

RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL DE APELACIONES

EXPEDIENTE N°	00014-2025/TRASU/STSR-PAS
MATERIA	Recurso de apelación interpuesto contra la resolución N° 000076-2025-TRASU-PAS/OSIPTEL
ADMINISTRADO	INTEGRATEL PERÚ S.A.A. ¹

SUMILLA: “Se declara *INFUNDADO* el recurso de apelación interpuesto por la empresa *INTEGRATEL PERÚ S.A.A.* contra la resolución N° 000076-2025-TRASU-PAS/OSIPTEL, de fecha 04 de diciembre de 2025”.

VISTOS:

- (i) El Expediente N° 00014-2025/TRASU/STSR-PAS, y;
- (ii) El recurso de apelación presentado por la empresa Integratel Perú S.A.A. (en adelante, INTEGRATEL) contra la resolución N° 000076-2025-TRASU-PAS/OSIPTEL (en adelante, RESOLUCIÓN 76) emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, el TRASU).

I. ANTECEDENTES

1. Mediante carta N° 000244-2025-STSR/OSIPTEL, notificada el 27 de marzo de 2025, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (en adelante, la Secretaría Técnica) comunicó a INTEGRATEL el inicio de un procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS) por la presunta comisión de las infracciones tipificadas en los numerales 50 y 43² del Anexo 1 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones³ (en adelante, Reglamento de Reclamos), así como, el numeral 29 del Anexo 1 del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones⁴ (en adelante, TUO del Reglamento de Reclamos), por no haber elevado oportunamente trescientos setenta y tres (373) quejas y un (1) recurso de apelación al TRASU⁵. Asimismo, se otorgó el plazo de veinte (20) días hábiles a efectos de que INTEGRATEL presente sus descargos.
2. INTEGRATEL, a través de la carta N° TDP-01195-AG-ADR-25 recibida el 28 de abril de 2025, solicitó la ampliación de plazo de treinta (30) días hábiles para

¹ Antes Telefónica del Perú S.A.A.

² A través de la Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL, fecha 21 de agosto de 2021, se dispuso la derogación del numeral 50 del Anexo 1: Régimen de Infracciones y Sanciones” del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y se modificó la infracción contenida en el numeral 50 del Anexo por el numeral 43 del Anexo 1.

³ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

⁴ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

⁵ Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría Técnica de las infracciones tipificadas en la normativa correspondiente al procedimiento de reclamos, respecto de las quejas declaradas fundadas y parcialmente fundadas por el TRASU durante el periodo de abril a junio de 2023. Dicha evaluación está contenida en el Informe N° 00052-STSR/2023.

presentar sus descargos. Con relación a ello, mediante carta N° 000340-2025-STSR/OSIPTEL, la Secretaría Técnica concedió la ampliación de plazo solicitada por INTEGRATEL.

3. El 12 de junio de 2025, INTEGRATEL, por medio de la carta N° TDP-01723-AG-ADR, remitió sus descargos a la carta N° 000244-2025-STSR/OSIPTEL, que dio inicio al PAS. Asimismo, en dicho escrito, solicitó el uso de la palabra para exponer los fundamentos de sus descargos, lo cual fue concedido mediante carta N° 000481-2025-STSR/OSIPTEL, notificada el 23 de junio de 2025.
4. La empresa operadora, a través de la carta N° TDP-01875-AG-ADR-25, recibida el 26 de junio de 2025, solicitó la reprogramación de la audiencia de informe oral. Dicho pedido fue atendido mediante la carta N° 000500-2025-STSR/OSIPTEL, notificada en la misma fecha.
5. Posteriormente, INTEGRATEL, a través de la carta N° TDP-01904-AG-ADR-25 recibida el 30 de junio de 2025, remitió sus descargos complementarios a la carta que dio inicio al PAS.
6. El 4 de julio de 2025, se llevó a cabo la audiencia de informe oral, en la cual la empresa operadora expuso argumentos relacionados con el caso materia de análisis.
7. INTEGRATEL, mediante carta N° TDP-01998-AG-ADR-25 recibida el 4 de julio de 2025, remitió descargos complementarios.
8. A través de la carta N° 000826-2025-STSR/OSIPTEL, notificada el 14 de noviembre de 2025, la Secretaría Técnica remitió a la empresa operadora el Informe Final de Instrucción N° 000086-2025-STSR/OSIPTEL, otorgándole el plazo de cinco (5) días hábiles para que formule sus descargos.
9. Mediante carta N° INT-03686-AG-ADR-25, recibida el 21 de noviembre de 2025, INTEGRATEL solicitó la ampliación de plazo de treinta (30) días hábiles adicionales para remitir sus descargos al informe final de instrucción.
10. El 21 de noviembre de 2025, mediante carta N° 000850-2025-STSR/OSIPTEL, la Secretaría Técnica denegó la prórroga solicitada.
11. Posteriormente, INTEGRATEL, a través de la carta N° INT-03704-AG-ADR-25, recibida el 25 de noviembre de 2025, remitió sus descargos al Informe Final de Instrucción y solicitó audiencia de informe oral. Del mismo modo, el 26 de noviembre de 2025 y 2 de diciembre de 2025, INTEGRATEL remitió descargos complementarios a través de las cartas N° INT-03726-AG-ADR-25 y N° INT-03791-AG-ADR-25, respectivamente.
12. A través de la Resolución N° 000076-2025-TRASU-PAS/OSIPTEL, notificada el 5 de diciembre de 2025, el TRASU resolvió lo siguiente:

