



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N.º 001-2025/CC3-SAN5



RESOLUCIÓN FINAL N.º 050-2025/CC3

EXPEDIENTE : 001-2025/CC3-SAN5
AUTORIDAD : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
ADMINISTRADA : ENTEL PERÚ S.A.¹
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
ARTÍCULO 5º DEL DECRETO LEGISLATIVO N.º 807
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES DE TELECOMUNICACIONES
INALÁMBRICAS

SUMILLA: *Se halla responsable a Entel Perú S.A de infringir el artículo 5º del Decreto Legislativo N.º 807, toda vez que, de manera injustificada, no cumplió con responder los requerimientos de información formulados en los puntos (iii) y (iv) de la Carta N.º 2076- 2024/INDECOPI-DFI del 2 de octubre de 2024, reiterada mediante Carta N.º 2138- 2024/INDECOPI-DFI del 11 de octubre de 2024 y Carta N.º 2321-2024/INDECOPI-DFI del 8 de noviembre de 2024.*

Se halla responsable a Entel Perú S.A de infringir el artículo 5º del Decreto Legislativo N.º 807, toda vez que, de manera injustificada, no cumplió con responder los requerimientos formulados mediante la Carta N.º 0259-2025/INDECOPI-DFI del 12 de febrero de 2025.

SANCIÓN: *21.44 UIT por no atender injustificadamente los requerimientos formulados en los puntos (iii) y (iv) de la Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI.*

21.44 UIT por no atender injustificadamente los requerimientos formulados por la Carta N.º 0249-2025/INDECOPI-DFI

Lima, 11 de agosto de 2025

I. ANTECEDENTES

1. La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3 (en adelante, Secretaría Técnica), a través del Memorándum N.º 0269-2024-CC3/INDECOPI de fecha 3 de julio de 2024, delegó a la Dirección de Fiscalización (en adelante, DFI) la realización de acciones de fiscalización del cumplimiento de lo dispuesto en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58º de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código) por parte de Entel Perú S.A. (en adelante, Entel).
2. En virtud de ello, mediante Carta N.º 1345-2024/INDECOPI-DFI del 8 de julio de 2024², se informó el inicio de la fiscalización y requirió a Entel lo siguiente³:

¹ El administrado está registrado en la base de datos de la SUNAT con R.U.C. N.º 20106897914, y con domicilio fiscal ubicado en "Av. República de Colombia Nro. 791 (Piso 14 Esq. Cdra 34 Paseo de la República) Lima - Lima - San Isidro". Asimismo, se encuentra registrado en el Registro de Personas Jurídicas de la SUNARP en la Partida Registral N.º 00661651.

² Notificada el 10 de julio de 2024 al domicilio fiscal.

³ El detalle completo de los requerimientos se encuentra en los puntos (i) al (iii) de la Carta N.º 1345-2024/INDECOPI-DFI.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- (i) Presentar las grabaciones recabadas en formato de audio de las llamadas telefónicas efectuadas a los consumidores por cada uno de los centros de contacto contratados, así como de las realizadas directamente con la finalidad de ofertar productos y/o servicios, correspondientes a los períodos comprendidos entre: (i) el 15 y el 31 de enero de 2024, (ii) el 1 y el 15 de marzo de 2024, y (iii) el 15 y el 30 de abril de 2024. Asimismo, para el cumplimiento de este punto era necesaria la elaboración de un cuadro conforme el Anexo 1 de dicha misiva.
 - (ii) Precisar los productos y/o servicios que se ofertan a través de llamadas telefónicas.
 - (iii) Remitir la lista de *call centers* o centros de contacto con los que haya contratado a fin de ofertar sus productos y/o servicios, precisando su razón social y el R.U.C. de los mismos.
3. Ante el pedido de Entel de un plazo adicional⁴, a través de la Carta N.º 1539-2024/INDECOPI-DFI del 1 de agosto de 2024⁵, se atendió el requerimiento, otorgándole dos (2) días hábiles para informar el número de llamadas telefónicas efectuadas a los consumidores a través de los centros de contacto o directamente. Asimismo, se les solicitó remitir la información requerida en el punto (iii) de la Carta N.º 1345-2024/INDECOPI-DFI.
4. El 7 de agosto de 2024, Entel informó sobre el número de llamadas telefónicas realizadas por cada centro de contacto durante los periodos sujetos a fiscalización y la lista de los *call centers* contratados, adjuntando la documentación respectiva⁶. Además, solicitó acotar el periodo de fiscalización de llamadas debido al gran volumen de audios, lo que facilitaría la entrega de la información requerida. Finalmente, solicitó una reunión con la DFI para detallar su petición de acotación.
5. Mediante la Carta N.º 1819-2024/INDECOPI-DFI del 11 de septiembre de 2024⁷, la DFI atendió la solicitud de reunión virtual de Entel⁸. Adicionalmente, se le requirió indicar el motivo de las discrepancias encontradas en la información proporcionada sobre el número de *call centers* con los que operaba.
6. Posteriormente, por escrito del 16 de septiembre de 2024, Entel respondió a la observación sobre las discrepancias y solicitó la reprogramación de la reunión, por lo que, mediante la Carta N.º 1863-2024/INDECOPI-DFI del 17 de septiembre de 2024⁹, se reprogramó la reunión virtual para el 24 de septiembre de 2024 a las

⁴ Mediante escrito del 25 de julio de 2024, Entel manifestó que la recopilación de la información solicitada revestía gran complejidad, debido a la amplitud del requerimiento de llamadas y a las múltiples coordinaciones internas necesarias para cumplir con la solicitud. Por este motivo, solicitaron una prórroga de veinte (20) días hábiles para la entrega de la información.

⁵ Notificada el 2 de agosto de 2024 al correo electrónico notificaciones@leiabogados.pe.

⁶ A través de dicho escrito, Entel presentó la siguiente información: (i) Anexo A, cuadro con la suma de llamadas (10,129,829 llamadas) por cada *call center*; y, (ii) Anexo B, lista de los *call centers* con los que trabaja, precisando la razón social y el número de R.U.C. respectivo. Asimismo, el administrado solicitó que se otorgue carácter confidencial a dicha documentación.

⁷ Notificada el 12 de septiembre de 2024 al correo electrónico notificaciones@leiabogados.pe.

⁸ Se les citó para el 18 de septiembre de 2024 a las 15:30 horas.

⁹ Notificada el mismo día al correo electrónico notificaciones@leiabogados.pe.



14:00 horas¹⁰, donde Entel expuso las dificultades para obtener la información solicitada por la DFI, así como otros aspectos relacionados con los requerimientos formulados por dicha Dirección. Adicionalmente, solicitó la confidencialidad de dicha reunión.

7. Con la Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI del 2 de octubre de 2024¹¹, la DFI remitió la videgrabación de la reunión del 24 de septiembre de 2024. Además, se indicó que la solicitud de confidencialidad de dicha reunión sería resguardada durante la fiscalización y remitida al órgano resolutorio delegante en su oportunidad. Finalmente, se le solicitó que, en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, cumpliera con lo siguiente:
- i. Indicar si, durante los periodos objeto de fiscalización, realizó llamadas telefónicas de manera directa con la finalidad de ofertar sus productos y/o servicios; toda vez que se remitió la cantidad de llamadas realizada solo por *call centers*.
 - ii. Teniendo en cuenta que se indicó que el peso -aproximado- de cada llamada telefónica es de 2Mb, que cumpla con señalar el tiempo de duración de dichas comunicaciones.
 - iii. Considerando que se puede obtener información de las llamadas realizadas a través de la herramienta denominada *CxInsight*; que cumpla con presentar el exportable de las llamadas telefónicas realizadas a los consumidores con la finalidad de ofertar productos y/o servicios en los periodos de llamadas fiscalizados.
 - iv. Señalar si puede obtener el nombre del archivo de la llamada telefónica a través de la herramienta denominada *CxInsight*. De ser afirmativa la respuesta, cumplir con incluir dicha información en el exportable requerido en el punto (iii).
 - v. Durante la reunión virtual, se informó que tenía disponible la aplicación "*speechminer*" nativa de "*Genesys*" para extraer una cantidad limitada de audios; por ello, se le solicitó que cumpla con señalar qué funciones desempeñan las herramientas "*speechminer*" y *CxInsight* en el proceso de llamadas telefónicas para ofertar sus productos y/o servicios.
 - vi. Precisar si con la herramienta denominada *CxInsight* se puede descargar de forma masiva los audios de las llamadas telefónicas.
 - vii. En tanto se informó que la implementación de un sistema que permita la extracción masiva de llamadas tendría un periodo de desarrollo de, aproximadamente, dos meses; que cumpla con indicar si el tiempo de implementación de esta herramienta variaría en función de un menor número de llamadas telefónicas, considerando que dicha reducción podría resultar de un proceso de aleatorización para obtener una muestra representativa.
 - viii. La documentación que considere pertinente presentar para sustentar lo indicado en la reunión virtual efectuada el 24 de setiembre de 2024.
8. En atención a ello, a través del escrito del 9 de octubre de 2024, Entel respondió al punto (i) del requerimiento; no obstante, para los puntos (ii) a (vii), solicitó una

¹⁰ Cabe indicar que Entel informó el cambio de uno de sus representantes para la reunión programada mediante un escrito ingresado el 23 de septiembre de 2024, proporcionando los datos del nuevo representante.

¹¹ Notificada el mismo día al correo electrónico notificaciones@leiabogados.pe.

prórroga de quince (15) días hábiles indicando la gran complejidad técnica y especializada que implica la obtención de la información requerida en dichos puntos. Adicionalmente, solicitó que la información proporcionada en relación con el punto (i) de la Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI fuera declarada confidencial.

9. En respuesta a dicha solicitud, la DFI, mediante la Carta N.º 2138-2024/INDECOPI-DFI del 11 de octubre de 2024¹², concedió a Entel un plazo improrrogable de nueve (9) días hábiles adicionales para presentar toda la documentación y/o información previamente solicitada en la Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI.
10. Por medio del escrito del 24 de octubre de 2024, Entel cumplió con los requerimientos de los puntos (ii), (v), (vi), (vii) y (viii) de la Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI. Sin embargo, en relación con los puntos (iii) y (iv), informó que su cumplimiento resultaba complejo debido a la gran cantidad de información y llamadas registradas, incluso en lapsos de una (1) hora. Asimismo, respecto al punto (iv), precisó la existencia de una imposibilidad técnica para descargar la información a través de la herramienta *CxInsight*, debido al elevado volumen de llamadas, a pesar de sus intentos. Por dicho motivo, solicitaron una prórroga adicional de quince (15) días para atender el requerimiento.
11. A través de la Carta N.º 2321-2024/INDECOPI-DFI del 8 de noviembre de 2024¹³, la DFI reiteró el cumplimiento del requerimiento efectuado en los puntos (iii) y (iv) de la Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI, denegó el plazo de prórroga solicitado por Entel, toda vez que ya que habían transcurrido veintiún (21) días hábiles desde la notificación de la Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI. Sin embargo, le concedió una prórroga de cinco (5) días hábiles para remitir dicha información antes mencionada.
12. Mediante escrito del 19 de noviembre de 2024, Entel comunicó que no le era posible obtener y proporcionar la información requerida en los puntos (iii) y (iv) de la Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI, y mucho menos en el plazo otorgado por la DFI, debido a una limitación técnica de la herramienta *CxInsight*, que solo permitía descargar un máximo de 32,000 registros telefónicos, lo que implicaría un tiempo considerablemente alto, debido al gran volumen de llamadas. Por ello, reiteraron su solicitud de acotación del periodo respecto del total de llamadas solicitadas.
13. Con la Carta N.º 0259-2025/INDECOPI-DFI del 12 de febrero de 2025¹⁴, la DFI observó que el máximo descargable de registros telefónicos obtenibles por *CxInsight* era de 320,001. Asimismo, se indicó a Entel que, a pesar de la evaluación de reducción del periodo de fiscalización de llamadas, este aún podría comprender miles de registros telefónicos; por lo tanto, debía contar con los medios necesarios para recabar la información solicitada. Aunado a ello, le solicitó que, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, cumpliera con lo siguiente:

¹² Notificada el mismo día al correo electrónico notificaciones@leiabogados.pe.

¹³ Notificada el mismo día al correo electrónico notificaciones@leiabogados.pe.

¹⁴ Notificada el 13 de febrero de 2025 al correo electrónico notificaciones@leiabogados.pe.

- Precisar como es que se distribuyen las 10,129,829 llamadas efectuadas en cada uno de los días, detallando la fecha y el número de llamadas efectuadas por cada una de las mismas.
 - El medio (videograbación, manuales, entre otros) que acredite el tiempo que tardaría cada descarga del máximo de registros de audios que les permite la herramienta *CxInsight*.
14. En su escrito del 20 de febrero de 2025, y con respecto al primer punto del requerimiento de la Carta N.º 0259-2025/INDECOPI-DFI, Entel indicó que el procesamiento de descarga podría demorar incluso semanas, labor en la que habían estado trabajando, lo cual implicaba una inversión considerable de tiempo y recursos por su parte. Asimismo, en relación con el segundo punto, informaron que desde enero de 2025 se encuentran en un proceso de migración de sus sistemas informáticos, lo que conlleva el cambio y la discontinuación de la herramienta *CxInsight*, imposibilitando su uso para el periodo fiscalizado. Adicionalmente, reiteraron su solicitud de acotación del periodo de llamadas fiscalizadas y pidieron un plazo adicional de quince (15) días hábiles para cumplir con el segundo punto del requerimiento.
15. Mediante la Carta N.º 0529-2025/INDECOPI-DFI del 24 de marzo de 2025¹⁵, la DFI comunicó que, a la fecha, habían transcurrido veintisiete (27) días hábiles desde la notificación de la Carta N.º 0259-2025/INDECOPI-DFI, por lo que, considerando ese tiempo, denegó la prórroga solicitada.
16. En su escrito del 25 de marzo de 2025, Entel señaló que, ante la discontinuación e inoperatividad de la herramienta *CxInsight* para extraer los registros del primer semestre de 2024, tenían la posibilidad de obtener los registros y audios a través de la herramienta *Speechminer*. Sin embargo, esta herramienta permitía obtener solo cien (100) registros y audios de manera conjunta, tomando un tiempo de cinco (5) minutos, por lo que la obtención de la información de las llamadas fiscalizadas requeriría 8442 horas, equivalentes a 351 días continuos. Para ilustrar este proceso, adjuntaron un enlace del proceso de descarga a través de dicha herramienta, la cual, además, estaría operativa solo hasta agosto de 2025. Finalmente, reiteraron su solicitud de acotación del periodo de llamadas fiscalizadas.
17. Como resultado de la fiscalización, mediante Informe N.º 028-2025/DFI del 27 de marzo de 2025, la DFI recomendó el inicio de un procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS), en contra de Entel¹⁶.
18. Por Resolución N.º 1 del 6 de mayo 2025¹⁷, la Secretaría Técnica inició un PAS en contra de Entel por el presunto incumplimiento al artículo 5º de la Ley sobre

¹⁵ Notificada el 25 de marzo de 2025 al correo electrónico notificaciones@lejibogados.pe.

¹⁶ Cabe indicar que a través del Memorándum N.º 0304-2025/DFI del 7 de abril de 2025, la DFI remitió el expediente de fiscalización a la Secretaría Técnica de la CC3. Posteriormente, el 5 de mayo de 2025, la DFI remitió a la Secretaría Técnica un escrito de Entel, ingresado a dicha Dirección, en el cual reiteró su solicitud de acotación del periodo a fiscalizar y solicitó una reunión con dicha Dirección. Esta última no fue concedida por la DFI por versar sobre el requerimiento de entrega de llamadas materia del presente PAS.

¹⁷ Notificada el 6 de mayo de 2025 a la casilla del Indecopi N.º 334384 correspondiente a Entel (fecha en la cual brindó acuse de recibo).



Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo N.º 807 (en adelante, D. Leg. N.º 807), conforme al siguiente detalle:

“IV. RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA TÉCNICA

PRIMERO: *Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de Entel Perú S.A. a instancia de la Secretaría Técnica, por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 5° de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo 807, toda vez que, de manera injustificada, no habría cumplido con dar repuesta a los requerimientos de información formulados en los puntos (iii) y (iv) de la Carta N° 2076-2024/INDECOPI-DFI del 2 de octubre de 2024, reiterada mediante Carta N.º 2138-2024/INDECOPI-DFI del 11 de octubre de 2024 y Carta N.º 2321-2024/INDECOPI-DFI del 8 de noviembre de 2024.*

SEGUNDO: *Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de Entel Perú S.A. a instancia de la Secretaría Técnica, por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 5° de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo 807, toda vez que, de manera injustificada, no habría cumplido con dar repuesta a los requerimientos formulados mediante la Carta N° 0259-2025/INDECOPI-DFI del 12 de febrero de 2025.”*

19. Con fecha 12 de mayo de 2025¹⁸, Entel se apersonó al PAS, solicitando que se notifique nuevamente la Resolución N.º 1 y la copia del Expediente N.º 001-2025/CC3-SAN5, toda vez que tuvieron problemas en el acceso al enlace que contenía el expediente.
20. Por Resolución N.º 2 del 14 de mayo de 2025¹⁹, se dispuso a realizar nuevamente la diligencia de notificación de la copia del Expediente N.º 001-2025/CC3-SAN5 al domicilio procesal electrónico fijado por Entel: notificaciones@leiabogados.pe²¹, y se le concedió un plazo de cinco (5) días hábiles para presentar sus descargos. Asimismo, se señaló que la Resolución N.º 1 sí fue correctamente notificada, toda vez que la misma no dependía de un enlace.
21. Mediante escrito del 21 de mayo de 2025, Entel solicitó una prórroga de quince (15) días hábiles para poder presentar sus descargos, la cual fue concedida mediante Resolución N.º 3 del 28 de mayo de 2025²², por diez (10) días hábiles adicionales.
22. El 11 de junio de 2025, Entel presentó sus descargos a la imputación de cargos realizada, señalando lo siguiente:

¹⁸ Entel fijó como domicilio procesal electrónico el siguiente correo: notificaciones@leiabogados.pe

¹⁹ Notificada el 14 de mayo de 2025 al correo electrónico notificaciones@leiabogados.pe (fecha en la cual brindó acuse de recibo).

²⁰ A través de dicho acto, la Secretaría Técnica indicó que la Resolución N.º 1, de fecha 5 de mayo de 2025, fue debidamente notificada, ya que se encontraba adjunta a la cédula de notificación y no requería de un enlace para acceder a su contenido. El único inconveniente se presentó con el enlace correspondiente a la copia del Expediente N.º 001-2025/CC3-SAN5.

²¹ A través de dicho acto, la Secretaría Técnica indicó que la Resolución N.º 1, de fecha 5 de mayo de 2025, fue debidamente notificada, ya que se encontraba adjunta a la cédula de notificación y no requería de un enlace para acceder a su contenido. El único inconveniente se presentó con el enlace correspondiente a la copia del Expediente N.º 001-2025/CC3-SAN5.

²² Notificada el 28 de mayo de 2025 al correo electrónico notificaciones@leiabogados.pe (fecha en la cual brindó acuse de recibo).

