



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



## RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL DE APELACIONES

Nº 00012-2025-TA/OSIPTEL

Lima, 29 de enero de 2025

<b>EXPEDIENTE N°</b>	00165-2023-GG-DFI/PAS
<b>MATERIA</b>	Recurso de apelación interpuesto por la empresa Telefónica del Perú S.A.A. contra la resolución N° 00413-2024-GG/OSIPTEL
<b>ADMINISTRADO</b>	Telefónica del Perú S.A.A.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de  
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados  
Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento  
y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:  
<https://appos.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

### VISTOS:

- (i) El expediente N° 00165-2023-GG-DFI/PAS, y;
- (ii) El Recurso de apelación presentado el 13 de diciembre de 2024 por la empresa Telefónica del Perú S.A.A (en adelante, TELEFÓNICA), contra la resolución N°00413-2024-GG/OSIPTEL (en adelante, RESOLUCIÓN 413), notificada el 20 de noviembre de 2024.

### I. ANTECEDENTES. -

1. El 7 de marzo de 2022, la Gerencia General notificó la Resolución N° 00067-2022-GG/OSIPTEL, mediante la cual impuso una medida correctiva a TELEFÓNICA, ordenando la devolución a los abonados afectados por las interrupciones de los servicios correspondientes al primer semestre de 2020, conforme a lo siguiente:

“(…)

**Artículo 4°.** - **IMPONER** una MEDIDA CORRECTIVA a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ SAA en los siguientes términos:

(i) Devolver dentro del plazo de dos (2) meses, contados desde el día siguiente de la notificación de la presente Resolución, los montos que correspondan a once mil seiscientos cuarenta (11 640) líneas inactivas, por el monto de S/ 9 430,86, detalladas en el archivo Excel adjunto a este Resolución.

(ii) Informar a la Dirección de Fiscalización e Instrucción, dentro del plazo de diez (10) días hábiles, contados desde el vencimiento del plazo para efectuar las devoluciones antes señaladas, el estado del cumplimiento de la obligación señalada en el numeral (i) precedente, para lo cual deberá completar los campos detallados en el archivo Excel adjunto a la presente Resolución.

**Artículo 5°.**- En aplicación de lo dispuesto en el artículo 25° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL y modificatorias, el incumplimiento de lo dispuesto en los numerales (i) y (ii) del Artículo 4° de la presente Resolución constituirá una infracción administrativa, por cada numeral.

**Artículo 6°.** - Las multas que se cancelen íntegramente dentro del plazo de quince (15) días contados desde el día siguiente de la notificación de la sanción, serán reducidas en un veinte por ciento (20%) del monto total impuesto, siempre y cuando no sean impugnadas, de acuerdo con el numeral iii) del artículo 18° del Reglamento





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



*General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL (...)*”.

2. El 3 de noviembre de 2023, se emitió el Informe N° 00387-DFI/SDF/2023, mediante el cual la Dirección de Fiscalización e Instrucción (en adelante, DFI), formuló el resultado de la verificación del cumplimiento de la medida correctiva.
3. Como consecuencia de la referida verificación, el 8 de enero de 2024, la DFI notificó la carta N° C. 00055-DFI/2024, mediante la cual se inició el presente procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS), por la presunta comisión de las infracciones tipificadas en el artículo 25 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias (en adelante, RGIS), así como por el literal a) del artículo 7 de dicha norma.

En el marco de ello, se otorgó a TELEFÓNICA un plazo de cinco (5) días hábiles para la presentación de sus descargos.

4. El 15 de enero de 2024, se recibió la carta N° TDP-0220-AR-ADR-24, mediante la cual TELEFÓNICA solicitó una ampliación de plazo de treinta (30) días hábiles adicionales para la presentación de sus descargos.
5. El 18 de enero de 2024, se notificó la carta N° C. 00162-DFI/2024, mediante la cual se concedió a TELEFÓNICA una ampliación de diez (10) días hábiles adicionales al plazo originalmente otorgado para el envío de sus descargos.
6. El 13 de febrero de 2024, se recibió la carta N° TDP-0634-AG-ADR-24, mediante la cual TELEFÓNICA presentó sus descargos.
7. El 19 de marzo de 2024, la DFI remitió a la Gerencia General el Informe N°00060-DFI/2024, el cual corresponde al Informe Final de Instrucción. El 9 de abril de 2024, se notificó dicho informe a TELEFÓNICA a fin que remita sus descargos.
8. El 12 de julio de 2024, se notificó la resolución N°00247-2024-GG/OSIPTEL (en adelante, RESOLUCIÓN 247), mediante la cual la Gerencia General resolvió lo siguiente:

