



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



## RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL DE APELACIONES

EXPEDIENTE N°	<b>00116-2024-GG-DFI/PAS</b>
MATERIA	<b>Recurso de apelación interpuesto contra la Resolución de Gerencia General N° 000140-2025-GG/OSIPTEL</b>
ADMINISTRADO	<b>ENTEL PERÚ S.A.</b>

### VISTOS:

- (i) El Expediente N° 00116-2024-GG-DFI/PAS, y;
- (ii) El recurso de apelación presentado por la empresa Entel Perú S.A. contra la Resolución de Gerencia General N° 140-2025-GG/OSIPTEL.

### CONSIDERANDO:

#### I. ANTECEDENTES

- 1.1. Mediante Informe N° 00244-DFI/SDF/2024 del 6 de setiembre de 2024 (en adelante, Informe de Fiscalización), la Dirección de Fiscalización e Instrucción (en adelante, DFI) emitió el resultado de la verificación del cumplimiento de la obligación establecida en el artículo 15 del Reglamento de calidad de la atención a usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles<sup>1</sup> (en adelante, RCAU), por parte de Entel Perú S.A., así como los artículos adicionales vinculados con dichas obligaciones, como el artículo 9 del RCAU<sup>2</sup>, durante el periodo del 1 de mayo al 30 de noviembre de 2023, concluyendo lo siguiente:

#### **“V. CONCLUSIONES**

122. **ENTEL PERÚ S.A.** habría incumplido lo dispuesto por el artículo 9 del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las Empresas Operadoras de Servicios de Telefonía Fija y Servicios Públicos Móviles, aprobado mediante Resolución N° 127-2013-CD/OSIPTEL, y sus modificatorias, por lo que habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 19 de la referida norma, toda vez que en 24 casos no habría

<sup>1</sup> Aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 127-2013-CD/OSIPTEL y modificatorias.

<sup>2</sup> **Artículo 9.- Entrega de constancia de arribo al usuario en oficinas comerciales**

Las empresas operadoras deberán entregar al usuario una constancia de arribo a la oficina comercial en el que se consigne información relativa a la fecha y la hora (a nivel de minutos) de entrega de la referida constancia.

Dicha constancia de arribo deberá ser entregada al usuario de manera inmediata a su llegada a la oficina comercial, independientemente si por razones de aforo no pudiera ingresar a ella.

Lo dispuesto en el presente artículo solo resulta aplicable a los trámites que se regulan en la presente norma.

La constancia de arribo entregada al usuario para una atención preferente, de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público, no requiere ser diferenciada en base al tipo de trámite que se solicite.



entregado al usuario la constancia de arribo a su llegada a la oficina comercial. La relación de estos casos se consigna en el Anexo 1<sup>18</sup> del presente Informe.

## VI. RECOMENDACIONES

(...)

124. Se recomienda el inicio de un **PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR** a **ENTEL PERÚ S.A.**, toda vez que habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 19 del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las Empresas Operadoras de Servicios de Telefonía Fija y Servicios Públicos Móviles, aprobado mediante Resolución N° 127-2013-CD/OSIPTEL, y sus modificatorias, por cuanto habría incumplido lo dispuesto en el artículo 9 de la referida norma, de conformidad con lo expuesto en el numeral IV del presente Informe.(...)"

- 1.2. Mediante Carta N° C.02475-DFI/2024 (en adelante, Carta de imputación de cargos), notificada el 29 de octubre de 2024, la DFI comunicó a ENTEL el inicio de un procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS) por la presunta comisión de la infracción calificada como leve y tipificada en el artículo 19 del RCAU, por el incumplimiento del artículo 9 de la misma norma.
- 1.3. Mediante Carta N° CGR-3588-2024-AER, recibida el 5 de noviembre del 2024, ENTEL solicitó una ampliación de treinta (30) días hábiles adicionales para la presentación de sus descargos
- 1.4. Mediante Carta N° C.02575-DFI/2024, notificada el 11 de noviembre de 2024, la DFI otorgó a ENTEL una prórroga de cinco (5) días hábiles adicionales al plazo originalmente otorgado para la presentación de sus descargos.
- 1.5. Mediante Carta N° EGR-272-2024-AER, recibida el 13 de noviembre del 2024, ENTEL presentó sus descargos.
- 1.6. Con fecha 12 de diciembre de 2024, la DFI remitió a la Gerencia General el Informe N° 00251-DFI/2024 (en adelante, Informe Final de Instrucción), con el análisis de la infracción imputada a ENTEL en el presente PAS.
- 1.7. Mediante Carta N° C.00070-GG/2025, notificada el 30 de enero de 2025, la Gerencia General trasladó a ENTEL el Informe Final de Instrucción, otorgándole el plazo de cinco (5) días hábiles para la presentación de sus descargos.
- 1.8. Mediante Carta N° EGR-129-2025-AER, recibida el 6 de febrero de 2025, ENTEL presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción.
- 1.9. Mediante Resolución de Gerencia General N° 140-2025-GG/OSIPTEL (en adelante, RESOLUCIÓN 140), notificada el 24 de abril de 2025, la primera instancia resolvió sancionar a ENTEL con una multa de 50 UIT, por la comisión de la infracción calificada como leve y tipificada en el artículo 19 del RCAU, por el incumplimiento del artículo 9 de la misma norma, toda vez que en veinticuatro (24) casos no entregó al usuario la constancia de arribo a su llegada a la oficina comercial en la que se consigne información relativa a la fecha y la hora, a nivel de minutos, de entrega de la referida constancia.
- 1.10. Mediante Carta N° EGR-203-2025-AER, recibida el 19 de mayo de 2025, ENTEL interpuso recurso de apelación contra la RESOLUCIÓN 140.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



## II. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA

De conformidad con el artículo 27 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones<sup>3</sup> (en adelante, RGIS) y los artículos 218 y 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>4</sup> (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. CUESTIÓN PREVIA: EVALUACIÓN DE LA RETROACTIVIDAD BENIGNA

En el presente PAS, este Tribunal advierte que la infracción imputada a ENTEL se encuentra tipificada en el artículo 19 del RCAU, por el incumplimiento del artículo 9 de la misma norma, en tanto en veinticuatro (24) casos no entregó a los usuarios una constancia de arribo a la oficina comercial en la que se consigne información relativa a la fecha y la hora (a nivel de minutos) de entrega de la referida constancia.

