



RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL DE APELACIONES

EXPEDIENTE N°	00050-2024/TRASU/STSR-PAS
MATERIA	Recurso de apelación interpuesto por la empresa ENTEL PERÚ S.A. contra la resolución N° 00022-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL
ADMINISTRADO	ENTEL PERÚ S.A.

VISTOS:

- (i) El Expediente N° 00050-2024/TRASU/STSR-PAS, y;
- (ii) El recurso de apelación presentado el 28 de abril de 2025 por la empresa ENTEL PERÚ S.A. (en adelante, ENTEL), contra la resolución N° 00022-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL (en adelante, RESOLUCIÓN 22).

I. ANTECEDENTES. -

- 1.1. El 22 de noviembre de 2024, se notificó la carta N° 941-STSR/2024 mediante la cual la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (en adelante, STSR) comunicó a ENTEL el inicio de un procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS) por la presunta comisión de la infracción administrativa tipificada en el artículo 13 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones (en adelante, RGIS), referente al incumplimiento de noventa y dos (92) resoluciones emitidas por el TRASU en el marco de un procedimiento de reclamo¹. Se otorgó a ENTEL el plazo de quince (15) días hábiles para que presente sus descargos.
- 1.2. El 17 de diciembre de 2024, mediante el escrito N° EGR-304-2024-AER, ENTEL presentó sus descargos.
- 1.3. El 24 de enero de 2025, a través de la carta N° 078-STSR/2025, se puso en conocimiento de ENTEL el Informe Final de Instrucción N°00006-STSR/2025 de fecha 23 de enero de 2025, otorgándose a ENTEL el plazo de cinco (5) días hábiles para que presente sus descargos.
- 1.4. El 31 de enero de 2025, mediante el escrito N° EGR-120-2025-AER, ENTEL presentó descargos al Informe Final de Instrucción.
- 1.5. El 20 de febrero de 2025, se notificó a ENTEL la resolución N° 00013-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL (en adelante, RESOLUCIÓN 13), documento por medio del cual el TRASU resolvió lo siguiente:

¹ La STSR efectuó la evaluación del cumplimiento de las resoluciones de apelaciones y quejas declaradas fundadas y parcialmente fundadas por el TRASU durante los periodos de julio a septiembre de 2023 y octubre a diciembre de 2023. Asimismo, dicho órgano realizó la evaluación de las resoluciones emitidas por el TRASU que fueron materia de denuncias por incumplimiento, presentadas por los usuarios durante los periodos de julio a septiembre de 2023, octubre a diciembre de 2023 y enero a marzo de 2024.



- Archivar el PAS respecto de cincuenta y ocho (58) resoluciones del TRASU.
 - Sancionar a ENTEL con una multa de cincuenta (50) UIT, por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, por haber incumplido treinta y cuatro (34) resoluciones del TRASU.
- 1.6. El 13 de marzo de 2025, ENTEL interpuso recurso de reconsideración contra la RESOLUCIÓN 13.
- 1.7. El 3 de abril de 2025, se notificó a ENTEL la RESOLUCIÓN 22 que declaró fundado en parte el recurso de reconsideración presentado por ENTEL y, en consecuencia:
- Archivó el PAS respecto de dos (2) resoluciones del TRASU.
 - Confirmó el monto de la multa impuesta ascendente a cincuenta (50) UIT, por haber incumplido treinta y dos (32) resoluciones del TRASU.
- 1.8. El 30 de abril de 2025, ENTEL interpuso recurso de apelación contra la RESOLUCIÓN 22.

II. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA

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 General² (en adelante, TUO de la LPAG), corresponde admitir y dar trámite al recurso de apelación interpuesto por ENTEL, al haberse cumplido los requisitos de admisibilidad y procedencia contenidos en las citadas disposiciones.

III. ANÁLISIS DEL RECURSO DE APELACIÓN

Respecto de los argumentos desarrollados por ENTEL en su recurso de apelación, cabe señalar lo siguiente:

3.1. **SOBRE LA VULNERACIÓN AL PRINCIPIO DE TIPICIDAD. –**

ENTEL sostiene que la imputación formulada en el presente PAS no tiene lugar, toda vez que, según los medios probatorios que presentó, su representada habría dado cumplimiento a las resoluciones del TRASU, por lo que corresponde la aplicación del principio de tipicidad, que señala expresamente que solo podrán ser sancionables las conductas que están tipificadas en la normativa y aquellos hechos que se subsuman perfectamente al tipo infractor.

Asimismo, ENTEL manifiesta que, a pesar de haber acreditado el cumplimiento de lo ordenado por el TRASU en el expediente N° 0017489-2023/TRASU/ST-RA, la autoridad no ha procedido a archivar el mismo.

