



EXPEDIENTE N°	:	00029-2024-GG-DFI/PAS
MATERIA	:	Procedimiento Administrativo Sancionador
ADMINISTRADO	:	BEST CABLE PERÚ S.A.C.

VISTO: El Informe N° 224-DFI/2024, de fecha 4 de noviembre de 2024, emitido por la Dirección de Fiscalización e Instrucción (en adelante, **DFI**), en el marco del procedimiento administrativo sancionador (en adelante, **PAS**) iniciado a la empresa **BEST CABLE PERÚ S.A.C.** (en adelante, **BEST CABLE**), por haber incurrido en la comisión de las infracciones tipificadas en los ítems 8 y 9 del Anexo N°1-Régimen de Infracciones y Sanciones- del Reglamento General de Tarifas¹, (en adelante, **Reglamento de Tarifas**), por cuanto habría incumplido con lo dispuesto en el último párrafo del artículo 11 y el artículo 12 de la referida norma. Asimismo, por presuntamente incurrir en la infracción tipificada en el segundo párrafo del Anexo N° 9 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones², (en adelante, **Norma de las Condiciones de Uso**), por cuanto habría incumplido con el artículo 28 de la referida norma.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES. -

- El 3 de enero de 2024, la DFI emitió el Informe N° 00001-DFI/SDF/2024, en el marco del Expediente N° 00005-2023-DFI/FPR, sobre la verificación realizada a BEST CABLE, respecto del cumplimiento de lo dispuesto en el numeral ii) del artículo 11 y el artículo 12 del Reglamento de Tarifas.
- El 5 de abril de 2024, la DFI notificó la carta N° 01007-DFI/2024 a la empresa BEST CABLE, comunicándole el inicio del presente PAS por la comisión de las siguientes infracciones, otorgándole un plazo de cinco días hábiles para la presentación de sus descargos por escrito:

Cuadro N° 1:
Relación de incumplimientos imputados a BEST CABLE

Norma incumplida	Norma que tipifica la infracción	Calificación de la infracción ³	Conducta imputada	Servicio afectado
Último párrafo del artículo 11	Ítem 8 ⁴ del Anexo 1 del	Muy grave	BEST CABLE habría aplicado del 1 al 3 de febrero de 2023,	

¹ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000- CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

² Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL.

³ En aplicación de la "Metodología para el Cálculo de Multas", aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 229-2021- CD/OSIPTEL y, según se ha dispuesto en el artículo 3° de la "Norma que establece el régimen de calificación de infracciones del OSIPTEL", aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00118-2021-CD/OSIPTEL.

⁴ Régimen de Infracciones y Sanciones del RGT



Norma incumplida	Norma que tipifica la infracción	Calificación de la infracción ³	Conducta imputada	Servicio afectado
del Reglamento de Tarifas	Reglamento de Tarifas		tarifas superiores a las respectivas tarifas informadas a los usuarios directamente, a través del SIRT ⁵ , a un total de 33 374 abonados suscritos al plan tarifario TECAB2021000030 y a 820 abonados suscritos al plan TECAB2021000031.	Servicio de distribución de radiodifusión por cable
Artículo 12 del Reglamento de Tarifas	Ítem 9 ⁶ del Anexo 1 del Reglamento de Tarifas	Muy grave	Los mecanismos de información utilizados por BEST CABLE para comunicar los incrementos tarifarios de las tarifas registradas con código SIRT TECAB2021000030 y TECAB2021000031, no habrían dejado constancia que los abonados impactados tomaron conocimiento del incremento tarifario al menos diez (10) días calendario antes de su entrada en vigencia.	Servicio de distribución de radiodifusión por cable
Artículo 28° de la Norma de las Condiciones de Uso	Segundo párrafo del Anexo N° 9 ⁷ de la Norma de las Condiciones de Uso	Muy grave	BEST CABLE no habría emitido y entregado los recibos correspondientes por los servicios prestados a sus abonados, por lo menos cinco (5) días calendario antes de la fecha de vencimiento de los mismos, en el periodo correspondiente a abril y mayo de 2023.	Servicio de distribución de radiodifusión por cable

Fuente: Carta de Notificación de Cargos

- El 12 de abril de 2024, BEST CABLE por medio de la carta s/n presentó sus descargos con relación a la imputación de cargos (en adelante, los **Descargos 1**).
- El 4 de noviembre de 2024, la DFI remitió a la Gerencia General el Informe N° 224-DFI/2024 (en adelante, **Informe Final de Instrucción**, que contiene el análisis de los descargos presentados por la empresa BEST CABLE.
- El 18 de noviembre de 2024, la Gerencia General mediante comunicación N° C.00833-GG/2024 notificó a la empresa BEST CABLE el Informe Final de Instrucción, a fin que formule sus descargos en un plazo de cinco días hábiles.
- El 22 de noviembre de 2024, BEST CABLE por medio del escrito S/N presentó sus descargos con relación al Informe Final de Instrucción (en adelante, los **Descargos 2**).

Ítem 8: La empresa operadora que aplique una tarifa superior a la respectiva tarifa que hubiera informado a los usuarios directamente, a través del SIRT o en otros medios, incurrirá en INFRACCIÓN (...). (Art. 11, último párrafo)

⁵ Sistema de Consultas de Tarifas

⁶ Régimen de Infracciones y Sanciones del RGT

Ítem 9: La empresa operadora que no informe a sus abonados del aumento en el valor nominal de una Tarifa Establecida que se aplica de manera continuada y automática por periodos iguales o mayores a treinta (30) días calendario, con al menos diez (10) días calendario antes de la entrada en vigencia de la nueva tarifa, salvo para las excepciones aplicables, utilizando un mecanismo que permita dejar constancia de que cada abonado recibió la correspondiente información, incurrirá en INFRACCIÓN (...). (Art. 12)

⁷ Anexo 9 RÉGIMEN DE INFRACCIONES "Constituyen infracciones el incumplimiento, por parte de la empresa operadora, de cualquiera de las disposiciones contenidas en: Los artículos (...) 28 (...)"



7. Mediante Carta S/N de fecha 2 de diciembre de 2024, la empresa BEST CABLE solicitó se le conceda una reunión a fin de exponer y sustentar sus argumentos de defensa, en el marco de los procedimientos administrativos sancionadores iniciados en contra de su grupo empresarial.
8. Mediante carta N° 00009-GG/2025 se programó una audiencia de informe oral, la misma que se llevó a cabo el día 10 de enero de 2025 a las 15:00 horas, según consta en el acta que obra en el expediente sancionador.
9. El 12 de febrero de 2025, BEST CABLE amplió sus Descargos con relación al Informe Final de Instrucción (en adelante, los **Descargos 3**).

II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

De conformidad con el artículo 40 del Reglamento General del Osiptel⁸, este Organismo es competente para imponer sanciones y medidas correctivas a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia por el incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión.

Así también, el artículo 41 del mencionado Reglamento General señala que esta función fiscalizadora y sancionadora puede ser ejercida en primera instancia por la Gerencia General de oficio o por denuncia de parte, contando para el desarrollo de sus funciones, con el apoyo de una o más gerencias, que estarán a cargo de las acciones de investigación y análisis del caso.

Es oportuno indicar que de acuerdo al Principio de Causalidad recogido en el numeral 8 del artículo 248 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General⁹ (TUO de la LPAG), la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable y, para que la conducta sea calificada como infracción es necesario que sea idónea y tenga la aptitud suficiente para producir la lesión que comporta la contravención al ordenamiento, debiendo descartarse los supuestos de caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o la propia conducta del perjudicado¹⁰, que pudiera exonerarla de responsabilidad.

Asimismo, de acuerdo con lo establecido por el numeral 252.3 del artículo 252 del TUO de la LPAG, la autoridad administrativa tiene la facultad de declarar de oficio la prescripción y dar por concluido el PAS cuando advierta que se ha cumplido el plazo para determinar infracciones.

Por su parte, el artículo 259 del citado TUO fija en nueve (9) meses el plazo para resolver los procedimientos administrativos sancionadores, el mismo que puede ser ampliado por tres (03) meses adicionales; transcurrido el cual sin que se haya notificado la resolución correspondiente, se entiende automáticamente caducado el procedimiento, lo cual será declarado de oficio.

⁸ Aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM

⁹ Aprobado con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

¹⁰ PEDRESCHI GARCÉS, Willy. En "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Lima: ARA Editores, 2003. 1ra Edición. Página N° 539.