Dicha infracción fue cometida durante la vigencia del RCAU. Sin embargo, el 18 de diciembre de 2023, se publicó en el diario oficial El Peruano el nuevo Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Nuevo RCAU), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N°00333-2023-CD/OSIPTEL, el cual dispuso la derogación progresiva del RCAU<sup>5</sup>.

En esa línea, en virtud de la Primera Disposición Complementaria Final<sup>6</sup>, el nuevo RCAU entró en vigencia el 18 de julio de 2024, salvo las disposiciones definidas en los artículos 10 al 20<sup>7</sup>, las cuales entrarán en vigencia a los doce (12) meses desde la publicación del Manual Técnico del Sistema de Información del servicio de atención al usuario. Por ello, respecto del nuevo RCAU, desde el 18 de julio de 2024 entraron en vigencia sus disposiciones generales, las obligaciones de los canales de atención telefónico, presencial y virtual, así como, su régimen de infracciones y sanciones.

En atención a lo expuesto, corresponde a este Tribunal, evaluar si procede aplicar en el presente PAS, el principio de irretroactividad, por el cual, se aplica la norma sancionadora vigente al momento de la comisión de la infracción (en este caso, el RCAU) o, la retroactividad de las disposiciones sancionadoras vigentes luego de la comisión de la infracción (en este caso, el Nuevo RCAU), siempre que éstas sean más favorables para la situación jurídica del infractor.

Al respecto, este Tribunal debe señalar que en nuestro ordenamiento jurídico rige la regla de aplicación inmediata de las normas (irretroactividad), el cual se encuentra reconocido en el artículo 103 de la Constitución Política del Perú, por el que las normas jurídicas son aplicables a las consecuencias de las relaciones y situaciones jurídicas

<sup>3</sup> Aprobado con Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL y modificatorias.

<sup>4</sup> Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS y modificatorias.

<sup>5</sup> **DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS DEROGATORIAS**

*Primera.- Derogar la Resolución de Consejo Directivo N° 127-2013-CD/OSIPTEL, de manera progresiva considerando lo previsto en la primera disposición complementaria final de la presente norma.*

<sup>6</sup> **DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES**

**Primera.- Vigencia**

*La presente norma entra en vigencia a los siete (7) meses posteriores a su publicación en el diario oficial El Peruano; salvo las disposiciones definidas en los artículos 10 al 20 las cuales entran en vigencia a los doce (12) meses desde la publicación del Manual Técnico indicado en la Tercera Disposición Complementaria Final de la presente norma.*

<sup>7</sup> Los artículos 10 al 20 del nuevo Reglamento de Calidad corresponden a las normas del Sistema de Información del Servicio de Atención al Usuario, medición de indicadores de calidad, y publicación y difusión de resultados de los indicadores de calidad de atención.



existentes, no teniendo efectos retroactivos, salvo en materia penal, cuando favorezca al reo.

Con relación a ello, debe resaltarse que, para NIETO, el fundamento de la retroactividad de las normas sancionadoras favorables es la igualdad, puesto que si luego de la comisión de la infracción, el ordenamiento jurídico considera suficiente una intervención menos gravosa sobre la persona que cometió la infracción, resulta injusto sancionar de distinta manera a quienes han cometido la misma infracción, bajo el fundamento de la seguridad jurídica<sup>8</sup>.

Asimismo, Juan Carlos Cassagne sostiene que *“como excepción al principio de irretroactividad y a la consecuente ultractividad de la ley anterior, que continúa rigiendo para los hechos, cometidos durante su vigencia aun después de su derogación, se admite la aplicación retroactiva de la ley más benigna”*<sup>9</sup>.

En resumen, de lo antes desarrollado, se tiene que, en nuestro ordenamiento jurídico, la aplicación de la norma en el tiempo se ajusta a lo siguiente:

- Regla general: aplicación inmediata, por la cual, se aplican las normas a las situaciones existentes a partir de su entrada en vigencia.
- Regla de excepción: aplicación retroactiva benigna, por la cual, se aplica la nueva norma a situaciones ocurridas antes de su entrada en vigencia, sólo en materia penal y siempre que favorezca al reo.

Al respecto, es importante señalar que el TUO de la LPAG incluye en su Título IV, un conjunto de principios aplicables al procedimiento administrativo sancionador que, *prima facie* vienen siendo aplicados en el ámbito penal. Entre los referidos principios encontramos al principio de Irretroactividad y a la regulación de la retroactividad benigna de las disposiciones sancionadoras. Ello mismo ha sido resaltado por la Corte Suprema de Justicia de la República, quien ha reconocido con carácter de precedente vinculante que la retroactividad benigna aplica en materia administrativa sancionadora<sup>10</sup>.

Al respecto, en el artículo 248 del TUO de la LPAG<sup>11</sup> se establece que, en el marco del principio de irretroactividad son aplicables las disposiciones sancionadoras vigentes en el momento de incurrir el administrado en la conducta a sancionar, salvo que las posteriores sean más favorables. Asimismo, dicha norma señala que las disposiciones sancionadoras producen efecto retroactivo, siempre que favorezcan al presunto infractor, y se refieran a: i) la tipificación de la infracción, ii) la sanción en sí y iii) los plazos de prescripción.

<sup>8</sup> NIETO GARCÍA, Alejandro. Derecho Administrativo Sancionador. 4ª Edición. Madrid: Tecnos, 2005, p. 244.

<sup>9</sup> CASSAGNE, Juan Carlos. Derecho Administrativo- Tomo II, Palestra Editores, Lima, 2010, pág. 575.

<sup>10</sup> Casación N°3988-2011: *“la aplicación de la retroactividad benigna en materia administrativa presupone la existencia de dos juicios disímiles por parte del legislador sobre un mismo supuesto de hecho conductual (un cambio de valoración sobre la conducta infractora): Uno anterior, más severo, y otro posterior, más tolerante”*.