“Artículo 1°.- DENEGAR la solicitud de audiencia de informe oral solicitado por la empresa INTEGRATEL PERÚ S.A.A. en sus descargos al informe final de instrucción⁶⁵, de acuerdo a los fundamentos expuestos en la presente Resolución.

Artículo 2°.- ARCHIVAR el presente procedimiento administrativo sancionador, seguido a INTEGRATEL PERÚ S.A.A. en el extremo referido a la imputación por comisión de la infracción muy grave tipificada en los numerales 50 y 43 del Anexo 1 del Reglamento de

Reclamos, así como en el numeral 29 del Anexo 1 del TUO del Reglamento de Reclamos, respecto a siete (7) expedientes de quejas que se detallan a continuación:
(...)

Artículo 3° .- DECLARAR la responsabilidad administrativa de la empresa INTEGRATEL PERÚ S.A.A. al haber incurrido en la comisión de la infracción muy grave tipificada en los numerales 50 y 43 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos, así como en el numeral 29 del Anexo 1 del TUO del Reglamento de Reclamos, por no haber elevado trescientos sesenta y seis (366) quejas y un (1) recurso de apelación al Trasu oportunamente, contenidas en los siguientes expedientes:
(...)

Artículo 4° .- SANCIONAR a INTEGRATEL PERÚ S.A.A. con una multa ascendente a 350 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por la comisión de la infracción muy grave tipificada en los numerales 50 y 43 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos, por no haber elevado trescientos sesenta y seis (366) quejas y un (1) recurso de apelación al Trasu oportunamente, de conformidad con el análisis efectuado en el Anexo I, que acompaña la presente Resolución.
(...)"

13. INTEGRATEL, a través de la carta INT-00025-AG-ADR-26, recibida el 5 de enero de 2026, interpuso recurso de reconsideración contra la RESOLUCIÓN 76.
14. A través de la resolución N° 000003-2026-TRASU-PAS/OSIPTEL, notificada el 8 de enero de 2026, el TRASU resolvió encauzar el recurso de reconsideración como recurso de apelación y elevar el expediente al Tribunal de Apelaciones.
15. INTEGRATEL, a través de la carta INT-00154-AG-ADR-26, recibida el 16 de enero de 2026, remitió alegatos ampliatorios al recurso de apelación contra la RESOLUCIÓN 76⁶.

II. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA

16. De conformidad con el artículo 27 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones⁷ (en adelante, RGIS) y los artículos 218 y 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁸ (en adelante, TUO de la LPAG), corresponde admitir y dar trámite al recurso de apelación interpuesto por INTEGRATEL, al haberse cumplido los requisitos de admisibilidad y procedencia contenidos en las citadas disposiciones.

III. ANÁLISIS DEL RECURSO DE APELACIÓN

17. Respecto de los argumentos desarrollados por INTEGRATEL en su recurso de apelación, corresponde señalar lo siguiente:

3.1 SOBRE EL ENCAUZAMIENTO DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

18. INTEGRATEL sostiene que el recurso administrativo presentado –el cual califica como uno de reconsideración–, apunta a que el órgano resolutorio revise nuevamente el caso y enmiende su decisión. Asimismo, señala que la

⁶ Dicho escrito fue ingresado dos (2) veces con los números de registro 0001291-2026 y 0001292-2026, ambos presentados el 16 de enero de 2026.

⁷ Aprobado por Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL y modificatorias.

⁸ Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

interposición del recurso debe asegurar que la resolución sea emitida acorde a los principios del ordenamiento jurídico y en el menor tiempo posible.