Al respecto, en el presente caso, de la verificación y constatación de los plazos corresponde continuar con el análisis del PAS iniciado a BEST CABLE por cuanto, se ha verificado que la potestad sancionadora del Osiptel no ha prescrito y tampoco ha caducado la facultad de resolver el presente PAS.

Por consiguiente, corresponde analizar los argumentos presentados por la referida empresa a través de sus Descargos 1, 2 y 3 (Descargos) respecto a la imputación de cargos formulada por la DFI.

1. **ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS.** -

1.1 **Respecto al incumplimiento del último párrafo del artículo 11 del Reglamento de Tarifas. –**

BEST CABLE manifiesta que resulta contrario al Principio de Tipicidad, señalar que la conducta imputada de “aplicar tarifas superiores a las respectivas tarifas informadas a los usuarios directamente, a través del Sistema de Consultas de Tarifas – SIRT” se deriva de la obligación contenida en el último párrafo del artículo 11° del Reglamento de Tarifas, dado que en este no se menciona ni la aplicación de la tarifa ni los medios mediante los cuales se informa sobre ellas. Así, a su entender, dicho párrafo solo tiene carácter declarativo y no contiene ninguna obligación.

Agrega, que la DFI estaría forzando el contenido del referido artículo 11° debido a que el régimen sancionador del Reglamento de Tarifas sí contiene un detalle mayor sobre la conducta imputada; no obstante, dicho régimen refiere que dicha tipificación corresponde al incumplimiento de lo dispuesto en el último párrafo del artículo 11°, lo cual, considera no es correcto.

En ese orden de ideas, BEST CABLE indica que corresponde archivar este extremo de la imputación, debido a la vulneración de los principios de Legalidad y Tipicidad.

Agrega que lo referido al registro del incremento tarifario fue debidamente informado a la DFI y al personal del SIRT, teniendo de esta manera una comunicación constante con personal del referido SIRT y numerosas reuniones, por lo que se ha demostrado su completa buena fe por cumplir con lo establecido en la norma.

Asimismo, añade que cumplió con registrar en el SIRT la tarifa con más de quince días calendarios anteriores al plazo establecido por la norma, siendo que el Osiptel le habría indicado que podía migrar a sus abonados a nuevos planes informando al menos un día antes de la entrada en vigencia de la tarifa.

Respecto a lo alegado por la referida empresa en este extremo, es preciso mencionar que el Principio de Tipicidad se encuentra reconocido por el numeral 4 del artículo 248¹¹ del TUO de la LPAG, que establece que constituyen

¹¹ **4. 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. A través de la



conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas en normas con rango de ley y tipificadas como tales (salvo que una ley o decreto legislativo permita la tipificación reglamentaria), sin admitirse interpretación extensiva o analogía.

Además, en línea con lo señalado por el Tribunal Constitucional en los expedientes N° 2050-2002-AA/TC y N° 01873-2009-PA/TC, el Principio de Tipicidad sirve como límite a la potestad sancionadora de la Administración en un Estado garantista, exigiendo la precisa definición de la conducta que la ley considera como falta, a efectos de que las prohibiciones que definen sanciones, sean éstas penales o administrativas, estén redactadas con precisión suficiente, de manera que se pueda comprender sin dificultad lo que se está proscribiendo bajo amenaza de sanción en una determinada disposición legal.

Por ende, este principio tiene como finalidad que los administrados conozcan, sin ambigüedades, las conductas que están prohibidas de realizar y las sanciones a las que se someten en caso se cometa una infracción.

De ahí que, a efectos de establecer si existe una vulneración al Principio de Tipicidad, corresponde determinar lo siguiente:

- i) Si el tipo infractor que sanciona el incumplimiento de la obligación que es atribuido a la administrada, contiene una descripción expresa, detallada y clara de la conducta infractora, así como de la indicación de la sanción específica para dicha infracción.
- ii) Si la conducta imputada a BEST CABLE se encuentra en el supuesto de hecho del tipo infractor que le ha sido imputado.

Sobre el particular, el último párrafo del artículo 11 del Reglamento de Tarifas, establece que las empresas operadoras son responsables de la información tarifaria que hubieran brindado a los usuarios directamente, a través del SIRT o en otros medios, y asumen frente a ellos las obligaciones que se deriven de dicha información, tal como se detalla a continuación:

“Artículo 11.- Obligación de comunicar tarifas al OSIPTEL y ponerlas a disposición pública

(...)

Las empresas operadoras son responsables de la información tarifaria que hubieran brindado a los usuarios directamente, a través del SIRT o en otros medios, y asumen frente a ellos las obligaciones que se deriven de dicha información.”

En este punto, corresponde indicar que el incumplimiento del último párrafo del artículo 11 del Reglamento de Tarifas (vigente al momento de la comisión de la infracción atribuida a BEST CABLE), se encuentra tipificada en el ítem 8 del Anexo N° 1 de la referida norma:

Ítem	Infracción
8	La empresa operadora que aplique una tarifa superior a la respectiva tarifa que hubiera informado a los usuarios directamente, a través del SIRT o en otros medios, incurrirá en INFRACCIÓN MUY GRAVE. (Art. 11, último párrafo)

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. En la configuración de los regímenes sancionadores se evita la tipificación de infracciones con idéntico supuesto de hecho e idéntico fundamento respecto de aquellos delitos o faltas ya establecidos en las leyes penales o respecto de aquellas infracciones ya tipificadas en otras normas administrativas sancionadoras.



Por lo tanto, se advierte que el último párrafo del artículo 11 del Reglamento de Tarifas y el ítem 8 del Anexo N° 1 de la referida norma, contienen una descripción expresa, detallada y clara de la conducta infractora, cumpliéndose con el supuesto establecido en el numeral (i) precedente.

Ahora bien, con relación a si la conducta imputada a BEST CABLE se encuentra en el supuesto de hecho del tipo infractor, según se señala en el numeral (ii) antes mencionado, es preciso indicar que, en el presente caso, la DFI con la finalidad de verificar el cumplimiento de lo establecido en el artículo 11 del Reglamento de Tarifas, por parte de la referida empresa, en el periodo de febrero de 2023, procedió a analizar el consolidado de la información proporcionada por la empresa operadora en el SIRT y en la etapa de fiscalización¹².

Al respecto, conforme se advierte en el Informe de Fiscalización del 1 al 3 de febrero del 2023, BEST CABLE cobró una tarifa superior a la respectiva tarifa base establecida con códigos SIRT TECAB2021000030 y TECAB2021000031, en razón que informó a sus usuarios que la modificación de la tarifa base establecida (tarifa superior) entraría en vigencia a partir del 4 de febrero de 2023; no obstante, la misma estuvo vigente desde el 1 de febrero de 2023, lo cual impactó a un total de 34 194 abonados.

Considerando lo antes expuesto y lo desarrollado en el numeral 3.3.1 del Informe de Fiscalización, es de indicar que el supuesto de hecho tipificado en el ítem 8 del Anexo N° 1 del Reglamento de Tarifas, coincide con el comportamiento demostrado por BEST CABLE detectado en la fiscalización que dio origen al presente PAS.

De ahí que, conforme ha sido desarrollado en el presente apartado, en la conducta imputada en el presente PAS: a) el tipo infractor imputado contiene una descripción expresa, detallada y clara de la conducta infractora, así como de la indicación de la sanción específica para cada infracción; y, b) la conducta imputada a BEST CABLE se encuentra en cada supuesto de hecho del tipo infractor que le ha sido imputado, descartándose así cualquier vulneración al Principio de Tipicidad y Legalidad.

En esa misma línea, ante un cuestionamiento similar al efectuado en el presente PAS, el Tribunal de Apelaciones del Osiptel mediante Resolución N° 102-2024-TA/OSIPTEL¹³ ha señalado que toda empresa operadora debe conocer que la responsabilidad a la que alude el último párrafo del artículo 11 del Reglamento de Tarifas -a la que BEST CABLE -califica erradamente con carácter declarativo"- eventualmente puede acarrear la imposición de una sanción si es que aplica una tarifa superior a la respectiva tarifa que hubiera informado a los usuarios directamente, a través del SIRT o en otros medios, puesto que ello está expresamente establecido en el tipo infractor.

En esa misma línea, el mismo Tribunal ha señalado mediante Resolución N° 043-2025-TA/OSIPTEL¹⁴ que, el compromiso que tienen las empresas

¹² Carta S/N recibida el 14 de febrero de 2023, carta S/N recibida el 21 de abril de 2023, carta S/N recibida el 16 de mayo de 2023, carta S/N recibida el 5 de julio de 2023, carta S/N recibida el 12 de julio de 2023, carta S/N recibida el 1 de agosto de 2023, carta S/N recibida el 29 de agosto de 2023 y cartas S/N recibidas el 9 de setiembre de 2023.