<sup>11</sup> **“Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

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

**5.- Irretroactividad.-** *Son aplicables las disposiciones sancionadoras vigentes en el momento de incurrir el administrado en la conducta a sancionar, salvo que las posteriores le sean más favorables.*

*Las disposiciones sancionadoras producen efecto retroactivo en cuanto favorecen al presunto infractor o al infractor, tanto en lo referido a la tipificación de la infracción como a la sanción y a sus plazos de prescripción, incluso respecto de las sanciones en ejecución al entrar en vigor la nueva disposición”*.



Considerando lo expuesto, para considerar que una disposición normativa sancionadora puede ser objeto de aplicación retroactiva en el ámbito de la norma señalada, esta, de manera objetiva, debe destipificar una conducta infractora, reducir la sanción prevista para dicha conducta o disminuir el plazo de prescripción de la infracción.

Al respecto, Rebollo Puig<sup>12</sup> considera que no procede la retroactividad benigna cuando la nueva normativa que sustituye la derogada sigue calificando como infracción la conducta de que se trata y el ordenamiento jurídico aplicable establece sanciones del mismo tipo y cuantía.

A continuación, se muestra gráficamente, el análisis efectuado por este Tribunal sobre la tipificación del incumplimiento antes mencionado, tanto en el RCAU, como en el Nuevo RCAU:

CUADRO N° 1

SITUACIÓN DEL ADMINISTRADO CON LA APLICACIÓN DEL RCAU, CONFORME A LO DESARROLLADO POR LA PRIMERA INSTANCIA			SITUACIÓN DEL ADMINISTRADO CON LA APLICACIÓN DEL NUEVO RCAU
INFRACCIÓN	CONDUCTA	MULTA IMPUESTA	
Artículo 19 del RCAU	<p>Artículo 19 del RCAU:</p> <p><i>“Artículo 19.- Infracciones y Sanciones Constituye infracción el incumplimiento por parte de la empresa operadora, de cualquiera de las disposiciones contenidas en los artículos: (...), 9, (...).”</i></p> <p>Artículo 9 del RCAU:</p> <p><i>“Artículo 9.- Entrega de constancia de arribo al usuario en oficinas comerciales Las empresas operadoras deberán entregar al usuario una constancia de arribo a la oficina comercial en el que se consigne información relativa a la fecha y la hora (a nivel de minutos) de entrega de la referida constancia.</i></p> <p><i>Dicha constancia de arribo deberá ser entregada al usuario de manera inmediata a su llegada a la oficina comercial, independientemente si por razones de aforo no pudiera ingresar a ella. (...).”</i></p>	50 UIT	<p>Conducta tipificada, según el artículo 21 “Régimen de infracciones y sanciones” del Nuevo RCAU. Al respecto, el ítem 7 de dicho artículo establece lo siguiente:</p> <p><i>“La empresa operadora con más de 500 000 abonados que, al arribo del usuario al centro o punto de atención, no haya entregado la constancia de arribo física o virtual; y/o que no incluya en la constancia de arribo el código correlativo y/o la fecha y hora de entrega; incurre en infracción administrativa (Artículo 6, numeral 1).”</i></p>

Elaboración propia

<sup>12</sup> Rebollo Puig, Manuel. “Derecho Administrativo Sancionador”. Lex Nova. Valladolid, España, 2010. pp. 201-219.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



Como se puede apreciar, bajo el Nuevo RCAU también constituye infracción administrativa no entregar la constancia de arribo (física o virtual), y/o no incluir en dicha constancia de arribo el código correlativo y/o la fecha y hora de entrega.

En virtud de lo anterior y con arreglo a lo señalado en el Cuadro N° 1, este Tribunal verifica respecto del incumplimiento del artículo 9 del RCAU, que la misma conducta de incumplimiento se mantiene como infracción en el Nuevo RCAU. Asimismo, se aprecia que el Nuevo RCAU no modifica la sanción aplicable al referido incumplimiento ni los plazos de prescripción de la infracción<sup>13</sup>.

En virtud de lo anterior, este Tribunal concluye respecto del incumplimiento del artículo 9 del RCAU, que no corresponde aplicar el principio de retroactividad benigna en el presente PAS.

#### IV. ANÁLISIS DEL RECURSO DE APELACIÓN

Sobre los argumentos expuestos por ENTEL en el recurso de apelación contra la RESOLUCIÓN 140, corresponde señalar lo siguiente:

##### 4.1. Sobre la alegada vulneración del principio de tipicidad

ENTEL señala que cumple con generar un ticket como constancia de arribo a la oficina, consignando la fecha y hora, así como los datos personales del cliente. Además, señala que existe falta de tipicidad, dado que cumple con la finalidad de la norma imputada, consistente en medir el tiempo de atención a los usuarios.

Agrega que, en dicha fecha, la constancia de arribo se realizaba de manera oral, entregándole al usuario los datos exigidos en el RCAU, tales como la fecha y hora de ingreso y sus datos personales, modalidad que adoptó dado que el RCAU no indicaba de manera expresa que la constancia de arribo debía de ser física, lo que considera que le daba un margen de discrecionalidad en el modo y forma de entregar dicha constancia.

Por tal motivo, la empresa operadora manifiesta su disconformidad con la RESOLUCIÓN 140 al desestimar sus argumentos referidos a la discrecionalidad otorgada por el RCAU, alegando que no es cierto que la literalidad del artículo indique que la constancia a entregarse debe ser virtual o física.

Sobre ello, sostiene que recién en el Nuevo RCAU se precisó que la constancia de arribo consiste en un documento virtual o físico, precisión que evidenciaría que el RCAU no establecía con certeza qué era considerado una constancia de arribo y que no, por lo que le otorgaba un margen de discrecionalidad para determinar el modo y la forma de entrega de dicha constancia.

En ese sentido, ENTEL sostiene que los hechos no se subsumen al tipo infractor, solicitando por ello que se declare el archivo del PAS, en virtud de lo dispuesto en el principio de tipicidad.