“(…)

**Artículo 1°.- ARCHIVAR** el procedimiento administrativo sancionador iniciado a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A., respecto a la infracción tipificada en el literal a. del artículo 7° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013- CD/OSIPTEL y sus modificatorias, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

**Artículo 2°.- SANCIONAR** a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. con una multa de 52,4 UIT por la comisión la infracción tipificada en el artículo 25° del Régimen General de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución N° 087-2013-CD-OSIPTEL y modificatoria, y calificada por el OSIPTEL como MUY GRAVE, al haber incumplido lo dispuesto en el numeral (i) del artículo 4° de la Medida Correctiva impuesta por la Resolución de Gerencia General N° 00067-2022-GG/OSIPTEL, al no haber efectuado las devoluciones correspondientes a 3597 líneas inactivas, correspondientes a interrupciones ocurridas durante el primer semestre de 2020; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

**Artículo 3°.- SANCIONAR** a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. con una multa de 8.3 UIT por la comisión la infracción tipificada en el artículo 25° del Régimen General de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución N° 087-2013-CD-OSIPTEL y modificatoria, y calificada por el OSIPTEL como LEVE, al haber incumplido lo dispuesto en el numeral (ii) del artículo 4° de la Medida Correctiva impuesta por la Resolución de Gerencia General N° 00067-2022-GG/OSIPTEL, al no haber informado el estado del cumplimiento de las devoluciones por las interrupciones ocurridas en el primer semestre de 2020, respecto de 11 640 líneas inactivas, dentro del plazo otorgado; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución. (...)"

9. El 7 de agosto de 2024, se recibió el escrito N° TDP-3088-AG-GER-24, mediante el cual TELEFÓNICA interpuso recurso de reconsideración contra la RESOLUCIÓN 247.

10. El 20 de noviembre de 2024, se notificó la RESOLUCIÓN 413, mediante la cual la Gerencia General resolvió lo siguiente:

**“Artículo 1.-Declarar FUNDADO EN PARTE** el Recurso de Reconsideración interpuesto por la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. contra la Resolución de Gerencia General N° 00247-2024-GG/OSIPTEL; y, en consecuencia:

(i)VARIAR la calificación de la infracción tipificada en el artículo 25° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución N° 087-2013-CD-OSIPTEL y modificatoria, de MUY GRAVE a GRAVE; respecto del incumplimiento de lo dispuesto en el numeral (i) del artículo 4° de la Medida Correctiva impuesta por la Resolución de Gerencia General N° 00067-2022-GG/OSIPTEL.

(ii)Confirmar en sus demás extremos la Resolución de Gerencia General N° 00247-2024-GG/OSIPTEL; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

(...)"

11. El 13 de diciembre de 2024, se recibió el escrito N° TDP-4633-AG-ADR-24, mediante el cual TELEFÓNICA interpuso recurso de apelación.

## II. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA

12. De conformidad con el artículo 27 del RGIS y los artículos 218 y 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>1</sup> (en adelante, TUO de la LPAG), corresponde admitir y dar trámite al recurso de apelación interpuesto por TELEFÓNICA, al haberse cumplido los requisitos de admisibilidad y procedencia contenidos en las citadas disposiciones.

## III. ANÁLISIS DEL RECURSO DE APELACIÓN. -

13. Respecto de los argumentos desarrollados por TELEFÓNICA, cabe señalar lo siguiente:

<sup>1</sup> Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



### 3.1. SOBRE LA VULNERACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE LEGALIDAD, DEBIDO PROCEDIMIENTO, PREDICTIBILIDAD O CONFIANZA LEGÍTIMA. -