Sobre la imputación de cargos

- (i) Las dos (2) presuntas infracciones al artículo 5° del D. Leg N.º 807 imputadas de forma independiente se encuentran subsumidas en una sola conducta. Ello, en tanto ambas presuntas conductas se encuentran originadas, referidas y vinculadas al cumplimiento de un sólo requerimiento de información: la **Carta N.º 1345-2024/INDECOPI-DFI** del 8 de julio de 2024, que dio origen a la investigación de la DFI tramitada bajo el Expediente de Fiscalización N.º 0104-2024/DFI.
- (ii) Tanto la Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI como la Carta N.º 0259-2025/INDECOPI-DFI tienen un origen común y responden exclusivamente al propósito de cumplir con el requerimiento de información contenido en la Carta N.º 1345-2024/INDECOPI-DFI. En efecto, las solicitudes incluidas en ambas cartas derivan directamente de la información brindada por Entel a lo largo del procedimiento de fiscalización, en particular respecto al uso de la herramienta *CxInsight*, mencionada a fin de colaborar con la investigación.
- (iii) Los pedidos de la DFI, tales como obtener detalles de llamadas específicas o explicar la distribución de más de diez (10) millones de comunicaciones, se sustentan en sus esfuerzos por precisar cómo podía atender el requerimiento inicial de la Carta N.º 1345-2024/INDECOPI-DFI.
- (iv) Las cartas imputadas no constituyen nuevos requerimientos autónomos, sino actuaciones complementarias orientadas a un único fin: el cumplimiento de dicho requerimiento.
- (v) La Carta N.º 0259-2025/INDECOPI-DFI reconoce explícitamente que la información contenida en los puntos (iii) y (iv) de la Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI es la misma que se solicitó en la Carta N.º 1345-2024/INDECOPI-DFI.
- (vi) En atención al principio del debido procedimiento consagrado en el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG) y la Constitución Política del Perú de 1993 (en adelante, la Constitución), así como el derecho de defensa, solicitaron que se realice una nueva y única imputación de cargos y/o que las dos (2) conductas imputadas se analicen como una única conducta, evitando así la vulneración del debido procedimiento y la nulidad del pronunciamiento administrativo de primera instancia.

Sobre la razonabilidad y proporcionalidad del pedido de información

- (vii) El requerimiento de la DFI vulneraría los principios de razonabilidad y proporcionalidad previstos en el numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, que exigen que toda obligación impuesta por la administración sea legítima, adecuada al fin público y proporcional. En dicha línea, como señala Morón Urbina, dicho principio protege al administrado frente a decisiones que afecten sus derechos, exigiendo que estas se adopten de manera justa y equilibrada.
- (viii) La Autoridad de Protección de Datos Personales ha establecido, mediante sus Opiniones Consultivas, que exonerar el consentimiento del titular de datos personales no exime a la DFI de cumplir con otros principios y obligaciones, tales como el principio de proporcionalidad, estipulado en el Artículo 7° de la Ley N.º 29733, Ley de Protección de Datos Personales (en adelante, LPDP), que exige que *"todo tratamiento de datos personales debe*

ser adecuado, relevante y no excesivo a la finalidad para la que estos hubiesen sido recopilados."

- (ix) El requerimiento implicaba un volumen excesivo de información: más de diez (10) millones de llamadas en un periodo de cuarenta y ocho (48) días calendario. Incluso, sin aplicar los principios de proporcionalidad y razonabilidad, resultaba evidente que exigir el análisis de semejante cantidad de llamadas para verificar posibles comunicaciones sin consentimiento es una medida desproporcionada e injustificada frente al fin de la investigación.
- (x) En efecto, una nota de prensa del Indecopi del 30 de abril de 2025, sumada a la información de la Carta N.º 002009-2025-OAF/INDECOPI del 21 de mayo de 2025, reveló que en catorce (14) fiscalizaciones similares a empresas de los sectores financiero, seguros y telecomunicaciones, iniciadas en 2024, solo se analizaron un total de siete (7) millones de llamadas. Por consiguiente, ello representó un promedio de 538,000 audios por empresa, siendo desproporcionado e injustificado exigirles un volumen casi veinte (20) veces mayor que el promedio solicitado a otras empresas.
- (xi) Asimismo, la irracionalidad se evidencia también por el hecho de que, en dieciséis (16) meses (enero 2024 – abril 2025), la DFI no ha procesado los siete (7) millones de llamadas entregadas por trece (13) empresas ni ha concluido más del 30% de las investigaciones iniciadas.
- (xii) Pese a la desproporción del pedido, la DFI nunca respondió su solicitud para acotar el período requerido, insistiéndole en entregar una carga de información mayor a la de todas las demás empresas investigadas en conjunto.
- (xiii) En consecuencia, dicho pedido debe considerarse arbitrario e ilegal, y no puede justificar la imposición de una sanción cuando su actuar fue justificado frente a una exigencia materialmente irrealizable.

Sobre el presunto incumplimiento de la Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI

- (xiv) Señaló que el plazo de tres (3) días hábiles para cumplir con los puntos (iii) y (iv) de la Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI era irracional y desproporcionado, ya que la presentación de un archivo con más de diez (10) millones de llamadas en ese tiempo resultaba irrisorio.
- (xv) Por escrito del 9 octubre de 2024, absolvió los requerimientos al indicar que: (a) la descarga era sumamente compleja por la enorme cantidad de información; y, (b) sí era posible obtener el nombre del archivo de la llamada telefónica a través de *CxInsight*, pero se presentaron fallas técnicas al intentar descargar tanta información.
- (xvi) A pesar de la solicitud de acotamiento, la DFI, mediante la Carta N.º 2321-2024/DFI del 8 de noviembre de 2024, insistió en exigir el cumplimiento de los puntos (iii) y (iv) de la Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI en un plazo de cinco (5) días hábiles, sin analizar la razonabilidad de la respuesta ni del pedido de reducción de periodos, reconociendo incluso la complejidad de obtener dicha información.
- (xvii) Acreditaron las dificultades técnicas para cumplir con los puntos (iii) y (iv); sin embargo, la DFI insistió en el cumplimiento basándose solo en una suposición no sustentada técnicamente sobre una posible solución mediante cambios de configuración.
- (xviii) No se puede afirmar que incumplieron injustificadamente el requerimiento, pues: (a) respondieron justificando técnicamente su imposibilidad, (b) el

- pedido era desproporcionado e irrealizable en los plazos exigidos, y (c) solicitaron sin éxito una acotación razonable de la muestra.
- (xix) A pesar de que la DFI les exigió el cumplimiento del requerimiento de información en plazos sumamente breves, la DFI tardó ochenta y cinco (85) días en emitir su siguiente comunicación –la Carta N.º 0259-2025/INDECOPI-DFI–, lo que evidenció una clara contradicción entre la urgencia exigida y su propia demora en el trámite.
- (xx) La cuestión del presente PAS no radica en una infracción al D. Leg N.º 807 por parte de Entel, sino la falta de razonabilidad, la ineficiencia y el actuar arbitrario de la DFI, que intentó encubrir sus propias deficiencias mediante una imputación injusta e infundada, contenida en el Informe N.º 0028-2025/DFI del 27 de marzo de 2025.

Sobre el presunto incumplimiento de la Carta N.º 0259-2025/INDECOPI-DFI

- (xxi) La Carta N.º 0259-2025/INDECOPI-DFI fue notificada ochenta y cinco (85) días después del escrito con el que absolvía los puntos (iii) y (iv) del requerimiento contenido en la Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI. A pesar del tiempo transcurrido y de los pedidos de acotación, la DFI no los atendió y reiteró el requerimiento de los puntos (iii) y (iv) de la Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI sin justificación técnica, y cuestionando el límite de descargas.
- (xxii) La DFI alegó que Entel debió haber intentado realizar descargas desde agosto del 2024 y calcular el tiempo estimado, cuestionando así su disposición para atender el requerimiento, pese a las justificaciones previas presentadas por la empresa.
- (xxiii) Debe advertirse el actuar ineficiente y arbitrario de la DFI al ignorar: (a) la imposibilidad técnica del requerimiento por el gran volumen de llamadas que implicaba; (b) las solicitudes de acotación de la muestra; (c) la necesidad de la acotación para descargar datos útiles; y (d) que se trataba de una medida fácticamente irrealizable.
- (xxiv) Mediante la Carta N.º 0259-2025/INDECOPI-DFI, la DFI otorgó un plazo de cinco (5) días hábiles para atender el requerimiento formulado. Asimismo, sin ofrecer justificación alguna respecto de su prolongada demora, señaló que “podría” considerar una eventual reducción del periodo fiscalizado, supeditando dicha posibilidad al cumplimiento previo del requerimiento. Esta postura evidencia un actuar arbitrario y la omisión de aplicar el principio de razonabilidad que debe regir toda actuación.
- (xxv) Ante dicha misiva, respondieron mediante escrito del 20 de febrero de 2025, precisando los límites técnicos de la herramienta *CxInsight* y señalando que la descarga del volumen total de información solicitado tomaría semanas, debido a factores como la cantidad de registros requeridos y diversas condiciones técnicas adicionales.
- (xxvi) Informaron que desde enero de 2025 venían migrando sus sistemas, lo que implicaba la discontinuación de *CxInsight*, herramienta con la que ya no era posible obtener los registros del primer semestre de 2024. Por ello, propusieron como alternativa el uso de *Speechminer* y solicitaron una prórroga razonable.
- (xxvii) Reafirmando su disposición a colaborar, afirmaron que podían atender parcialmente el requerimiento mediante la herramienta *Speechminer*, aunque esta solo permite descargar cien (100) registros con sus audios cada cinco (5) minutos. Para demostrarlo, adjuntaron un video y estimaron

que cumplir con el total requerido tomaría unas 8,442 horas (351 días de operación continua). Por ello, reiteraron —por cuarta vez— su solicitud de acotación, la cual no fue atendida ni valorada por la DFI. Sin embargo, la DFI emitió el Informe N.º 0028-2025/DFI del 27 de marzo de 2025, sin pronunciarse sobre dicho pedido, evidenciando una actuación arbitraria y omisiva.

- (xxviii) Por escrito del 2 de mayo de 2025, presentaron un informe técnico que evidenció que la herramienta *Speechminer* no era apta para descargas masivas; además, reiteraron así la imposibilidad material de cumplir con el requerimiento, dado que procesar el volumen exigido tomaría cerca de un año de descargas continuas²³, lo que resulta inviable e irrazonable.
 - (xxix) Propusieron una reunión con su equipo de TI para explicar alternativas que permitan entregar una muestra razonable de los audios requeridos.
 - (xxx) Reafirmaron que respondieron progresivamente a todos los requerimientos de la DFI, presentando justificaciones técnicas válidas ante un pedido desproporcionado, arbitrario, irrazonable e ilegal a la luz de las normativas sobre datos personales y el procedimiento administrativo.
 - (xxxi) Solicitaron una audiencia de informe oral.
23. Mediante la Resolución N.º 4²⁴ del 23 de junio de 2025, se resolvió denegar la solicitud de confidencialidad presentada por Entel a través de sus escritos del 7 de agosto y 9 de octubre de 2024²⁵. Asimismo, se le requirió precisar los alcances de la solicitud formulada el 24 de septiembre de 2024, y se le comunicó que su pedido de informe oral sería evaluado oportunamente.
24. El 4 de julio de 2025, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción N.º 022-2025/CC3-ST (en adelante, IFI), donde recomendó sancionar a Entel con una multa de 21.44 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT), por el incumplimiento de lo establecido en el artículo 5º D. Leg. N.º 807; de cada uno de los hechos imputados²⁶. Asimismo, se denegó la solicitud de reserva y confidencialidad presentada el 2 de julio de 2025, respecto de ciertos tramos de la grabación fechada el 24 de septiembre de 2024²⁷.
25. Entre los principales fundamentos que orientaron dicha recomendación se encuentran los siguientes:
- (i) Entel reconoció desde un inicio las dificultades asociadas a los requerimientos; no obstante, tuvo la posibilidad de gestionarlas oportunamente, advertir los errores y buscar soluciones²⁸.
 - (ii) En un primer momento, indicaron que podían cumplir con los requerimientos mediante herramientas bajo su control; sin embargo, posteriormente alegaron que la complejidad técnica hacía materialmente irrealizable dicho

²³ Esto se refiere a descargas continuas las veinticuatro (24) horas del día.

²⁴ Notificada el 23 de junio de 2025 al correo electrónico notificaciones@lejabogados.pe (fecha en la cual brindó acuse de recibo).

²⁵ Cabe precisar que ambos escritos fueron presentados ante la DFI.

²⁶ Por la Resolución N.º 5 del 4 de julio de 2025, se dispuso el traslado del IFI.

²⁷ A mayor abundamiento, dicha solicitud versaba sobre los tramos de la grabación del 24 de septiembre de 2025 sostenida con la DFI, comprendidos entre los minutos 5:19 a 29:36, 30:00 a 30:42 y 32:46 a 33:01.

²⁸ Como los asociados a la descarga masiva de *CxInsight*, declarados en el escrito del 9 de octubre de 2024.

cumplimiento, cuando existían alternativas para ello como la descarga fraccionada y sucesiva; y, en su defecto, presentar los avances o un cronograma para su cumplimiento parcial.

- (iii) Demoraron el curso de la fiscalización al invocar reiteradamente la complejidad técnica de la compilación de la información, sin presentar avances mínimos y/o concretos ni entregables dentro o fuera del plazo, aun cuando afirmaron estar trabajando en ello limitándose a alegaciones que no se tradujeron en una respuesta sustantiva ni efectiva a los requerimientos.
- (iv) Incluso frente a requerimientos alternativos, no se proporcionaron ni siquiera los elementos mínimos que permitieran cumplir con los fines de la fiscalización o, al menos, evaluar la solicitud de acotación.
- (v) Desde el inicio de la fiscalización, transcurrieron once (11) meses sin avances sustantivos, pese a que la primera fase de la fiscalización debió concluir en noviembre de 2024, lo cual evidenciaba que la falta de atención de los requerimientos había sido la causa directa y principal del retraso e interrupción de la fiscalización.

26. El 14 de julio de 2025, Entel presentó dos (2) escritos mediante los cuales: (i) interpuso recurso de apelación contra la Resolución N.º 4 del 23 de junio de 2025, y (ii) formuló sus observaciones al IFI. En este último escrito, reiteró argumentos previamente expuestos en sus descargos y, adicionalmente, alegó lo siguiente:

Sobre la imputación de cargos

- (i) Respecto a la **Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI**, esta reiteró el requerimiento inicial formulado mediante la Carta N.º 1345-2024/INDECOPI-DFI. A través de escritos y reuniones, se explicó la forma en que podía cumplirse dicho requerimiento, lo que motivó nuevas precisiones por parte de la DFI, como la solicitud de “obtener información de las llamadas” o del “nombre del archivo de la llamada”, en referencia a las mismas comunicaciones originalmente requeridas.
- (ii) En la Carta N.º 0259-2025/INDECOPI-DFI se reconoce expresamente que la información solicitada en los puntos (iii) y (iv) de la Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI corresponden a lo requerido previamente en la Carta N.º 1345-2024/INDECOPI-DFI.
- (iii) Acoger los argumentos formulados por la Secretaría Técnica implicaría una vulneración al principio de debido procedimiento y al derecho de defensa, lo que conllevaría la nulidad del acto.

Sobre la razonabilidad y proporcionalidad del pedido de información

- (iv) Si bien el numeral 58 del IFI señaló que no se solicitó un volumen uniforme de llamadas a todos los proveedores, dicho informe omitió considerar la magnitud del requerimiento a la empresa y las dificultades técnicas acreditadas para obtener diez (10) millones de grabaciones. Pese a las solicitudes de acotación, la DFI mantuvo el pedido irrazonable y sin justificación, actuando de forma arbitraria.
- (v) Nunca se respondió a la solicitud de acotación, manteniéndose una exigencia de magnitud irrazonable. Se requirieron más de diez (10) millones de llamadas solo a la empresa, mientras que las otras trece (13) empresas investigadas, en conjunto, aportaron alrededor de siete (7) millones de audios, sin que se evidencie un estándar uniforme o criterio objetivo de exigencia.

- (vi) El requerimiento formulado por la DFI fue excesivo, desproporcionado y arbitrario, especialmente al compararse con los dirigidos a otras empresas en el mismo procedimiento. Además, la propia actuación ineficiente de la DFI – al solicitar volúmenes inmanejables de información– evidencia una falta de razonabilidad, contraviniendo lo dispuesto en el TUO de la LPAG. Por tanto, el requerimiento debe considerarse ilegal e irracional, y no corresponde sancionarlos por no poder cumplir con una exigencia que, por su naturaleza, resultaba inejecutable y carente de justificación.

Sobre el presunto incumplimiento de la Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI

- (vii) La empresa cumplió con absolver los puntos (iii) y (iv), informando sobre las imposibilidades y limitaciones técnicas para obtener la información del universo de diez (10) millones de llamadas. No obstante, mediante la Carta N.º 2321-2024/INDECOPI-DFI, la DFI no analizó la razonabilidad ni proporcionalidad de la respuesta brindada, ni atendió la solicitud de acotación, insistiendo en otorgar un plazo de cinco (5) días hábiles para cumplir con el requerimiento.
- (viii) Respecto a la herramienta *CxInsight*, la Secretaría Técnica señaló que sí era posible obtener la información; sin embargo, la propia DFI reconoció que el proceso era complejo. Ello demuestra que sí cumplió con responder y acreditó las dificultades técnicas, las cuales no fueron debidamente valoradas. Además, la supuesta solución planteada —modificar los límites de configuración— carece de sustento técnico aportado por la DFI.
- (ix) Reiteró las limitaciones de la herramienta *CxInsight* y la magnitud del universo de llamadas, solicitando nuevamente la acotación ante un pedido desproporcionado. En ningún momento se negó a brindar información; por el contrario, respondió todos los requerimientos dentro de sus posibilidades, explicando que la solución propuesta no era sencilla, inmediata ni gratuita, pues implicaba gestiones complejas, desarrollo de un proyecto específico y costos adicionales significativos.
- (x) El IFI omitió analizar las razones expuestas por la empresa para absolver el requerimiento. Además, mediante escrito del 24 de octubre de 2024, la empresa ya había respondido nuevamente a los puntos planteados.
- (xi) Si bien transcurrieron aproximadamente cinco (5) meses desde la notificación de la carta en cuestión, ello se debió a que la empresa ya había absuelto el requerimiento y presentó una solicitud de acotación razonable y diligente que nunca fue atendida. Sin una respuesta clara sobre dicho pedido, no era viable destinar recursos técnicos, humanos ni económicos para elaborar información que, eventualmente, podría no ser necesaria si se acotaba el periodo, implicando un esfuerzo injustificado.
- (xii) La falta de respuesta de la DFI a la solicitud de acotación constituye la razón objetiva por la cual la empresa no pudo presentar la información solicitada. Las dificultades técnicas fueron debidamente explicadas mediante los escritos del 24 de octubre y 19 de noviembre de 2024.
- (xiii) No estaba obligada a presentar información respecto del universo de diez (10) millones de llamadas, ya que informó oportunamente que no contaba con la capacidad tecnológica para ello y no recibió respuesta alguna al respecto.
- (xiv) En conclusión, no se ha vulnerado el artículo 5° del D. Leg. N.º 807, por lo que se solicita que este extremo del procedimiento sea declarado infundado.