19. En esa línea, INTEGRATEL precisa que si bien el recurso de reconsideración exige la presencia de medios probatorios que no hayan sido presentados en la instancia anterior, ello no implica que la Administración esté autorizada a discriminar los alegatos respaldados por nuevas pruebas de los que no tendrían tal correlato, toda vez que al insertar nueva información al PAS no solo se modifica la concepción de un argumento, sino que éste influye en toda la comunidad de la prueba del procedimiento.
20. Agrega que, en caso la Administración tenga dudas sobre la pertinencia o admisibilidad de la prueba, no puede declarar de plano la improcedencia o inadmisibilidad del recurso de reconsideración, toda vez que ello representa una limitación no autorizada al derecho de su representada. Lo contrario implica vulnerar el derecho a la debida motivación.
21. La referida empresa sostiene que existen pronunciamientos del OSIPTEL en los que se ha reconocido que cuando el administrado solicita la declaración de la nulidad del acto administrativo, la autoridad debe pronunciarse sobre el fondo del asunto cuestionado. Por ello, adjunta como medios probatorios de su recurso de reconsideración la Resolución N° 00200-2017-GG/OSIPTEL⁹ (Anexo 1), el Informe N° 00111-PIA/2017¹⁰ (Anexo 2) y el Informe N° 00113-PIA/2017¹¹ (Anexo 3).
22. Al respecto, este Tribunal advierte que, por medio de la resolución N° 000003-2026-TRASU-PAS/OSIPTEL, el TRASU dispuso encauzar la impugnación presentada por INTEGRATEL mediante el escrito N° INT-00025-AG-ADR-26, como recurso de apelación, conforme a lo dispuesto por el inciso 3 del artículo 86¹² y el artículo 223¹³ del TUO de la LPAG, puesto que, a criterio de dicha instancia, los referidos documentos: (i) no aportan elementos probatorios adicionales que justifiquen la revisión de la RESOLUCIÓN 76, (ii) los hechos a los que hace referencia no guardan relación con la controversia del presente PAS y, (iii) su contenido no desvirtúa los hechos materia de la comisión de la conducta infractora.
23. Por lo tanto, dado que los anexos presentados por INTEGRATEL en el Escrito N° INT-00025-AG-ADR-25 tienen como finalidad persuadir a la primera instancia para que dé trámite al recurso de reconsideración presentado, es que no corresponde a este Tribunal emitir pronunciamiento sobre dichos documentos al haberse producido el encauzamiento indicado en el párrafo anterior.

⁹ Emitida en el trámite del Expediente N° 00053-2024-GG-GFS/PAS.

¹⁰ Emitido en el trámite del Expediente N° 00029-2014-GG-GFS/PAS.

¹¹ Emitido en el trámite del Expediente N° 00020-2017-GG-GFS/PAS.

¹² "Artículo 86.- Deberes de las autoridades en los procedimientos

Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:

(...)

3. Encauzar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.

(...)"

¹³ "Artículo 223.- Error en la calificación

El error en la calificación del recurso por parte del recurrente no será obstáculo para su tramitación siempre que del escrito se deduzca su verdadero carácter."

24. En consecuencia, este colegiado se pronunciará sobre los argumentos de los escritos N° INT-00025-AG-ADR-26 y N° INT-00154-AG-ADR-26 relacionados con la diferente interpretación de las pruebas producidas en el procedimiento sancionador o las cuestiones de puro derecho que dichos documentos plantean, con arreglo al artículo 220 del TUO de la LPAG, referido al recurso de apelación¹⁴. Esto sin perjuicio del derecho que asiste al administrado de presentar alegaciones en cualquier momento del procedimiento, como dispone el artículo 172 del TUO de la LPAG^{15 16}.

3.2 SOBRE LA DENEGATORIA DE AMPLIACIÓN DEL PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE DESCARGOS AL INFORME FINAL

3.2.1. ARGUMENTOS DE DEFENSA DE LA EMPRESA OPERADORA. –

25. En este extremo de su recurso de apelación, INTEGRATEL sostiene lo siguiente:

- a) El OSIPTEL vulneró su derecho de defensa al conceder un único plazo de cinco (5) días hábiles para presentar descargos al Informe Final de Instrucción, sin considerar la complejidad y el volumen de los casos en el presente PAS.
- b) Señala que las razones expuestas por el órgano resolutor tales, como la existencia de tres (3) descargos previos, la concesión del uso de la palabra y la prórroga otorgada en una etapa anterior, son arbitrarios e irracionales, pues no justifican la denegatoria planteada, muy por el contrario, a su entender, se trataría de argumentos escuetos e inmotivados, por lo que la decisión no mantiene la debida proporción entre los medios empleados y los fines públicos, desnaturalizando la finalidad de la potestad sancionadora, vulnerando así el principio de razonabilidad, de acuerdo con lo establecido en el TUO de la LPAG, el cual exige que las decisiones administrativas se adapten a los límites de la facultad atribuida y a lo estrictamente necesario.
- c) Finalmente, agrega que las razones expuestas para denegar el plazo adicional solicitado, acarrea que el pronunciamiento contenido en la RESOLUCIÓN 76 carezca de una debida motivación. Por ello, bajo los argumentos planteados, solicita la nulidad del acto administrativo por constituirse un vicio insubsanable, conforme a lo establecido en el numeral 2 del artículo 10 del TUO de la LPAG.