Respecto de lo argumentado por ENTEL, este Tribunal debe precisar que, en aplicación al principio de tipicidad, regulado en el numeral 4 del artículo 248 del TUO de la LPAG³, solo constituyen conductas sancionables administrativamente

² Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

³ **Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Asimismo, a través de la tipificación de infracciones no se puede imponer a los administrados el cumplimiento de obligaciones que no estén previstas previamente en una norma legal o reglamentaria, según corresponda.

Asimismo, el Tribunal Constitucional ha establecido que resulta necesario que los tipos infractores estén redactados con un nivel de precisión suficiente que permita a cualquier ciudadano comprender sin dificultad lo que se está proscrito bajo amenaza de sanción en una determinada disposición legal⁴.

En ese contexto, este Tribunal considera pertinente mencionar que el tipo infractor analizado –el cual se cita a continuación- sanciona el incumplimiento por parte de las empresas operadoras de las resoluciones emitidas por el TRASU.

Artículo 13.- Incumplimiento de resoluciones del TRASU

Constituye infracción (...) el incumplimiento por parte de la Empresa Operadora de las resoluciones emitidas por el TRASU en ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios, salvo que dicho Tribunal señale en las mismas una calificación diferente”.

En efecto, del mencionado artículo 13 del RGIS se advierte que la conducta infractora se configura cuando la empresa operadora no da cumplimiento a la resolución emitida por el TRASU.

De ello se desprende que las empresas operadoras deben adoptar suficientes medidas para dar estricto cumplimiento a los mandatos que le resultan exigibles, puesto que su incumplimiento podría generar la comisión de la infracción y las consecuencias que ello conlleva.

En esa línea, es importante resaltar que de acuerdo con el artículo 91 del TUO del Reglamento de Reclamos, las empresas operadoras están obligadas a cumplir con las resoluciones emitidas por el TRASU, en ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios y, excepcionalmente, deben informar las razones por las cuales no fue posible su ejecución, tal y como se precisa a continuación:

“Artículo 91.- Cumplimiento de resoluciones del TRASU

Las empresas operadoras están obligadas a cumplir con las resoluciones emitidas por el TRASU en ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios.

Salvo que la normativa o el TRASU establezca un plazo distinto, dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución final del TRASU, que declara fundado o fundado parcialmente el recurso de apelación o queja del usuario y/o dispone medidas complementarias para su solución efectiva, la empresa operadora debe ejecutar lo ordenado por el TRASU.

Asimismo, dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el párrafo anterior, la empresa operadora debe

(...)

Tipicidad. - Solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley o Decreto Legislativo permita tipificar infracciones por norma reglamentaria. (...)

⁴ Sentencia del Tribunal Constitucional emitida en el Expediente N° 000197-2010-AA. Ver enlace: <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2010/00197-2010-AA.html>

comunicar al usuario, el cumplimiento de la resolución o informar las razones por las cuales, de manera excepcional, no pudo ejecutar la misma.

Dicha obligación debe ser acreditada ante el TRASU en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el párrafo anterior, o informar las razones por las cuales no pudo ejecutar la misma.

En el plazo máximo de veinte (20) días hábiles desde la emisión del acto o decisión, la empresa operadora debe anexar al expediente de reclamo, el medio probatorio que acredite que ejecutó la decisión de segunda instancia.”
(Subrayado agregado)

Ahora bien, ENTEL ha precisado en sus descargos que dio cumplimiento a la resolución emitida en el expediente N° 0017489-2023/TRASU/ST-RA, por lo que, a su entender, se debió proceder con el archivo del PAS. Respecto de este extremo, este Tribunal debe precisar lo siguiente:

- De la información obrante en el expediente, se advierte que la resolución fue notificada el 10 de julio 2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para **entregar al usuario el mecanismo de contratación del equipo e informar las características y condiciones de la contratación del equipo**, plazo que **venció el 24 de julio 2023**.
- ENTEL alega que el 17 de julio de 2023 notificó al usuario la carta N° SAC-CC/1-270265759058-2023, a través de la cual le informó las condiciones bajo las cuales adquirió el equipo asociado a la línea 977742xxx, adjuntando una copia simple del contrato. Con lo cual acreditaría, a su entender, el cumplimiento de lo ordenado por el TRASU, así como haber informado al usuario de las acciones realizadas por su representada. A fin de sustentar lo señalado, remite a su impugnación el documento denominado “**Anexo A**”.
- Al respecto, de la evaluación realizada al documento “**Anexo A**”, se advierte que ENTEL cumplió con informar al usuario, dentro del plazo legal, a través de correo electrónico y acuse de recibido de fecha **17 de julio de 2023**, las **características y condiciones de la contratación de equipo y remitir el mecanismo de contratación**. Con lo cual, se advierte el cumplimiento de lo dispuesto en la resolución del TRASU, dentro del plazo establecido en el Reglamento de Reclamos.