14. TELEFÓNICA sostiene que se han vulnerado los principios de Legalidad, Debido Procedimiento, Predictibilidad o Confianza Legítima, por las siguientes consideraciones:
- Para el cálculo de las multas impuestas en el presente PAS se ha considerado un parámetro no contemplado en la *“Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas en los Procedimientos Administrativos Sancionadores tramitados ante el OSIPTEL”*<sup>2</sup> (en adelante, la Metodología de Multas), el cual corresponde al factor de actualización de medidas correctivas (en adelante, FACOM).
  - Sostiene que dicho parámetro, incrementa ilegalmente (por cinco veces) el beneficio ilícito calculado por la Administración, constituyendo una agravante encubierta no establecida normativamente por el OSIPTEL.
  - Señala que, el incumplimiento de medidas correctivas no cuenta con una fórmula específica en la Metodología de Multas, por lo que debe utilizarse para el cálculo de dicha infracción la fórmula general (división del beneficio ilícito o el daño causado sobre la probabilidad de detección), no siendo posible aplicar algún factor adicional.
  - En el marco de ello, trae a colación lo señalado en la Resolución N°168-2024-CD/OSIPTEL, en la cual se indica que *“para el cálculo de una multa basada en la fórmula general, el Osiptel puede emplear cualquiera de los parámetros estimados. En otras palabras, el Osiptel parametriza de manera específica la fórmula general del cálculo de sanciones, considerando o no los parámetros previamente definidos en la Metodología, según sea más acorde al análisis técnico del caso particular”*.
  - Por ello, sostiene que corresponde se declare la nulidad de lo resuelto en el presente PAS, en tanto, el cálculo de la multa se ha apartado de la Metodología de Multas, atentando contra los principios antes señalados.
15. Sobre el particular, este Tribunal debe señalar que el uso de parámetros como el FACOM se encuentra contemplado por la Metodología de Multas. En efecto, el artículo primero de la Resolución N°00229-2021-CD/OSIPTEL que aprobó la referida Metodología, estableció las fórmulas y parámetros de la metodología de cálculo en los PAS tramitados ante el OSIPTEL.
16. De acuerdo con lo señalado en el numeral 2.3 de dicha resolución, las conductas infractoras que no se consideren en la Metodología de Multas, se estiman mediante el enfoque general establecido en dicha Metodología, *“pudiendo emplear algunos parámetros que hayan sido establecidos por el OSIPTEL”*.
17. En ese sentido, dado que en la Metodología de Multas no se ha establecido una fórmula específica para la infracción del incumplimiento de las medidas correctivas, corresponde aplicar la fórmula general, que faculta el empleo de parámetros que hayan sido dispuestos por el ente regulador.

<sup>2</sup> Aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 229-2021-CD/OSIPTEL.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



18. Acorde con dicha disposición, considerando que el incumplimiento de medidas correctivas no cuenta con una fórmula específica en la Metodología de Multas, corresponde que el OSIPTEL aplique la fórmula general, encontrándose plenamente facultado para el empleo de los parámetros o combinación de parámetros que estime pertinente en el caso en concreto, de acuerdo al análisis técnico que se efectúe de los incumplimientos detectados.
19. En el caso en particular, del análisis de lo expuesto en la RESOLUCIÓN 247, se verifica que en la aplicación de la fórmula para la determinación de las multas por la comisión de la infracción relativa al incumplimiento de una medida correctiva, la Gerencia General consideró como punto de partida el cálculo de la multa correspondiente a la infracción base, es decir, aquella que dio origen a la medida correctiva, siendo así, sobre dicha base se ajustó la estimación de la multa mediante el componente denominado FACOM.

$$Multa\ a\ imponer = \frac{(FACOM - 1) \times \frac{BI_1}{P_1}}{P_2} = \frac{BI_2}{P_2} (I)$$

Donde:

- *FACOM*: Factor o Parámetro de ajuste asociado al incumplimiento de la medida correctiva.
- *BI<sub>1</sub>*: Beneficio ilícito estimado de la infracción base que origina el establecimiento de la medida correctiva.
- *P<sub>1</sub>*: Probabilidad de detección de la infracción base que origina el establecimiento de la medida correctiva.
- *BI<sub>2</sub>*: Beneficio ilícito estimado por incumplir lo establecido en la medida correctiva.
- *P<sub>2</sub>*: Probabilidad de detección del incumplimiento de la medida correctiva.

20. Conforme a dicha fórmula, como se muestra en (I), el componente (*BI<sub>2</sub>*) se ha utilizado en el cálculo de la multa. De esa manera, la inclusión del FACOM dentro del beneficio ilícito responde a un enfoque disuasivo establecido en la Metodología de Multas<sup>3</sup>, por lo que dicho factor refleja el incremento del beneficio ilícito como consecuencia de que la empresa no ha acatado la medida correctiva, evidenciando que la orden del regulador y el PAS no lograron desincentivar la conducta infractora.
21. En tal sentido, se concluye que el uso del parámetro FACOM en la fórmula para el cálculo de la multa tiene sustento técnico y jurídico, no constituyendo ningún factor agravante, un factor encubierto o un supuesto contrario al ordenamiento jurídico, que transgreda los principios de Legalidad, el Debido Procedimiento o Predictibilidad.