<sup>13</sup> De acuerdo con la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL- Ley N° 27336, ante la comisión de infracciones leves, graves o muy graves corresponde la imposición de multas, salvo en el caso de las infracciones leves en las que cabe la imposición de amonestaciones según las particularidades del caso. Asimismo, los plazos de prescripción se rigen por lo establecido en la mencionada Ley N° 27336.



Al respecto, corresponde a este Tribunal mencionar que el principio de tipicidad exige que exista coincidencia entre la conducta descrita por la norma y el hecho sujeto a calificación, dado que está proscrita la interpretación extensiva de los tipos infractores. La finalidad de dicho principio es que los administrados conozcan, sin ambigüedades, las conductas que están prohibidas de realizar y las sanciones a las que estarían sujetos en caso de cometer la infracción.

Esto genera que se protejan los derechos de los administrados, al permitirles una defensa frente a infracciones no tipificadas o sanciones no contempladas en la norma, además de desincentivar la comisión de conductas que no son deseadas por el Estado. Al respecto, el TUO de la LPAG establece lo siguiente:

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

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

*(...)*

**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 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. (...)*”

Sobre el contenido del principio de tipicidad, Morón Urbina señala<sup>14</sup> que este principio exige el cumplimiento de tres (3) aspectos concurrentes:

- i) La reserva de ley para la descripción de aquellas conductas pasibles de sanción por la Administración Pública.
- ii) La exigencia de certeza o exhaustividad suficientes en la descripción de las conductas sancionables, constitutivas de las infracciones administrativas.
- iii) La interdicción de la analogía y la interpretación extensiva en la aplicación de los supuestos descritos como ilícitos (desde el punto de vista concreto, la tipificación es de interpretación restrictiva y correcta).

En este caso en concreto, la norma que establece la infracción administrativa materia de impugnación es el RCAU, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 127-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, emitido de conformidad con las facultades otorgadas por la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, y en sujeción a lo establecido por el primer párrafo del numeral 4 del artículo 248 del TUO de la LPAG, que preceptúa la excepción que permite tipificar infracciones por una norma reglamentaria<sup>15</sup>. En efecto, el RCAU señala lo siguiente:

<sup>14</sup> MORON URBINA, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Tomo II. 14ª Edición. Lima, Perú. Gaceta Jurídica, 2021. Pág. 434.

<sup>15</sup> De conformidad con el artículo 3° de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley N° 27332, modificada por las Leyes N° 27631 y N° 28337, el OSIPTEL ejerce, entre otras, la función normativa, que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios, así como la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



## **“Artículo 19.- Infracciones y Sanciones**

**Constituye infracción el incumplimiento por parte de la empresa operadora, de cualquiera de las disposiciones contenidas en los artículos: 4, 6, 8, 8-A, 8-B, 9, 12, 12-A, 15, 16 y 17.”**

(Resaltado agregado)

Tal como se puede advertir, el RCAU establece expresamente que la empresa operadora que incumpla el artículo 9 de la referida norma, incurrirá en infracción. Siendo así, se colige que ENTEL tenía previo y pleno conocimiento del supuesto jurídico descrito en la norma materia de análisis y su respectiva consecuencia jurídica.

Ahora bien, respecto a las obligaciones contenidas en el artículo 9 del RCAU, se aprecia que la norma es suficientemente clara, específica y precisa, al señalar que las empresas operadoras deben entregar al usuario -de manera inmediata- una constancia de arribo a la oficina comercial en el que se consigne información relativa a la fecha y la hora (a nivel de minutos) de entrega de la referida constancia, conforme se observa a continuación:

### **“Artículo 9.- Entrega de constancia de arribo al usuario en oficinas comerciales**

*Las empresas operadoras deberán entregar al usuario una constancia de arribo a la oficina comercial en el que se consigne información relativa a la fecha y la hora (a nivel de minutos) de entrega de la referida constancia.*

*Dicha constancia de arribo deberá ser entregada al usuario de manera inmediata a su llegada a la oficina comercial, independientemente si por razones de aforo no pudiera ingresar a ella.*

*Lo dispuesto en el presente artículo solo resulta aplicable a los trámites que se regulan en la presente norma.*

*La constancia de arribo entregada al usuario para una atención preferente, de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público, no requiere ser diferenciada en base al tipo de trámite que se solicite.”*

Así las cosas, es preciso mencionar que en el presente caso no se advierte interpretación de manera extensiva o por analogía de las obligaciones establecidas en el artículo 9 del RCAU, pues conforme al análisis realizado en los numerales 3.4 y 3.5 del Informe de Fiscalización<sup>16</sup>, el cual sustenta los hechos materia de infracción, se advierte a detalle la evaluación realizada de la obligación materia del presente PAS y su resultado.

Ahora bien, con relación a que ENTEL habría demostrado que sí cumpliría con generar un ticket como constancia de arribo a la oficina, consignando la fecha y hora, así como los datos personales del usuario, es pertinente señalar que de la revisión de lo consignado en las quince (15) actas de acción de fiscalización<sup>17</sup>, cuyo análisis consta en el Informe de Fiscalización, y de la información proporcionada por la empresa operadora, a través de las Cartas N° EGR-272-2024-AER y N° EGR-129-2025-AER en el trámite del PAS, se evidencia que ENTEL no entregó una constancia

<sup>16</sup> Notificado el 29 de octubre de 2024 con la Carta N° C.02475-DFI/2024 (Carta de imputación de cargos).

<sup>17</sup> Obrantes en el Expediente N° 00124-2023/DFI.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



de arribo a sus usuarios en ninguno de los veinticuatro (24) casos analizados que generaron la imposición de la sanción, tal como lo exige de manera expresa el artículo 9 del RCAU<sup>18</sup>.

Aunado a ello, se observa que ENTEL no ha remitido medio probatorio alguno para desacreditar la información que sirve de sustento para la imputación por la comisión de las infracciones, debiendo para ello aportar pruebas mediante la presentación de documentos, entre otros, conforme lo establece el artículo 173 del TUO de la LPAG, por lo que no ha desvirtuado los hechos que se le imputan ni el análisis realizado por la primera instancia.