Sobre el presunto incumplimiento de la Carta N.º 0259-2025/INDECOPI-DFI

- (xv) A pesar de que se informó que no era posible atender el requerimiento debido al proceso de discontinuación de la herramienta *CxInsight*, y que la descarga de audios debía hacerse a través de *Speechminer*, la Secretaría Técnica señaló que dicha explicación no era congruente ni suficiente, indicando que ello no impedía identificar el número de llamadas ni su distribución, ya que tal información podría obtenerse desde otros sistemas bajo su control.
- (xvi) Se precisó que la Carta N.º 0259-2025/INDECOPI-DFI no solicitaba el total de llamadas ni el tiempo estimado para la descarga de audios, como incorrectamente interpretó la Secretaría Técnica, sino que constituía un nuevo requerimiento vinculado a los puntos (i) y (ii) de la Carta N.º 1345-2024/INDECOPI-DFI.
- (xvii) Contrariamente a lo indicado por la Secretaría Técnica, la DFI solicitó detallar la distribución diaria de los diez (10) millones de llamadas, especificando fechas y número de llamadas por día. No se requirió indicar un tiempo estimado de descarga desde la herramienta *CxInsight*, por lo que debe considerarse con precisión el contenido exacto del requerimiento.
- (xviii) En base a estas explicaciones y evidencias, se concluye que la empresa sí atendió el requerimiento de la Carta N.º 0259-2025/INDECOPI-DFI, por lo que no existe un incumplimiento injustificado, como erróneamente se pretende atribuir de forma ilegal y subjetiva.
- (xix) En relación con el numeral 55 del IFI, la empresa no señaló carecer de medios probatorios para identificar el número total de llamadas, sino que explicó que las dificultades técnicas estaban vinculadas al requerimiento específico de obtener información detallada, no solo al dato numérico. El trabajo constante al que se refirió implicaba la búsqueda de alternativas técnicas viables, lo cual requería —y justificadamente solicitó— una respuesta sobre la acotación del periodo, que nunca fue atendida.
- (xx) En conclusión, la empresa no incurrió en un incumplimiento injustificado del requerimiento de la carta. Por el contrario, respondió con explicaciones claras y sustento técnico que acreditaban la imposibilidad de atender un requerimiento excesivo e irrazonable.

Sobre el nuevo periodo de llamadas investigadas

- (xxi) Con fecha 9 de mayo de 2025, a través de la Carta N.º 0823-2025/INDECOPI-DFI, la DFI comunicó que, en virtud del inicio de un PAS por presuntos incumplimientos a requerimientos de información, se ampliaría el periodo de análisis de las llamadas telefónicas, requiriendo nueva información sobre los días: (i) del 1 al 15 de diciembre de 2024, (ii) del 15 al 31 de enero de 2025, y (iii) del 1 al 15 de marzo de 2025.
- (xxii) Posteriormente, mediante la Carta N.º 0876-2025/INDECOPI-DFI, de fecha 14 de mayo de 2025, notificada físicamente, la DFI reiteró el requerimiento de información, argumentando que el pedido original fue

remitido mediante la Carta N.º 0823-2025/INDECOPI-DFI²⁹ a un correo electrónico previamente fijado como domicilio procesal.

- (xxiii) A través de dichas misivas, la DFI modificó unilateralmente el periodo inicialmente requerido, sin atender las solicitudes de acotación ni brindar una justificación válida. En su lugar, emitió nuevos requerimientos carentes de sustento técnico o legal suficiente, amparándose en justificaciones contradictorias. Por un lado, en la Carta N.º 0823-2025/INDECOPI-DFI se señaló que el PAS exigía continuar con la fiscalización; mientras que, en la Carta N.º 0876-2025/INDECOPI-DFI, se sostuvo que la información inicialmente solicitada había perdido utilidad debido al tiempo transcurrido. Esta última afirmación carece de fundamento, ya que el contenido de la información solicitada no ha sufrido variación alguna con el transcurso del tiempo, por lo que no puede considerarse que se haya vuelto “inútil”. Ello evidenció un actuar arbitrario e injustificado por parte de la DFI.
- (xxiv) Pese a ello, cumplió con atender los nuevos requerimientos efectuados dentro del plazo otorgado, tal como se evidencia en la posterior Carta N.º 1107-2025/INDECOPI-DFI. En esta nueva ocasión, la DFI, de forma tardía y sin haberlo hecho antes cuando se le solicitó, acotó el nuevo periodo a solo siete (7) días. Esto demostró que, en efecto, la acotación era procedente desde el inicio y que la negativa anterior careció de fundamento.
- (xxv) El numeral 59 del IFI reconoce que no existió un pronunciamiento expreso sobre las solicitudes de acotación, lo que evidencia la falta de diligencia de la DFI frente a dichos pedidos. Asimismo, en diversos escritos posteriores a septiembre de 2024, se informó sobre las dificultades técnicas para entregar información correspondiente a más de diez (10) millones de llamadas; no obstante, la DFI no se pronunció sobre su pedido de acotación y mantuvo su requerimiento, contraviniendo el principio de razonabilidad.
- (xxvi) En ese sentido, el PAS iniciado carece de justificación, pues se basa en un supuesto “incumplimiento injustificado” de un requerimiento desproporcionado, irrazonable, infundado y sobre información sobre más de diez (10) millones de llamadas, que posteriormente fue calificada por la propia DFI como “inútil”. Considerando esto, resulta inadmisibles sancionarlos por hechos que no constituyen infracción, y que se originan en un actuar ilegítimo y arbitrario de la DFI.
- (xxvii) Por tanto, solicitaron que los hechos expuestos sean valorados objetivamente, toda vez que el presente PAS es consecuencia de un actuar arbitrario e ilegítimo por parte de la DFI, al formular un requerimiento de información de gran envergadura y omitir reiteradamente las solicitudes de acotación presentadas.

Sobre la graduación de la sanción

- (xxviii) Además de considerar dos (2) conductas infractoras, la graduación de la sanción se apartó de los principios establecidos en el TUO de la LPAG, al no haberse valorado ni aplicado los factores de graduación

²⁹ Si bien el escrito consignó la Carta N.º 0832-2025/INDECOPI-DFI, se desprende que ello sería error material, toda vez que la remitida a Entel en dicha fecha corresponde a la Carta N.º 0823-2025/INDECOPI-DFI.

- correspondientes. Además, tratándose de multas, se advirtió la inobservancia del principio de razonabilidad.
- (xxix) Aunque la Secretaría Técnica reconoce los principios establecidos en el TUO de la LPAG, en la práctica se ha limitado a aplicar únicamente el Decreto Supremo N.º 032-2021-PCM, omitiendo los criterios básicos y de aplicación obligatoria previstos en dicho TUO de la LPAG. Esta omisión ha derivado en una evaluación arbitraria de la graduación de las multas, vulnerando el principio de razonabilidad.
- (xxx) El principio de razonabilidad exige que la potestad sancionadora de la Administración se ejerza de manera justa, equilibrada y proporcional, de modo que permita reprimir la conducta infractora y revertir sus efectos, sin incurrir en medidas excesivas o arbitrarias. En aplicación de dicho principio, la determinación de la sanción debe ser razonable y considerar elementos objetivos como la gravedad del daño al interés público o al bien jurídico protegido, la continuidad de la infracción, la reincidencia, las circunstancias de su comisión, el beneficio obtenido, la intencionalidad o dolo, y la probabilidad de detección, entre otros.
- (xxxii) Asimismo, dicho principio y los criterios englobados en la esfera de este son de aplicación obligatoria en todos los procedimientos administrativos sancionadores y las sanciones a imponer. Además, conforme al Decreto Legislativo N.º 1272 del 21 de diciembre de 2016, se incorporó en el numeral 2 del artículo II del Título Preliminar del TUO de la LPAG una disposición expresa según la cual las normas que regulen procedimientos especiales no pueden establecer condiciones menos favorables para los administrados que las previstas en dicha Ley, lo que reafirma la preeminencia normativa del TUO de la LPAG.
- (xxxiii) En relación con el beneficio ilícito derivado de las conductas imputadas, debe señalarse que Entel no obtuvo beneficio alguno, ni dichas conductas son susceptibles de generarlo. Esta circunstancia no ha sido acreditada en el expediente ni valorada en el IFI. Además, la propia DFI calificó la información requerida como inútil para su investigación, lo que refuerza la inexistencia tanto de un perjuicio económico como de un beneficio indebido. En ese sentido, la ausencia de beneficio ilícito debe ser considerada al momento de graduar la sanción, ya que, de imponerse una multa, esta resultaría desproporcionada e irrazonable, al no haber existido ganancia alguna derivada de las presuntas infracciones. Por tanto, ello debe valorarse a fin de reducir la multa base al mínimo legalmente permitido.
- (xxxiv) Sobre la probabilidad de detección de las conductas imputadas, esta es alta, pues se trató de presuntas infracciones fácilmente verificables sin mayores acciones de verificación.
- (xxxv) En cuanto a la gravedad del daño al interés público y/o al bien jurídico protegido, no se generó afectación alguna relevante, pues los hechos imputados se refieren únicamente a presuntos incumplimientos en la entrega de información; asimismo, no se comprometió ningún bien jurídico grave como la vida o la salud de las personas. Cabe destacar que la DFI reconoció que la información requerida carecía de utilidad para su investigación, lo que demuestra que no era necesaria ni relevante para la investigación. Aunque esto no fue valorado en el IFI, corresponde que sea considerado al momento de graduar la sanción.
- (xxxvi) En cuanto al perjuicio económico, debe señalarse que este no se ha producido, toda vez que las conductas imputadas no se vinculan con un

bien jurídico de naturaleza económica ni han generado un desmedro patrimonial identificable. En consecuencia, para efectos de la graduación de la sanción, era necesario que se identificara y sustentara adecuadamente dicho perjuicio, lo cual no ocurrió en el presente caso. Sin embargo, el IFI omitió este análisis y se limitó a aplicar únicamente ciertos criterios establecidos en el Decreto Supremo N.º 032-2021-PCM, sin considerar los contemplados en el TUO de la LPAG. Por ello, corresponde que este criterio sea debidamente valorado en la graduación de la sanción –en el supuesto negado de que esta se imponga–, reduciéndola hasta el monto mínimo permitido.

- (xxxvi) En relación con la reincidencia por la comisión de la conducta, no existe ningún PAS previo iniciado en su contra por los mismos hechos, por lo que no puede considerarse reincidente. En tal sentido, corresponde que este criterio sea valorado para la reducción de la cuantía de la multa.
 - (xxxvii) Respecto de las circunstancias en que se habría cometido la infracción, no existió un incumplimiento injustificado en la entrega de la información solicitada. Por el contrario, el requerimiento fue atendido, y se acreditaron las dificultades técnico-operativas, sin que mediara mala fe. En ese sentido, corresponde que dicho contexto sea debidamente valorado.
 - (xxxviii) Sobre la existencia de intencionalidad en la conducta imputada, no se actuó con dolo, ya que los hechos se originaron por limitaciones de orden estrictamente técnico. Además, los requerimientos fueron atendidos. Por tanto, este elemento debe ser considerado.
 - (xxxix) De conformidad con el artículo 247° del TUO de la LPAG, sus disposiciones son de aplicación supletoria en todos los procedimientos administrativos, por lo que la Autoridad tiene el deber de considerar integralmente los criterios y principios establecidos en dicha norma al momento de evaluar y resolver cualquier procedimiento sancionador.
 - (xl) Mediante la Resolución N.º 15 del Expediente N.º 1126-2023, la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo de Lima estableció que la Administración debe aplicar el principio de razonabilidad al momento de imponer sanciones, evaluando debidamente los elementos de graduación previstos en el TUO de la LPAG. De lo contrario, la multa podría devenir en una medida arbitraria o confiscatoria, aun cuando su fin sea disuasivo.
 - (xli) Con lo expuesto, se aprecia que la Secretaría Técnica inaplicó el principio de razonabilidad al haber propuesto sanciones sin ponderar debidamente la existencia de todos y cada uno de los elementos de valoración que correspondía considerar. Ello derivó en sanciones desproporcionadas, arbitrarias y cuestionables, pues no resultaba razonable ni proporcional sugerir sanciones de tal magnitud por las conductas imputadas.
 - (xlii) Solicitaron el uso de la palabra.
27. El segundo escrito presentado por Entel el 14 de julio de 2025, corresponde al recurso de apelación contra la Resolución N.º 4 en el cual señaló lo siguiente:
- (i) La resolución cuestionada ha vulnerado el principio y derecho a la debida motivación, consagrado en el numeral 1.2 del artículo IV del Título Preliminar, así como en el numeral 4 del artículo 3° del TUO de la LPAG. Dicho principio garantiza que el administrado tenga el derecho a conocer de forma clara y motivada la descripción de los hechos analizados por la

Administración y su respectiva fundamentación, con el fin de evitar decisiones arbitrarias.

- (ii) El Tribunal Constitucional, en el Expediente N.º 8495-2006, ha señalado que la motivación no se agota en citar normas, sino que exige una exposición suficiente de los hechos y fundamentos que la justifican. Asimismo, conforme a lo establecido en el numeral 3 del artículo 6º del TUO de la LPAG, no es admisible una motivación meramente aparente. En esa línea, como señala el autor Guzmán Napurí, no resultan válidas fórmulas vacías o genéricas de fundamentación.
 - (iii) Respecto a la solicitud de confidencialidad, se cumplió con los requisitos establecidos en el numeral 3.2 de la Directiva N.º 001-2008-TRI-INDECOPI, Aprueban directiva sobre confidencialidad de la información en los procedimientos seguidos por los Órganos Funcionales del INDECOPI (en adelante, Directiva de confidencialidad), conforme a lo siguiente: (i) se solicitó el tratamiento confidencial de forma indefinida de los Anexos A y B; (ii) se expresó con claridad dicha solicitud; (iii) se fundamentó que la información contenida corresponde a datos de carácter comercial vinculados a la operación de *call centers* y al volumen de llamadas efectuadas por consumidores, cuya divulgación podría generar un perjuicio competitivo; y (iv) se explicó por qué no era necesario presentar un resumen confidencial.
 - (iv) Sobre los Anexos A y B, estos contienen datos operativos relativos al volumen de llamadas y a la identidad de los proveedores (razón social y RUC). Sin embargo, no se valoró que dicha información es: (i) secreta, (ii) de valor comercial, (iii) protegida por Entel, y (iv) que su divulgación permitiría inferir aspectos de la estructura operativa y la estrategia comercial de contacto con los consumidores, lo que generaría una ventaja competitiva indebida para terceros.
 - (v) La información no se trata de datos genéricos, sino de información desagregada que permite reconstruir la arquitectura operativa del servicio, afectando su estrategia comercial en un entorno competitivo. La resolución no pondera adecuadamente el perjuicio de su exposición frente al interés público.
 - (vi) Sobre el punto (i) de la Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI, de forma similar a lo anteriormente señalado, la información referida en el literal c) del artículo correspondiente de la Directiva de Confidencialidad —en la que se indica si Entel realiza o no llamadas telefónicas con la finalidad de ofertar sus productos— revela parte de la estrategia comercial de la empresa. Aunque se trate de información breve o limitada a indicar quiénes realizan las llamadas, ello no implica que sea irrelevante o de libre acceso.
 - (vii) En atención a lo expuesto, la resolución impugnada incurre en la causal de nulidad prevista en el numeral 1 del artículo 10º del TUO de la LPAG, al vulnerar el deber de motivación. Por tanto, se solicitó que se declare la nulidad del acto administrativo, se revoque la resolución cuestionada, y se conceda y eleve el recurso correspondiente, declarándose fundado.
28. A través de la Resolución N.º 6 del 15 de julio de 2025, se concedió el uso de la palabra y se convocó a Entel a un informe oral programado para el 21 de julio de 2025 a las 13:15 horas.
29. El 21 de julio de 2025 se llevó a cabo el informe oral ante la Comisión, en el cual Entel reiteró sus alegatos. Además, ese mismo día, presentó un escrito



adjuntando la presentación utilizada durante su exposición en la cual resumió los alegatos presentados el 14 de julio de 2025.

30. El 31 de julio de 2025, Entel presentó su apelación contra la Resolución N.º 5, en la que reiteró los argumentos expuestos en su apelación contra la Resolución N.º 4 y, además, señaló lo siguiente:
- (i) Los tramos de la grabación solicitada contienen información clave y/o sensible para la empresa, tanto por lo expresado verbalmente como por el contenido de las diapositivas proyectadas. Dichos tramos incluyen, entre otros elementos: (i) la posibilidad de reconstruir la arquitectura operativa del servicio de atención al cliente; (ii) explicaciones sobre el uso de sistemas operativos internos y las dificultades asociadas; (iii) información sobre costos y plazos involucrados en la operación; (iv) volúmenes desagregados de la operación (por ejemplo, cantidad de consultas, llamadas, extracciones, etc.); y (v) estrategias internas de comunicación con los clientes, como el uso de proveedores externos.
 - (ii) Considerando la naturaleza de dicha información, su divulgación podría afectar la capacidad estratégica de la empresa para operar de manera eficiente en un entorno competitivo, comprometiendo su sostenibilidad y viabilidad futura. En consecuencia, la negativa a declarar su carácter confidencial no pondera adecuadamente el riesgo asociado a su exposición frente al beneficio que dicha divulgación podría representar.
 - (iii) Calificar la información como “general” constituye una apreciación subjetiva y carente de sustento, toda vez que, como se ha explicado, los tramos identificados contienen elementos cuya exposición puede comprometer la operatividad de la empresa y revelar aspectos sensibles de su estrategia comercial.
 - (iv) La identificación precisa de prácticas internas —como el uso de proveedores externos, sistemas de atención, flujos operativos o mecanismos de resolución de consultas— podría permitir a terceros replicar esquemas de atención similares y ajustar sus propias estrategias para captar participación de mercado, aprovechando inversiones, experiencia y conocimientos desarrollados por Entel.
 - (v) En los minutos de la reunión sobre los cuales se solicita confidencialidad, se proyectó una presentación con información detallada sobre el volumen de llamadas realizadas, forma parte de sus procesos internos y estrategias comerciales. Esta información podría ser utilizada por competidores para diseñar tácticas de venta o marketing basadas en patrones propios de la empresa, afectando su posición competitiva.
 - (vi) Que la información no contenga valores económicos específicos —como costos unitarios o montos expresos— no implica que carezca de relevancia o que deba estar disponible libremente. Su valor estratégico radica en el conocimiento que ofrece sobre las operaciones internas y no únicamente en cifras numéricas.
 - (vii) Finalmente, no se ha valorado adecuadamente la justificación presentada para declarar confidencial la información, pese a que era (i) secreta, (ii) tiene valor comercial, (iii) era objeto de protección por parte de Entel, y (iv) su divulgación podría permitir a competidores acceder a aspectos clave de la estructura operativa y estrategia de contacto con los consumidores, generando una ventaja competitiva indebida.

- (viii) Por lo tanto, la resolución impugnada incurre en la causal de nulidad prevista en el numeral 1 del artículo 10° del TUO de la LPAG, al vulnerar el deber de motivación. Por tanto, se solicitó que se declare la nulidad del acto administrativo, se revoque la resolución cuestionada, se conceda y eleve el recurso correspondiente, declarándose fundado.