3.2.2. ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIONES

26. A continuación, se analizan los argumentos formulados por la empresa operadora.
27. Respecto a lo indicado en el literal a) del numeral 25, este Tribunal debe precisar que el plazo de cinco (5) días hábiles para presentar descargos al informe final

¹⁴ “Artículo 220.- Recurso de apelación

El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico.”

¹⁵ “Artículo 172.- Alegaciones

172.1. Los administrados pueden en cualquier momento del procedimiento, formular alegaciones, aportar los documentos u otros elementos de juicio, los que serán analizados por la autoridad, al resolver.

172.2. En los procedimientos administrativos sancionadores, o en caso de actos de gravamen para el administrado, se dicta resolución sólo habiéndole otorgado un plazo perentorio no menor de cinco días para presentar sus alegatos o las correspondientes pruebas de descargo.”

¹⁶ Cabe señalar, que INTEGRATEL no ha cuestionado dicho encauzamiento.

de instrucción no constituye una medida arbitraria. Por el contrario, dicho plazo se encuentra taxativamente previsto en el literal f) del artículo 22 del RGIS¹⁷, en concordancia con el numeral 5 del artículo 255 del TUO de la LPAG¹⁸.

28. Con relación a la complejidad y volumen de casos que alega INTEGRATEL, este Tribunal considera que las empresas operadoras, por la naturaleza de los servicios que prestan, deber contar con una estructura técnica y legal que les permita responder en los tiempos que la normativa de la materia exige. Por lo tanto, lo señalado por INTEGRATEL carece de asidero.
29. En lo que respecta a lo manifestado en el literal b) del numeral 25, este Tribunal estima precisar que las actuaciones realizadas en el presente PAS, tales como la presentación de descargos a la carta de imputación de cargos, prórrogas y uso de la palabra mediante un informe oral, constituyen prueba fehaciente que el debido proceso fue garantizado de forma integral y razonable.
30. Sobre el particular, se observa que la primera instancia actuó en estricto cumplimiento de las normas legales, habiendo otorgado, a modo de ejemplo, una prórroga el 6 de mayo de 2025 respecto a la presentación de los descargos a la carta de imputación de cargos o el otorgamiento del uso de la palabra el 4 de julio del 2025, ello independientemente de la evaluación de los tres (3) descargos que la empresa operadora remitió respecto del Informe Final de Instrucción, y que fueron evaluados al emitirse la RESOLUCIÓN 76, lo que demuestra que no hubo una actitud restrictiva ni de indefensión hacia INTEGRATEL.
31. Finalmente, en lo que respecta al literal c) del numeral 25, este Tribunal advierte que, en los numerales 28 a 37 de la RESOLUCIÓN 76, se exponen de manera suficiente las razones por las cuales, a criterio de la primera instancia, se justificó la denegatoria de ampliación de plazo para la presentar descargos al informe final de instrucción, solicitada por INTEGRATEL. Este Colegiado comparte dicha posición, acorde con lo expuesto en los considerandos precedentes, debiendo recalcar que otorgar ampliaciones de plazo constituye una facultad discrecional de la Administración, que será ejercida en función a las circunstancias del caso¹⁹.

¹⁷ "Artículo 22.- Etapas del procedimiento

El procedimiento administrativo sancionador se inicia siempre de oficio, bien por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior, petición motivada de otros órganos o por denuncia; conforme a lo dispuesto en la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Las reglas a seguir son las siguientes:

(...)

(f) el plazo dentro del cual la Empresa Operadora podrá presentar sus descargos por escrito, el cual no podrá ser inferior a cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación del inicio del procedimiento administrativo sancionador.

Efectuado el descargo o vencido el plazo para hacerlo, según lo que ocurra primero, el órgano de instrucción evaluará los actuados, y emitirá un Informe final con sus conclusiones sobre la comisión o no de la infracción y, en cada caso, su propuesta sobre la sanción a imponerse o el archivo del expediente, de ser el caso, el cual deberá ser notificado a la Empresa Operadora para que formule sus descargos, otorgándole para tales efectos, un plazo no menor de cinco (5) días hábiles."

¹⁸ "Artículo 255.- Procedimiento sancionador

Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ciñen a las siguientes disposiciones:

(...).

5. (...) Recibido el informe final, el órgano competente para decidir la aplicación de la sanción puede disponer la realización de actuaciones complementarias, siempre que las considere indispensables para resolver el procedimiento. El informe final de instrucción debe ser notificado al administrado para que formule sus descargos en un plazo no menor de cinco (5) días hábiles".