Acorde con ello, considerando que, de los hechos verificados por la DFI, en la etapa de fiscalización, conforme consta en el Informe de fiscalización, se ha acreditado que la empresa operadora incumplió lo establecido en el artículo 9 del RCAU, hecho que está tipificado como infracción administrativa en el artículo 19 de la misma norma, se colige que no se advierte transgresión al principio de tipicidad.

Por consiguiente, no resulta relevante, a efectos de determinar el cumplimiento de la obligación, la interpretación sobre la finalidad de la norma que puede tener ENTEL, considerando que incluso ha incumplido una de las disposiciones del RCAU en el presente PAS, esto es el artículo 9 referido a la entrega de constancia de arribo al usuario en oficinas comerciales.

Sobre ello, cabe señalar que dicho razonamiento ha sido acogido por este Colegiado en pronunciamientos previos, tales como las Resoluciones N° 00034-2024-TA/OSIPTEL<sup>19</sup> y N° 00049-2024-TA/OSIPTEL<sup>20</sup>.

De otro lado, con relación a lo alegado por ENTEL, respecto a que la constancia de arribo se realizaba de manera oral, corresponde señalar que dicha modalidad no cumple con la obligación establecida en la norma, que exige la entrega de la constancia al usuario, en la que conste la fecha y hora de arribo a la oficina comercial. Cabe señalar que esta información es de suma relevancia, pues permite verificar el tiempo de espera del usuario desde el arribo al centro de atención, insumo importante para evaluar la calidad de atención a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones que toman la decisión de realizar sus trámites de manera presencial.

En esa línea, este Colegiado considera que corresponde desestimar la alegada discrecionalidad que le otorgaría el RCAU a la empresa operadora, puesto que la modalidad oral de la constancia de arribo, bajo una interpretación errada de ENTEL, no constituye una entrega de la constancia al usuario, en la que conste la fecha y hora de arribo a la oficina comercial como lo establece el marco normativo. Es importante señalar además que la modalidad oral de la constancia señalada por ENTEL tampoco permite al regulador efectuar su labor de fiscalización con relación al cumplimiento de la obligación de entrega de la constancia de arribo al usuario a su llegada a la oficina comercial y que cuente con los datos requeridos por el texto normativo, como lo establece el artículo 9 del RCAU.

<sup>18</sup> El detalle de los veinticuatro (24) casos detectados en las quince (15) acciones de fiscalización consta en el Anexo 1 del Informe de Fiscalización, notificado el 29 de octubre de 2024, conjuntamente con la Carta de imputación de cargos.

<sup>19</sup> Disponible en: <https://www.osiptel.gob.pe/n-034-2024-ta-osiptel/>

<sup>20</sup> Disponible en: <https://www.osiptel.gob.pe/n-049-2024-ta-osiptel/>



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



Además, se advierte que, en el mismo sentido, el Nuevo RCAU establece la misma obligación al establecer la obligatoriedad de entrega de una constancia de arribo física o virtual, precisando respecto de esta última la importancia de que sea a través de un medio que permita acreditar su entrega, por lo tanto, el que el RCAU no distinga entre una constancia de arribo física o virtual, no constituye una vía para que la empresa operadora pretenda realizar una amplia interpretación de la disposición normativa.

Por lo señalado, corresponde desestimar el argumento expuesto por ENTEL.

#### 4.2. Sobre la alegada vulneración del principio de verdad material

ENTEL reitera que cumple con la finalidad de la norma al generar un ticket de atención consignando todos los datos exigidos y permitiendo que se mida el tiempo desde la llegada al local hasta la atención del usuario. Además, sostiene que no se han tomado en consideración los hechos en concreto que acreditan que sí cumple con la finalidad de la norma, como el hecho de que cuenta con un protocolo para que los abonados conozcan la fecha y hora de ingreso al centro de atención al cliente (en adelante, CAC). Por ello, en aplicación del principio de verdad material, solicita el archivo del PAS.

Con relación a este punto, corresponde al Tribunal indicar que, por el principio de verdad material, es deber de la Administración verificar adecuadamente todos los sucesos sobre los que sustenta sus decisiones (incluyendo los actos de gravamen), acudiendo para ello a todo medio probatorio que sea necesario, aunque este no haya 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.*

(...)”

En el presente caso, de la revisión de los actuados del PAS, se advierte que el objetivo de la fiscalización fue verificar el cumplimiento de la obligación establecida en el artículo 15 del RCAU, así como los artículos adicionales vinculados con dicha obligación, como es el artículo 9 de la misma norma, sobre la entrega inmediata de la constancia de arribo al usuario a su llegada a un centro de atención, por parte de ENTEL.

Según ello, conforme se advierte de la información recabada durante la etapa de fiscalización y del Informe de Fiscalización, ENTEL no cumplió con lo establecido en el artículo 9 del RCAU, al haberse detectado que en veinticuatro (24) casos no entregó al usuario una constancia de arribo a su llegada a la oficina comercial en la que se consigne información relativa a la fecha y la hora (a nivel de minutos) de entrega de la referida constancia, durante el periodo del 1 de mayo al 30 de noviembre del 2023.



Asimismo, cabe reiterar que ENTEL no ha remitido medio probatorio alguno para desacreditar los hechos detectados durante la etapa de fiscalización y que configuran la comisión de la infracción.

Por lo tanto, luego de revisar el Informe de Fiscalización e Informe Final de Instrucción, así como los descargos de ENTEL, presentados mediante Cartas N° EGR-272-2024-AER y N° EGR-129-2025-AER, este Tribunal comparte lo sostenido por la primera instancia, en relación a que la empresa operadora incurrió en el incumplimiento del artículo 9 del RCAU.

Asimismo, corresponde precisar que la implementación del protocolo que refiere ENTEL no desvirtúa el incumplimiento comprobado en el presente PAS, teniendo en cuenta que las acciones de fiscalización se llevaron a cabo durante el periodo de mayo a julio de 2023. Sin perjuicio de ello, la empresa operadora no ha adjuntado evidencia de que a través de dicho mecanismo se dé cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 9 del RCAU. Por tanto, carece de objeto emitir pronunciamiento al respecto.