Correo	Acuse de recibido
Características y condiciones de la contratación de equipo	Mecanismo de contratación

1-268009472597
Fecha: 06/05/2023
- PÁGINA 1 DE 7 -

1-268009472597
Fecha: 06/05/2023
- PÁGINA 1 DE 7 -

CLÁUSULAS ESPECIALES Y ACUERDOS DE EQUIPO - CANAL PERSONAS
ACUERDO PARA LA ASIGNACIÓN DE DESCUENTOS ESPECIALES

1. El plazo correspondiente a la Vigencia del Acuerdo se computará a partir de la fecha de asignación del descuento y se mantendrá vigente por la duración de este.

Los descuentos aplicables al presente acuerdo serán:

- El descuento denominado "Promoción líneaB" y "Promoción Mac Center" tendrá una vigencia de 12 meses.
- El descuento denominado "Promoción de Líneas Adicionales BAM" tendrá una vigencia de 12 meses.
- El descuento denominado "Campaña por Canales de Plan BAM" tendrá una vigencia de 6 meses.

En caso de suspensión de los servicios prestados (suspensión por robo, suspensión temporal, suspensión por mora) el plazo de la promoción se retomará una vez antes el servicio hasta cumplir los 6 o 12 meses según corresponda.

- En tal sentido, corresponde el **archivo** en el extremo del expediente N° 0017489-2023/TRASU/ST-RA.

Ahora bien, respecto de los treinta y un (31) casos restantes, por los que se sancionó a ENTEL, es oportuno precisar que concernía a la empresa operadora asegurarse de presentar los medios probatorios que permitan crear convicción sobre el cumplimiento de lo ordenado por el TRASU, sin embargo, esta no ha desvirtuado la imputación formulada respecto de aquellos casos.

En tal sentido, corresponde indicar que, luego de la evaluación efectuada a la documentación obrante en el expediente, se desprende que la empresa operadora incurrió en la infracción administrativa imputada respecto de treinta y un (31) casos.

En específico, ENTEL no ha presentado medios probatorios que acrediten que en dichos casos cumplió con el mandato incluido en las resoluciones del TRASU. Asimismo, de lo actuado en el presente PAS, existen casos en los que ENTEL ejecutó el mandato ordenado por el TRASU fuera del plazo establecido en el Reglamento de Reclamos.

Cuadro Nro. 1: casos en los que no se acredita el cumplimiento o se realizaron acciones fuera de plazo

Nº	Nº Expediente	Materia	Fecha de notificación	Fecha máxima de cumplimiento	Fecha de ejecución
1	0017484-2023/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	10/07/2023	24/07/2023	No acredita
2	0018274-2023/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	13/07/2023	31/07/2023	No acredita
3	0018393-2023/TRASU/ST-RA	Portabilidad numérica no autorizada (retornar el número)	13/07/2023	19/07/2023	21/07/2023
4	0018479-2023/TRASU/ST-RA	Activación (Devolver pago)	14/07/2023	14/08/2023	No acredita
5	0019297-2023/TRASU/ST-RA	Suspensión injustificada del servicio (anulación de reconexión)	21/07/2023	21/08/2023	No acredita
		Facturación y cobro	21/07/2023	21/08/2023	No acredita
6	0020724-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite	3/07/2023	4/07/2023	7/07/2023
7	0020908-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	9/08/2023	9/09/2023	2/12/2024
8	0021548-	Incumplimiento de	14/07/2023	1/08/2023	No acredita

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

N°	N° Expediente	Materia		Fecha de notificación	Fecha máxima de cumplimiento	Fecha de ejecución
	2023/TRASU/ST-RQJ	condiciones contractuales, ofertas y promociones				
9	0021758-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite		10/07/2023	11/07/2023	12/07/2023
10	0023441-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite		21/08/2023	22/08/2023	No acredita
11	0023690-2023/TRASU/ST-RA	Baja no atendida (anulación de cobro)		7/09/2023	7/10/2023	No acredita
12	0024886-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite		22/09/2023	25/09/2023	26/09/2023
13	0023516-2023/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones		18/10/2023	2/11/2023	No acredita
14	0026320-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro		30/10/2023	30/11/2023	26/11/2024
15	0028580-2023/TRASU/ST-RA	Contratación no solicitada		30/10/2023	14/11/2023	No acredita
16	0029559-2023/TRASU/ST-RQJ	Portabilidad numérica no autorizada (retornar el número)		13/12/2023	19/12/2023	20/12/2023
17	0030103-2023/TRASU/ST-RA	Contratación no solicitada	Bloquear equipos	6/12/2023	29/12/2023	No acredita
			Anular cobro	6/12/2023	6/01/2024	
18	0031923-2023/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	Ajuste de facturación	19/12/2023	19/01/2024	No acredita
			Informar al usuario	19/12/2023	8/01/2024	
19	0033254-2023/TRASU/ST-RA	Contratación no solicitada		26/12/2023	11/01/2024	No acredita
20	0033262-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro		28/12/2023	28/01/2024	No acredita
21	0012504-2023/TRASU/ST-RA	Falta de servicio		21/06/2023	7/07/2023	25/08/2023
22	0020999-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro		5/08/2023	5/09/2023	18/10/2023
23	0028680-2023/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones		11/12/2023	27/12/2023	No acredita
24	0025173-2023/TRASU/ST-RQJ	Activación del servicio	Resolver contrato	6/10/2023	20/10/2023	9/02/2024
			Anular cobro	6/10/2023	6/11/2023	7/02/2024
25	0020909-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro		9/08/2023	9/09/2023	2/12/2024
26	0025355-2023/TRASU/ST-RA	Negativa a contratar		20/10/2023	6/11/2023	21/02/2024
27	0024940-2023/TRASU/ST-RQJ	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones		30/09/2023	16/10/2023	3/01/2024
28	0022910-2023/TRASU/ST-	Incumplimiento de condiciones contractuales		19/09/2023	3/10/2023	No acredita