¹³ Disponible en el siguiente link: <https://www.gob.pe/institucion/osiptel/normas-legales/6345371-102-2024-ta-osiptel>

¹⁴ Disponible en el siguiente link: <https://www.gob.pe/institucion/osiptel/normas-legales/6557172-043-2025-ta-osiptel>



operadoras frente a sus abonados, tal como ha sido expuesto por el último párrafo del artículo 11 del Reglamento de Tarifas, alcanza a todas las disposiciones, condiciones, reglas o aspectos relacionados a las tarifas que aplica¹⁵, en tanto se encuentren contenidos en las comunicaciones que la empresa operadora haya remitido a sus abonados, por lo que el hecho que no se haga mención expresa de aspectos como *aplicación de tarifas o medios a través de los que se informan las tarifas*, no lo excluye de su compromiso por los mismos.

Asimismo, en la Resolución antes mencionada señala lo siguiente: “(...) *aplicar una tarifa superior a la que ha sido informada a los abonados, es un incumplimiento de lo establecido en el artículo 11 del Reglamento de Tarifas, el cual es tipificado en el ítem 8 del Anexo 1 del mismo cuerpo normativo – distinguiéndose así la norma que contiene la obligación incumplida de la norma que tipifica la conducta sancionable- , no habiendo complementariedad o superposición de normas en la postura de la Administración, (...).*”

De lo expuesto, se colige que de acuerdo con el último párrafo del artículo 11 del Reglamento de Tarifas, las empresas operadoras se encuentran obligadas a respetar las condiciones que contengan la información tarifaria alcanzada por las propias empresas a sus abonados, no siendo su texto meramente declarativo, como argumenta BEST CABLE.

Finalmente, como se señala en el Informe de Fiscalización, si bien BEST CABLE registró en el SIRT el incremento de los planes tarifarios TECAB2021000030 y TECAB2021000031 al menos 15 días calendario antes del 4 de febrero de 2023, fecha en que éste debería haber estado vigente; lo cierto es que –como se ha desarrollado- dicha empresa operadora aplicó la tarifa desde el 1 de febrero de 2023, y no desde la fecha registrada en el SIRT; incurriendo así en el incumplimiento del último párrafo del artículo 11° del Reglamento de Tarifas, y en la comisión de la infracción tipificada en el Anexo N° 1 de dicha norma.

Asimismo, conforme señala el Órgano Instructor, si bien de la evaluación de los documentos presentados (correos electrónicos), se advierte que efectivamente existieron correos de coordinación y consultas efectuados por parte de la empresa operadora al personal del SIRT del Osiptel, se advierte que estos se relacionan con el registro de los incrementos tarifarios como tarifas nuevas; lo cual no es materia de imputación en el presente extremo del PAS.

Por consiguiente, los argumentos expuestos por BEST CABLE en este extremo, quedan desvirtuados, en razón que no se ha vulnerado el Principio de Tipicidad y Legalidad.

1.2 Sobre el incumplimiento del artículo 12° del Reglamento de Tarifas. –

BEST CABLE manifiesta que el actual Reglamento General de Fiscalización¹⁶, (Reglamento de Fiscalización), tiene como referencia la Guía de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) para el cumplimiento regulatorio y las inspecciones, en específico que la autoridad al hacer cumplir las

¹⁵ Debe tenerse en cuenta que el título del artículo 11 del Reglamento de tarifas es “Obligación de comunicar tarifas al OSIPTEL y ponerlas a disposición pública”.

¹⁶ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 090-2015-CD-OSIPTEL y modificatorias.



normas debe basarse en principios de la regulación responsiva, lo cual va en línea con lo propuesto en el TUO de la LPAG.

No obstante, la referida empresa menciona que la DFI, en vez de evaluar una medida menos gravosa, pretende imponerle una multa millonaria, pese a que la ciudadanía fue adecuadamente informada sobre el incremento tarifario realizado por su representada, a través de medios de comunicación masiva que inclusive tienen un alcance más efectivo para informar a los usuarios.

Adicionalmente, indica que utilizó medios idóneos de información propios del servicio de radiodifusión por cable, agregando que recientemente mediante una modificación del artículo 11° del Reglamento de Tarifas, el Osiptel ha considerado las modificaciones de señales de programación (atributos no homogéneos) como incremento (y reducción simultánea) de la tarifa.

Agrega que lo mencionado anteriormente era informado a los usuarios a través de las propias señales de programación del servicio, lo cual, no fue desconocido como medio idóneo por el propio Osiptel mediante la Resolución N° 133-2021-CD/OSIPTTEL, donde el Consejo Directivo ha aceptado previamente el carácter idóneo para informar aspectos relacionados a las condiciones inicialmente pactadas, por lo que, aplicar estrictamente el Reglamento de Tarifas resultaría irrazonable, dado que dicha disposición no está diseñada de manera específica para el servicio de cable. Así, considera que apartarse de dicha resolución configuraría una vulneración al principio de Predictibilidad o Confianza Legítima.

Al respecto, manifiesta que cuando la DFI desestima lo publicado por BEST CABLE en su canal informativo que se realizó desde el 5 hasta el 31 de marzo de 2023, se apartaría de la resolución antes citada; agregando, que al desconocer estos otros mecanismos y exigir únicamente un mecanismo que deje constancia de recepción, el Osiptel está siendo excesivamente formalista con una clara finalidad punitiva.

A su vez señala que la DFI ha desestimado las comunicaciones a través de medios masivos como las redes sociales y publicaciones en diarios que fueron debidamente acreditados por su representada, considerando que este criterio de la DFI, sería incongruente con las propias disposiciones del Reglamento de Tarifas, ya que este señala que en el caso de la información de una determinada tarifa pueda tener mayor impacto en el mercado, se puede disponer que se publique en un diario de amplia circulación, de acuerdo al artículo 11 del referido reglamento.

Añade, que el Reglamento de Tarifas reconoce un mayor valor a las comunicaciones incluidas en diarios de circulación nacional, toda vez que, está reservada para casos de gran impacto, dado los costos que representa; así, hay una gradualidad respecto de los mecanismos de información, el mínimo es el que se informa en el SIRT, luego el que deja constancia de recepción y finalmente el de mayor grado es el de publicación en diarios de amplia circulación. En ese sentido, a su entender, exigir comunicaciones directas cuando se optó por un mayor estándar de información, constituiría una vulneración al Principio de Razonabilidad.

Finalmente, BEST CABLE alega que el Osiptel indujo a error a su representada, respecto a la información brindada sobre registro de incrementos tarifarios, ya que se le indicó que podía migrar a sus abonados a nuevos planes informando al



menos un día antes de la entrada en vigencia de la tarifa; asimismo, refiere que el SIRT no permite hacer rectificaciones, por lo que mantener la imputación atenta contra los derechos de su compañía, correspondiendo eximirla de dicha responsabilidad.

En relación a lo señalado por la referida empresa sobre el enfoque de regulación responsiva, cabe señalar que, la Administración Pública debe contar con una amplia gama de herramientas administrativas que puedan ser usadas ante el incumplimiento de obligaciones por parte de los administrados; sin embargo, dichas herramientas no constituyen una estructura rígida, sino que funcionan de forma flexible a fin de adaptarse a las circunstancias que presente determinado caso en particular.

Tomando ello en cuenta, para determinar el inicio del presente PAS por haber incurrido en la infracción tipificada en el ítem 9 del Anexo 1 del Reglamento de Tarifas, la DFI consideró la relevancia del bien jurídico protegido por la disposición materia de controversia, así como los hechos observados durante la etapa de fiscalización, a partir de lo cual resultaba adecuado el inicio de un PAS.

Respecto a lo indicado por la empresa operadora, acerca de que dejar de transmitir una señal de programación ya constituye un incremento de tarifa, de acuerdo a una reciente modificación del artículo 11 del Reglamento de Tarifas, lo cual debe ser tomado en cuenta por la Administración, debe precisarse que tal modificación¹⁷ no resulta aplicable al presente caso, dado que la misma corresponde a una modificatoria del referido artículo 11, aprobada por Resolución N° 224-2023-CD/2023, publicada el 4 de agosto de 2023, no vigente al momento de la comisión de la infracción materia del presente PAS, por lo que no corresponde emitir mayor pronunciamiento al respecto.

