **INFRACCION GRAVE**, tipificada en el artículo 3 del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, por incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 12-A, de la mencionada norma; conforme lo desarrollado en la parte considerativa de la presente Resolución.

**Artículo 2°.- SANCIONAR** a la empresa ENTEL PERÚ S.A. con una MULTA de CIEN (100) UIT por la **INFRACCION GRAVE**, tipificada en el artículo 7 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL, por no haber remitido la información solicitada a través de la carta C.0314-GSF/2019, conforme a los fundamentos expuestos en la presente Resolución.

**Artículo 3°.-** Las multas que se cancelen íntegramente dentro del plazo de quince (15) días contados desde el día siguiente de la notificación de la sanción, serán reducidas en un veinte por ciento (20%) del monto total impuesto, siempre y cuando no sean impugnadas, de acuerdo con el numeral iii) del artículo 18 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL.

**Artículo 4°.-** Encargar a la Gerencia de Comunicación Corporativa del OSIPTEL la notificación de la presente Resolución a la empresa ENTEL PERÚ S.A. conjuntamente con el Informe N° 00115-PIA/2019 y la Resolución N° 098-2019-CD/OSIPTEL.

**Artículo 5°.-** Encargar a la Gerencia de Comunicación Corporativa del OSIPTEL la publicación de la presente Resolución en la página Web institucional del OSIPTEL ([www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe)), en cuanto haya quedado firme o se haya agotado la vía administrativa.

Regístrese y comuníquese,



SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA  
GERENTE GENERAL