¹⁹ Al respecto, el artículo 147 del TUO de la LPAG dispone lo siguiente:

"Artículo 147. Plazos improrrogables

147.1. Los plazos fijados por norma expresa son improrrogables, salvo disposición habilitante en contrario.

32. En este sentido, considerando lo antes expuesto, queda desestimado lo alegado por INTEGRATEL respecto a la vulneración al derecho de defensa y transgresión a los principios motivación y razonabilidad.

3.3 SOBRE LA PRESUNTA VULNERACIÓN DEL PRINCIPIO DE TIPICIDAD

3.3.1 ARGUMENTOS DE DEFENSA DE LA EMPRESA OPERADORA. –

33. En este extremo de su recurso de apelación, INTEGRATEL sostiene lo siguiente:

- a) INTEGRATEL manifiesta que el OSIPTEL ha trasgredido el principio de tipicidad al haber hecho una interpretación analógica, debido a que realizó la sumatoria de todos los casos imputados en el presente PAS.

A criterio de INTEGRATEL, el OSIPTEL, de manera arbitraria, agrupó todos los casos detectados en la identificación de la infracción para realizar una sumatoria que acarrea una mayor multa al administrado. Es decir, se impuso la sanción luego de realizar la suma por el presunto incumplimiento de trescientos sesenta y seis (366) casos donde no se habría elevado quejas y un (1) recurso de apelación, contraviniendo el tipo infractor prescrito, que tipifica la conducta de manera individual y no autoriza, ni a la Secretaría Técnica, ni al TRASU, a sancionar el incumplimiento de manera agrupada, pretendiendo calificar la infracción en una escala mayor, como muy grave. Por lo tanto, afirma que se ha vulnerado el principio de tipicidad.

- b) En esa línea, manifiesta que corresponde tener en cuenta el análisis realizado por la Secretaría Técnica en el informe final de instrucción N° 043-2025-STSR/OSIPTEL y sancionado por el TRASU a través de la resolución N° 000036-2025-TRASU-PAS/OSIPTEL, actuados en el expediente N° 00046-2024/TRASU/STSR-PAS, en el que se inició un (1) procedimiento sancionador por un (1) caso en particular y se impuso una amonestación.

INTEGRATEL aclara que no pretende señalar que deba incoarse un expediente sancionador por cada caso particular, sino que, independientemente del número de incumplimientos involucrados, se debe iniciar un único expediente en el que cada caso se califique y evalúe de manera individual, a fin de calcular la multa que corresponda y aplicar eximentes y atenuantes por cada uno de ellos.

- c) Sobre este último punto, INTEGRATEL cuestiona que la sanción se establezca considerando la suma de todos los casos imputados con el fin de imponerle una multa más elevada, lo cual resulta perjudicial no solo porque en atención a ello se califica la infracción en una escala mayor, en este caso muy grave, sino que también resulta gravoso respecto de las agravantes de responsabilidad, como la reincidencia aplicada en este caso, que incrementa en 100% la posible sanción.

147.2. La autoridad competente puede otorgar prórroga a los plazos establecidos para la actuación de pruebas o para la emisión de informes o dictámenes, cuando así lo soliciten antes de su vencimiento los administrados o los funcionarios, respectivamente.

147.3. La prórroga es concedida por única vez mediante decisión expresa, siempre que el plazo no haya sido perjudicado por causa imputable a quien la solicita y siempre que aquella no afecte derechos de terceros. (...)."

- d) Bajo esa línea argumentativa, INTEGRATEL considera que corresponde al OSIPTEL aplicar una amonestación para cada caso en particular, dado que en la RESOLUCIÓN 76 existen diversos casos que cuentan con una multa que no sobrepasaría la 0.5 UIT o 1UIT.

3.3.2 ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIONES. –

34. A continuación, se analizan los argumentos formulados por la empresa operadora.
35. Respecto del literal a) del numeral 33, este Tribunal estima preciso acotar que el principio de tipicidad, regulado en el numeral 4 del artículo 248 del TUO de la LPAG, establece que solo constituyen conductas sancionables las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley, mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analógica. Asimismo, establece que a través de la tipificación de infracciones no se puede imponer sanciones a los administrados que no estén previstas previamente en una norma legal o reglamentaria, según corresponda.
36. Al respecto, cabe señalar que los numerales 50 y 43 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos, así como el numeral 29 del Anexo 1 del TUO del Reglamento de Reclamos, indican lo siguiente:

Cuadro N° 1: Tipificación de la infracción

N°	Tipificación de la infracción	Norma
50	La empresa operadora que incumpla con elevar la queja al TRASU, en el plazo establecido, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente organizado formalmente; incurrirá en infracción grave. (Artículo 74)	Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015/CD-OSIPTEL.
43	La empresa operadora que, en el plazo establecido, no eleve al TRASU el recurso de apelación o queja que correspondía sea elevado, juntamente con sus descargos y el expediente correspondiente; incurrirá en infracción grave. (Artículos 61 y 74)	Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015/CD-OSIPTEL, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL.
29	La empresa operadora que, en el plazo establecido, no eleve al TRASU el recurso de apelación o queja que correspondía sea elevado, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente; incurrirá en infracción administrativa (Artículos 66 y 78).	Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestión y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022/CD-OSIPTEL