II. ANÁLISIS

A. CUESTIONES PREVIAS

A.1. Sobre la imputación de cargos

31. El principio de tipicidad, establecido en el artículo 248° del TUO de la LPAG, señala que, solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales. En ese sentido, las disposiciones reglamentarias solo pueden especificar aquellas dirigidas a identificar las conductas, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente³⁰.
32. Sobre el cuestionamiento a la imputación de cargos, los requerimientos cursados a Entel mediante las **Cartas N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI y N.º 0259-2025/INDECOPI-DFI**, aunque emitidos en el marco de la fiscalización iniciada con la **Carta N.º 1345-2024/INDECOPI-DFI**, no dan lugar a una única conducta omisiva. Por el contrario, cada uno de dichos requerimientos plantea obligaciones técnica y materialmente diferenciables al analizar sus parámetros de atención, conforme se verá a continuación.
33. En su escrito del 14 de julio de 2025, Entel señaló que los requerimientos materia de imputación se encuentran subsumidos en el requerimiento contenido en la **Carta N.º 1345-2024/INDECOPI-DFI**. En atención a ello, se adjuntan las siguientes imágenes a fin de efectuar un análisis de lo cuestionado por el administrado (ver imágenes en la siguiente página):

³⁰ Véase el artículo 248° del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprobó el actual TUO de la Ley N.º 27444. Consultar el texto completo de la norma en: <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/inicio>

Imagen 1: Carta N.º 1345-2024/INDECOPI-DFI

En ese sentido, les solicitamos que en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibida la presente comunicación, para que cumplan con lo siguiente:

(i) Presentar las grabaciones recabadas en formato de audio de las llamadas telefónicas efectuadas a los consumidores por cada uno de los centros de contacto con los que haya contratado, así como de las directamente realizadas por ustedes, con la finalidad de ofertar productos y/o servicios⁴, en los siguientes periodos:

- Del 15 de enero de 2024 al 31 de enero de 2024.
- Del 1 de marzo de 2024 al 15 de marzo de 2024.
- Del 15 de abril de 2024 al 30 de abril de 2024.

Para cumplir con lo solicitado, su representada deberá:

- Agrupar las llamadas por periodos.
- Luego de haberlas agrupado por periodos, deberá agrupar las llamadas por cada uno de los *call centers* o centros de contacto que su representada haya contratado a fin de ofertar sus productos y/o servicios (incluyendo como un grupo extra a las efectuadas directamente por su representada), señalando, además, la razón social y el RUC de las empresas antes detalladas.
- Cada uno de los subgrupos deberá venir acompañado de un listado en formato Excel que contenga información de los archivos de audios compartidos, según el Anexo 1.

Imagen 2: Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI

- (iii) Tomando en consideración que su representada puede obtener información de las llamadas realizadas a través de la herramienta denominada "CxInsight"⁴; cumpla con presentar el exportable de las llamadas telefónicas realizadas a los consumidores con la finalidad de ofertar productos y/o servicios en los periodos: Del 15 de enero de 2024 al 31 de enero de 2024; del 1 de marzo de 2024 al 15 de marzo de 2024; y, del 15 de abril de 2024 al 30 de abril de 2024.
- (iv) Señalar si su representada puede obtener el nombre del archivo de la llamada telefónica a través de la herramienta denominada "CxInsight". De ser afirmativa la respuesta, cumpla con incluir dicha información en el exportable requerido en el punto (iii).

Imagen 3: Carta N.º 0259-2025/INDECOPI-DFI

Considerando lo antes expuesto, le solicitamos que, **en el plazo máximo de cinco (05) días hábiles**, contados a partir del día siguiente que brinde acuse de recibo de esta comunicación⁶, cumpla con:

- Precisar como es que se distribuyen las 10,129,829 llamadas efectuadas por su representadas en cada uno de los días. Deberá precisar la fecha y el número de llamadas efectuadas por cada una de las mismas.
- El medio (videgrabación, manuales, entre otros) que acredite el tiempo que tardaría cada descarga del máximo de registros de audios que les permite la herramienta "CxInsight".

34. Por un lado, la **Carta N.º 1345-2024/INDECOPI-DFI** del 8 de julio de 2024 constituye el requerimiento con el que se inició la fiscalización. Como se observa, contiene una serie de puntos a ser cumplidos y establece que la información solicitada debe ser previamente agrupada, filtrada y ordenada conforme a criterios específicos. Además, dicho orden debe seguir lo señalado en el Anexo 1 de la mencionada misiva. Así, este requerimiento versa sobre un conjunto integral de información: grabaciones de las llamadas e información agrupada en un Excel, los cuales deben cumplirse en integridad para dar por cumplido el punto (i) del mismo.

35. Por otro lado, se encuentran las **Cartas N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI y N.º 0259-2025/INDECOPI-DFI**. A diferencia del requerimiento inicial, estas no contienen un conjunto de ítems a cumplir, sino que solicitan información específica en respuesta a lo señalado previamente por el administrado, por lo que su cumplimiento implica la remisión puntual y única de dicha información. Además, debe precisarse que lo solicitado no corresponde a grabaciones de audio del universo de llamadas, sino —como se aprecia— los exportables, la distribución de llamadas por cantidad y días y el medio que acredite el tiempo que tardaría cada descarga a través de la herramienta *CxInsight*.
36. Ahora bien, la Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI solicitó, en sus puntos (iii) y (iv), los archivos exportables del universo de llamadas —incluyendo la denominación de cada archivo— con el objeto de que la DFI pudiera contar con una base analítica generada a través de la herramienta *CxInsight*. No se pidieron grabaciones de audio, sino datos que la propia herramienta genera a fin de medir volumen y trazabilidad de las llamadas para evaluar la acotación; ello en atención a lo manifestado por Entel en su escrito del 16 de septiembre de 2024.
37. La Carta N.º 0259-2025/INDECOPI-DFI requirió la distribución diaria de las más de (10) diez millones de llamadas, lo cual puede ser presentada en formato numérico o tabular); y, medios probatorios (como manuales o videograbaciones) que acreditaran el tiempo necesario para su descarga desde *CxInsight*. Tampoco exigió audios ni una organización idéntica a la prevista en los requerimientos anteriores.
38. Si bien la Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI hace referencia a información relacionada con el Anexo 1 del punto (i) de la Carta N.º 1345-2024/INDECOPI-DFI, dicha mención no implica una reiteración ni fusión del requerimiento inicial, sino una alusión contextual en el marco de la fiscalización. Como se aprecia, la Carta N.º 1345-2024/INDECOPI-DFI (ver imagen 1) exigía la entrega total del universo de llamadas con una estructura detallada y bajo parámetros de filtrado, agrupación y orden, conforme a su Anexo 1. En cambio, los puntos (iii) y (iv) de la Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI se limitaron a solicitar archivos exportables directamente generados por la herramienta *CxInsight* (información en bruto), sin requerir reordenamientos adicionales ni los elementos completos del Anexo 1, lo cual evidencia una exigencia distinta e incluso menos rigurosa.
39. Además, esta segunda solicitud fue ajustada a las capacidades técnicas de dicha herramienta declaradas por Entel en su escrito del 16 de septiembre de 2024, lo que demuestra que no se trató de una reiteración, sino de un nuevo requerimiento adaptado a la situación de ese entonces. Por tanto, no puede sostenerse válidamente que ambas cartas contengan una misma obligación.
40. Cada requerimiento es autónomo y debe evaluarse en función de su propio contenido. La referencia al requerimiento anterior no los convierte en uno solo, y menos aun cuando difieren en forma, momento, alcance y nivel de exigencia. Asimismo, aunque esta última misiva alude a la información solicitada en el punto (i) del requerimiento de la Carta N.º 1345-2024/INDECOPI-DFI, esa alusión evidencia una conexión contextual y no fusiona las solicitudes en una obligación única. Mientras que el requerimiento inicial exigía la entrega íntegra del universo de llamadas con parámetros de organización específicos listados en el Anexo 1 de la misma; los puntos (iii) y (iv) de la Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI

requirieron únicamente los archivos exportables que genera la herramienta *CxInsight*.

41. Si bien los requerimientos de las Cartas N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI y N.º 0259-2025/INDECOPI-DFI efectuados por la DFI tenían como finalidad obtener datos objetivos que permitieran delimitar el período fiscalizado y evaluar la viabilidad técnica de acceder a la información necesaria —sin exigir las grabaciones de audio ni pretender analizar su contenido—, lo cierto es que no pueden considerarse como un único hecho, dado que presentan variaciones relevantes en la información (generación, distribución y tipo de información) y organización de la misma.
42. Este Colegiado no desconoce que la Carta N.º 1345-2024/INDECOPI-DFI inició la fiscalización; sin embargo, tras su emisión, Entel alegó de forma reiterada limitaciones técnicas y solicitó la acotación del requerimiento (lo cual será materia de evaluación posterior). Frente a ello, lejos de reiterar lo inicialmente solicitado, la DFI emitió nuevos requerimientos autónomos, formulados como alternativas de acceso a la información, precisamente en atención a la imposibilidad planteada por el administrado con la finalidad de poder avanzar en la investigación. En consecuencia, no resulta válido sostener que dichas nuevas solicitudes constituyen una misma obligación ni que replican el contenido del primer requerimiento, ya que responden a contextos distintos y fueron diseñadas conforme a la situación técnica alegada por Entel.
43. En consecuencia, resulta apropiado realizar la imputación de esta manera, pues los requerimientos son distintos y obedecen a finalidades técnicas específicas emitidas en momentos diferentes. Tales requerimientos no solo están dirigidos a obtener información distinta (como archivos exportables o la distribución diaria de llamadas), sino que también respondieron a actuaciones diferenciadas para facilitar el avance de la fiscalización.
44. Frente a cada requerimiento, Entel tuvo la oportunidad de responder de manera autónoma y específica, por lo que su eventual incumplimiento justificaría plenamente que se haya procedido con la imputación de cargos de forma separada. De este modo, no se vulnera el principio de debido procedimiento del administrado, sino que se reconocen y valoran dos omisiones distintas respecto de obligaciones con requerimientos diferentes, pero igualmente válidos y exigibles. Por lo expuesto, corresponde desestimar los alegatos del administrado en este extremo.

A.2. Sobre la apelación de la Resolución N.º 4 y la Resolución N.º 5

45. La Directiva de confidencialidad, define como información confidencial a aquella cuya divulgación implique una afectación significativa para el titular de la misma o un tercero u otorgue una ventaja significativa para un competidor del aportante de la información. Asimismo, se establece que puede declararse confidencial aquella información que sea considerada reservada por Ley. Una vez se declare la confidencialidad de la información, esta será de uso exclusivo de los funcionarios encargados del trámite del procedimiento y no podrá ser puesta en conocimiento de las demás partes del procedimiento ni de terceros³¹.

³¹ Véanse los numerales 2.1. y 2.2. del punto 2 de la **Directiva N.º 001-2008/TRI-INDECOPI, Directiva Sobre Confidencialidad de la Información en los Procedimientos seguidos por los órganos Funcionales del**

46. En el presente caso, Entel apeló la Resolución N.º 4 del 23 de junio de 2025 y la Resolución N.º 5 del 4 de julio de 2025, las cuales denegaron la confidencialidad de la información.
47. Al respecto, el artículo 217º del TUO de la LPAG establece que frente a un acto administrativo que se supone viola, desconoce o lesiona un derecho o interés legítimo, procede su contradicción en la vía administrativa mediante los recursos administrativos previstos en dicha normativa, dentro de los cuales se consigna la apelación. Asimismo, el precitado artículo señala que sólo son impugnables los actos definitivos que ponen fin a la instancia y los actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión.
48. De otro lado el artículo 38º del D. Leg. 807, establece que el único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del presente procedimiento es el de apelación, el mismo que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. De igual forma, el artículo 33º de la Directiva N.º 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor establece que la relación de los actos susceptibles de impugnación.
49. Conforme la normativa señalada precedentemente, se desprende que la norma ha establecido determinados actos administrativos que resultan apelables; tales como: (i) la resolución que pone fin a la instancia; (ii) los actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión; (iii) la resolución que impone multas; y, (iv) la resolución que dicta una medida cautelar; ya sea concediéndola o denegándola.
50. Asimismo, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) ha confirmado ello pues, a través de la Resolución N.º 0938-2018/SPC-INDECOPI del 30 de abril de 2018, ha señalado que los actos que denieguen la confidencialidad de la información no son impugnables conforme lo establecido en el artículo 38º del D. Leg. N.º 807. Considerando ello, las Resoluciones N.º 4 y N.º 5 no resultan actos administrativos apelables; por lo tanto, corresponde denegar los recursos de apelación presentados por Entel. Sin perjuicio de ello, este Colegiado procederá a analizar los cuestionamientos formulados por Entel respecto a ambas resoluciones.

Sobre los cuestionamientos a la Resolución N.º 4

51. El administrado sostuvo que la información cuya confidencialidad fue denegada por la Secretaría Técnica sí constituye información confidencial, por cuanto califica como secreto empresarial, no es accesible y su divulgación podría ser aprovechada por sus competidores. En tal sentido, alegó que la decisión de no declarar dicha información como confidencial no pondera adecuadamente el riesgo de exposición comercial frente al beneficio que generaría su publicidad.
52. Sobre los Anexos A y B del escrito del 7 de agosto de 2024, bajo el argumento de que se trataría de información secreta, con valor comercial, protegida

Indecopi. Consultar el texto completo de la norma en: <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/inicio>.

internamente y cuya divulgación permitiría a sus competidores inferir aspectos de su estructura operativa y estrategia de contacto con consumidores, se aprecia que si bien esta documentación no es pública ni de fácil acceso, lo cierto es que el pedido no se sustentó suficientemente en su oportunidad, señalando que eso podría generar un perjuicio económico o comercial.

53. Aunque mediante este recurso de apelación se presentaron argumentos adicionales, al analizar el Anexo A, el cuadro proporcionado por Entel contiene únicamente información cuantitativa sobre el universo de llamadas solicitado, que no revela aspectos técnicos, procesos específicos ni las herramientas utilizadas para la extracción masiva y detallada de dichos datos, únicamente se consignan la cantidad de llamadas que realiza cada *call center*, las cuales ascienden a una sumatoria de 10'129,829 millones de llamadas.
54. Asimismo, la información presentada, al especificar únicamente la cantidad de llamadas por cada *call center*, no constituye por sí sola una ventaja competitiva ni permite replicar su operación, especialmente considerando que las empresas contratadas y/o terceros son proveedores de servicios ampliamente conocidos y que publicitan abiertamente sus servicios en el mercado. Además, aunque señalan que con esta información numérica sería posible replicar o reconstruir la arquitectura de su estrategia, al no detallarse procesos internos, segmentación de clientes, base de datos, herramientas empleadas ni otros elementos que realmente configuren una ventaja competitiva, no se permitiría replicar en detalle su estrategia comercial.
55. Ahora bien, respecto a la relación contenida en el Anexo B, corresponde señalar que, al realizar una búsqueda en la página *web* oficial de Entel Perú, se puede apreciar un documento descargable de un listado de terceros nacionales e internacionales³², lo cual evidencia que dicha información es pública y de libre acceso mediante motores de búsqueda o su página oficial. Asimismo, algunas de estas empresas publican en sus propias páginas *web* o portales de empleo la relación de clientes con los que trabajan, siendo visible abiertamente al buscar referencias sobre empresas que prestan servicios de *outsourcing*, ATC, BPO, *cross selling*, entre otros:

Imagen 4: Amplifica Perú



Imagen 5: Konecta (antes Stratton Perú³³) en el portal de trabajo “CompuTrabajo”

³² Información disponible en: <https://www.entel.pe/wp-content/uploads/2025/04/lista-de-terceros-entel-peru.pdf>
Fecha de consulta: 31 de julio de 2025.

³³ Conforme se aprecia en la noticia del 21 de septiembre de 2021 del diario Gestión, Stratton Perú antes operaba bajo el nombre comercial KONECTA. Información extraída de: <https://gestion.pe/economia/estos-son-los-22-call-center-que-se-comprometieron-a-no-realizar-llamadas-publicitarias-sin-consentimiento-nndc-noticia/>. Fecha de consulta: 31 de julio de 2025.

Entel Perú/Asesores de Call Center para Trabaja solo 6hrs/Centro de Lima

Planilla Completa+ Bono de Asistencia +Comisiones ilimitadas + Variables

4,3 ★ **Konecta** 28.934 evaluaciones

Lima, Lima

Empresa verificada

Imagen 6: Atento Perú (antes Teleatento) en el portal de trabajo “CompuTrabajo”

CompuTrabajo

Cargo o categoría Lugar

Atento Perú

Asesor Entel / ATC / Croselling / Ingreso inmediato

Atento Perú - Ate, Lima

4,29 ★

Empresa verificada

Asesor Entel / ATC / Croselling / Ingreso inmediato

Imagen 7: NetCall en el portal de trabajo “CompuTrabajo”

CompuTrabajo

Cargo o categoría Lugar

NetCall

Comienza Ya! Descanso Fijo Domingo y Feriados! Asesor Entel Con o Sin experiencia - Sueldo Fijo + Comisiones + Movilidad / Planilla completa, Full Time , Turno Mañana

NetCall - El Agustino, Lima

4,31 ★

Empresa verificada

Comienza Ya! Descanso Fijo Domingo y Feriados! Asesor Entel Con o Sin experiencia

El Agustino, Lima

Sr. 1.130,00 (Mensual)

Imagen 8: TrustCorp Perú en la red social Instagram

TrustCorp Perú

Quedaste Seleccionado

Ventas Entel

Goza de todos nuestros beneficios

- Planilla completa
- Certificación
- CTS
- Utilidades
- Planilla flexible
- Capacitaciones constantes
- Sueldo por desempeño
- Excelente ambiente laboral
- 1 mes de trial

¡Te llama ahora y comienza tu camino hacia el éxito!

https://www.trustcorp.pe/

TrustCorp Perú @trustcorp_peru

Imagen 9: Servicios de Call Center del Perú en el portal de trabajo “Bumeran”



56. Respecto al punto (i) de la Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI, este solo contiene una afirmación en la que Entel indica que no realiza llamadas telefónicas de forma directa. No obstante, una simple búsqueda en internet permite conocer que Entel opera a través de *call centers*, ya que existen diversas ofertas laborales publicadas en portales de empleo³⁴ por proveedores de telemarketing vinculadas a servicios de atención telefónica consignando su nombre comercial (ver imágenes 4 a 9). Por tanto, es razonable inferir que Entel utiliza centros de contacto para sus operaciones telefónicas y se descarta cualquier pretensión de reserva sobre ese contenido.

Sobre los cuestionamientos a la Resolución N.º 5

57. Respecto a la información expuesta entre los minutos 5:19 a 29:36, expone principalmente las dificultades técnicas que presentaban por la información solicitada mediante la Carta N.º 1345-2024/INDECOPI-DFI, a fin de que se efectúe la acotación del periodo fiscalizado. A lo largo de su exposición, señalan datos vinculados estrictamente al requerimiento como: (i) los motivos que dificultaban la entrega de la información como las limitaciones de sus herramientas de *CxInsight* y *Speechminer*; (ii) el tiempo especulativo que tomaría atenderlo sin revelar el sustento técnico; (iii) la implementación la extracción masiva generaba razonablemente un costo sin precisar el sistema y/o el monto; (iv) la información que se obtenga eventualmente deberá ser faseada y que ello, posiblemente, podría implicar problemas técnicos que afecten el negocio; (v) preocupaciones sobre cómo el Indecopi realizará el tratamiento de la seguridad de la información que eventualmente se proporcione; y, (vi) el pedido de acotación del periodo fiscalizado.
58. La información expuesta durante dicho tramo se presenta como general, según las declaraciones formuladas en ese momento, sin que se le haya exigido brindar mayor nivel de detalle. Además, como se ha señalado previamente, dicha información es superficial y no revela aspectos relevantes sobre la gestión interna ni la arquitectura operativa de la empresa. Ello resulta aún más evidente considerando que sus alegatos se centraron en explicar los motivos que, según Entel, le impedían atender el requerimiento, antes que en detallar el funcionamiento interno de la compañía. Asimismo, parte de su exposición se basó en estimaciones especulativas sobre los plazos para cumplir y en un supuesto

³⁴ Ver, por ejemplo, los portales de oportunidades laborales de "Computrabajo": <https://pe.computrabajo.com/trabajo-de-entel-peru-teleoperadores>, "Indeed": <https://pe.indeed.com/q-call-center-entel-l-lima,-lima-empleos.html?vjk=6dff34c90448a0bc> y "Bumeran": <https://www.bumeran.com.pe/empleos/entel-call-center-ejecutivo-de-atencion-y-cross-trabaja-en-centro-de-lima-basico-1300comisiones-servicios-de-call-center-del-peru-1117866214.html>. Fecha de consulta: 31 de julio de 2025.

costo no precisado, aspectos que, en cualquier caso, no eran relevantes conocer³⁵.