De otro lado, con relación a que correspondería considerar lo expuesto en la Resolución N° 133-2021-CD/OSIPTTEL¹⁸ (RESOLUCION 133), ya que de lo contrario se vulneraría el Principio de Predictibilidad o Confianza Legítima, cabe indicar que, la referida resolución fue emitida en el marco de un procedimiento sancionador iniciado a la empresa Telefónica del Perú S.A.A (Telefónica), por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2 del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹⁹, por haber incumplido lo estipulado en el último párrafo del artículo 45° de la referida norma, al haber incumplido con informar al Regulador dentro del plazo establecido el cambio en su parrilla de programación de canales

¹⁷ " **Artículo 11.- Obligación de comunicar al OSIPTTEL información sobre tarifas y ponerlas a disposición pública**

(...)

(ii) **Regla para el registro de aumentos tarifarios y reducción de atributos**

(...)

Adicionalmente, en caso se registren dichas modificaciones para su entrada en vigencia conjuntamente con alguno de los supuestos señalados en el numeral anterior, ambas modificaciones deben registrarse con el plazo de anticipación señalado en el presente numeral. El reemplazo de atributos no homogéneos constituye una reducción e incremento conjunto.

(...)"

¹⁸ Emitida en el Expediente N° 041-2020-GG-GSF/PAS, iniciado en contra de la empresa Telefónica del Perú S.A.A el inicio de un procedimiento administrativo sancionador, por la presunta comisión de la infracción tipificada como leve en el artículo 2 del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, por cuanto habría incumplido lo dispuesto en el artículo 45 de la referida norma -al haberse detectado que la referida empresa no habría cumplido con informar a este Organismo dentro del plazo el cambio en su parrilla de programación de canales de televisión de paga en enero de 2020 e inicios de febrero de 2020, así como que no habría cumplido con informar a sus abonados acerca de dichas modificaciones utilizando un medio idóneo-

¹⁹ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD-OSIPTTEL y modificatorias.



de televisión de paga; así como a sus abonados, utilizando un mecanismo idóneo.

Al respecto, se advierte que dicho Colegiado resolvió archivar la imputación, en el extremo de comunicar a sus abonados la modificación de la parrilla de su programación vía un mecanismo idóneo, en tanto consideró que correspondía determinar las características del mecanismo que, como mínimo, se consideraría idóneo en contraposición al empleado por Telefónica y que este haya sido de conocimiento de la empresa. Asimismo, considerando el archivo en tal extremo, se eximió a la referida empresa respecto a su obligación de comunicar tal modificación dentro del plazo establecido al Osiptel, en tanto se produjo la subsanación de dicha conducta infractora, al haber cesado y revertido su conducta antes del inicio del PAS, de manera voluntaria.

Considerando ello, tal razonamiento no resulta aplicable al presente caso, considerando que en este se está evaluando el incumplimiento incurrido por BEST CABLE respecto al artículo 12° del Reglamento de Tarifas, sobre comunicación a sus abonados respecto a incrementos tarifarios, utilizando para tal efecto un mecanismo que permita dejar constancia de que cada uno de ellos recibió la información, lo cual no ha ocurrido en el presente caso.

En esa misma línea, se ha pronunciado el Tribunal de Apelaciones mediante Resolución N° 43-2025-TA/OSIPTEL, ante la invocación de la empresa respecto de la aplicación de la RESOLUCIÓN 133 en un caso análogo a este²⁰, indicando que, si bien dicha resolución dispuso el archivo del procedimiento, por no haberse descartado la idoneidad del aviso por cintillo para remitir informaciones, ello no implica una validación de este mecanismo de comunicación o que se haya reconocido que tal mecanismo sea idóneo.

Asimismo, en la misma resolución se señala que la resolución invocada - RESOLUCIÓN 133- no presenta referencia alguna sobre qué aspecto determina la idoneidad del mecanismo para comunicar incrementos tarifarios: cualquiera, en tanto deje constancia de que se ha efectuado la comunicación al abonado - cumpliendo los requisitos que establece la norma²¹-, así como el momento de su realización.

Además, mediante Resolución N° 0140-2021-CD/OSIPTEL²², se señaló que la importancia de la comunicación a los abonados se encuentra en que los abonados puedan ejercer oportunamente sus derechos, a migrar de plan tarifario o resolver el contrato de abonado; en virtud a ello es que dicha obligación establece la necesidad que esa comunicación se efectuó a través de un mecanismo que permita dejar constancia de que se recibió la información correspondiente.

Cabe reiterar que, la obligación dispuesta en el artículo 12° del Reglamento de Tarifas es clara al exigir utilizar un mecanismo que permita dejar constancia de que cada uno de sus abonados recibió la información, razón por la cual esta

²⁰ Emitida en el Exp. N° 00036-2024-GG-DFI/PAS seguido en contra de REDES MULTIMEDIA S.A.C, por los mismos incumplimientos evaluados en el presente PAS.

²¹ De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 12 del Reglamento de Tarifas la comunicación que se remita a los abonados deberá contener como mínimo la siguiente información: (i) la denominación del concepto tarifario; (ii) el valor nominal de la nueva y antigua tarifa incluido el IGV y su periodicidad; (iii) la fecha de entrada en vigencia de la nueva tarifa; y (iv) el derecho del abonado de terminar el contrato.

²² La misma que se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/5oklz4yz/resol140-2021-cd.pdf>.



Instancia considera que los mecanismos utilizados por la empresa operadora (publicaciones en redes sociales y publicaciones en diarios) no brindan certeza que a través los mismos, la totalidad de sus abonados afectados por el incremento de tarifas, lograron tener conocimiento sobre tales incrementos, en tanto que no permitieron dejar constancia que la información haya sido recibida por el abonado del servicio, tal como se advierte en el numeral 3.4 del Informe de Fiscalización.

En esa misma línea se ha pronunciado el referido Tribunal de Apelaciones al indicar mediante la Resolución N° 43-2025-TA/OSIPTEL que si bien la citada norma no establece un mecanismo determinado para dar cumplimiento a la obligación de informar a los abonados del cambio tarifario -dejando a la elección de las empresas operadoras el mecanismo que consideren más conveniente- se debe recalcar que cualquiera sea el mecanismo empleado, este debe dejar constancia de que cada uno de sus abonados recibió la comunicación del aumento en el valor nominal de la tarifa establecida, por lo que le corresponderá a la empresa operadora acreditar la recepción de la comunicación por parte de los abonados.

Sin embargo, como ya se mencionó, todos los mecanismos de información utilizados por BEST CABLE, para comunicar el incremento tarifario, no dejaron una constancia que permita inferir a la Administración de que la información haya sido recibida por los abonados afectados con el incremento, al menos 10 días calendario antes de su entrada en vigencia, como lo establece el artículo 12 del Reglamento de Tarifas, por lo que tales mecanismos de información no resultan idóneos para acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el citado dispositivo.

En atención a lo indicado, quedan desvirtuados los argumentos de la empresa operadora; sin perjuicio del análisis de la medida que corresponde imponer en el presente caso, y que será evaluado en el punto 1.5 del presente pronunciamiento.

1.3 Sobre el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 28° de la Norma de Condiciones de Uso. -

BEST CABLE señala que el artículo 242 del TUO de la LPAG establece que es un derecho del administrado ser informado del objeto y sustento legal de la acción de fiscalización: sin embargo, ello no habría ocurrido en el presente caso, pues en ningún momento se le informó que se estaba fiscalizando el artículo 28° de la Norma de las Condiciones de Uso.

Agrega que, si bien el artículo 240 del TUO de la LPAG y el artículo 12° del Reglamento de Fiscalización facultan al Osiptel variar o ampliar el objeto de acción de fiscalización cuando se detecten incumplimientos adicionales a los expresados inicialmente, ello debe ser puesto en conocimiento del administrado a efectos de que pueda ejercer adecuadamente su derecho a la defensa, lo que no habría ocurrido en el presente caso, por lo que se habría vulnerado el debido procedimiento.

Al respecto, señala que en el punto 1 del Informe de Fiscalización referido al objetivo, no se menciona la verificación del cumplimiento del artículo 28° de la Norma de las Condiciones de Uso, agregando que esta inadecuada delimitación de los alcances de la fiscalización, a diferencia de la verificación del Reglamento



de Tarifas, también se manifiesta cuando no queda claro cuál es el periodo en el que la Administración estaría imputando dicho incumplimiento o los códigos tarifarios sobre los que se ha realizado tal imputación, siendo que, dicha imprecisión le causa indefensión y representa una vulneración al debido procedimiento.

Por otro lado, señala que el inicio del presente PAS se sustenta en una actividad probatoria incompleta ya que no hay pruebas que acrediten fehacientemente el supuesto incumplimiento de la infracción imputada; lo que vulneraría el Principio de Verdad Material regulado en el numeral 1.11 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG.