37. Asimismo, el artículo 66 del TUO del Reglamento de Reclamos establece que la empresa operadora está obligada a elevar el recurso de apelación al TRASU en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde el día siguiente de su presentación, mientras que el artículo 78 de la norma citada dispone que las quejas presentadas por los usuarios contra la primera instancia administrativa, deben ser elevadas a dicho órgano resolutorio en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles, contados a partir del día siguiente de su presentación²⁰.

²⁰ Cabe señalar que ambos artículos del TUO del Reglamento de Reclamos recogen actualmente las obligaciones previamente establecidas en el Reglamento de Reclamos.

38. Del texto citado se aprecia de manera indubitable que constituye infracción el hecho que la empresa operadora no cumpla con elevar las quejas y/o apelaciones, o no lo haga en el plazo establecido.
39. Sobre ello, del análisis de los casos imputados en el presente PAS, este Tribunal advierte que las infracciones fueron detectadas de la evaluación realizada por la Secretaría Técnica respecto de las quejas declaradas fundadas y parcialmente fundadas, durante el periodo de abril a junio de 2023²¹. De esta manera, conforme a la sostenida práctica del TRASU, se determinó en la RESOLUCIÓN 76 atribuir a INTEGRATEL la responsabilidad administrativa por la comisión de una (1) infracción que comprende todo supuesto de hecho advertido en el referido periodo, respecto a no haber elevado oportunamente trescientos sesenta y seis (366) quejas y un (1) recurso de apelación al TRASU, tipificada en los numerales 50 y 43 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos, así como en el numeral 29 del Anexo 1 del TUO del Reglamento de Reclamos.
40. Dicha infracción fue calificada considerando su gravedad, en concordancia con el marco normativo vigente, esto es, la Norma que establece el régimen de calificación de infracciones del OSIPTEL²² y la Metodología de cálculo para la determinación de multas en los procedimientos administrativos sancionadores tramitados ante el OSIPTEL²³ (en adelante, Metodología de Multas), calificando la infracción como muy grave.
41. Adicionalmente, debe resaltarse que la norma tipificadora no dispone que deba instruirse y sancionarse un procedimiento sancionador por cada incumplimiento, de lo que se colige que la Secretaría Técnica y el TRASU, respectivamente, han actuado con sujeción al principio de legalidad.
42. Así las cosas, se advierte que en el presente caso no se ha interpretado de manera extensiva o por analogía lo establecido en los numerales 50 y 43 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos, así como en el numeral 29 del Anexo 1 del TUO del Reglamento de Reclamos, pues del análisis realizado por la primera instancia en la RESOLUCIÓN 76 se verifica que se sancionó la conducta infractora prevista como tal en las normas citadas.
43. Bajo ese contexto, no es correcto aplicar una multa mínima o una sanción de amonestación por cada caso de manera individual, contrario a lo sostenido por la empresa operadora. En efecto, proceder de ese modo privaría de contenido al principio de razonabilidad, en tanto INTEGRATEL no sería disuadida a mejorar su conducta de cara a mejorar el servicio que presta a los usuarios en el ámbito del procedimiento de reclamos.
44. En cuanto al literal b) del numeral 33, INTEGRATEL solicita la aplicación de una amonestación por cada caso de incumplimiento, de manera similar al expediente N° 046-2024/TRASU/STSR-PAS, en el cual el TRASU, mediante la resolución N° 0036-2025-TRASU-PAS/OSIPTEL, impuso una amonestación acogiendo la recomendación del órgano instructor, contenida en el informe final de instrucción N° 043-2025-STSR/OSIPTEL.

²¹ La evaluación se encuentra contenida en el informe N° 00052-STSR/2023.

²² Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00118-2021-CD/OSIPTEL.

²³ Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00229-2021-CD/OSIPTEL.