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://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

N°	N° Expediente	Materia	Fecha de notificación	Fecha máxima de cumplimiento	Fecha de ejecución
	RA	Incumplimiento de ofertas y promociones	19/09/2023	3/10/2023	No acredita
29	0036089-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	12/01/2024	21/03/2024	No acredita
30	0001737-2024/TRASU/ST-RQJ	Contratación no solicitada	8/02/2024	8/03/2024	No acredita
31	0032790-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	3/01/2024	17/03/2024	1/04/2024

De este modo, contrario a lo sostenido por ENTEL, no se ha vulnerado el principio de tipicidad, en tanto la conducta imputada se subsume en lo dispuesto en el artículo 13 del RGIS.

Finalmente, considerando que se está procediendo con el archivo del expediente N° 0017489-2023/TRASU/ST-RA, corresponde efectuar un recálculo de la multa calculada en el presente expediente. En ese sentido, tal como se puede apreciar del anexo adjunto a esta resolución, como consecuencia del archivo del caso antes señalado, debe reducirse dicha multa de 64,6 UIT a 63,2 UIT⁵.

No obstante, debe tomarse en cuenta que, de acuerdo con los topes máximos establecidos por el artículo 25 de la Ley 27336 – Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones- OSIPTEL, aplicables a este expediente sancionador, las infracciones leves son sancionadas con multas entre 0,5 UIT y 50 UIT.

Por tanto, advirtiéndose que la multa –luego de la reducción realizada - es superior al tope máximo establecido para la infracción cometida por ENTEL, no corresponde modificar la multa de cincuenta (50) UIT confirmada en la RESOLUCIÓN 22.

Por tanto, corresponde desestimar los argumentos planteados por la empresa operadora en este extremo.

3.2. SOBRE LA SUPUESTA VULNERACIÓN DEL PRINCIPIO DE VERDAD MATERIAL.

La empresa operadora sostiene, con relación al acápite anterior, que se habría vulnerado el principio de verdad material reconocido en el numeral 1.11 del artículo IV del TUO de la LPAG. Alega que, en virtud de dicho principio, corresponde a la autoridad administrativa competente verificar plenamente los hechos que motivan sus decisiones, adoptando para ello todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por ley, incluso aquellas no propuestas por las partes.

En ese sentido, la empresa solicita que este Tribunal valore los medios probatorios ofrecidos a fin de acreditar el cumplimiento de las obligaciones imputadas. Asimismo, argumenta que dicho principio tiene especial relevancia en los procedimientos administrativos sancionadores, en los cuales la autoridad

⁵ En la RESOLUCIÓN 22 se redujo la multa calculada en la RESOLUCIÓN 13 de 65,6 UIT a 64,6 UIT.

instructora debe agotar todos los medios probatorios que resulten necesarios para alcanzar una determinación ajustada a la verdad material de los hechos.

Con base en estas consideraciones, ENTEL solicita que se declare la nulidad de la resolución impugnada y, en consecuencia, se disponga el archivo del procedimiento sancionador.

Respecto de lo señalado, este Colegiado debe indicar que, conforme al principio de verdad material, la Administración debe verificar adecuadamente los hechos sobre los que sustenta sus decisiones, acudiendo para ello a todo medio probatorio que estime necesario, autorizado por la ley, incluso si este no ha sido ofrecido por el administrado. Al respecto, el TUO de la LPAG prescribe lo siguiente:

“Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.11. Principio de verdad material. - En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

(...)”

A partir de lo señalado, este Tribunal advierte que, conforme se ha analizado en el acápite precedente, el documento remitido como “Anexo A” junto con el recurso de apelación, acreditó el cumplimiento de la resolución emitida por el TRASU en el expediente N° 0017489-2023/TRASU/ST-RA. Por tanto, se descarta la supuesta vulneración al principio de verdad material.

Asimismo, la empresa operadora no ha detallado elementos objetivos y precisos que puedan denotar que la primera instancia no haya cumplido con observar el principio de verdad material.