Por lo señalado, al haberse acreditado plenamente la comisión de la infracción corresponde desestimar el argumento expuesto por ENTEL.

#### 4.3. Sobre la alegada vulneración del principio de razonabilidad

ENTEL señala que no afectó el objetivo que establece el RCAU, alegando que, si bien no hacía entrega de una constancia física al usuario, el conteo de cuánto tiempo lleva esperando era efectivamente registrado.

Asimismo, sostiene que la falta de entrega de constancias físicas no perjudica el Indicador Tiempo de Espera para Atención Presencial (TEAP), puesto que sí registra la hora de entrada al centro de atención y que su personal tiene conocimiento de la obligación de generar la atención en un promedio de quince (15) minutos como máximo. Además, señala que la medición del TEAP consiste en parámetros determinados por la propia norma, que no tienen relación con la entrega de la constancia de arribo al usuario.

Al respecto, precisa que el principio de razonabilidad implica que la autoridad administrativa está facultada 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 concordancia con el principio del ejercicio legítimo del poder. Por ello, solicita que se declare el archivo del PAS.

Como se puede observar, ENTEL alude a la vulneración del principio de razonabilidad comprendido en las disposiciones del Título Preliminar del TUO de la LPAG, el cual señala 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:

(...)

**1.4. Principio de Razonabilidad.-** Las decisiones de la autoridad administrativa, 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.  
(...)"*

Asimismo, en el ámbito del procedimiento administrativo sancionador, el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG establece que las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Además, precisa que las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los criterios para su graduación.

Sumado a ello, sobre el cuestionamiento de ENTEL respecto de la afectación al principio del ejercicio legítimo del poder, debe señalarse que dicho principio se encuentra previsto en el numeral 1.17 del TUO de la LPAG, según el cual la autoridad administrativa ejerce única y exclusivamente las competencias atribuidas para la finalidad prevista en las normas que le otorgan facultades o potestades, evitándose especialmente el abuso del poder, bien sea para objetivos distintos de los establecidos en las disposiciones generales o en contra del interés general.

Sobre los argumentos expuestos, este Tribunal observa que el cuestionamiento de ENTEL versa sobre la motivación de la RESOLUCIÓN 140, en relación al análisis del principio de razonabilidad. Afirman que no se afectó el objetivo que establece el RCAU, así como que la falta de entrega de constancias físicas no perjudica el Indicador TEAP; dado que sí se registra la hora de entrada del usuario al centro de atención, que su personal conoce de la obligación de generar la atención, y que la medición del TEAP consiste en parámetros determinados por la propia norma, que no tienen relación con la entrega de la constancia de arribo al usuario.

Al respecto, corresponde tener en cuenta que el inicio del presente PAS contra ENTEL por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 19 del RCAU, que tipifica como infracción el incumplimiento del artículo 9 de la misma norma, se dio al haberse detectado veinticuatro (24) casos en los que la empresa operadora no cumplió con entregar al usuario la constancia de arribo a la oficina comercial, en la que se consigne información relativa a la fecha y hora, a nivel de minutos, de entrega de la referida constancia, en el periodo comprendido entre el 1 de mayo y el 30 de noviembre de 2023.

En esa línea, con relación al principio de razonabilidad, según se observa de la RESOLUCIÓN 140<sup>21</sup>, la primera instancia efectuó el análisis sobre el cumplimiento de los parámetros del test de razonabilidad (Juicios de idoneidad o adecuación, necesidad y proporcionalidad), a fin de determinar si el inicio del PAS y, como consecuencia de ello, la imposición de la sanción resulta idónea, necesaria y proporcional.

Sobre ello, respecto del juicio de idoneidad o adecuación, se advierte que la primera instancia concluyó que se cumple con dicha dimensión, dado que el objetivo del inicio del PAS corresponde a la tutela de bienes jurídicos protegidos por el dispositivo incumplido.

Justamente, en el presente caso, tal como lo ha señalado también la primera instancia, cuyo criterio este Colegiado comparte, se ha perjudicado la actividad de supervisión para los indicadores de calidad de atención, como es el caso del indicador TEAP, lo cual garantiza -entre otros- que la actividad de supervisión para el referido indicador,

<sup>21</sup> RESOLUCIÓN 140 (Págs. 12 al 16).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



sea realizada de manera adecuada y oportuna al contar con el correcto cálculo del tiempo transcurrido entre el arribo del usuario y su efectiva atención, lo cual no ocurriría si no se entrega la constancia de arribo o esta no cuenta con los datos de la fecha y hora (a nivel de minutos) del mencionado arribo.

Dicho ello, a diferencia de lo alegado por ENTEL, se colige que la conducta infractora sí generó afectación a la labor supervisora del OSIPTEL, en la medida que no se logró efectuar la medición del referido indicador de forma correcta, transgrediendo con ello lo dispuesto en el artículo 9 del RCAU, cuyos hechos imputados no han sido desacreditados por la empresa operadora. Consecuentemente, no se advierte transgresión al principio de razonabilidad ni del principio del ejercicio legítimo del poder.

Por su parte, con relación al argumento de que la medición del Indicador TEAP consiste en parámetros determinados por la propia norma, y que no tienen relación con la entrega de la constancia de arribo al usuario, corresponde reiterar que el presente PAS versa sobre el incumplimiento del artículo 9 del RCAU, referido a la entrega de constancia de arribo al usuario en oficinas comerciales, mas no sobre el incumplimiento de algún indicador de calidad de atención, por lo que corresponde desestimar dicho argumento.

Por lo señalado, corresponde desestimar el argumento expuesto.

#### **4.4. Sobre el cálculo de multa supuestamente sobredimensionado**

ENTEL señala que no resultan aplicables los parámetros Conopro y Mantyggest, toda vez que no existe falta de conocimiento de la normativa por parte de su personal, y porque al momento de la comisión de la infracción contaba con un protocolo a seguir para la entrega de constancias de arribo, respectivamente.