59. Además, el cuadro expuesto durante los minutos mencionados fue principalmente cuestionado por Entel. Si bien su contenido ya ha sido abordado en los considerandos 53 a 55 de la presente resolución, cabe precisar que dicho cuadro muestra únicamente volúmenes de llamadas por proveedor, sin revelar procesos internos, flujos de atención (como la duración de las llamadas), estructuras jerárquicas, protocolos de respuesta ni criterios técnicos de derivación. Por tanto, no se advierte que esta información, por sí sola, permita reconstruir la arquitectura operativa de la empresa.
60. Asimismo, se hace referencia resumida a las limitaciones técnicas que se desprenden de la información requerida, sin exponer reportes o problemas operativos. Aunque podrían haberse realizado manifestaciones verbales al respecto, el cuadro no las refleja, ni la explicación brindada profundiza en los detalles de la gestión interna u operatividad, ya que se limita a señalar motivos que impedirían atender el requerimiento formulado por la DFI con la finalidad de obtener una acotación del periodo fiscalizado.
61. Si bien se indicó que se trata de información general, ello se debe a que carece de sustento técnico o detalle suficiente como para ser considerada un secreto comercial que comprometa su posición en el mercado. El análisis se limita a lo presentado por el administrado y, dado que no se evidencia que la información permita replicar o reconstruir sus operaciones internas, no se considera necesario solicitar mayor detalle. Aunque no se trata de información libremente divulgada, ello no la convierte automáticamente en confidencial, siendo necesario evaluar previamente su contenido, máxime si no se ha demostrado cómo la misma se mantiene en reserva ni se aprecia cómo puede replicarse su arquitectura con la información expuesta. Además, aunque se menciona que los centros de contacto subcontratan servicios, ello no representa una estrategia interna detallada, ya que no se revelan criterios de asignación, contratos y condiciones comerciales para sus labores.
62. Ahora bien, respecto de la información verbalmente expuesta por Entel en el tramo comprendido entre los minutos 30:00 y 30:42, en ese lapso únicamente se menciona que podría ser posible realizar consultas en la herramienta, aunque se desconoce si ello era efectivamente viable, así como también se expresa una voluntad general de cooperar con la fiscalización. Por otro lado, en el segmento entre los minutos 32:46 y 33:01, se afirma que la empresa trabaja con *call centers* y se le pregunta sobre la duración de llamadas sin brindar respuesta alguna en el momento.
63. Sobre las diapositivas presentadas, estas corresponden a: (a) resumen del requerimiento del punto (i) de la Carta N.º 1345-2024/INDECOPI-DFI y el cuadro con el total de llamadas efectuadas por cada centro de contacto, (b) las dificultades técnicas, (c) relación de preguntas de Entel a la DFI sobre la seguridad de la información, y (d) el pedido de acotación. Sin embargo, su contenido tampoco presentaba información con grandes detalles, puesto que fungían como un resumen de lo expuesto verbalmente.

³⁵ Ver minutos 17:46 a 17:49 de la reunión del 24 de septiembre de 2024.

64. Al respecto, se advierte que la información verbal expuesta por Entel no califica como confidencial conforme a lo establecido en la Directiva de confidencialidad, ya que no se brindó información técnica específica sobre la herramienta mencionada, ni se revelaron parámetros de funcionamiento, configuraciones internas, estrategias comerciales, datos sensibles o decisiones empresariales reservadas con valor económico derivado de su carácter no divulgado. Por el contrario, se trata de una manifestación especulativa sobre la eventual posibilidad de modificar la cantidad de consultas en dicha herramienta, sin respaldo documental ni técnico. Asimismo, la afirmación sobre su trabajo con *call centers*, fue abordado en los considerandos 54 y 55 de esta resolución; además, no se ofreció una respuesta concreta a la pregunta formulada. En consecuencia, al no configurarse ninguno de los supuestos establecidos por la normativa aplicable.
65. En cuanto a los cuestionamientos planteados por Entel sobre una presunta falta de motivación o motivación aparente en las Resoluciones N.º 4 y N.º 5, no se advierte vulneración alguna, puesto que del contenido integral de la resolución se desprende que la Secretaría Técnica cumplió con motivar adecuadamente su decisión, conforme a lo exigido por los principios del procedimiento administrativo y el artículo 6º del TUO de la LPAG.
66. De la lectura de ambas resoluciones, se aprecia que la Secretaría Técnica no se limitó a emitir una resolución con fundamentos vacíos o aparentes, sino que desarrolló un análisis concreto de la información conforme la Directiva de confidencialidad. En primer lugar, identificó expresamente la normativa aplicable sobre confidencialidad, especialmente los artículos 2º y 3º, que regulan los criterios para la evaluación del pedido. En segundo lugar, evaluó ambas solicitudes considerando la naturaleza de la información de las solicitudes versadas en: los anexos A y B del escrito del 7 de agosto de 2024, la respuesta al punto (i) de la Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI y los tramos de la grabación del 24 de septiembre de 2024.
67. En tercer lugar, tras el análisis realizado por la Secretaría Técnica, se concluyó que los argumentos presentados por Entel no eran suficientes ni acreditaban el riesgo invocado, especialmente porque los alegatos que justificaban su pedido también resultaban sucintos. Por ejemplo, en los considerandos 11 a 14 de la Resolución N.º 4 se señaló que las afirmaciones sobre afectación competitiva eran genéricas y que no se presentó evidencia objetiva sobre medidas de resguardo de la información, ni se demostró que la información tuviera un carácter estratégico o técnico que justificara su confidencialidad; y, en los considerandos 8, 11, 14 y 15 de la Resolución N.º 5, se desarrollan los motivos principales que justifican dicha decisión.
68. Asimismo, no se aprecia arbitrariedad en ambas resoluciones, sino un razonamiento claro y sucinto que expuso las razones por las cuales la información proporcionada no cumple con los requisitos legales para declarar su confidencialidad. Por tanto, no existe motivación aparente, sino una motivación suficiente que permite al administrado comprender las razones que sustentan la decisión y que responden a los alegatos planteados por Entel. En consecuencia, no se configura infracción al debido procedimiento ni causal de nulidad conforme al artículo 10º del TUO de la LPAG, respetando los principios alegados por el administrado.

69. Por lo expuesto, corresponde desestimar los alegatos presentados por Entel. No obstante, el administrado podrá cuestionar este extremo, de considerarlo pertinente, en caso interponga un recurso de apelación contra la presente resolución.

B. SOBRE LA FALTA DE ATENCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

70. El artículo 1º³⁶ del D. Leg. 807 establece que las Comisiones y Oficinas del Indecopi gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Asimismo, el artículo 2º³⁷ de la referida norma señala que, entre las facultades que pueden ser ejercidas por las Secretarías Técnicas, se encuentra la de –entre otros– solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas.
71. Además, el artículo 5º³⁸ del mismo cuerpo normativo dispone que, sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o mediante violencia o amenaza impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal (o los órganos que actúen en su representación), será sancionado con multa no menor de una (1) UIT ni mayor de cincuenta (50) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda.
72. En concordancia con lo anterior, en el precedente de observancia obligatoria contenido en la Resolución N.º 0328-2005/TDC-INDECOPI³⁹, emitida por la Sala de Defensa de la Competencia, se indicó cuáles son los requisitos de los requerimientos de información formulados al amparo del artículo 2º del D. Leg. N.º 807.

“(…)

2. *Al requerir información en un procedimiento en materia de libre competencia, ejerciendo la facultad contemplada en el literal a) del artículo 2 del Decreto Legislativo N.º 807, la Secretaría Técnica de la Comisión debe indicar la base normativa que le otorga la facultad de requerir información, el plazo en el que deberá facilitarse la información y las sanciones por la presentación de información falsa o por el incumplimiento injustificado del requerimiento.*
3. *La falta de presentación de la información solicitada por la Secretaría Técnica de la Comisión, sin un cuestionamiento expreso por parte de un requerido acerca del carácter razonable del requerimiento de información, constituye un incumplimiento injustificado de éste. El hecho que un requerido responda el requerimiento indicando que no ha cometido una infracción al Decreto Legislativo N.º 701, no constituye un cuestionamiento expreso acerca del carácter razonable del requerimiento de información y, por tanto, equivale a un incumplimiento injustificado de éste.*

³⁶ Véase el artículo 1º del Decreto Legislativo N.º 807 – Facultades, normas y organización del INDECOPI. Consultar el texto completo de la norma en: <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/inicio>.

³⁷ Véase el artículo 2º del Decreto Legislativo N.º 807 – Facultades, normas y organización del INDECOPI. Consultar el texto completo de la norma en: <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/inicio>.

³⁸ Véase el artículo 5º del Decreto Legislativo N.º 807 – Facultades, normas y organización del INDECOPI. Consultar el texto completo de la norma en: <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/inicio>.

³⁹ Resolución 0328-2005/TDC-INDECOPI del 18 de marzo de 2005, emitida en el marco del procedimiento de oficio iniciado por la Comisión de Libre Competencia del Indecopi contra Clorox Perú S.A.

4. **Ante un cuestionamiento por parte de un requerido acerca del carácter razonable del requerimiento de información formulado por la Secretaría Técnica de la Comisión, ésta se encuentra obligada a exponer de manera expresa las razones que justifican el requerimiento de información.** Asimismo, deberá reiterar la base normativa que le otorga la facultad de requerir información, el plazo en el que deberá facilitarse la información y las sanciones por la presentación de información falsa o por el incumplimiento injustificado del requerimiento.
 5. La falta de presentación de la información solicitada por la Secretaría Técnica de la Comisión, luego de haber sido expuestas de manera expresa las razones que justifican el requerimiento de información, constituye un incumplimiento injustificado de éste, salvo que, del tenor de las referidas razones, se evidencie una vulneración del principio de razonabilidad por parte de la autoridad. Este último hecho es un argumento válido de defensa en el marco del procedimiento sancionador que se iniciaría luego de la persistencia del requerido en su negativa a entregar la información requerida debido a la falta de razonabilidad del requerimiento.
 6. El requerimiento de información efectuado por la Secretaría Técnica de la Comisión, que responde al cuestionamiento por parte de un requerido acerca de su carácter razonable, exponiendo de manera expresa las razones que lo justifican no es impugnabile, debido a que no constituye un acto definitivo que ponga fin a la instancia y tampoco es un acto de trámite que determine la imposibilidad de continuar el procedimiento o que produzca indefensión. Esto último debido a que el ordenamiento cautela toda aquella información recibida por un órgano funcional del Indecopi que constituya un secreto industrial o comercial, ordenando que sea declarada y tratada como reservada por el órgano funcional que corresponda. La negativa a presentar la información solicitada por la Secretaría Técnica de la Comisión, alegando el carácter confidencial o reservado de dicha información, constituye un incumplimiento injustificado del requerimiento de información, en los términos del artículo 5 del Decreto Legislativo N.º 807.
 7. En caso de que, pese a haber sido solicitada la reserva, la información entregada por el requerido no fuera declarada reservada, dicho sujeto puede interponer el recurso de apelación correspondiente para que el superior jerárquico revise la decisión y, de este modo, evitar la inclusión de la información entregada en el expediente público. Al momento de conceder el recurso de apelación, la autoridad de competencia deberá suspender de oficio la ejecución del acto que denegó la reserva de la información, a fin de evitar el perjuicio irreparable que supondría incorporar al expediente público los secretos comerciales o industriales cuya reserva se discute, hasta el pronunciamiento del superior jerárquico.
 8. El incumplimiento injustificado del requerimiento de información deberá ser evaluado en el marco de un procedimiento sancionador, conforme a las disposiciones del Capítulo II del Título IV de la Ley del Procedimiento Administrativo General, a fin de determinar si la conducta de la empresa se ajusta al tipo establecido en el artículo 5 del Decreto Legislativo N.º 807. Dicho procedimiento sancionador únicamente podrá ser iniciado válidamente frente a una negativa por parte de una empresa a entregar la información requerida sin un cuestionamiento expreso por parte de la empresa de las razones del requerimiento o luego de absuelto válidamente el referido cuestionamiento por la autoridad (...)"
73. De acuerdo con lo señalado anteriormente, las Secretarías Técnicas, en el marco de las investigaciones preliminares, y a través de los funcionarios que estas designen, pueden solicitar información a las empresas investigadas. Para ello, los requerimientos de información se deben precisar con la siguiente información: (i) la base normativa que le otorga la facultad de requerir información al funcionario que corresponda; (ii) el plazo en el que deberá facilitarse la información; y, (iii) las sanciones por la presentación de información falsa o por el incumplimiento injustificado del requerimiento.
74. En el presente caso, resulta necesario considerar la línea de tiempo de los hechos acaecidos conforme se aprecia en la siguiente secuencia (ver línea de tiempo en la siguiente página):



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3 SEDE CENTRAL EXPEDIENTE N.º 001-2025/CC3-SAN5

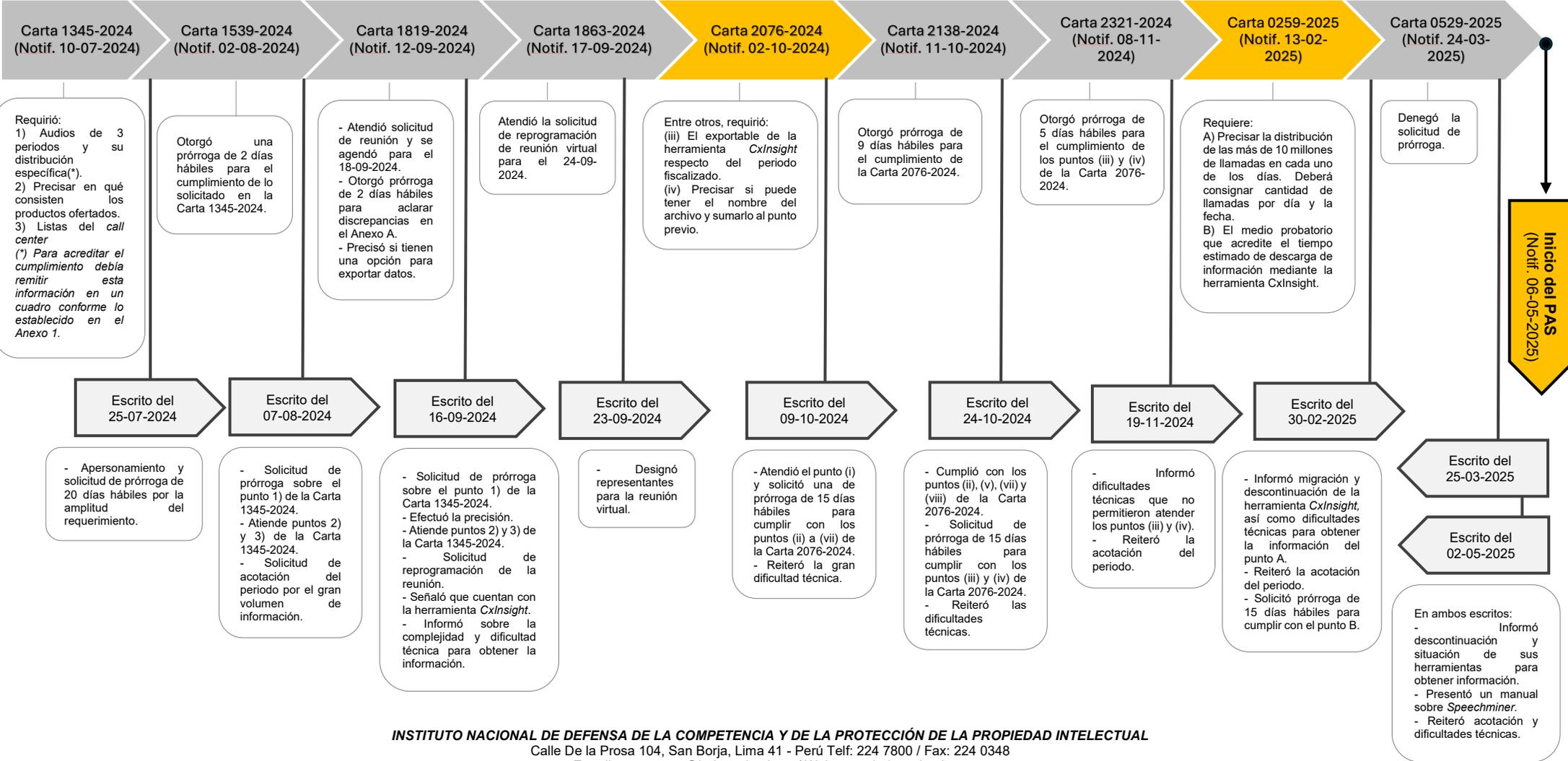


I. Desde la Carta 2076-2024 a la 0259-2025 transcurrieron 83 días hábiles (5 meses).
 II. Desde la Carta 2076-2024 al inicio del PAS transcurrieron 8 meses.

• Desde la Carta 0259-2025 al inicio del PAS transcurrieron 54 días hábiles (4 meses).

2024

2025



INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
 Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
 E-mail: postmaster@indecopi.gov.pe / Web: www.indecopi.gov.pe

75. Así, son materia de imputación dos (2) cartas: la Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI y la Carta N.º 0259-2025/INDECOPI-DFI.

a) **Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI**, notificada electrónicamente el 2 de octubre de 2024, en el domicilio procesal electrónico previamente autorizado por Entel (notificaciones@leiabogados.pe), a través de la cual se le otorgó tres (3) días hábiles para que cumpla con lo solicitado. Este plazo venció el 9 de octubre de 2024⁴⁰.

- Carta N.º 2138-2024/INDECOPI-DFI, notificada electrónicamente el 11 de octubre de 2024, en el citado domicilio procesal electrónico, a través de la cual se otorgó una **primera prórroga** de nueve (9) días hábiles para que cumpla con presentar la información que fue solicitada mediante la Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI, cuyo plazo venció el 24 de octubre de 2024⁴¹.
- Carta N.º 2321-2024/INDECOPI-DFI, notificada electrónicamente el 8 de noviembre de 2024, en el citado domicilio procesal electrónico, a través de la cual se le concedió una **segunda prórroga** de cinco (5) días hábiles para que cumpla con lo requerido en los puntos (iii) y (iv) de la Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI, siendo que dicho plazo venció el 19 de noviembre de 2024⁴².

b) **Carta N.º 0259-2025/INDECOPI-DFI**, notificada electrónicamente el 13 de febrero de 2025, en el citado domicilio procesal electrónico, a través de la cual se le otorgó cinco (5) días hábiles para que cumpla con lo solicitado; este plazo venció el 20 de febrero de 2025⁴³.