No debe perderse de vista que, tal como se desprende del cuadro 1 de la presente resolución, de lo actuado en el expediente PAS, ENTEL no ha presentado medios probatorios que acrediten que en dichos casos cumplió con el mandato incluido en las resoluciones del TRASU. Asimismo, de lo actuado en el presente PAS, existen casos en los que ENTEL ejecutó el mandato ordenado por el TRASU fuera del plazo establecido en el Reglamento de Reclamos, lo que también es sancionable.

Finalmente, cabe reiterar que se mantiene la responsabilidad de ENTEL en los treinta y un (31) casos restantes materia del PAS.

Por tanto, estando a lo señalado, corresponde desestimar la solicitud de nulidad expuesta por la empresa operadora en su recurso de apelación.



3.3. SOBRE LA PRESUNTA VULNERACIÓN DEL PRINCIPIO DE RAZONABILIDAD.

ENTEL sostiene de los casos imputados en la RESOLUCION 13, el TRASU reconoce que en trece (13) casos⁶ cesó la conducta infractora, por lo que se deben evaluar los medios probatorios que permitan acreditar el cumplimiento de la empresa operadora a través de una evaluación que tome en cuenta el fin público, referido al cumplimiento y atención de los reclamos, lo que ha sido debidamente satisfecho mediante las acciones que ejecutó su representada.

Por tanto, la empresa operadora considera que cabe la reducción de la multa en el extremo de dichos casos. Sin embargo, manifiesta que el TRASU está evaluando los incumplimientos como una conducta infractora única, lo que no resulta acorde con el cálculo de la multa efectuado, que considera a cada uno de los expedientes de manera individual, variando los parámetros, el beneficio ilícito y, por ello, se determina la multa a imponerse por cada expediente. En consecuencia, ENTEL solicita se aplique la atenuante por cese de conducta, con mayor razón si la primera instancia ha omitido explicar por qué exige que el cese de la conducta se produzca en todos los casos.

Agrega que, conforme con el principio de razonabilidad, el regulador está facultado para evaluar si los hechos ameritan el uso de la potestad sancionadora en toda su extensión o si, por el contrario, una sanción en el caso concreto no conseguiría ningún resultado valioso. En ese sentido, ENTEL solicita se analice lo expuesto y se declare la nulidad de la resolución impugnada, toda vez que se ha determinado responsabilidad por casos en los que la conducta infractora ya no existe.

Sobre lo señalado por ENTEL, este Tribunal debe resaltar que, entre las garantías comprendidas dentro del principio del debido procedimiento (numeral 1.2 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG), se encuentra el derecho a obtener una decisión motivada y fundada en derecho.

Por su parte, el artículo 3 del TUO de la LPAG dispone que el acto administrativo debe ostentar, entre otros requisitos de validez, el de la motivación, la cual debe ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a las anteriores justifican el acto adoptado.

Al respecto, este Tribunal advierte de los numerales 112 a 114 de la RESOLUCIÓN 13, que el TRASU realizó la evaluación del cese de la conducta con base al pronunciamiento contenido en la resolución N° 066-2025-TA/OSIPTEL⁷, según el cual, para la aplicación de dicha atenuante, el cese debe realizarse respecto de los “actos u omisiones” que configuren la infracción.

De lo anterior, se puede verificar que la primera instancia ha sustentado su decisión sobre la aplicación del cese en el principio de predictibilidad, en virtud del cual las actuaciones de la autoridad deben ser congruentes con las

⁶ Corresponde a las resoluciones emitidas por el TRASU en los expedientes N° 0018393-2023/TRASU/ST-RA, 0020724-2023/TRASU/ST-RQJ, 0020908-2023/TRASU/ST-RA, 0021758-2023/TRASU/ST-RQJ, 0026320-2023/TRASU/ST-RA, 0029559-2023/TRASU/ST-RQJ, 0012504-2023/TRASU/ST-RA, 0020999-2023/TRASU/ST-RA, 0025173-2023/TRASU/ST-RQJ, 0020909-2023/TRASU/ST-RA, 0025355-2023/TRASU/ST-RA y 0024940-2023/TRASU/ST-RQJ, 0032790-2023/TRASU/ST-RA.

⁷ Puede consultarse en: <https://www.osiptel.gob.pe/media/5j4nwkkk/resol066-2025-ta.pdf>

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

expectativas legítimas de los administrados, generadas por la práctica y antecedentes administrativos, no pudiendo variar irrazonable e inmotivadamente la interpretación de las normas.

En efecto, el criterio antes señalado, resulta acorde con lo señalado por este Tribunal en diversos pronunciamientos, algunos incluso seguidos con la propia ENTEL, como por ejemplo en las resoluciones N° 00021-2025-TA/OSIPTEL⁸, N° 00009-2025-TA/OSIPTEL⁹ y N° 00032-2024-TA/OSIPTEL¹⁰, por lo que la empresa operadora tiene pleno conocimiento de este.