Asimismo, con relación al parámetro Costoc, ENTEL considera que el costo considerado para la entrega de constancias no se encuentra referido a una constancia de atención, sino a documentos que corroboren la realización de un trámite, por lo que dichos documentos tienen mayor complejidad y, por ende, el costo considerado para su elaboración es mayor, debiendo ajustarse el valor del parámetro de 0,00048 UIT, al considerarlo excesivo.

Por último, ENTEL cuestiona la probabilidad de detección baja asignada para la infracción cometida, señalando que las fiscalizaciones realizadas por OSIPTEL no son sustento suficiente, más aún cuando la Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas en los Procedimientos Administrativos Sancionadores tramitados ante el OSIPTEL<sup>22</sup> (en adelante, la Metodología de Multas), refiere que se considerará una probabilidad baja cuando la conducta no sea directamente observable.

Al respecto, sostiene que corresponde asignar una probabilidad de detección media o incluso alta, dado que (i) la supervisión forma parte de un plan de supervisión, (ii) la disponibilidad de información permite identificar la infracción, y (iii) la selección de casos a supervisar se realiza sin considerar criterios estadísticos. Por ello, solicita el ajuste de la sanción y evaluar los criterios según lo dispuesto en el principio de razonabilidad.

Sobre el particular, se advierte que la metodología de cálculo empleada para la presente infracción se encuentra establecida en el Compilatorio N° 3 de la Metodología

<sup>22</sup> Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 229-2021-CD/OSIPTEL.



de Multas, la cual refiere que los parámetros considerados en la estimación de la multa, para la infracción tipificada en el artículo 9 del RCAU corresponden a: (i) mantenimiento y gestión de los sistemas del operador (Mantyggest); (ii) la falta de conocimiento de la normativa por parte del personal de la empresa (Conopro); y, (iii) el costo asociado a la elaboración de documentos o constancias (Costoc), tal como se advierte a continuación:

Cuadro N° 131: Graduación de la infracción – Compilatorio N° 3		
Compilatorio N° 3		
Articulados sobre entrega de documentos o constancias a abonados		
Componente de enfoque	Nombre del Parámetro	Valor (UIT)
Costos Evitados	Mantyggest	3,0
	Conopro	0,52
	Costoc	0,00048
Ingresos ilícitos	Se consideran nulos en este caso.	
<b>Beneficio Ilícito = (3,0 + 0,52) × T + 0,00048 × D</b>		
Donde:		
T = Número de meses de infracción		
D = Casos en donde no se entregó las constancias o documentos solicitadas por el abonado		
Elaboración: OSIPTEL		

Fuente: Metodología de Multas (Pág.184)

Por lo tanto, los parámetros utilizados en el presente PAS se desprenden de la Metodología de Multas, dado que la conducta infractora cuenta con su propia formula y parámetros establecidos. Sin perjuicio de ello, para este Tribunal es evidente que el conocimiento certero del artículo 9 del RCAU por parte de ENTEL, así como la implementación de un sistema que permita entregar al usuario constancias de arribo, hubieran impactado positivamente en el cumplimiento de dicha disposición normativa.

En efecto, con relación a la afirmación de la empresa operadora de que cuenta con un protocolo implementado acorde a lo estipulado en la normativa, resulta importante resaltar que cualquier mecanismo implementado por la empresa operadora debe ser efectivo para evitar incurrir en incumplimientos, tales como los detectados respecto del artículo 9 del RCAU, el cual evidencia que las acciones internas a las que la empresa operadora refiere no fueron suficientes para garantizar el cumplimiento de la normativa establecida.

En el presente caso, ENTEL no instaló un adecuado sistema de emisión de constancias de arribo, ni efectuó el mantenimiento del mismo, a fin de garantizar su eficacia en su entrega y que se consigne información relativa a la fecha y la hora de entrega de la referida constancia; asimismo, no contaba con personal capacitado respecto a la normativa, a fin de cumplir con la entrega de constancia de arribo al usuario una vez que este llegue a sus centros de atención.

Sobre el parámetro Costoc, referido al costo asociado a la elaboración de documentos o constancias considerado para el cálculo de la multa, corresponde señalar que dicho parámetro es empleado en observancia de lo establecido en el Compilatorio N° 3 de la Metodología de Multas, conforme se ha referido previamente, asimismo, el valor de 0,00048 UIT asignado para dicho concepto es establecido como monto fijo en la Metodología de Multas, conforme se establece en el Anexo 2: Glosario de Parámetros de la Metodología de Multas<sup>23</sup>.

<sup>23</sup> Metodología de Multas (Pág. 183).



En tal sentido, considerando que el parámetro Costoc y su valor asignado se encuentran establecidos en la Metodología de Multas, la cual, al tratarse de una disposición normativa emitida por el regulador en ejercicio de su función normativa, debe ser respetada por las empresas operadoras del sector de telecomunicaciones, corresponde desestimar lo solicitado en relación al ajuste del valor de dicho parámetro.

Respecto a la probabilidad de detección, la Metodología de Multas señala que para la obligación establecida en el artículo 9 del RCAU corresponde aplicar un nivel de probabilidad de detección baja (e igual a 0,25), toda vez que la disponibilidad de información requiere de un mayor esfuerzo para la detección de la conducta. En efecto, en estos casos, el OSIPTEL tiene que recabar la información de sustento necesaria, ya sea accediendo a información fuente, realizando cruces de información, u otro medio, a fin de poder verificar que el abonado o usuario, efectivamente, haya recibido el documento o constancia que la norma exige a la empresa<sup>24</sup>.

En el presente caso, se observa que la disponibilidad de la información requirió de mayor esfuerzo para la verificación de la conducta, en tanto que los mecanismos utilizados por la DFI para detectar la comisión de la infracción se encuentran constituidos por supervisiones “in situ”, debidamente planificadas y deben realizarse en los centros de atención al cliente de la empresa operadora.