Sobre el particular, menciona que se habría vulnerado el Principio de Verdad Material, al no señalar en el Informe de Fiscalización las razones por las cuales no se habría considerado a los “avisos de cobranza” como recibos del servicio, siendo que en el procedimiento de supervisión aportó los referidos documentos, en el entendido que el Osiptel buscaba determinar la aplicación efectiva del incremento tarifario objeto de la supervisión.

También señala que, pese a que la motivación sería deficiente, la DFI habría descartado dichos documentos por el hecho de tener la denominación “aviso de cobranza”; siendo dicha justificación insuficiente para imputar un incumplimiento a su representada, ya que, acorde al principio jurídico de irrelevancia del nomen iuris, las cosas son lo que son y no lo que las partes dicen que son. En ese sentido, considera que descartar dichos documentos con una motivación deficiente, vulnera el Principio de Verdad Material y la Debida Motivación.

Adicionalmente, sostiene que la imputación del artículo 28 de la Norma de las Condiciones de Uso, se realiza sobre la base de la información referida a los planes Dúos, por lo que, de no declararse la nulidad de todo lo actuado respecto de esta imputación, solo se debería considerar el incumplimiento respecto de dichos planes y como usuarios afectados a los comprendidos en dichos planes.

Finalmente, con relación al Informe Final de Instrucción, BEST CABLE sostiene que se estaría recomendando erróneamente una medida correctiva aplicable a supuestos no incluidos en la imputación, ya que solo debe considerarse los afectados de sus planes DUO.

Respecto a lo alegado por la referida empresa en este extremo, resulta necesario hacer referencia a lo dispuesto en el artículo 28° de la Norma de Condiciones de Uso, que dispone lo siguiente:

“Artículo 28.- Entrega de recibo

La empresa operadora debe emitir y entregar el recibo correspondiente por los servicios prestados, por lo menos cinco (5) días calendario antes de la fecha de vencimiento del mismo, salvo en los casos siguientes:

- (i) Cuando el servicio sea prestado por empresas operadoras cuyos ingresos anuales facturados por servicios públicos de telecomunicaciones sean inferiores o iguales a ciento cincuenta (150) Unidades Impositivas Tributarias; o,
- (ii) Cuando el servicio sea habilitado mediante la modalidad prepago. La empresa operadora puede realizar la entrega de los recibos a través del medio electrónico o informático que



hubiera dispuesto para tal efecto, salvo que el abonado solicite expresamente la remisión mediante documento impreso del recibo en el domicilio señalado por éste.

La empresa operadora puede realizar la entrega de los recibos a través del medio electrónico o informático que hubiera dispuesto para tal efecto, salvo que el abonado solicite expresamente la remisión mediante documento impreso del recibo en el domicilio señalado por éste.

Adicionalmente, la empresa operadora está obligada a remitir el recibo correspondiente, a través de los medios y formatos que resulten accesibles e idóneos al abonado con discapacidad sensorial visual, que previamente lo haya solicitado.

Lo dispuesto en el presente artículo se aplica sin perjuicio del cumplimiento de la normativa tributaria.

(:..)”.

Como se puede apreciar de la norma antes expuesta, la empresa operadora se encuentra obligada a emitir y entregar recibos por los servicios prestados, salvo que los ingresos anuales facturados por la empresa operadora sea inferior o igual a ciento cincuenta (150) UIT o cuando el servicio prestado sea de modalidad de prepago. En ese sentido, se debe señalar que la norma no ha previsto otro tipo de exclusión, por lo que la referida empresa debió de cumplir con la emisión y entrega de recibos a sus abonados.

Ahora bien, conforme a lo expuesto en el Informe de Fiscalización, BEST CABLE mediante la carta S/N recibida el 5 de julio de 2023, informó que no emitía recibos de pago, sino solamente avisos de cobranza, los que únicamente remitían a aquellos abonados con los que se tiene contacto -por haberle facilitado una dirección de correo electrónico y/o un número de celular-, quedando en todos los demás casos a la espera de que los abonados se acerquen a efectuar el pago, para enterarse en ese momento del importe que deben cancelar, corroborándose así el incumplimiento de la obligación, lo cual descarta una vulneración al Principio de Verdad Material alegada por la empresa.

En ese sentido, se advirtió que la administrada no estaba cumpliendo, en todos los casos, con la obligación de emitir y entregar el recibo correspondiente por los servicios prestados, por lo menos cinco (5) días calendario antes de la fecha de vencimiento del mismo, tal como lo establece el artículo 28 de la Norma de Condiciones de Uso, sin que la empresa haya desvirtuado dicho incumplimiento que le ha sido imputado en el presente PAS.

En cuanto a que no se le habría informado que se estaba fiscalizando el artículo 28° de la Norma de las Condiciones de Uso, lo cierto es que tal como indica la propia empresa operadora, conforme al inciso 7 del numeral 240.2 (el artículo 240 del TUO de la LPAG y el literal j) del artículo 12 del Reglamento de Fiscalización, se puede ampliar o variar el objeto de la acción de fiscalización en caso que, como resultado de las acciones y diligencias realizadas, se detecten incumplimientos adicionales a los expresados inicialmente en el referido objeto, tal como ocurrió en el presente caso, por lo que no se advierte vulneración alguna al Principio de Debido Procedimiento.



De otro lado, en cuanto a que no queda claro cuál es el periodo en el que la Administración estaría imputando dicho incumplimiento o los códigos tarifarios sobre los que se ha realizado tal imputación, siendo que, dicha imprecisión le causa indefensión y representa una vulneración al debido procedimiento, cabe precisar que la propia empresa menciona en sus descargos que la imputación del artículo 28 de la Norma de las Condiciones de Uso, se realiza sobre la base de la información referida a los planes Dúos. En efecto, el incumplimiento evaluado en este extremo, se advirtió en base a la información solicitada por la DFI²³ respecto a cada plan tarifario DUO²⁴ correspondiente al mes de abril y mayo de 2023 que la propia empresa proporcionó mediante carta S/N recibida el 5 de julio de 2023.

De esta manera, se advierte que BEST CABLE no cumplió con la obligación de emitir y entregar el recibo correspondiente por los servicios prestados, por lo menos cinco (5) días calendario antes de la fecha de vencimiento del mismo; por lo cual se desestiman sus argumentos; sin perjuicio del análisis que corresponde realizar sobre la medida a imponer en el numeral 1.5 del presente pronunciamiento.

1.4 Sobre la aplicación de las condiciones eximentes de responsabilidad. -

Una vez determinada la comisión de las infracciones tipificadas en el ítem 8 y 9 del Anexo N°1 del Reglamento de Tarifas y, segundo párrafo del Anexo 9 de la Norma de las Condiciones de Uso, corresponde que esta Instancia evalúe si, en el presente caso, se ha configurado alguna de las condiciones eximentes de responsabilidad establecidas en el numeral 1 del artículo 257 del TUO de la LPAG, así como en el artículo 5 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones²⁵ (en adelante, RGIS):

- Caso fortuito o fuerza mayor debidamente acreditada: Se advierte que BEST CABLE no ha alegado ni ha acreditado que los incumplimientos detectados se produjeron como consecuencia de un caso fortuito o fuerza mayor.
- Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa: De lo analizado en el presente procedimiento, se advierte que BEST CABLE no ha alegado ni ha acreditado que los incumplimientos detectados se produjeron por la necesidad de obrar en cumplimiento de un deber legal o en ejercicio del derecho de defensa.
- La incapacidad mental debidamente comprobada por autoridad competente, siempre que esta afecte la aptitud para entender la infracción: Por la naturaleza de este eximente, no corresponde aplicar el mismo en este caso.
- La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones: De lo analizado en el presente procedimiento se advierte que BEST CABLE no ha alegado ni ha acreditado que los incumplimientos se

²³ Mediante la carta N° 01681-DFI/2023, notificada el 28 de junio de 2023.

²⁴ D05 DUO (20 MBPS), D05 DUO (80 MBPS), D05 DUO (30 MBPS), D06 DUO (30 MBPS), D05 DUO (50 MBPS), D05 DUO (100 MBPS), D05 DUO (30 MBPS), D05 DUO (30 MBPS), D05 DUO (50 MBPS), D06 DUO (50 MBPS), D05 DUO (80 MBPS), D05 DUO (100 MBPS).

²⁵ Aprobado mediante Resolución 087-2013-CD-OSIPTEL.



debieron al cumplimiento de una orden obligatoria de autoridad competente expedida en el ejercicio de sus funciones.