A mayor detalle, de acuerdo con el artículo 257 del TUO de la LPAG, las condiciones atenuantes de responsabilidad corresponden al reconocimiento de responsabilidad y a *“otras que se establezcan por norma especial”*. Así, de acuerdo con el artículo 18 del RGIS, constituye atenuante de responsabilidad el *“cese de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa”*.

Tal como se desprende de la norma antes señalada, se espera que, para aplicar dicha atenuante, el cese se dé respecto de los *“actos u omisiones”* que configuren la infracción.

En este caso, nos encontramos frente a una única infracción que persiste respecto de treinta y uno (31) casos, los cuales, en su conjunto, configuraron la conducta infractora, por lo que, para aplicar dicha atenuante, correspondía el cese respecto de todos los actos (los 31 casos). No obstante, conforme a lo indicado en el numeral 113 de la RESOLUCIÓN 13, ENTEL solo acreditó el cese en trece (13) casos y no sustentó en el recurso de apelación ni adjuntó medios de prueba al mismo para acreditar el cese en los dieciocho (18) casos restantes. En virtud de ello, no procede la aplicación de la mencionada atenuante.

Sobre el particular, tal y como se aprecia en los párrafos precedentes, en la RESOLUCIÓN 13 se ha desarrollado el sustento fáctico y jurídico que respalda la decisión adoptada respecto a la evaluación de la aplicación del cese como atenuante y sobre el cálculo de la multa. A su vez, resulta pertinente precisar que la razonabilidad de la decisión de iniciar el PAS y la imposición de la sanción se encuentran debidamente motivadas a lo largo de la mencionada resolución, específicamente en los numerales 40 a 52, en los que se desarrolló el principio de razonabilidad, principalmente a través del test de razonabilidad, y en el acápite IV, en el que se determinó la sanción conforme a los criterios de graduación establecidos por dicho principio, previsto en el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG.

En ese sentido, corresponde desestimar lo alegado por la empresa operadora en este extremo, así como la solicitud de nulidad formulada por ENTEL.

3.4. SOBRE LA APLICACIÓN DE LA EXIMENTE DE RESPONSABILIDAD POR SUBSANACIÓN VOLUNTARIA.

ENTEL señala que, si bien en los trece (13) casos referidos en el acápite anterior el cumplimiento de las resoluciones del TRASU se produjo de manera extemporánea, ello ocurrió con anterioridad al inicio del presente PAS. Es así

⁸ Puede consultarse en: <https://www.osiptel.gob.pe/media/dcsiteif/resol021-2025-ta.pdf>

⁹ Puede consultarse en: <https://www.osiptel.gob.pe/media/cbmkaifb/resol009-2025-ta.pdf>

¹⁰ Puede consultarse en: <https://www.osiptel.gob.pe/media/lvcicwcp/resol032-2024-ta.pdf>

que, al existir casos en los que ha dado cumplimiento a las obligaciones y, por tanto, habiendo cesado la conducta con anterioridad al inicio del procedimiento sancionador, se han configurado los requisitos previstos en el TUO de la LPAG para proceder con la aplicación de la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria.

Sobre la eximente antes referida, ENTEL precisa que debe ser entendida como una “excusa absolutoria” o una acción contratípica posterior a la comisión de una infracción administrativa, es decir, un escenario en el que ya se cometió la infracción que generó efectos, pero que no merece sanción a partir de la eximente de subsanación voluntaria, al haberse realizado la subsanación de la conducta que implica el cese de la misma con anterioridad al inicio del procedimiento sancionador.

Por estos argumentos, ENTEL solicita se declare la nulidad de la resolución impugnada y el archivo del procedimiento sancionador.

Al respecto, este Tribunal debe señalar que la eximente aludida por ENTEL se encuentra recogida en el literal f) del artículo 257 del TUO de la LPAG, que señala lo siguiente:

“Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones

1.- Constituyen condiciones eximentes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:

(...)

f) La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 255.”

(Subrayado agregado)

De dicho texto se advierte que en el TUO de la LPAG no existe una definición del alcance de la subsanación voluntaria, esto es, no se establece si para que se configure basta el cese de la conducta infractora, como lo plantea ENTEL, o también resulta necesario revertir los efectos de tal conducta, de ser el caso.

Por su parte, este Tribunal considera necesario señalar que el artículo 5 del RGIS, disposición expedida por el Consejo Directivo en ejercicio de su función normativa, establece lo siguiente:

“Artículo 5.- Eximentes de responsabilidad

Se consideran condiciones eximentes de responsabilidad administrativa las siguientes:

(...)

iv) La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación del inicio del procedimiento administrativo sancionador, al que hace referencia el artículo 22.