- Carta N.º 0529-2025/INDECOPI-DFI, notificada electrónicamente el 25 de marzo de 2025, en el citado domicilio procesal electrónico, a través de la cual **denegó la prórroga** solicitada para la atención de los requerimientos de la Carta N.º 0259-2025/INDECOPI-DFI, considerando que –a la emisión de la misiva– transcurrieron veintisiete (27) días hábiles⁴⁴.

76. Cabe señalar que, de la revisión de las cartas que son objeto de controversia, se advierte que se indicó: (i) la base normativa que facultaba a la DFI a requerir dicha información, esto es, el artículo 2º del D. Leg. N.º 807; (ii) el plazo en el que debió haberse presentado la información requerida; y, (iii) las sanciones que

⁴⁰ La mencionada carta fue debidamente notificada; y, prueba de ello, el 9 de octubre de 2024, el administrado presentó su escrito de respuesta dentro del plazo que le fue otorgado.

⁴¹ La mencionada carta fue debidamente notificada; y, prueba de ello, el 24 de octubre de 2024, el administrado presentó su escrito de respuesta dentro del plazo que le fue otorgado.

⁴² La mencionada carta fue debidamente notificada; y, prueba de ello, el 19 de noviembre de 2024, el administrado presentó su escrito de respuesta dentro del plazo que le fue otorgado.

⁴³ La mencionada carta fue debidamente notificada; y, prueba de ello, el 20 de febrero de 2025, el administrado presentó su escrito de respuesta dentro del plazo que le fue otorgado.

⁴⁴ La mencionada carta fue debidamente notificada; y, prueba de ello, el 25 de marzo de 2025, el administrado presentó su escrito de respuesta dentro del plazo que le fue otorgado.

correspondería imponer, al amparo del artículo 5° del D. Leg. N.º 807, por la presentación de información falsa o por el incumplimiento injustificado del requerimiento.

77. Tal como se ha indicado líneas arriba, la **Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI** fue notificada al Entel el 2 de octubre de 2024, siendo que, desde dicho momento, el administrado tenía conocimiento de la información y/o documentación que la autoridad necesitaba respecto a la información de los puntos (iii) y (iv) de dicha Carta⁴⁵, las cuales consistían en: (a) el exportable de las llamadas telefónicas generado por la herramienta *CxInsight*; y (b) el nombre de los archivos de las llamadas telefónicas.
78. En atención al requerimiento, Entel respondió indicando lo siguiente: (i) lo solicitado resultaba complejo técnicamente por el gran volumen de llamadas; (ii) la herramienta *CxInsight* no era apta para descargas masivas de información y presentaba errores al procesar las mismas; (iii) cumplir el requerimiento tomaría un tiempo considerable, meses inclusive; y, (iv) la herramienta *CxInsight* se encontraba en proceso de discontinuación.
79. Ahora bien, mediante escrito fechado el 16 de septiembre de 2024, Entel afirmó que, a través de la herramienta *CxInsight*, podía obtener tanto los audios⁴⁶ como los reportes exportables⁴⁷ ingresando determinados parámetros de búsqueda. Ello demuestra que el administrado contaba con los recursos necesarios para atender el requerimiento y que era técnicamente posible obtener la información solicitada. No obstante, en el escrito del 24 de octubre de 2024, alegó dificultades para cumplir con la Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI, señalando que, al intentar descargar el exportable desde dicha herramienta, el sistema arrojaba un mensaje de error al extraer información correspondiente a un día u hora específica. En el video presentado, se observa que el sistema indicaba haber superado el límite de filas (320,001 registros) y sugería reducir el tamaño de la consulta o aumentar dicho límite en la configuración del proyecto.
80. Si bien Entel alegó la existencia de una complejidad técnica para cumplir con el requerimiento, e incluso sostuvo que este resultaba materialmente irrealizable, dicho argumento no resulta atendible. En efecto, el administrado señaló que la herramienta *CxInsight* presenta un límite operativo para la descarga de registros por lote. Sin embargo, ello no impedía ajustar el tamaño de las consultas para adecuarse a dicho límite y realizar múltiples descargas sucesivas. Esta alternativa no implicaba —como sostuvo Entel— modificar los permisos del administrador del programa, ni generar un gasto adicional por la adquisición de extensiones para permitir una descarga masiva, sino simplemente optar por una ejecución escalonada del proceso. Sobre la falta de sustento técnico de la DFI para realizar tal propuesta de modificación de permisos, esta opción la brindó la herramienta.
81. Además, el propio mensaje de error emitido por el sistema sugería esas soluciones, al recomendar expresamente “reducir el número de filas”.

⁴⁵ Los demás puntos fueron atendidos por el administrado.

⁴⁶ Declaración hecha en el escrito fechado en 17 de septiembre de 2024.

⁴⁷ Declaración hecha en el escrito fechado en 19 de noviembre de 2024.

Imagen 10: mensaje de la herramienta CxInsight

82. Asimismo, pese a que, en su escrito del 9 de octubre de 2024, Entel manifestó estar trabajando constantemente en la atención del requerimiento, lo cierto es que no remitió ningún archivo. Más aún, en su escrito del 24 de octubre de 2024, la empresa reconoció las limitaciones técnicas mencionadas y adjuntó un video grabado ese mismo día, en el que se observan los errores producidos durante intentos de descarga.
83. Tales fallos pudieron advertirse en menos de una hora⁴⁸, y si bien ello podía implicar una extensión del tiempo de cumplimiento, lo cierto es que desde la notificación del requerimiento hasta dicha fecha habían transcurrido ya doce (12) días hábiles, plazo suficiente para implementar medidas alternativas, evidenciar el tiempo de demora al reducir el lote o ir remitiendo la información que habrían compilado hasta dicho momento.
84. No obstante, pese a la prórroga otorgada por Carta N.º 2321-2024/INDECOPI-DFI, por escrito del 19 de noviembre de 2024 nuevamente reiteró que la descarga de tal información no se podía realizar de forma inmediata ni gratuita y solicitó la acotación, mas no brindó medios probatorios optando por las soluciones brindadas por el mismo sistema.
85. Así, se aprecia que, de forma reiterativa, indicó que la descarga total empleando la herramienta *CxInsight* podría tomar “una cantidad considerable de tiempo”, requiere un cambio en la configuración, pues caso contrario no sería factible cumplir con el requerimiento. Sin embargo, no aportó pruebas objetivas de tales tiempos con la disminución de filas, intentos de descargar sucesivas de tramos menores a 320,001 consultas, ni un cronograma estimado de entregas en base al trabajo que ya estaban realizando.
86. Inclusive, el 20 de febrero de 2025, el administrado informó que estaba descontinuoando esa herramienta y, el 25 de marzo de 2025, propuso usar *Speechminer*, adjuntando un video que mostraba que descargar cien (100) registros tardaba cinco minutos y tomarían aproximadamente trescientos cincuenta y un (351) días para completar los diez (10) millones de llamadas. No obstante, el requerimiento de la carta requirió acreditar el tiempo de descarga de la herramienta *CxInsight*, no el de un sistema alternativo cuya vigencia, además, expiraría en agosto de 2025.
87. De lo anterior se desprende que, el administrado tuvo oportunidad de advertir el error con antelación, explorar soluciones como descargas fraccionadas, descargar bases de respaldos de esta información, estimar los tiempos necesarios para

⁴⁸ Considerando que, en el video adjunto al escrito del 24 de octubre de 2024, la descarga comenzó a las 15:20 horas y el mensaje de error se mostró a las 15:59 horas.

efectuar las descargas o, al menos, realizar pruebas para extraer la cantidad máxima sin errores permitida por la herramienta *CxInsight* (esto es, menor 320 001 registros por operación).

88. Sin embargo, no presentó ningún archivo, ni siquiera los nombres de estos, ni al vencimiento del plazo —incluidas las prórrogas concedidas— ni en los más de nueve (9) meses que han transcurrido desde entonces. Resulta especialmente relevante recordar que, en un inicio, fue el propio Entel quien solicitó una prórroga de veinte (20) días hábiles, indicando que dicho plazo sería necesario para atender el requerimiento inicial; y, una prórroga de quince (15) días hábiles para cumplir con lo solicitado en la Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI conforme al escrito fechado en 9 de octubre de 2024.
89. De otro lado, no resulta atendible pretender equiparar dicho incumplimiento con el tiempo que tomó la DFI para emitir su siguiente actuación. La DFI no se encuentra sujeta a emitir una nueva actuación dentro de un plazo específico tras la última, ya que los plazos entre actuaciones administrativas de la DFI responden a la carga investigativa, la necesidad de evaluar estrategias alternativas y procesar la información disponible —o su falta—, lo que puede implicar tiempos distintos según la complejidad del caso, sin que ello implique automáticamente la falta de razonabilidad. De hecho, la demora de la entidad es un hecho ajeno a la obligación de cumplir con la solicitud de información.
90. A mayor abundamiento, el artículo 2º del D. Leg. 807 faculta a las Comisiones, Oficinas y Salas del Indecopi a exigir la exhibición de diversa documentación. En cuanto a los plazos, el TUO de la LPAG no establece un período fijo para que la Administración Pública emita comunicaciones; no obstante, el artículo 147º de dicha normativa⁴⁹ sí contempla la facultad de otorgar prórrogas a los administrados. En consecuencia, la DFI no estaba obligada a emitir la siguiente carta en un período específico, ya que no existe una norma que la sujete a ello. Por lo tanto, la diferencia de tiempo entre los plazos exigidos al administrado y el tiempo empleado por la DFI no puede considerarse una contradicción ni una justificación para el incumplimiento; y, corresponde desestimar dicho argumento.
91. Ahora bien, respecto al cuestionamiento sobre el plazo otorgado por la DFI para cumplir con el requerimiento, si bien inicialmente se concedió un plazo de tres (3) días hábiles, la Dirección no denegó las solicitudes de prórroga. Aunque dichas prórrogas no satisficieron plenamente las expectativas del administrado, finalmente se otorgaron, acumulando un total de diecisiete (17) días hábiles para atender el requerimiento. Incluso considerando el tiempo transcurrido desde la concesión de dichas prórrogas —más de seis (6) meses antes del inicio del presente PAS—, Entel no cumplió con la entrega de la información solicitada en los puntos (iii) y (iv) de la Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI, a pesar de que ello era posible dentro de los plazos otorgados, concedidos y efectivamente transcurridos.
92. Esta situación permite cuestionar la conducta de Entel respecto a si el plazo otorgado por la DFI fue, en realidad, un factor determinante en el incumplimiento; máxime si se considera que, conforme al artículo 147º del TUO de la LPAG, puede

⁴⁹ Véase el artículo 147º del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprobó el actual TUO de la Ley N.º 27444. Consultar el texto completo de la norma en: <https://spji.minjus.gob.pe/spji-ext-web/#/inicio>

concederse una prórroga por única vez hasta por diez (10) días hábiles, y en este caso se otorgaron dos prórrogas que totalizaron catorce (14) días hábiles.

93. En ese contexto, no puede aceptarse como justificación una supuesta imposibilidad técnica que, en los hechos y durante el transcurso de la fiscalización, no fue debidamente acreditada ni gestionada. La afirmación genérica del administrado, carente de avances concretos, no evidencia una voluntad efectiva de cumplimiento hasta la fecha. Si bien el 24 de octubre de 2024 Entel presentó un video sobre el error reportado por la herramienta, se mantuvo en la postura de que el requerimiento era de difícil cumplimiento, a pesar de que la propia herramienta *CxInsight* ofrecía dos soluciones: reducir el número de filas o modificar la configuración del administrador; sin embargo, Entel no demostró haber explorado la primera alternativa, que era claramente la más factible y dentro de su control operativo. Esta omisión resulta aún más relevante considerando que no se le solicitaban los audios, sino únicamente los archivos exportables del universo de llamadas que la herramienta podía generar.
94. De allí que Entel no pueda justificar el incumplimiento de un requerimiento por dificultades técnicas, máxime cuando la propia empresa de telecomunicaciones ya había afirmado estar trabajando en ello. Es más, la complejidad de los requerimientos efectuados no era un factor desconocido, toda vez que desde un inicio reconoció su capacidad para gestionarla. De hecho, esta Comisión considera que la gestión era factible en virtud de la infraestructura y recursos inherentes a una empresa de su envergadura en el sector de telecomunicaciones. Por consiguiente, este prolongado incumplimiento compromete los avances de la fiscalización y entorpece la verificación de posibles infracciones relativas al consentimiento de los usuarios al efectuar llamadas.
95. En este punto, conviene abordar los cuestionamientos formulados por Entel al IFI. Respecto a la supuesta falta de evaluación de las dificultades técnicas que enfrentaban para presentar la información solicitada, dicho aspecto ha sido analizado en los considerandos 44 y 45 del IFI. En ellos se señala que, si bien se reconocieron errores técnicos reportados por el programa en relación con la gran cantidad de información a descargar, ello no imposibilitaba al administrado realizar la descarga utilizando el método de descargas múltiples y sucesivas, es decir, seleccionando rangos menores de información e ir avanzando progresivamente. Esta constituía una alternativa válida y técnicamente posible.
96. En cuanto a la razonabilidad del universo de llamadas requeridas y las solicitudes de acotación, ello fue abordado en los considerandos 58 y 59 del IFI; y, también será abordado posteriormente. No obstante, corresponde precisar que la razonabilidad del requerimiento no responde a una solicitud genérica o arbitraria, sino que se justifica en la naturaleza de las actividades realizadas por Entel durante el periodo investigado. Asimismo, la DFI respondió a los pedidos de acotación señalando que su evaluación requería, como mínimo, la remisión de determinada información indispensable.
97. Además, Entel sostuvo que sí había atendido los requerimientos, mediante la remisión de información sobre los problemas y dificultades técnicas. Explicaron que la solución propuesta inicialmente por la DFI —modificar los ajustes del administrador de la herramienta *CxInsight*— no era sencilla, inmediata ni gratuita. Sin embargo, el considerando 44 del IFI no exigió tal modificación, sino que

propuso una alternativa técnica viable consistente en realizar descargas múltiples y sucesivas de bloques menores de información, lo que no generaba gastos adicionales –como la modificación del precio pagado por la implementación de tal programa– y constituía una solución razonable frente al problema del límite de descarga.

98. A lo largo del PAS, las acciones de Entel reflejaron una actitud omisiva, al limitarse a invocar dificultades técnicas sin un respaldo probatorio suficiente a lo largo de sus respuestas otorgadas frente al requerimiento. Solo en el escrito presentado el 19 de noviembre de 2024 se adjuntó por primera vez un medio probatorio que evidenciaba una dificultad con las descargas desde *CxInsight* —planteándose en el considerando 44 del IFI la alternativa de realizar la descarga en tractos—. Posteriormente, recién el 5 de mayo de 2025, Entel presentó un manual sobre las descargas a través de la herramienta *Speechminer*; sin embargo, dicha herramienta no fue la requerida por Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI.
99. Así, si bien Entel sostiene que sus dificultades técnicas no fueron debidamente valoradas, tal afirmación no resulta atendible. El IFI sí analizó dichas dificultades; no obstante, tales alegaciones no constituyen un cumplimiento del requerimiento, por las razones expuestas en los considerandos 41 a 51 del IFI.
100. En relación con la **Carta N.º 0259-2025/INDECOPI-DFI**, notificada el 13 de febrero de 2025, debe señalarse que dicha comunicación no requería la remisión de archivos ni exportables de las llamadas, pues el objeto de dicho requerimiento se centraba, específicamente, en que Entel informara sobre: (a) la cantidad total de llamadas y su distribución dentro del periodo fiscalizado; y, (b) el tiempo estimado de descarga de los registros de audio a través de la herramienta *CxInsight*, a fin de evaluar las condiciones técnicas alegadas por la empresa para justificar la demora en la atención de requerimientos previos.
101. Frente a ello, Entel respondió indicando lo siguiente: (i) que no le era posible cumplir con el primer punto del requerimiento debido a que su empresa se encontraba en proceso de discontinuación de la herramienta *CxInsight*; y (ii) que, en relación con el segundo punto, podría efectuar la descarga de los audios utilizando otra herramienta denominada *Speechminer*, la cual se encontraba operativa en ese momento.
102. Sin embargo, los argumentos presentados no resultan suficientes ni congruentes con lo solicitado. Sobre el punto (a), la alegada discontinuación de la herramienta *CxInsight* no afecta directamente la posibilidad de identificar el número de llamadas cursadas ni su distribución durante el periodo requerido, toda vez que dicha información se encuentra bajo control de Entel y que bien puede ser obtenida a través de otros sistemas internos, programas, reportes o herramientas complementarias. De hecho, el administrado había precisado con anterioridad que el número total de llamadas era de 10'129,829, lo que permite inferir razonablemente que contaba con esa data de forma previa, incluso antes de iniciar la migración tecnológica, y que esta debía estar almacenada en sus sistemas o respaldos.
103. Asimismo, no escapa de la atención que Entel afirme posteriormente no contar con los medios para determinar la cantidad de llamadas, cuando, en escritos anteriores, había manifestado estar trabajando “de manera constante” en el

tratamiento de dicha información⁵⁰. Esto revela una falta de coherencia en su argumentación, pues si efectivamente se venía recopilando dicha data no referida a llamadas con antelación, no es posible acoger los motivos por los cuales la información no fue proporcionada al momento de recibir el requerimiento.

104. En cuanto al punto (b), debe aclararse que la Carta N.º 0259-2025/INDECOPI-DFI hacía referencia expresa a remitir información de la herramienta *CxInsight*, por lo que, en principio, el uso de una herramienta distinta —la herramienta *Speechminer*—, no representa un cumplimiento del requerimiento original. Sin embargo, si bien Entel propuso el uso de esta herramienta como alternativa ante la migración tecnológica comunicada el 25 de marzo de 2025 —esto es, posterior a la emisión de la carta—, también señaló que el tiempo estimado para la descarga completa de audios utilizando esta herramienta sería de trescientos cincuenta y un (351) días calendario. Para sustentar ello, remitió un video demostrativo del proceso de descarga.
105. No obstante, se indicó que la herramienta *Speechminer* solo estaría disponible hasta agosto de 2025, lo que nuevamente pone en duda la real capacidad de cumplimiento por parte del administrado y refuerza la necesidad de haber explorado otras soluciones o, en su defecto, de haber entregado la información disponible dentro o fuera del plazo establecido. Además, esta herramienta requería la descarga conjunta de audios y registros exportables, sin posibilidad de disgregarlos⁵¹, lo que no solo dificultaba su obtención en comparación con la primera herramienta, sino que pone de manifiesto la falta de acciones oportunas frente a la fiscalización iniciada en julio de 2024.
106. Ahora bien, corresponde abordar los cuestionamientos al IFI respecto al cumplimiento de la Carta N.º 0259-2025/INDECOPI-DFI. En relación con la información solicitada en el punto (i) de dicha comunicación, debe considerarse que, con fecha 7 de agosto de 2024, se presentó una relación con la cantidad de llamadas efectuadas por cada centro de contacto. Si bien no se cuenta con información precisa sobre cómo ni a través de qué herramienta Entel obtuvo esa data —lo cual solo es de conocimiento de la propia empresa—, lo cierto es que, para generar y agrupar dicha información, resulta razonable inferir que, de forma previa, se dispuso de una data bruta o base de datos primaria, la cual habría sido procesada para obtener el resultado presentado.
107. Incluso en el supuesto de que no se conozcan los medios exactos utilizados, es razonable suponer que dicha información —en su forma original— debía encontrarse almacenada en algún sistema, programa o informe interno, y que, por tanto, era técnicamente posible reconstruirla o extraerla a través de otros medios disponibles bajo el control de Entel. Esta inferencia no es arbitraria, sino que se fundamenta en el hecho mismo de que la empresa presentó una cifra específica, lo que necesariamente implica el acceso y procesamiento de registros previos que, eventualmente, podrían haber sido empleados para cumplir dicho punto del requerimiento en los términos solicitados.
108. Sobre la interpretación errónea sobre el pedido efectuado por dicha misiva, en la imagen 3 del presente acto, se aprecia que el considerando 52 del IFI lista los requerimientos que la misiva señala en forma resumida, no se tergiversó su

⁵⁰ Afirmación hecha por el administrado por escrito del 9 de octubre de 2024.