45. Al respecto, en el expediente N° 046-2024/TRASU/STSR-PAS, la Secretaría Técnica evaluó la comisión de las infracciones administrativas tipificadas en los numerales 15 y 29 del Anexo 1 del TUO del Reglamento de Reclamos²⁴, incumplimientos detectados en el periodo de enero a marzo de 2024, siendo que en dicho periodo únicamente se detectó un (1) caso contrario a la norma²⁵, motivo por el cual la Secretaría Técnica recomendó una amonestación, en virtud al principio de razonabilidad. Cabe precisar que dicho expediente no guarda similitud con lo que se ventila en el presente PAS, pues el nivel de incumplimiento es mucho mayor, habiéndose calificado la infracción como muy grave. Por consiguiente, el referido criterio no puede ser aplicado al presente caso, sin perjuicio de que las decisiones de la Secretaría Técnica y el TRASU no resultan vinculantes para este Tribunal.
46. Respecto de lo señalado en los literales c) y d) del numeral 33, cabe reiterar que en el presente PAS se evaluó la infracción por no elevar trescientos setenta y tres (373) quejas y un (1) recurso de apelación durante el periodo de abril a junio 2023, conforme a la imputación de cargos realizada por la Secretaría Técnica a través de la carta N° 244-STSR/2025. Por lo señalado, considerando la magnitud de la infracción analizada en el presente PAS, este Tribunal concuerda con la primera instancia respecto de que corresponde la aplicación de una multa por la totalidad de dichos casos en los que se corroboró el incumplimiento, y no una amonestación por cada caso, como pretende INTEGRATEL, resultando correcta la imputación de cargos efectuada por la Secretaría Técnica.
47. Adicionalmente, corresponde aclarar que en este PAS no se ha considerado la agravante de reincidencia al momento de determinar la sanción, como erradamente alega INTEGRATEL.
48. En ese sentido, considerando lo antes expuesto, se colige que la sanción impuesta se sujeta a lo establecido por el principio de tipicidad, quedando desvirtuado lo alegado por INTEGRATEL.

3.4 SOBRE LA CONFIGURACIÓN DE LA EXIMENTE POR SUBSANACIÓN VOLUNTARIA Y LA APLICACIÓN DE LA ATENUANTE POR CESE DE LA CONDUCTA INFRACTORA

3.4.1 ARGUMENTOS DE DEFENSA DE LA EMPRESA OPERADORA. -

49. En este extremo de su recurso de apelación, INTEGRATEL sostiene lo siguiente:
- a) INTEGRATEL alega que ha cumplido con cesar la conducta infractora en diversos casos respecto a la infracción materia de imputación en el presente PAS; no obstante, el TRASU, en la RESOLUCIÓN 76, determinó que no corresponde la aplicación de la eximente de subsanación voluntaria y/o la atenuante por cese de la conducta infractora al no haberse cumplido con el cese en la totalidad de casos sancionados.
 - b) Según la empresa operadora, el TRASU aplicó un trato desigual y conveniente al no considerar que, para la aplicación de dicha eximente, corresponde aplicar un análisis a cada caso de manera particular. Además, INTEGRATEL añade

²⁴ Referidos a la suspensión del servicio con reclamo en trámite y la omisión de elevación oportuna del recurso de apelación o queja, por parte de la empresa operadora.

²⁵ Expediente N° 0001536- 2024/TRASU/STRQJ.

que al enfocarse el TRASU en las materias vinculadas a la interrupción del servicio y considerarlas “imposibles de subsanar”, se está limitando su derecho de defensa, pues dicha interpretación impacta a todo el grupo de casos que forma el presente PAS.

- c) Asimismo, para INTEGRATEL, se deberá aplicar la eximente por subsanación voluntaria cuando la conducta cese antes de la imputación de cargos y cita en esa línea la Casación N° 8716-2020 de la Corte Suprema de Justicia del 16 de mayo de 2023, a fin de argumentar que el OSIPTEL vulnera su derecho de defensa al considerar de manera recurrente las circunstancias establecidas en el artículo 5 del RGIS.
- d) Para dicha empresa operadora, el artículo 5 del RGIS interpreta arbitrariamente la figura de la eximente en cuestión, imponiendo condiciones más gravosas para los administrados y contraviniendo el TUO de la LPAG.
- e) Así, menciona la sentencia N° 00047-2004-AI del Tribunal Constitucional, de la cual, a criterio de INTEGRATEL, se desprende que el RGIS –una norma de carácter infra reglamentario– no puede contravenir lo dispuesto en el numeral 2 del artículo II del TUO de la LPAG, en el que se establece que en los procedimientos especiales no se pueden imponer condiciones menos favorables a las dispuestas en dicha norma.
- f) Para INTEGRATEL, el artículo 5 del RGIS establece requisitos adicionales y menos favorables para la aplicación de la eximente por subsanación voluntaria, como exigir que se hayan revertido todos los casos que forman parte del PAS, siendo que, en diversas materias de reclamo, los efectos no podrían ser revertidos por involucrar la restricción del servicio.
- g) Además, INTEGRATEL alega un trato discriminatorio que vulnera los principios de debido procedimiento e imparcialidad, así como las garantías procedimentales, al considerar de manera arbitraria aplicar un análisis de la particularidad de los casos (al agravar la multa de cada caso con dos (2) sistemas de gestión) pero no cuando se evalúa la aplicación de eximentes y atenuantes.
- h) Por otro lado, INTEGRATEL señala que, de acuerdo con las nuevas modificatorias realizadas en el RGIS que entraron en vigencia el 3 de octubre de 2025, no toda conducta infractora amerita la activación del poder sancionador del Estado, por lo que, al amparo del principio de retroactividad benigna, la propia autoridad habría estado habilitada para no iniciar el PAS conforme al artículo 22-A del RGIS. En virtud de ello, colige que la resolución impugnada vulnera el principio de razonabilidad al aplicar de manera automática el régimen sancionador sin valorar la corrección de las conductas ni la ausencia de una grave afectación a los usuarios.
- i) En adición a ello, la empresa operadora indica que, de acuerdo con las referidas modificaciones al RGIS, se precisó que la subsanación también se considera voluntaria aun cuando medie un requerimiento del OSIPTEL, siempre que se produzca antes de la notificación de cargos, por lo que en atención a ello, solicita la aplicación de la subsanación voluntaria y/o atenuante del cese de conducta infractora para todos los casos que apliquen a dichas figuras jurídicas, o en su defecto, realizar el archivo de los casos resueltos.