Para tales efectos, deberá verificarse que la infracción haya cesado y que se hayan revertido los efectos derivados de la misma. Asimismo, la subsanación deberá haberse producido sin que haya mediado, por parte del OSIPTTEL, requerimiento de subsanación o de cumplimiento de la obligación, expresamente consignado en carta o resolución.

(...)”

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

El citado artículo del RGIS no se contrapone al artículo 257 del TUO de la LPAG, ni mucho menos considera condiciones menos favorables para los administrados, toda vez que dicho reglamento desarrolla lo que comprende la subsanación voluntaria de la conducta infractora en el ámbito de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones. Resulta pertinente indicar que este Tribunal, se ha pronunciado en el mismo sentido en otros procedimientos sancionadores.

Por ello, se puede concluir que la subsanación está relacionada con un estado de reparación, enmienda o arreglo, por lo que no debe entenderse únicamente como el cese o adecuación de la conducta del infractor, sino que debe ir acompañada con la corrección de todo efecto derivado de dicha conducta.

Sobre el cese de la conducta infractora, cabe reiterar que ENTEL se limita a indicar en su recurso de apelación que la primera instancia ha reconocido el cese en trece (13) casos, pero no ha presentado argumentos o medios de prueba a efectos de acreditar el cese de la conducta infractora respecto de los dieciocho (18) casos restantes en que se confirmó su responsabilidad administrativa por la comisión de la conducta imputada, con lo cual, se confirma que no ha acreditado el cese sobre la totalidad de los hechos constitutivos de infracción.

Considerando lo antes expuesto, se concluye que ENTEL no ha acreditado el cese de la conducta infractora cuyo incumplimiento se imputa, siendo su obligación demostrarlo en caso pretenda acogerse a la eximente o atenuante de responsabilidad, según sea el caso, sin que sea suficiente solo afirmarlo.

De esta forma, al no haberse producido el cese de la conducta, no resulta factible afirmar que se produjo la subsanación, independientemente de los efectos que se hayan podido generar.

Sin perjuicio de ello, debe precisarse que, entre los trece (13) casos en que cesó la conducta infractora existen casos relacionados a las materias de suspensión con reclamo en trámite¹¹ y portabilidad numérica no autorizada¹², cuyos efectos no son posibles de ser revertidos, al involucrar la restricción del servicio y la pérdida de la oportunidad de acceder al servicio en un determinado momento que ya ha transcurrido. Por tanto, es posible colegir que tampoco se ha producido la reversión de los efectos de la conducta infractora¹³.

Por lo expuesto, corresponde desestimar lo alegado por ENTEL en este extremo, al no haberse configurado la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria.

3.5. Sobre el cálculo del beneficio ilícito y su falta de motivación

ENTEL ha formulado cuestionamientos respecto a los criterios utilizados para la graduación de la multa impuesta, señalando que el cálculo del beneficio ilícito -

¹¹ Corresponde a las resoluciones emitidas por el TRASU en los expedientes N° 0020724-2023/TRASU/ST-RQJ y 0021758-2023/TRASU/ST-RQJ.

¹² Corresponde a las resoluciones emitidas por el TRASU en los expedientes N° 0018393-2023/TRASU/ST-RA y 0029559-2023/TRASU/ST-RQJ.

¹³ La evaluación del cese y reversión se encuentran también en los considerandos 65 al 68 de la RESOLUCIÓN 13.

particularmente con relación con la aplicación del parámetro Comabon¹⁴-adolecería de una insuficiente motivación en la RESOLUCIÓN 13.

Según sostiene, a pesar de haber puesto de manifiesto tales observaciones mediante su recurso de reconsideración, la resolución impugnada no habría brindado un pronunciamiento expreso ni razonado respecto a dichos cuestionamientos, lo que, en su criterio, vulnera el derecho a obtener una decisión debidamente motivada.

En particular, la empresa enfatiza que no se ha justificado la pertinencia de aplicar el parámetro Comabon en aquel caso en que la notificación se realiza de manera electrónica, sin que se haya explicado de qué forma se vincula dicho parámetro con costos asociados a notificaciones físicas en el caso concreto.

ENTEL precisa que la autoridad debe realizar una valoración de todos los argumentos expuestos por el administrado al momento de resolver los recursos administrativos, pues lo contrario implicaría la existencia de vicios que infringen el derecho a la motivación de las resoluciones administrativas.

En consecuencia, ENTEL solicita se declare la nulidad de la resolución impugnada y el archivo del procedimiento sancionador en tanto se habría vulnerado el deber de motivación de los actos administrativos y, con ello, el derecho al debido procedimiento.