- El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal: Al respecto BEST CABLE sostiene que el Osiptel indujo a error a su representada, respecto a la información brindada sobre registro de incrementos tarifarios, ya que se le indicó que podía migrar a sus abonados a nuevos planes informando al menos un día antes de la entrada en vigencia de la tarifa; asimismo, refiere que el SIRT no permite hacer rectificaciones, por lo que mantener la imputación atenta contra los derechos de su compañía, correspondiendo eximirla de dicha responsabilidad.

Si bien dicha empresa operadora ha alegado que mediante carta C.0092-DPRC/2024 se le indujo al error debido a que se le habría indicado que era posible migrar a los usuarios a nuevos planes registrando al menos un día de la entrada en vigencia de la tarifa; conforme advierte la DFI en su Informe Final de Instrucción, en dicha comunicación se hace referencia a la posible migración de clientes de una tarifa a otra tarifa siempre que gocen de mejoras de Ancho de Banda y se reduzca los precios; situación diferente a la analizada en el presente PAS.

De lo evaluado en el presente procedimiento se concluye que BEST CABLE no ha acreditado que los incumplimientos imputados se debieron al error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa e ilegal que alega.

- La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado: La subsanación voluntaria ocurrida antes de la notificación de la Carta de Imputación de Cargos constituye una condición eximente de responsabilidad.

Sobre el particular, con la finalidad de determinar si en el presente caso se ha configurado la condición de responsabilidad establecida en el literal f) del numeral 1 del artículo 257° del TUO de la LPAG, corresponderá analizar si han **concurrido** las siguientes circunstancias:

- La empresa operadora deberá acreditar que la comisión de la infracción cesó;
- La empresa operadora deberá acreditar que revirtió los efectos derivados de la misma;
- La subsanación (cese y reversión) deberá haberse producido antes de la notificación del inicio del procedimiento sancionador; y,
- La subsanación no debe haberse producido como consecuencia de un requerimiento del OSIPTEL de subsanación o de cumplimiento de la obligación, consignado expresamente en carta o resolución.

Conviene precisar que si bien en un PAS, la carga de la prueba del hecho que configura la infracción recae en los órganos encargados del procedimiento sancionador; la carga de la prueba de los eximentes y atenuantes de responsabilidad corresponden al administrado que los plantea.



En esa línea, Nieto²⁶ -haciendo alusión a una sentencia del Tribunal Constitucional Español- señala que, en una acción punitiva, la carga de la prueba se distribuye de la siguiente manera: al órgano sancionador le corresponde probar los hechos que constituyen la infracción administrativa, y; el administrado investigado debe probar los hechos que pueden resultar excluyentes de su responsabilidad; y, de ser el caso, atenuantes.

Asimismo, es importante señalar que, dependiendo de la naturaleza del incumplimiento de determinada obligación y de la oportunidad en la que ella ocurra, existirán incumplimientos que para ser subsanados requerirán, además del cese de la conducta, la reversión de los efectos generados por la misma. Por otro lado, debe precisarse que existirán aquellos incumplimientos cuyos efectos resulten fáctica y jurídicamente irreversibles. Serán en estos últimos casos, donde la subsanación no resultará posible y, por ende, no se configurará el eximente de responsabilidad establecido por el TUO de la LPAG.

Sin perjuicio de lo señalado, podría darse el caso de incumplimientos que hasta la fecha de su cese no hayan generado un efecto concreto, en cuyo caso no resulta exigible la reversión de efectos, aplicándose el eximente de responsabilidad prevista en el TUO de la LPAG, en tanto concurren los demás requisitos previstos para ello.

En el presente caso, en relación al incumplimiento del último párrafo del artículo 11° del Reglamento de Tarifas, conforme precisa la DFI en su Informe Final de Instrucción, BEST CABLE cesó su conducta al advertirse que realizó cobros superiores a la tarifa establecida durante tres (3) días, siendo el 3 de febrero de 2023 el último día que realizó tales cobros, lo cual se produjo con anterioridad al inicio del PAS, sin que medie exhortación por parte del Osiptel.

Sin embargo, no es posible considerar la reversión de la conducta infractora, puesto que la empresa operadora no ha cumplido con acreditar haber efectuado las devoluciones correspondientes a sus abonados.

Cabe señalar que respecto del incumplimiento del artículo 12° del Reglamento de Tarifas y el artículo 28° de la Norma de Condiciones de Uso, BEST CABLE no ha acreditado el cese de las conductas infractoras; por lo cual, tampoco podría considerarse la reversión de ambas conductas.

En consecuencia, bajo el análisis realizado, no corresponde aplicar ningún eximente de responsabilidad administrativa, según lo previsto en el literal f) del numeral 1 del artículo 257° del TUO de la LPAG.

1.5 Respecto a la medida a imponer por los incumplimientos detectados. –

BEST CABLE formuló mediante sus Descargos el cuestionamiento de la imposición de sanciones por los incumplimientos detectados, señalando entre otros, los esfuerzos realizados para comunicar a sus usuarios el incremento tarifario; el “error” cometido al momento de registrar en el SIRT supuestamente

²⁶ NIETO GARCIA, Alejandro. Derecho Administrativo Sancionador. 4ta edición. Tecno. Madrid, 2005. Página N° 424.



inducido por OSIPTEL; los problemas que tiene dicho SIRT para efectuar rectificaciones; y, de otro lado, los documentos “avisos de cobranza” que pondría a disposición de los abonados a fin que conozcan los consumos realizados y efectúen el respectivo pago; asimismo, solicitó se analice medidas menos gravosas en atención al Principio de Razonabilidad, tales como medidas preventivas o alertas preventivas, en tanto la imposición de sanciones no cumpliría con los juicios de idoneidad, necesidad y proporcionalidad.

De igual forma cuestiona el desarrollo de la determinación de la sanción realizado por la DFI, así como el exceso de punición que considera, respecto de la imputación de los artículos 11 y 12 del Reglamento de Tarifas.

Al respecto, esta Instancia considera pertinente evaluar de manera preliminar si la propuesta de imposición de una sanción en el presente PAS se ajusta al Principio de Razonabilidad contenido en el numeral 1.4 del inciso 1 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG.

Así, en cuanto a la aplicación del Principio de Razonabilidad, éste se encuentra reconocido a nivel legal en el numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, por el cual las decisiones de las autoridades cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

En ese sentido, dicho Principio *“en cierta medida, racionaliza la actividad sancionadora de la Administración, evitando que la autoridad administrativa desborde su actuación represiva, encausando ésta dentro de un criterio de ponderación, mesura y equilibrio, como la alternativa última de entre las que menos gravosas resulten para el administrado”*²⁷.

Ahora bien, con la finalidad de determinar la medida a imponer en el presente PAS, se procederá a analizar cada uno de los requisitos que contempla el TUO de la LPAG a efectos de considerar que un acto administrativo observa el mencionado Principio:

- **Requisito 1: Que la decisión de la autoridad administrativa se haya adoptado dentro de los límites de la facultad atribuida.**

En atención a lo dispuesto en los artículos 40 y 41 del Reglamento General del Osiptel, la Gerencia General ostenta la facultad de imponer sanciones por el incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión; siendo que, de acuerdo con el Reglamento de Organización y Funciones del Osiptel y sus modificatorias vigentes al momento del inicio del PAS²⁸, la DFI se constituye en el órgano de instrucción en los procedimientos sancionadores, cuya competencia sea de la Gerencia General.

²⁷ PEDRESCHI GARCÉS, Willy. Análisis sobre la Potestad sancionadora de la Administración Pública y el Procedimiento Administrativo Sancionador en el marco de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General en Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Lima: ARA Editores, Segunda Parte, 2003, p.530.

²⁸ Entre ellas la aprobada con Decreto Supremo N°160-2020-PCM, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 1 de octubre de 2020.



En tal sentido, considerando que la DFI es el órgano competente para la instrucción del presente PAS, el mismo ha sido iniciado por un órgano competente para tales efectos.

- **Requisito 2: Que la decisión de la autoridad administrativa mantenga la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.**

Habiéndose establecido la legalidad de la medida adoptada por la DFI, corresponde determinar la medida pertinente que correspondía adoptarse en el presente caso, siendo importante indicar que, en un primer momento, el inicio de un procedimiento sancionador tiene como finalidad la evaluación de los hechos que constituirían una infracción de las normas y/o reglamentos emitidos por la autoridad; posterior a ello, y una vez determinado el incumplimiento de deberes u obligaciones, se debe determinar la pertinencia de la imposición de una sanción sobre la base de los criterios previamente establecidos.