22. Finalmente, respecto de lo expuesto por el Consejo Directivo en la resolución N°168-2024-CD/OSIPTEL, el cual resolvió un recurso de apelación interpuesto en el marco

<sup>3</sup> METODOLOGÍA DE CÁLCULO PARA LA DETERMINACIÓN DE MULTAS EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES TRAMITADOS ANTE EL OSIPTEL

**“4.3. Análisis económico de sanciones**

(...) corresponde considerar como regla general que la cuantificación de sanciones que imponga el OSIPTEL se sustente en un enfoque disuasivo, en virtud del cual el cálculo de la multa tomará en cuenta el beneficio privado ilícito obtenido por el infractor; de modo que, al no obtener ningún beneficio neto como consecuencia de su actividad infractora, el potencial infractor elegirá ex ante no transgredir la ley”. (Pág. 23)





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



del PAS tramitado en el expediente N°031-2023-TRASU/STSR-PAS, iniciado contra América Móvil Perú S.A.C. por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, debemos señalar que en dicha resolución se desarrolla un razonamiento resolutorio que coincide con lo expuesto por este Colegiado en el presente caso.

- 23. Así, en dicho recurso de apelación se alegó que los parámetros Mygrec (costo de mantenimiento y gestión de reclamos), Mygsus (costo de mantenimiento y gestión de altas, bajas y suspensión), Prucon (costo de pruebas conjuntas con usuarios) y Acrecum (costo de acreditar un cumplimiento) no se encontraban contemplados en la Metodología de Multas, frente a lo cual, el Consejo Directivo resolvió desestimar dicho argumento, afirmando que el uso de los mismos en el cálculo de la multa sí se encuentra amparado por el marco normativo vigente, conforme a lo siguiente:

“(…)  
 el cálculo de la sanción por infracción al artículo 13 del RGIS no se detalla específicamente en la Metodología; no obstante, el marco normativo y metodológico establecido para la graduación de sanciones del Osiptel indica que en estas circunstancias corresponde aplicar las directrices establecidas en la fórmula general (…) De esta manera, en primer lugar, es necesario señalar que los parámetros utilizados para el cálculo de esta multa (entre ellos, el Mygrec, Mygsus, Prucon, Acrecum) están sustentados por lo establecido en el Régimen de Calificación de Infracciones y en la Metodología, a través de la parametrización específica de la fórmula general en relación con su componente del beneficio ilícito. Por tanto, se desestima lo señalado por AMÉRICA MÓVIL en relación al uso de los parámetros mencionados.  
 (…)”.

- 24. En ese sentido, corresponde desestimar lo expuesto por TELEFÓNICA, en este extremo.

En aplicación de las funciones previstas en el literal a) del artículo 25-B de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 160-2020-PCM, modificado a través del Decreto Supremo N° 140-2023-PCM;

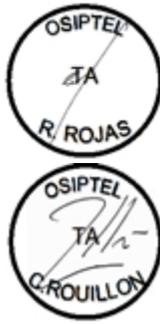
**SE RESUELVE:**

**Artículo 1.- DESESTIMAR** la solicitud de nulidad formulada por TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

**Artículo 2.- Declarar INFUNDADO** el recurso de apelación interpuesto por la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. contra la Resolución N°00413-2024-GG/OSIPTTEL y, en consecuencia, confirmar todos sus extremos, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

**Artículo 3.-** Notificar la presente resolución a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

**Artículo 4.-** Disponer la publicación de la presente resolución en el portal web institucional: [www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe), en conjunto con las Resoluciones N° 00247-2024-GG/OSIPTTEL y 00413-2024-GG/OSIPTTEL.



Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de  
 Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados  
 Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento  
 y la autría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:  
<https://apob.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



**Artículo 5.-** Poner en conocimiento de la Oficina de Administración y Finanzas la presente Resolución, para los fines respectivos.

Regístrese y comuníquese,

Con el voto favorable de los miembros del Tribunal de Apelaciones del OSIPTEL: Gustavo Nilo Rivera Ferreyros, Renzo Rojas Jiménez y Carlos Antonio Rouillon Gallangos; en la Sesión N° 036-2025 del 23 enero de 2025.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de  
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados  
Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento  
y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:  
<https://apbs.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

GUSTAVO NILO RIVERA FERREYROS  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE  
APELACIONES**  
TRIBUNAL DE APELACIONES