Sobre este particular, este Tribunal debe mencionar que, de conformidad con la Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas en los Procedimientos Administrativos Sancionadores tramitados ante el OSIPTEL (en adelante, la Metodología de Multas)¹⁵, para el presente caso la multa impuesta ha sido determinada a partir de la aplicación de la fórmula general y en función a los parámetros de beneficio ilícito y de la probabilidad de detección:

$$\text{Multa Estimada} = \frac{\text{Beneficio Ilícito o Daño Causado Actualizado}}{\text{Probabilidad de Detección}}$$

En ese contexto, en el acápite IV.2 de la RESOLUCION 13, la Gerencia General precisa que el enfoque utilizado para la determinación de la multa se basa en el beneficio ilícito el cual se compone de distintos elementos, entre estos: (i) el costo de mantenimiento y gestión (que abarca el sistema de reclamos, cobranzas, altas, bajas y suspensión), (ii) el costo de conocimiento del proceso regulatorio (gastos asociados a la divulgación interna de la normativa relacionada con los plazos y las obligaciones del procedimiento de reclamos) y (iii) el costo de comunicación (costo en que debe incurrir una empresa operadora a fin de que las notificaciones a los abonados se realicen en los plazos establecidos), todos los cuales son descritos detalladamente en el mencionado numeral.

La lógica de utilizar estos parámetros responde a un principio fundamental: reflejar los costos evitados por la empresa, esto es, representar los gastos en

¹⁴ Definición: Comunicación a abonados.

¹⁵ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 00229-2021-CD/OSIPTEL.

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

que la operadora infractora habría incurrido para cumplir con las obligaciones legales y normativas y que, al no cumplir con ellas, se transforman en un beneficio ilícito que la empresa obtiene al no hacer frente a estos costos, como establece la Metodología de Multas.

Respecto al cuestionamiento de la empresa operadora acerca del parámetro Comabon aplicado solo en un (1) caso, es importante precisar que la materia evaluada en el mencionado expediente se encuentra referida al incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones. En ese contexto, al efectuar el cálculo de la multa, se advirtió que ENTEL estaría evitando los costos asociados a enviar al usuario la información sobre el mecanismo de contratación y la información sobre los términos y condiciones del plan tarifario contratado, a través de cualquier servicio de mensajería (físico o electrónico). Es de precisar que la normativa no especifica el medio a través del cual debe realizarse la notificación, en ese sentido, independientemente del medio utilizado, la empresa operadora está evitando el costo de notificación.

Asimismo, corresponde indicar que el parámetro Comabon no fue aplicado a los casos restantes, toda vez que para estos se aplicaron parámetros que reflejan los costos evitados por la empresa operadora considerando las distintas materias analizadas en cada caso.

Adicionalmente, de manera específica, en el numeral 86 de la RESOLUCIÓN 13, se explica cuáles son los parámetros empleados para la determinación de la sanción bajo el enfoque del beneficio ilícito, los que están asociados a las materias asociadas a los incumplimientos de ENTEL. De manera complementaria, el Anexo N° 3 de la RESOLUCIÓN 13 contiene el cálculo para la determinación de la sanción, en el que se brinda una mayor explicación sobre cada parámetro y su aplicación en cada caso en concreto.

Finalmente, no debe perderse de vista que todos los parámetros a los que el TRASU ha recurrido para la determinación de la multa finalmente impuesta, se sustentan en la aplicación de la Metodología de Multas, la cual constituye un dispositivo normativo al cual debe ceñirse la Administración en la determinación de las multas que imponga a las empresas operadoras del sector telecomunicaciones.

Por lo tanto, se evidencia que el TRASU se pronunció sobre cada argumento cuestionado por ENTEL y sustentó debidamente la multa impuesta. Cabe agregar que, el hecho que dicha empresa operadora discrepe de la evaluación realizada por la primera instancia no significa que la decisión de esta adolezca de un defecto en su motivación. Por lo tanto, se desestima la solicitud de nulidad de formulada por la empresa citada

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 OSIPTel, 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 presentada por ENTEL PERÚ S.A. contra las Resoluciones N° 00013-2025-TRASU/PAS/OSIPTel y N° 00022-2025-TRASU/PAS/OSIPTel



Artículo 2.- Declarar **FUNDADO EN PARTE** el recurso de apelación interpuesto por ENTEL PERÚ S.A. contra la resolución N° 00022-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL y, en consecuencia:

- ARCHIVAR el presente procedimiento administrativo sancionador, respecto de un (1) caso, correspondiente al expediente N°0017489-2023/TRASU/ST-RA, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.
- CONFIRMAR la responsabilidad administrativa de ENTEL PERÚ S.A. por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, en treinta y un (31) casos, así como CONFIRMAR la multa impuesta de cincuenta (50) UIT, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.
- Confirmar la resolución N° 00022-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL en sus demás extremos.

Artículo 3.- Notificar la presente resolución y el Anexo del recálculo de multa a ENTEL PERÚ S.A.

Artículo 4.- Disponer la publicación de la presente resolución, la resolución N° 00022-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL y la resolución N° 00013-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL en el portal web institucional: www.osiptel.gob.pe.

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° 055-2025 del 28 de mayo de 2025.

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