Así, en lo referente a la decisión de iniciar un procedimiento sancionador, es decir, el primer momento, conforme se verifica en el presente caso, es de considerar que, al momento de la emisión del Informe de Fiscalización, en el cual se recomendó el inicio del presente PAS, se verificó que BEST CABLE aun cuando, a través del SIRT comunicó el incremento tarifario de manera antelada al plazo regulatorio; tal incremento no fue aplicado en la fecha consignada en el referido sistema, incumpliendo el último párrafo del artículo 11 del Reglamento de Tarifas.

Asimismo; respecto a las comunicaciones efectuadas a sus usuarios, aun cuando informó a través de diversos medios (diarios de alcance nacional, radio, televisión, redes sociales y SMS), estos no fueron suficientes para dejar constancia de que los usuarios habían sido debidamente notificados, incumpliendo así el artículo 12 del Reglamento de Tarifas.

De igual forma, aun cuando la referida empresa remitió los “avisos de cobranza” señalando que eran los recibos del servicio, se detectó que los mismos no eran entregados a todos los usuarios, debido a la falta de un registro de todos sus abonados, puesto que no daban todos sus datos a la empresa operadora.

Ahora bien, en cuanto al segundo momento, es decir, la medida a imponer frente al incumplimiento detectado, es necesario que la decisión que se adopte también cumpla con los parámetros del test de razonabilidad, lo que conlleva la observancia de sus tres (3) dimensiones: el juicio de adecuación, el juicio de necesidad y el juicio de proporcionalidad.

En cuanto al **juicio de idoneidad o de adecuación**: es pertinente indicar que las sanciones administrativas cumplen con el propósito de la potestad sancionadora de la Administración Pública, que es disuadir o desincentivar la comisión de infracciones por parte de un administrado.



Asimismo, se tiene que, de acuerdo a lo señalado por MORON URBINA²⁹, una medida sancionadora adecuada debe ser un medio jurídico idóneo y coherente para lograr el fin u objetivo previsto por el legislador al habilitar la potestad sancionadora sobre determinada actividad.

En ese sentido, en el inicio del presente PAS se determinó -frente a los incumplimientos detectados- al advertirse la relevancia del bien jurídico protegido por la norma cuyo incumplimiento se imputa, el cual -para el presente caso- se encuentra vinculado a lo siguiente:

- i) Garantizar que los abonados no sean afectados por el cobro indebido al aplicar una tarifa superior a la Tarifa Establecida vigente registrada en el SIRT,
- ii) Derecho a informarse previamente del incremento tarifario a fin de que dicho abonado pueda tomar decisiones de consumo frente al incremento tarifario, como ejercer oportunamente sus derechos a migrar de plan tarifario o resolver el contrato de abonado, y;
- iii) El derecho del abonado de informarse de los conceptos que le están facturando en sus recibos, a fin de ejercer adecuada y oportunamente su derecho a reclamar, así como verificar si los mismos no se ajustan a los términos contractuales con los que adquirió el servicio.

En el presente caso, el inicio del PAS busca generar un efecto disuasivo de modo tal que BEST CABLE adopte las medidas necesarias que le permitan garantizar el cumplimiento de las obligaciones previstas en los artículos 11° y 12° del Reglamento de Tarifas y el artículo 28° de la Norma de Condiciones de Uso.

En relación a ello, es necesario considerar que la imposición de sanciones administrativas tiene dos efectos: el represivo y el disuasivo. El efecto represivo, es entendido como un gravamen a consecuencia de una conducta lesiva a un bien jurídico protegido producido por una infracción administrativa. El efecto disuasivo, es el desincentivo para la comisión de futuras infracciones por parte de los administrados.

En relación al **juicio de necesidad**: debe verificarse que la medida sancionadora elegida sea la menos lesiva para los derechos e intereses de los administrados, considerando además que no existen otras medidas sancionadoras que cumplan con similar eficacia con los fines previstos para la sanción, aunque sin dejar de lado las singularidades de cada caso.

Al respecto, frente a la imposición de otras medidas, es necesario indicar respecto de las Alertas Preventivas, contempladas en el Reglamento de Fiscalización³⁰, que estas corresponden a comunicaciones emitidas en función al resultado de las fiscalizaciones preventivas realizados por la DFI, los cuales, miden el desempeño de las entidades supervisadas, con la finalidad que la empresa operadora informe al Osiptel las acciones que adoptará para mejorar su

²⁹ MORON URBINA, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Quinta Edición, pág. 407- 409

³⁰ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 090-2015-CD/OSIPTTEL y modificatorias.



gestión y reducir riesgos de incumplimiento de la obligación fiscalizada; hecho que no corresponde en el presente caso.

De otro lado, respecto de la posibilidad de aplicar una Medida Correctiva, la Exposición de Motivos de la Resolución N° 056-2017-CD/OSIPTEL, norma modificatoria del RGIS, señala que en la práctica podrían presentarse situaciones en las que, habiéndose iniciado el procedimiento sancionador respectivo, el material probatorio permite a la autoridad administrativa advertir la existencia de otro medio alternativo de conclusión del procedimiento diferente a la sanción administrativa, que reviste la misma idoneidad para alcanzar el objetivo propuesto y que es más benigno a la afectación al administrado.

En este punto, es pertinente señalar que esta Instancia advierte que BEST CABLE no ha sido renuente en cumplir con la normativa vigente, y ello se puede observar del registro del incremento tarifario en el SIRT en un plazo mayor a lo establecido en el artículo 11 del Reglamento de Tarifas; asimismo, en relación a lo dispuesto en el artículo 12 del mismo reglamento, se tiene la comunicación efectuada a sus abonados a través de diferentes medios³¹ además del SMS³².

Asimismo, respecto al “error” en la fecha de entrada en vigencia de la tarifa en el SIRT, alegado por BEST CABLE, así como la corrección del ingreso como nueva tarifa de los incrementos tarifarios; se advierte que la corrección de este tipo de errores no ha sido contemplada en el numeral 6.7 de la Guía de registro en la plataforma del Sistema de Información y Registro de Tarifas del OSIPTEL³³, lo cual evidencia un impedimento en el diseño del sistema, que escapa al control de la empresa operadora.

Por último, en cuanto a lo dispuesto en el artículo 28 de la Norma de Condiciones de Uso, se ha verificado que la empresa emite un documento que contempla la información básica del servicio y la tarifa que está pagando el abonado; no obstante, por la falta de un registro completo y actualizado de las direcciones de sus abonados, la empresa operadora no envía dicho documento a todos sus abonados o por algún medio que deje constancia de dicha remisión.

En ese orden de ideas, esta Instancia considera que, si bien no es posible eximir a BEST CABLE de su responsabilidad por los incumplimientos detectados; cabe tener en consideración en el presente caso las circunstancias antes indicadas, revelan un comportamiento por parte de la empresa operadora orientado a adecuar la conducta infractora, ello adicionado a que no se han presentado factores agravantes de responsabilidad según lo dispuesto en el artículo 18 del RGIS, puesto que no se ha evidenciado la existencia de intencionalidad en la comisión de las infracciones, y no se ha configurado reincidencia.

Además, se advierte que BEST CABLE no registra sanciones anteriores respecto de obligaciones dispuestas en el Reglamento de Tarifas y Normas de las Condiciones de Uso, de conformidad con el Registro de Sanciones y Multas del Osiptel, impuestas por la Gerencia general. Tal es así, que incluso la propia DFI en su Informe Final de Instrucción, recomienda la imposición de una Medida

³¹ Publicación de un mensaje en su página web, redes sociales, mensajes informativos en sus canales propios (Best Cable Canal 3, Best Cable Sports Canal 6 y en los canales musicales 97, 98 y 99) y en tandas informativas de 24 horas por 60 días consecutivos; así como a través de spots publicitarios en Radio Comas y Radio Cantogrande

³² Ver numerales 70 al 74 del Expediente de Fiscalización

³³



Correctiva en el extremo del artículo 28 de las Normas de las Condiciones de Uso, sobre la base de las consideraciones expuestas en el párrafo anterior.

Por lo tanto, tal contexto amerita que, en el caso en particular, se reevalúe la idoneidad de la sanción, puesto que resultaría más consistente la imposición de una Medida Correctiva, ordenando a dicha empresa informar sobre las acciones y/o medidas adoptadas para no incurrir en el incumplimiento de obligaciones establecidas en el Reglamento de Tarifas y las Normas de las Condiciones de Uso³⁴.