Asimismo, la detección de los incumplimientos dependerá de realizar acciones de fiscalización (verificaciones), no siendo posible evidenciar la totalidad de casos en los cuales la empresa operadora cumpla con la debida atención de los usuarios que acuden a los centros de atención, considerando que el presente PAS, solo se efectuaron quince (15) acciones de fiscalización desarrolladas a nivel nacional, cantidad insuficiente que no abarca el universo del total de centros de atención con que cuenta la citada empresa.

Por tanto, no es posible evidenciar la totalidad de casos en cuales la empresa cumple con la entrega al usuario de una constancia de arribo a la oficina comercial, solo se revisa una fracción muy reducida de centros de atención de los usuarios a nivel nacional. Esto, a fin de verificar que el abonado efectivamente haya recibido el documento o constancia solicitado a la empresa operadora según lo establecido en los artículos mencionados.

En consecuencia, en el presente caso no corresponde aplicar una probabilidad de detección media (0,50) o alta (factor 0,75) como pretende ENTEL, sino baja (factor 0,25), tal como fue asignada por la primera instancia, en aplicación de lo establecido por la Metodología de Multas, motivo por el cual lo solicitado por dicha empresa carece de asidero.

Por lo señalado, corresponde desestimar el argumento expuesto por ENTEL.

#### **4.5. Sobre la supuesta vulneración de la debida motivación**

ENTEL señala que no se ha cumplido con el deber de motivación de los actos administrativos, dado que no se ha contestado enteramente sus alegaciones, sobre todo con relación a los criterios del cálculo de la multa donde se aprecia un sobredimensionamiento de la sanción sin saber los motivos, por lo que corresponde declarar la nulidad de la RESOLUCIÓN 140.

<sup>24</sup> Metodología de Multas (Pág. 220).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



Respecto a la motivación insuficiente de las resoluciones emitidas por la Gerencia General en el presente PAS, debemos señalar que, de acuerdo con lo sostenido por el Tribunal Constitucional<sup>25</sup>, el derecho a la motivación de las resoluciones no requiere que todas las alegaciones de las partes tengan que ser objeto de un pronunciamiento expreso y detallado.

En efecto, de conformidad con lo establecido en el artículo 197 del Código Procesal Civil<sup>26</sup>, norma de aplicación supletoria al presente procedimiento, el juzgador no está obligado a expresar su postura sobre todos y cada uno de los argumentos expuestos por las partes, sino únicamente sobre los argumentos esenciales y determinantes para sustentar su decisión.

En esa línea, el supremo intérprete de la Constitución señala que lo que exige el derecho de motivación es que el razonamiento empleado por el juez guarde relación con el problema que le corresponde resolver, de tal forma que la motivación suficiente corresponda al *“mínimo de motivación exigible atendiendo a las razones de hecho o de derecho indispensables para asumir que la decisión esté debidamente motivada”*.

Así, el Tribunal Constitucional sostiene que, resguardar el derecho de motivación no implica dar respuestas a cada una de las pretensiones planteadas. Por ello, la insuficiencia de la motivación resulta relevante si es que la ausencia de argumento resulta *“manifiesta a la luz de lo que en sustancia se está diciendo”*.

Sobre el cuestionamiento de ENTEL referido a la motivación de la RESOLUCIÓN 140, corresponde señalar que se verifica que la Primera Instancia abarcó todos los cuestionamientos planteados por la empresa operadora en sus descargos y los medios probatorios ofrecidos, efectuando el análisis correspondiente en el numeral 2. Análisis de descargos del acápite II. Análisis del procedimiento administrativo sancionador de la RESOLUCIÓN 140, por lo que no se advierte transgresión al debido procedimiento, referido a la motivación de actos administrativos.

En el mismo sentido, sobre el cuestionamiento de la motivación de los criterios del cálculo de la multa, el cual ENTEL considera sobredimensionado, corresponde señalar que la Primera Instancia efectuó el análisis correspondiente en el acápite III. Determinación de la sanción de la RESOLUCIÓN 140, por lo que tampoco se advierte transgresión al deber de motivación en este extremo. Además, cabe señalar que se ha efectuado el análisis correspondiente sobre dicho argumento alegado en el recurso de apelación (numeral precedente), desestimando también la vulneración invocada por la empresa operadora.

Considerando lo expuesto, este Tribunal advierte que la primera instancia, en la RESOLUCIÓN 140, ha desarrollado el sustento fáctico y jurídico que respalda dicha decisión, lo que incluye el análisis de los aspectos relevantes expuestos por ENTEL en sus descargos, debiendo desestimarse el argumento expuesto.

<sup>25</sup> Tribunal Constitucional. Sentencia recaída en el expediente 07025-2013-AA/TC.

Disponible en: <https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2017/07025-2013-AA.pdf>

<sup>26</sup> Código Procesal Civil

*“Artículo 197.- Valoración de la prueba. -Todos los medios probatorios son valorados por el Juez en forma conjunta, utilizando su apreciación razonada. Sin embargo, en la resolución sólo serán expresadas las valoraciones esenciales y determinantes que sustentan su decisión”*.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



Asimismo, cabe agregar que el hecho que la empresa operadora discrepe de la evaluación y/o argumentación realizada por la primera instancia no significa que la decisión de esta adolezca de un defecto en su motivación.

Estando a lo señalado, considerando que no se ha advertido transgresión al debido procedimiento, referido a la motivación de actos administrativos, corresponde desestimar el argumento expuesto y la solicitud de nulidad planteada.

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 la Resolución de Gerencia General N° 140-2025-GG/OSIPTEL.

**Artículo 2.-** Declarar **INFUNDADO** el recurso de apelación interpuesto por Entel Perú S.A. contra la Resolución de Gerencia General N° 140-2025-GG/OSIPTEL y, en consecuencia, confirmar todos sus extremos, de conformidad con los fundamentos expuestos en la presente resolución.

**Artículo 3.-** Notificar la presente resolución a Entel Perú S.A.

**Artículo 4.-** Disponer la publicación de la presente resolución en el portal web institucional: [www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe), en conjunto con la Resolución de Gerencia General N° 140-2025-GG/OSIPTEL.

**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° 057-2025 del 11 de junio de 2025.

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