⁵¹ Conforme lo precisado en el punto 36 de su escrito de observaciones al IFI del 14 de julio de 2025.

contenido esencial; y, en efecto, como señaló Entel en el numeral 32 de sus observaciones al IFI, este es un nuevo requerimiento que requiere precisar la distribución de las más de diez (10) millones de llamadas, especificando fecha y número de llamadas en cada uno de los días. Asimismo, tampoco es cierto que no se les requirió presentar el tiempo estimado de descarga de los registros de audios, pues —como se señala en la imagen 3—, en efecto, se lee que se requiere acreditar el tiempo que tardaría cada descarga del máximo de registros.

109. Sobre lo señalado respecto al considerando 55 del IFI, vinculado a las dificultades técnicas alegadas por Entel —al igual que lo señalado en el punto 69 de la presente resolución—, este Colegiado considera que tales alegaciones sí fueron evaluadas de manera expresa en los considerandos 52 a 56 del citado informe.
110. Asimismo, se observa que la expresión “trabajo constante”, mencionada por Entel, podría interpretarse como un indicio de la realización de acciones para atender el requerimiento; sin embargo, la empresa no especificó de manera clara y concreta a qué se refería con dicha expresión a través de los escritos presentados, sino hasta su escrito del 14 de julio de 2025. Más aún, esta frase fue utilizada en el marco de las comunicaciones enviadas en respuesta a las misivas objeto de imputación, lo cual permite interpretar sobre el contenido y alcance de dicho “trabajo constante” para cumplir con los requerimientos.
111. En cuanto al cumplimiento del requerimiento con la herramienta *Speechminer*, si bien en un inicio Entel indicó que podía obtener la información solicitada a través de la herramienta *CxInsight* —razón por la cual dicha herramienta fue expresamente señalada en el requerimiento—, posteriormente la empresa modificó unilateralmente esa forma de atención, presentando un manual sobre *Speechminer* adjunto al escrito del 2 de mayo de 2025 y recién en ese momento comunicando que, tanto *CxInsight* como *Speechminer*, se encontraban en proceso de migración y discontinuación. Esta actuación evidencia una falta de previsión y coordinación, así como una modificación arbitraria del canal inicialmente señalado por la DFI para cumplir con lo solicitado.
112. En suma, de la revisión de la información recabada, se pudo verificar que Entel no cumplió con atender los requerimientos de la DFI de forma oportuna, pese a que le fueron concedidas en reiteradas prórrogas de plazo, conforme al siguiente detalle:

Cuadro N.º 1: Esquema de cumplimiento de la Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI

Requerimiento	Respuesta de Entel	Puntos de la información solicitada a través de la carta de requerimiento						
		(i)	(ii)	(iii)	(iv)	(v)	(vi)	(vii)
Carta N.º 2076-2024	Escrito del 09.10.2024	✓	-	-	-	-	-	-
Carta N.º 2138-2024	Escrito del 24.10.2024		✓	-	-	-	-	-
Carta N.º 2321-2024	Escrito del 19.11.2024			X	X	✓	✓	✓

Cuadro N.º 2: Esquema de cumplimiento de la Carta N.º 0259-2025/INDECOPI-DFI

Requerimiento	Respuesta de Entel	Puntos de la información solicitada a través de la carta de requerimiento	
		(i)	(ii)
Carta N.º 0259-2025	Escrito del 20.02.2025	X	X
-	Escrito del 25.03.2025	X	X
-	Escrito del 05.05.2025	X	X

- *"✓" significa que presentó la información.
**"✗" significa que no presentó la información.

113. Ahora bien, en los siguientes párrafos se abordaran los alegatos de Entel referidos a: (i) la razonabilidad y proporcionalidad del pedido; (ii) el nuevo periodo de llamadas investigadas; y, (iii) el pedido de acotación.
114. En cuanto a la supuesta desproporcionalidad e irrazonabilidad de los requerimientos, la información extraída a partir de la nota de prensa del 30 de abril de 2025 y de la Carta N.º 002009-2025-OAF/INDECOPI del 21 de mayo de 2025, no prueban que la DFI exigiera a todos los proveedores investigados una muestra uniforme de 538 000 audios. Por el contrario, el tamaño de las muestras fue en función del período muestral y del volumen real de llamadas indicado por cada proveedor. Así, las siete (7) millones de llamadas mencionadas corresponden a una suma de muestras heterogéneas: mientras una empresa pudo haber remitido un millón de registros, otra pudo enviar cinco (5) millones, dependiendo del tráfico y del lapso considerado, sin que exista un estándar común. Esto último constituye un ejemplo hipotético; y, además, resulta pertinente precisar que los detalles de las investigaciones o procedimientos en curso tienen carácter reservado⁵².
115. Ahora bien, Entel ha sostenido que el considerando 58 del IFI no valoró adecuadamente las dificultades técnicas que enfrentaba para cumplir con el requerimiento. Sin embargo, dichas alegaciones ya fueron analizadas en los considerandos 39 al 57 del IFI, concluyéndose que tales limitaciones no eximían a la empresa del cumplimiento, dada la razonabilidad del plazo otorgado y las alternativas para superar los obstáculos técnicos. Aunado a ello, debe precisarse que la magnitud del requerimiento no respondía a una solicitud arbitraria de más diez (10) millones de llamadas, sino al análisis de un período específico⁵³ en el que, según los propios registros de Entel, se generaron más de diez (10) millones de llamadas en solo 48 días calendario. Fue, por tanto, la dimensión de su actividad la que determinó el volumen de información requerido, descartando cualquier cuestionamiento sobre su razonabilidad y proporcionalidad.
116. Tampoco puede afirmarse que el requerimiento careciera de justificación, ya que la información solicitada era indispensable para verificar posibles prácticas contrarias a lo dispuesto en el Código, siendo necesaria para llevar a cabo una fiscalización eficaz, sustentada y con una finalidad legítima para la protección de los derechos de los consumidores. Debe tenerse en cuenta, además, que la DFI otorgó prórrogas para su cumplimiento que, si bien no satisficieron las expectativas de Entel, ello no las convierte, por sí solas, en desproporcionadas. Asimismo, las dificultades técnicas expuestas por Entel fueron atendidas por la autoridad, reformulando los pedidos en comunicaciones posteriores —como aquellas referidas al uso de la herramienta *CxInsight*— precisamente para facilitar

⁵² Véase el artículo el inciso 3 del artículo 15°-B de la Ley N.º 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Consultar el texto completo de la norma en: <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/inicio>.

Véase el artículo 17° del Decreto Supremo 021-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Consultar el texto completo de la norma en: <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/inicio>.

⁵³ Ver imagen 1 de la presente resolución.

su cumplimiento. Aun así, incluso con las prórrogas otorgadas, al momento del inicio del PAS (6 de mayo de 2025), los requerimientos seguían pendientes de atención.

117. Finalmente, el hecho de que otras empresas hayan presentado una menor cantidad de llamadas no implica trato desigual ni pone en cuestión la legalidad del requerimiento dirigido a Entel, ya que —como se ha señalado— dicho volumen responde directamente al nivel de actividad desplegado por cada proveedor durante el periodo fiscalizado.
118. Respecto al pedido de acotación presentado por Entel, si bien la DFI no emitió un pronunciamiento expreso, desde la reunión virtual del 24 de septiembre de 2024 se le explicó que su solicitud sería evaluada previa remisión de un archivo exportable con el detalle diario de llamadas (número marcado, fecha y hora)⁵⁴. En esa etapa no se requerían aún las grabaciones de audios, sino únicamente la data estructurada necesaria para evaluar la viabilidad de la acotación. Sin embargo, pese a los reiterados requerimientos posteriores —como las Cartas N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI y N.º 0259-2025/INDECOPI-DFI⁵⁵— Entel no presentó dicha información, limitándose a alegar dificultades técnicas sin proporcionar elementos mínimos para permitir su análisis; por lo que, no era posible responder a su solicitud.
119. En sus observaciones al IFI, Entel reiteró que la falta de acotación del periodo investigado fue la principal razón de su incumplimiento y alegó no haber recibido respuesta frente a dicho pedido. Sin embargo, tal afirmación carece de sustento. Para poder evaluar —y eventualmente acoger— la solicitud de reducción del periodo, era indispensable que Entel cumpliera con remitir previamente la información requerida en misivas posteriores⁵⁶, toda vez que ello podría permitir analizar volúmenes y distribución de llamadas para decidir con criterio técnico si era razonable reducir el periodo investigado y de qué manera sin comprometer la integridad de la fiscalización. Sin embargo, no se remitió información completa, fraccionada o mínima que permita atender, evaluar y responder positiva o negativamente el pedido de acotación del periodo.

⁵⁴ **Extracto de la transcripción de la reunión virtual del 24 de septiembre de 2024 (minuto 00:35:00 en adelante):**

“Personal de DFI: (...) De hecho sí sería bueno que nos vayan adelantando información de la data porque (...) extraer este listado donde nosotros vamos a poder verificar esta información. (...) Quisiera que me confirmen, para ver si podríamos empezar con la revisión de esta información (número de llamada, fecha y hora). Sacar esa data de esos tres (3) periodos para hacer un análisis macro de esas diez (10) millones de llamadas.

Entel: En principio lo verificaríamos (...)
(...)

Personal DFI: (...) Como parte del análisis que vamos a realizar para ver si se reduce el periodo objeto de investigación, entiendo que implementar este sistema de descarga masiva les tomaría los 2 meses que expusieron así sea una reducción de una muestra, porque una muestra va a ser un número aleatorio del listado de los diez (10) millones de audio (...).

Entel: En este momento esa respuesta no podríamos trasladársela porque el análisis de nuestra área técnica se hizo en base a las diez (10) millones” (...) (sic.)

⁵⁵ Si bien los requerimientos de tales cartas son diferentes, ambas están guardan coherencia con el fin de obtener información que permita evaluar la acotación del periodo fiscalizado.

⁵⁶ En principio, se solicitó un exportable de llamadas en la reunión virtual del 24 de septiembre de 2024. Después, un exportable generado por la herramienta *CxInsight* requerido mediante la Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI. Finalmente, una relación de llamadas filtradas por cantidad y días mediante la Carta N.º 0259-2025/INDECOPI-DFI.

120. Además, en la reunión del 24 de septiembre de 2024 se abordó expresamente la necesidad de contar con dicha información, lo cual fue reiterado formalmente en la Carta N.º 2321-2024/INDECOPI-DFI, donde se precisó que los puntos (iii) y (iv) de la Carta N.º 2076-2024 eran esenciales para poder atender la solicitud de acotación. Esta exigencia fue nuevamente señalada mediante la Carta N.º 0259-2025/INDECOPI-DFI. Pese a todo ello, Entel no entregó la información mínima indispensable. En ese escenario, la DFI no podía emitir pronunciamiento alguno —ni afirmativo ni negativo— respecto de la solicitud sin contar previamente con un sustento que lo respaldara, con lo cual queda desvirtuado la alegación sobre falta de respuesta o inacción por parte de la autoridad.
121. Asimismo, debe considerarse que Entel, al ser uno de los principales operadores del país, con cerca de diez millones de líneas móviles⁵⁷, cuenta con la infraestructura necesaria para organizar internamente la atención de estos requerimientos. En tal contexto, la alegación sobre la complejidad técnica no resulta atendible, más aun considerando el tiempo transcurrido desde la emisión del requerimiento.
122. Aunado a ello, solicitar dicha información no es, *per se*, una medida desproporcionada, arbitraria o ilegal en tanto permite contar con elementos suficientes para identificar posibles patrones de cumplimiento y/o incumplimiento en las llamadas sin consentimiento, considerando la variedad de escenarios que pueden presentarse en las interacciones telefónicas. Además, los requerimientos no vulneran la LPDP, pues no implican el tratamiento indiscriminado de datos personales ni exceden la finalidad investigativa considerando que no se han remitido los audios de las llamadas. Por el contrario, los requerimientos efectuados oportunos para efectos de la fiscalización en curso y la atención de la solicitud de acotación.
123. Respecto al nuevo período de llamadas fiscalizado, corresponde precisar que dicho intervalo no forma parte del objeto del presente PAS, por lo que no corresponde su análisis en esta instancia, toda vez que los hechos referidos a este nuevo período son posteriores al inicio del PAS (6 de mayo de 2025). Sin perjuicio de ello, cabe aclarar que lo alegado por Entel en relación con el supuesto carácter “inútil” de la información requerida ha sido interpretado fuera de contexto. Si bien este Colegiado no comparte plenamente la calificación utilizada por la DFI al señalar “ha perdido su utilidad”, el párrafo correspondiente de la Carta N.º 0876-2025/INDECOPI-DFI debe ser leído integralmente. Tal como se desprende del propio extracto citado por la administrada⁵⁸, la DFI no calificó la información como

⁵⁷ De acuerdo con la información del reporte sobre Líneas móviles en servicio por empresa operadora, obtenido del portal web "PUNKU" (<https://punku.osiptel.gob.pe/FrmLogin.aspx>), administrado por OSIPTEL, hasta el cuarto trimestre de 2024, Entel registraba 9,656,985 líneas móviles en servicio.

⁵⁸ Cabe precisar que dicho extracto de la Carta N.º 0876-2025/INDECOPI del 14 de mayo de 2025 fue presentado por el administrado a través de su escrito del 14 de julio de 2025 y proyectado también en el informe oral del 21 de julio de 2025.

Extracto de la Carta N.º 0876-2025/INDECOPI-DFI del 14 de mayo de 2025:

“(…) En ese sentido, teniendo en consideración que esta Dirección debe continuar con las acciones de fiscalización tendientes a verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley N° 29751, y siendo que la información solicitada inicialmente por esta Dirección ha perdido su utilidad para los fines de la presente fiscalización en virtud del tiempo transcurrido, se estima conveniente solicitar un nuevo periodo de llamadas telefónicas efectuadas a los consumidores para ofertar productos y/o servicios de Entel. (…)”

inútil en términos absolutos, sino que explicó que, debido al tiempo transcurrido sin que se proporcionaran los datos requeridos, la utilidad de continuar fiscalizando el período original se había visto comprometida.

124. En efecto, al 6 de mayo de 2025, la fiscalización llevaba un largo tiempo sin contar con los elementos mínimos para su avance con la acotación del pedido — principalmente, la entrega de la data solicitada—. Además, debe tenerse en cuenta que el comportamiento de Entel a lo largo de la fiscalización generó incertidumbre sobre la entrega de la información requerida en las Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI y N.º 0259-2025/INDECOPI-DFI, máxime cuando la empresa ha manifestado reiterativamente dificultades técnicas sin presentar medios probatorios suficientes, información mínima y la situación de discontinuación de las herramientas técnicas necesarias para extraer la información requerida. A ello se suma que, el volumen de la data solicitada requiere ser analizada empleando determinado tiempo, pues dicha información requiere de un análisis exhaustivo por el gran volumen de información a filtrar. Todo ello, en conjunto con la sujeción a un plazo de prescripción⁵⁹, evidencia la razonabilidad de haber solicitado un nuevo período de análisis y no invalida, en modo alguno, la actuación previa de la DFI ni menoscaba la utilidad en su oportunidad y legalidad del requerimiento.
125. Bajo tales consideraciones, no es correcto calificar el período como "inútil" ni señalar que el inicio del PAS es injustificado. Afirmar que el procedimiento se basa en un requerimiento "injustificado" o "inútil" descontextualiza e ignora los hechos. Además, la DFI nunca declaró la información solicitada como "inútil"; lo que señaló fue que, al no ser entregada, comprometería el curso de la fiscalización. Por tanto, resulta incorrecto afirmar que el PAS se sustenta en un actuar ilegítimo o arbitrario, toda vez que el requerimiento respondió a fines legítimos de fiscalización, siendo la conducta del administrado la que impidió su evaluación. En consecuencia, lejos de deslegitimar la actuación de la DFI, lo ocurrido refuerza la justificación del procedimiento ante un incumplimiento de información y evidencia que su actuar perjudicó los avances de la investigación de la DFI.
126. Por lo expuesto, corresponde desestimar los alegatos de Entel referidos a la razonabilidad y proporcionalidad del pedido de información efectuado por la DFI.
127. Así, se verificó que Entel no remitió – injustificadamente – la siguiente información necesaria para realizar la fiscalización:
- Los puntos (iii) y (iv) de la Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI del 2 de octubre de 2024.
 - La Carta N.º 0259-2025/INDECOPI-DFI del 12 de febrero de 2025.
128. En suma, Entel no acreditó la imposibilidad de entregar el exportable de llamadas y denominación de estas, el detalle diario del universo de llamadas, que la configuración de *CxInsight* fuera inmodificable y no presentó soporte técnico sobre

⁵⁹

Véase el artículo 252° del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprobó el actual TUO de la Ley N.º 27444. Consultar el texto completo de la norma en: <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/inicio>

Véase el artículo 121° de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Consultar el texto completo de la norma en: <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/inicio>

los tiempos reales de descarga de dicha herramienta. Por el contrario, los datos aportados confirman que la empresa disponía de las herramientas necesarias para atender oportunamente los requerimientos formulados en la Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI y reiterados en las Cartas N.º 2138-2024 y 2321-2024; y, la Carta N.º 0259-2025/INDECOPI-DFI. En consecuencia, sus argumentos no justifican el incumplimiento.

129. A mayor abundamiento, se habría advertido una conducta dilatoria u obstruccionista por parte de Entel durante la fiscalización, en tanto se verificó que:

- Habría dilatado la entrega de la información solicitada vinculada al universo exportable de llamadas, al nombre de los archivos, a la distribución diaria de llamadas dentro del periodo fiscalizado, así como al medio que acreditara el tiempo real de descarga de registros permitidos⁶⁰ mediante la herramienta *CxInsight*, pese a las prórogas otorgadas.
- Habría continuado demorando el curso de la fiscalización al invocar reiteradamente la complejidad técnica de la compilación de la información, sin presentar avances concretos ni entregables dentro o fuera del plazo, limitándose a alegaciones que no se tradujeron en una respuesta sustantiva ni efectiva a los requerimientos.
- Incluso frente a requerimientos alternativos —que no exigían la entrega de audios y estaban orientados a obtener información adicional para acotar el universo de llamadas—, no se proporcionaron ni siquiera los elementos mínimos que permitieran cumplir con los fines de la fiscalización o, al menos, evaluar la solicitud de acotación del periodo fiscalizado.
- Desde el inicio de la fiscalización al inicio del PAS, ha transcurrido once (11) meses sin avances sustantivos, pese a que la primera fase de la fiscalización debió concluir en noviembre de 2024⁶¹, lo cual permite concluir que la falta de atención de los requerimientos ha sido la causa directa y principal del retraso e interrupción de la fiscalización.