En cuanto al **juicio de proporcionalidad**, se busca establecer si la medida establecida guarda una relación razonable con el fin que se pretende alcanzar, por lo cual se considera que este parámetro está vinculado con el juicio de necesidad; habiéndose evaluado que la medida a imponer no sólo resulta proporcional con el bien jurídico vulnerado, sino también eficaz para desincentivar y prevenir la comisión de futuras infracciones relacionadas con el Reglamento de Tarifas y las Normas de las Condiciones de Uso.

Por lo expuesto, en aplicación del Principio de Razonabilidad, considerando sus tres (3) dimensiones: el juicio de adecuación, el juicio de necesidad y el juicio de proporcionalidad; esta instancia considera que la medida más idónea en el presente caso resulta la imposición de una Medida Correctiva, a fin que BEST CABLE adecúe su conducta, garantizado el cumplimiento de lo dispuesto por el Reglamento de Tarifas y las Normas de las Condiciones de Uso.

Finalmente, cabe indicar que, en atención a lo indicado en los párrafos precedentes y que, en el presente caso, no se impondrá una sanción la empresa operadora por cada una de las infracciones evaluadas; carece de objeto pronunciarse respecto a las demás alegaciones presentadas por BEST CABLE en sus Descargos relacionadas con los parámetros para la determinación de la sanción, verdad material y debida motivación del Informe Final de Instrucción.

III. ALCANCES DE LA MEDIDA A IMPONERSE. -

Conforme lo dispone el artículo 23 del RGIS, modificado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 056-2017-CD/OSIPTTEL, las medidas correctivas buscan la corrección del incumplimiento, y a través de ellas, los órganos competentes para imponer sanciones pueden ordenar las empresas operadoras realizar determinada conducta o abstenerse de ella, con la finalidad de que cumplan determinadas obligaciones legales o contractuales.

En esa línea, debe considerarse que, en sus Descargos, BEST CABLE no ha señalado ni ha acreditado las medidas a nivel interno que implementará para no incurrir en los incumplimientos imputados en el presente PAS.

Así, sobre lo indicado, debe considerarse que el artículo 24 del RGIS dispone los tipos de medidas correctivas a imponer, entre ellas:

³⁴ Cabe indicar, que el Tribunal de Apelaciones del Osiptel mediante Resolución N° 43-2025-TA/OSIPTTEL ha ratificado recientemente el pronunciamiento de esta Primera Instancia en el Expediente N° 036-2024-GG-DFI/PAS iniciado en contra de la empresa RESES MULTIMEDIA PERÚ S.A.C -parte del grupo empresarial BEST CABLE-, en el cual se le impuso una medida correctiva por los mismos incumplimientos evaluados en el presente PAS.

**“Artículo 24.- Tipos de medidas correctivas**

De manera concurrente o no, se dispondrá las siguientes medidas correctivas:

(...)

(iv) Realización de determinados actos destinados a garantizar el cumplimiento de una obligación legal o contractual. (...)

[Subrayado agregado]

Atendiendo a ello, en este caso en particular, corresponde requerir a BEST CABLE, que cumpla con realizar lo siguiente a fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones previstas en los artículos 11° y 12° del Reglamento de Tarifas; y, el artículo 28° de la Norma de Condiciones de Uso:

- i) En el plazo máximo de sesenta (60) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la presente Resolución, deberá implementar las medidas y/o acciones necesarias que garanticen el cumplimiento de aplicar las tarifas registradas en el SIRT, conforme a lo establecido en el último párrafo al artículo 11 del Reglamento General de Tarifas, aprobado por la Resolución N° 060-2000-CD/OSIPTTEL y modificatorias; así como, informar el incremento tarifario a sus abonados a través de medios que dejen constancia al menos 10 días calendario antes de su entrada en vigencia, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 12 del referido Reglamento, y que se emita y remita los recibos a sus abonados, correspondientes a sus planes DUO, mediante medios que dejen constancia de ello, por lo menos 5 días calendario antes de la fecha de vencimiento de los mismos, de conformidad con lo establecido en el artículo 28 de las Normas de las Condiciones de Uso de los servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTTEL y modificatorias³⁵.
- ii) Presentar a la DFI, en el plazo máximo de diez (10) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la presente Resolución, las medidas y/o acciones que implementará, así como el respectivo cronograma de ejecución, para dar cumplimiento a lo dispuesto en el numeral i) precedente.
- iii) Devolver dentro del plazo de dos (2) meses, contados desde el día siguiente de la notificación de la presente Resolución, a los abonados que contaban con los planes tarifarios con registro SIRT TECAB2021000030 y TECAB2021000031, que fueron afectados por el incumplimiento del último párrafo del artículo 11 del Reglamento General de Tarifas, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD/OSIPTTEL y modificatorias, la parte proporcional a los días en que se les aplicó una tarifa mayor a la informada en el SIRT.
- iv) Informar a la DFI, 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 (iii) precedente.

³⁵ Cabe indicar, que el Tribunal de Apelaciones del Osiptel mediante Resolución N° 43-2025-TA/OSIPTTEL ha ratificado recientemente el pronunciamiento de esta Primera Instancia en el Expediente N° 036-2024-GG-DFI/PAS iniciado en contra de la empresa RESES MULTIMEDIA PERÚ S.A.C -parte del grupo empresarial BEST CABLE-, en el cual se le impuso una medida correctiva por los mismos incumplimientos evaluados en el presente PAS.



- v) El incumplimiento de las obligaciones previstas en el numeral i), constituirá una infracción administrativa, acorde a lo dispuesto en el artículo 25 del RGIS, cuya calificación según se dispone en la Resolución N° 118-2021-CD/OSIPTTEL, que aprobó la “Norma que establece el Régimen de Calificación de Infracciones”, será efectuada acorde a la escala prevista en el artículo 25 de la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Osiptel y, en función al nivel de la multa estimada en la aplicación de la “Metodología para el Cálculo de Multas” aprobada mediante Resolución N° 229-2021- CD/OSIPTTEL, y según el tipo de sanción que corresponda.

En aplicación de las funciones que corresponden a esta Gerencia General, conforme a lo establecido en el artículo 41 del Reglamento General del Osiptel y de acuerdo con el artículo 18 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

SE RESUELVE:

Artículo 1°. - **IMPONER UNA MEDIDA CORRECTIVA** a la empresa **BEST CABLE PERÚ S.A.C.**, disponiendo lo siguiente:

- i) En el plazo máximo de sesenta (60) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la presente Resolución, deberá implementar las medidas y/o acciones necesarias que garanticen el cumplimiento de aplicar las tarifas registradas en el SIRT, conforme a lo establecido en el último párrafo al artículo 11 del Reglamento General de Tarifas aprobado por la Resolución N° 060-2000-CD/OSIPTTEL y modificatorias; así como, informar el incremento a sus abonados a través de medios que dejen constancia, al menos 10 días calendario antes de su entrada en vigencia, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 12 del referido Reglamento, y que se emita y remita los recibos a sus abonados, correspondientes a sus planes DUO, mediante medios que dejen constancia de ello, por lo menos 5 días calendario antes de la fecha de vencimiento de los mismos, de conformidad con lo establecido en el artículo 28 de las Normas de las Condiciones de Uso de los servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTTEL y modificatorias.
- ii) Presentar a la Dirección de Fiscalización e Instrucción, en el plazo máximo de diez (10) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la presente Resolución, las medidas y/o acciones que implementará, así como el respectivo cronograma de ejecución, para dar cumplimiento a lo dispuesto en el numeral i) precedente.
- iii) Devolver dentro del plazo de dos (2) meses, contados desde el día siguiente de la notificación de la presente Resolución, a los abonados que contaban con los planes tarifarios con registro SIRT TECAB2021000030 y TECAB2021000031, que fueron afectados por el incumplimiento del último párrafo del artículo 11 del Reglamento General de Tarifas, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD/OSIPTTEL y modificatorias, la parte proporcional a los días en que se les aplicó una tarifa mayor a la informada en el SIRT.
- iv) 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 (iii) precedente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Artículo 2°. - El incumplimiento de las obligaciones dispuestas en el numeral i) precedente, constituirán infracción, de acuerdo a lo previsto en el artículo 25 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL y modificatorias.

Artículo 3°. - Notificar la presente Resolución a la empresa **BEST CABLE PERÚ S.A.C.**

Artículo 4°.- Encargar a la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales del Osiptel la publicación de la presente Resolución en la página web del Osiptel (www.osiptel.gob.pe), en cuanto haya quedado firme o se haya agotado la vía administrativa.

Regístrese y comuníquese,

SERGIO ENRIQUE CIFUENTES
CASTAÑEDA
GERENTE GENERAL (e)
GERENCIA GENERAL

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>