130. Considerando ello, el comportamiento de Entel habría impedido el desarrollo de la investigación llevada a cabo; toda vez que, al no tener acceso a la información que solo poseía el administrado y que no podía ser obtenida por una vía distinta, no habría sido posible contar con mayores elementos para detectar, de ser el caso, posibles incumplimientos de lo dispuesto en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58º del Código. Ello, considerando que la información ni si quiera versaba sobre los audios de las llamadas, sino sobre información y/o data que haga posible conocer los datos de las llamadas y así finalmente evaluar el pedido de acotación.

131. Conforme a lo expuesto previamente, no se advierten vulneraciones a los principios del debido procedimiento, razonabilidad y proporcionalidad, pues el administrado tuvo la oportunidad de presentar sus argumentos. Las objeciones sobre razonabilidad y proporcionalidad ya fueron abordadas anteriormente, y no se aprecia un actuar ilícito o arbitrario por parte de la DFI, máxime cuando en cada requerimiento se señalaron expresamente las bases normativas y las facultades legales que respaldan su emisión. Además, en la reunión virtual del 24 de

⁶⁰ Es decir, permitidos por la herramienta *CxInsight* tras realizar la reducción de la consulta y que permita su descarga con la finalidad de realizar descargas sucesivas.

⁶¹ Ver considerando N.º 104 del Informe de la DFI.

septiembre, la DFI y el administrado trataron principalmente el tema de la acotación del requerimiento y los elementos necesarios para su evaluación.

132. En ese sentido, de los actuados analizados, se acredita que Entel incumplió de forma injustificada con remitir la información requerida mediante: **(a)** Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI del 2 de octubre de 2024, específicamente respecto de los numerales (iii) y (iv); requerimiento que fue reiterado mediante las Cartas N.º 2138-2024/INDECOPI-DFI del 11 de octubre de 2024, y N.º 2321-2024/INDECOPI-DFI del 8 de noviembre de 2024; y, **(b)** Carta N.º 0259-2025/INDECOPI-DFI.
133. Por lo expuesto, corresponde declarar la responsabilidad de Entel por infracción a lo dispuesto en el artículo 5º del D. Leg. 807, en tanto:
- (i) De manera injustificada, no cumplió con responder los requerimientos de información formulados en los puntos (iii) y (iv) de la Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI del 2 de octubre de 2024, reiterada mediante Carta N.º 2138-2024/INDECOPI-DFI del 11 de octubre de 2024 y Carta N.º 2321-2024/INDECOPI-DFI del 8 de noviembre de 2024.
 - (ii) De manera injustificada, no cumplió con responder los requerimientos formulados mediante la Carta N.º 0259-2025/INDECOPI-DFI del 12 de febrero de 2025.

III. GRADUACIÓN DE SANCIÓN

134. Corresponde a este Colegiado determinar la sanción a imponer, aplicando los criterios de graduación previstos en el Código y en el TUO de la LPAG, así como lo dispuesto en el Decreto Supremo N.º 032-2021-PCM (en adelante, Decreto Supremo), publicado en el Diario Oficial El Peruano 25 de febrero de 2021, que aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia.
135. En el Anexo del Decreto Supremo se establece que la multa preliminar (M) está en función de la multiplicación de una multa base (m) por un componente que captura el efecto de las circunstancias agravantes y atenuantes presentes en cada caso (F), conforme a la siguiente fórmula: $M = m \times F$. Finalmente, dicho monto (M) es ajustado conforme a los topes máximos legales pertinentes, hasta obtener una multa final (M^*).
136. En tal sentido, la multa base (m) representa una aproximación directa o indirecta del beneficio ilícito o afectación (perjuicio económico o daño) generada por el infractor; y para calcularla se utiliza una (1) de los siguientes dos (2) tipos de métodos: (i) método basado en valores preestablecidos, o (ii) método *ad-hoc*.
137. Según la norma, el método basado en valores preestablecidos se elegirá siempre que la infracción cumpla la totalidad de las siguientes tres (3) características: (i) se desarrolle por un periodo menor a dos (2) años, (ii) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas, y (iii) tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional.

138. En el caso concreto, las presuntas infracciones imputadas al administrado están referidas a no atender la totalidad de los requerimientos de información formulados por la autoridad administrativa, siendo de naturaleza instantánea, no dañó ni puso en riesgo la vida o salud, ni tuvo alcance geográfico nacional, pues únicamente generó una afectación al ejercicio de la actividad de fiscalización. En consecuencia, para el cálculo de la multa base (m) se utiliza el método basado en valores preestablecidos.
139. En este extremo, antes de que este Colegiado realice el cálculo de la sanción correspondiente, se analizarán los argumentos esgrimidos por el administrado respecto a los criterios o multas recomendadas en el IFI, mediante su escrito de 14 de julio de 2025 y el informe oral del 21 de julio del 2025 (ver considerando 26 de la presente resolución).
140. El administrado ha señalado que la graduación se apartó de los principios establecidos en el TUO de la LPAG, al limitarse a la aplicación del Decreto Supremo N.º 032-2021-PCM, por lo que la multa es arbitraria, vulnerando el principio de razonabilidad. Asimismo, señaló que se considere elementos como la gravedad del daño, la reincidencia, el beneficio obtenido y la intencionalidad, entre otros. Finalmente, sostiene que dicho principio y los criterios que engloba el TUO de LPAG son de aplicación obligatoria en todos los procedimientos administrativos sancionadores y conforme al Decreto Legislativo N.º 1272, en el numeral 2 del artículo II del Título Preliminar del TUO de la LPAG, se expresa que las normas que regulen procedimientos especiales no pueden establecer condiciones menos favorables para los administrados que las previstas en dicha Ley.
141. Al respecto, es preciso señalar que el Decreto Supremo —empleado para graduar la sanción— no contraviene lo dispuesto en el TUO de la LPAG ni en el Código, pues, por el contrario, recoge de manera más específica los factores y consideraciones que la autoridad debe tener en cuenta para estimar las sanciones a imponer. Este Decreto Supremo establece reglas objetivas, criterios y parámetros transparentes para la estimación del valor económico de las multas en materia de protección al consumidor⁶², basándose en información histórica proveniente de expedientes y multas aplicadas por Indecopi entre los años 2015 y 2019.
142. Así, la finalidad del referido Decreto es uniformar y mejorar los fundamentos técnicos que emplean los Órganos Resolutivos (OR) para la graduación de multas, en concordancia con los principios de razonabilidad, predictibilidad, disuasión y eficiencia social⁶³. En este sentido, mediante la Resolución 0400-2024/SPC-INDECOPI del 14 de febrero de 2024, la Sala ha indicado que el uso de estos criterios responde a parámetros objetivos y se alinea con lo dispuesto en el TUO de la LPAG.

⁶² El sustento y la aplicación práctica detallada con sus respectivos criterios y parámetros se encuentran en el Documento de Trabajo N° 01-2020/GEE denominado “Propuesta metodológica para el cálculo de multas en el Indecopi”.

⁶³ Para mayor detalle de los principios descritos, ver página 14 del documento “Propuesta metodológica para el cálculo de multas en el Indecopi”. Enlace: <https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/4214623/DT+Multas+18052020.pdf/0259ddcd-ba8a-ee3a-e3cd-4e41f83a4e7b>

143. Es decir, el Decreto Supremo contempla los criterios descritos en el TUO de la LPAG y el Código, basando los factores empleados en cuantías históricas impuestas por los OR en materia de protección al consumidor, lo que permite desestimar los argumentos del administrado en este aspecto.
144. Respecto a los elementos previstos como beneficio ilícito, probabilidad de detección, daño resultante y efectos en el mercado, estos se emplean en la estimación de la multa base (m) bajo el método *ad-hoc*, sin embargo, esta Comisión coincide con lo que se especificó en el párrafo 77 del IFI, es decir, que **el método a emplear en el presente caso es el preestablecido**. Este método considera dos (2) componentes, el primero ($k_{i,j}$), representa el nivel de afectación y el tamaño de empresa del infractor y el segundo componente (D_t), es el tiempo de duración de la infracción, por lo que el producto de ambos factores resulta en la cuantía de multa base (m) del caso. Por lo que no se considera los extremos señalados por el administrado, quedando desestimada su alegación.
145. Ahora bien, Entel manifiesta la ausencia de beneficio ilícito, y que, en función a ello, solicitan la reducción de la multa base al mínimo legal permitido. Sobre ello, y como se explicó en el párrafo anterior, no se valorizó algún ingreso extraordinario, ganancias ilícitas ni perjuicios económicos en términos monetarios o de daño, sino los dos (2) componentes del método de valores preestablecidos, conforme al Decreto Supremo, por lo que queda desestimada el argumento del administrado.
146. De otro lado, en relación con la probabilidad de detección (p) alto, debe señalarse que este no es un factor considerado en la estimación de la multa base (m), puesto que, en el método de valores preestablecidos, se emplea otros factores (ver los dos párrafos anteriores). Sólo en el caso que la multa se estime bajo el método *ad-hoc* se emplea el valor del nivel de probabilidad de detección (p) seleccionado. Por ello, se desestima el argumento en este extremo.
147. Respecto a las circunstancias asociadas a la comisión de la conducta imputada, es importante señalar que, en efecto, no se ha aplicado ningún factor agravante vinculado a la reincidencia o reiterancia que incrementara la multa base. Cabe señalar que la aplicación de este factor hubiese incrementado la multa base (m) entre un 25% a 100% (reincidencia) o en 10% a 40% (reiterancia). En la misma línea, no se aplicó ningún factor vinculado a la intencionalidad que eleve la sanción propuesta, debiendo precisar que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 104° del Código, el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.
148. Finalmente, Entel invocó lo señalado en el pronunciamiento de la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima, sobre la aplicación del principio de razonabilidad al imponer sanciones. Sin embargo, como se mencionó en los considerandos 141 y 142, el cálculo de la multa sí considera dicho principio. Además, es preciso mencionar que la multa a imponer se ajusta –dentro del último paso– a los topes máximos permitidos por la normativa de cada OR, sea en términos de la cuantía máxima en UIT (N° de UIT) o en términos de un porcentaje máximo de los ingresos totales de la empresa

infractora en el último año (%IT) con el fin de evitar que la multa final exceda el tope legal permitido.

149. Bajo lo mencionado en los considerandos 141 y 142 de la presente, se concluye que la metodología se encuentra alineada con lo establecido en el artículo 112° del Código, que fija los criterios para la graduación de sanciones, por lo que el empleo de estos criterios no solo garantiza la legalidad de la sanción impuesta, sino también su razonabilidad y proporcionalidad. Por ello, queda desestimado el argumento del administrado en este extremo.
150. Luego del análisis realizado de los descargos al IFI de Entel, este Colegiado procede a graduar la sanción de los siguientes extremos.

(i) No cumplió con dar respuesta a los requerimientos de información formulados en los puntos (iii) y (iv) de la Carta N.º 2076- 2024/INDECOPI-DFI

a) Estimación de la multa base (m)

151. En el numeral A.4 del Anexo del Decreto Supremo, se estimó la multa base (m) mediante la multiplicación de un primer componente, representado por valores preestablecidos según la afectación y tamaño del infractor ($k_{i,j}$), por un segundo componente, representado por el tiempo de duración de la infracción (D_i).
152. El primer componente ($k_{i,j}$) se determinó a partir de un cuadro de doble entrada ordenada por filas conforme al nivel de afectación y en columnas según el tamaño de infractor. En el presente caso, la infracción es clasificada con un nivel de afectación muy baja⁶⁴ y al considerar el tamaño del infractor, gran empresa⁶⁵, el primer componente ($k_{i,j}$) toma el valor de 21.44 UIT⁶⁶.
153. El segundo componente (D_i) lo determina el tiempo de duración de la infracción, siendo este de naturaleza instantánea, por lo que asume el valor de 1⁶⁷.

⁶⁴ De acuerdo al cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo:

Nivel de afectación	Tipo de infracción
Muy baja	Infracciones relativas a falta de atención a requerimientos de información del consumidor y requerimientos de información de la Autoridad (cuando no afectan la resolución del caso).

⁶⁵ En la medida que el administrado no remitió las declaraciones juradas ante la autoridad tributaria (SUNAT), donde conste el volumen de ventas del último año, se estimó el tamaño de empresa en función a la información registrada en el "Padrón SUNAT 2023", elaborado por la Oficina de Estudios Económicos (OEE) del Indecopi, clasificándolo como una gran empresa.

⁶⁶ De acuerdo al cuadro 20 del Anexo del Decreto Supremo:

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Microempresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran empresa
Muy baja	3.27	5.86	11.39	21.44

⁶⁷ De acuerdo al cuadro 23 del Anexo del Decreto Supremo:

Duración de la infracción	Factor de duración (D_i)
Si la infracción duró hasta 4 meses	1.0

154. Al multiplicar los dos componentes antes descritos, se calculó que la multa base (m) es de 21.44 UIT⁶⁸.

b) Estimación de la multa preliminar (M): Aplicación de las circunstancias agravantes y/o atenuantes(F)

155. Dada la naturaleza de la infracción analizada, la cual parte de una solicitud de información de la Autoridad hacia el proveedor y que este último no lo atendió en su totalidad, dentro de los plazos establecidos; no corresponde aplicar ninguna circunstancia agravante ni atenuante, por lo que la multa preliminar (M) se mantiene en 21.44 UIT.

c) Estimación de la multa final (M^*): Ajuste de la multa según los topes legales

156. En este punto, se analizó si la multa preliminar (M) se encuentra dentro del tope máximo establecido en el marco normativo, el cual puede expresarse en función del monto máximo a imponer en términos de UIT (450 UIT) o en términos de un porcentaje máximo de los ingresos totales⁶⁹ obtenidos en el último año. Por lo que la multa final (M^*) queda determinada según la siguiente expresión:

$$M^* \cong \text{Mín} \{M, N^{\circ}UIT, \%IT\}$$

157. Si bien el proveedor es clasificado como una gran empresa (ver considerando 148 de la presente resolución), se consideró el tope legal del artículo 5 del Decreto Legislativo 807, donde la multa no podrá ser menor a una (1) UIT ni mayor a cincuenta (50) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda.

158. Por lo tanto, se comparó los valores de la multa preliminar (M), 21.44 UIT y el tope máximo legal, 50 UIT, para escoger el valor mínimo entre ellos:

$$M^* \cong \text{Mín} \{21.44, 50.0\}$$
$$M^* = 21.44 \text{ UIT}$$

159. Conforme a lo señalado, corresponde imponer una sanción de 21.44 UIT a Entel por el presente extremo.

(ii) No habría cumplido con dar respuesta a los requerimientos de información mediante la Carta N.º 0259-2025/INDECOPI-DFI del 12 de febrero de 2025

a) Estimación de la multa base (m)

160. En el presente extremo, tal como se sustentó en el considerando 152 de la presente resolución, la infracción es clasificada con un nivel de afectación muy

⁶⁸ Multa base (m) = $k_{i,j} \times D_i = 21.44 \times 1 = 21.44 \text{ UIT}$

⁶⁹ El tope legal por ingresos es sólo aplicable a los administrados cuyo tamaño de empresa es micro o pequeña empresa, dado que el artículo 110 del Código, indica que, si este es clasificado como una microempresa, la multa final no podrá ser mayor al 10% del nivel de ingresos por ventas del año inmediato anterior a la emisión de la resolución final, y en el caso se clasifique como pequeña empresa, el tope a considerar es del 20% de su facturación anual.

baja y al considerar el tamaño del infractor, gran empresa, por lo que el primer componente ($k_{i,j}$) toma el valor de 21.44 UIT.

161. Respecto al segundo componente (D_i), el tiempo de duración de la infracción es de naturaleza instantánea, por lo que asume el valor de 1 (ver considerando 153).
162. Al multiplicar los dos componentes antes descritos, la multa base (m) se calcula en 21.44 UIT⁷⁰.

b) Estimación de la multa base (m)

163. Dada la naturaleza de la infracción analizada, la cual parte de una solicitud de información de la Autoridad hacia el proveedor y que este último no lo atendió en su totalidad, dentro de los plazos establecidos; no corresponde aplicar ninguna circunstancia agravante ni atenuante, por lo que la multa preliminar (M) se mantiene en 21.44 UIT.

c) Estimación de la multa final (M^*): Ajuste de la multa según los topes legales

164. En este punto, si bien el proveedor es clasificado como una gran empresa (ver considerando 156), se consideró el tope legal del artículo 5 del Decreto Legislativo 807, donde la multa no podrá ser menor a una (1) UIT ni mayor a cincuenta (50) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda.
165. Por lo tanto, se compara los valores de la multa preliminar (M), 21.44 UIT y el tope máximo legal, 50 UIT, para escoger el valor mínimo entre ellos:

$$M^* \cong \text{Mín} \{21.44, 50.0\}$$
$$M^* = 21.44 \text{ UIT}$$

166. Conforme a lo señalado, corresponde imponer una sanción de 21.44 UIT a Entel por el presente extremo.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar responsable y sancionar Entel Perú S.A. con una multa de 21.44 Unidades Impositivas Tributarias, por infracción a lo establecido en el artículo 5° de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo N.º 807, toda vez que, de manera injustificada, no respondió los requerimientos de información formulados en los puntos (iii) y (iv) de la Carta N.º 2076-2024/INDECOPI-DFI del 2 de octubre de 2024, reiterada mediante Carta N.º 2138-2024/INDECOPI-DFI del 11 de octubre de 2024 y Carta N.º 2321-2024/INDECOPI-DFI del 8 de noviembre de 2024.

SEGUNDO: Declarar responsable y sancionar Entel Perú S.A. con una multa de 21.44 Unidades Impositivas Tributarias, por infracción a lo establecido en el artículo 5° de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo N.º 807, toda vez que, de manera injustificada, no respondió los

⁷⁰ Multa base (m) = $k_{i,j} \times D_i = 21.44 \times 1 = 21.44 \text{ UIT}$



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 001-2025/CC3-SAN5



requerimientos formulados mediante la Carta N° 0259-2025/INDECOPI-DFI del 12 de febrero de 2025.

TERCERO: Informar a Entel Perú S.A., que la presente resolución tiene eficacia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 218⁷¹ del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS, cabe la presentación del recurso de apelación. Se señala que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3 en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida.

CUARTO: Disponer la inscripción de las infracciones y sanciones impuesta a Entel Perú S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi una vez que la presente resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: Requerir a Entel Perú S.A. el cumplimiento espontáneo de las multas impuestas en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General⁷², precisándose que, los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

Con la intervención de los señores Comisionados: Marcos Miguel Agurto Adrianzén, Luz Marina Chiong Acosta y Delia Angélica Morales Cuti.

Marcos Miguel Agurto Adrianzén
Presidente

⁷¹ Véase el artículo 218° del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprobó el actual TUO de la Ley N.º 27444. Consultar el texto completo de la norma en: <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/inicio>

⁷² Véase el artículo 205° del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprobó el actual TUO de la Ley N.º 27444. Consultar el texto completo de la norma en: <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/inicio>