3.4.2 ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIONES. –

50. A continuación, se analizan los argumentos formulados por la empresa operadora.
51. Sobre lo alegado por INTEGRATEL en los literales a), b), d), e) y f) del numeral 49, corresponde a este Tribunal remitirse al literal f) del artículo 257 del TUO de la LPAG, el cual establece lo siguiente:

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

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

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

(Subrayado agregado)

52. Tal como se puede advertir, la disposición glosada no define cuál es el alcance de la subsanación voluntaria, esto es, no establece si para que se configure dicha subsanación basta el cese de la conducta infractora -como alega INTEGRATEL- o también es necesario que reviertan los efectos de tal conducta, de ser el caso.
53. No obstante, el RGIS, norma expedida por el OSIPTEL en ejercicio de su función normativa, dispuso lo siguiente en su artículo 5 del RGIS -vigente al momento de cometerse la infracción- con relación a los eximentes de responsabilidad:

“Artículo 5.- Eximentes de responsabilidad

Se consideran condiciones eximentes de responsabilidad administrativa las siguientes: (...)

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

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

(Subrayado agregado)

54. Así las cosas, el RGIS no se contrapone al TUO de la LPAG, ni mucho menos considera condiciones menos favorables para los administrados, toda vez que dicho reglamento ha desarrollado los alcances de la subsanación voluntaria de la conducta infractora en el ámbito de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones. Resulta pertinente indicar que este Tribunal se ha pronunciado en el mismo sentido mediante las resoluciones N° 00002-2024-TA/OSIPTEL²⁶ y N° 00059-2024-TA/OSIPTEL²⁷.
55. Por ello, se puede concluir que la subsanación está relacionada con un estado de reparación, enmienda o arreglo, por lo que no debe entenderse únicamente como el cese o adecuación de la conducta del infractor, sino que debe ir acompañada de la corrección de todo efecto derivado de dicha conducta. En consecuencia, para que opere la subsanación de la conducta infractora según el RGIS, deben concurrir el cese de esta y la reversión de los efectos que dicha conducta ha generado, con anterioridad al inicio del procedimiento sancionador. La disposición en ciernes consideraba también para la aplicación de la eximente,

²⁶ Expediente N° 026-2023/TRASU/STSR-PAS.

²⁷ Expediente N° 040-2023-TRASU/STSR-PAS.

que no haya mediado requerimiento de subsanación o de cumplimiento de la obligación por parte del OSIPTel, expresamente consignado en carta o resolución.

56. De esta manera, si bien el RGIS constituye una norma reglamentaria de jerarquía normativa inferior a la LPAG, lo que es acorde a la clasificación que desarrolla la sentencia N° 00047-2004-AI del Tribunal Constitucional, lo cierto es que ambas disposiciones se complementan en lo que respecta al desarrollo de la eximente por subsanación voluntaria, no evidenciándose algún supuesto de antinomia como da a entender INTEGRATEL. Por lo tanto, exigir la reversión de los efectos de la conducta infractora para aplicar la eximente de subsanación voluntaria no resulta ilegal, como afirma INTEGRATEL.
57. Señalado lo anterior, del análisis del presente PAS se advierte que si bien INTEGRATEL alega haber cesado su conducta en diversos casos objeto de imputación, incluso con anterioridad al inicio del PAS, dicha empresa no ha presentado con su impugnación argumentos o medios de prueba a efectos de acreditar el cese de la conducta infractora respecto de los trescientos sesenta y siete (367) casos sancionados, sobre los cuales la primera instancia confirmó la responsabilidad administrativa por la comisión de la conducta imputada. Es decir, no ha acreditado el cese sobre la totalidad de los hechos constitutivos de infracción.
58. Cabe precisar que es obligación del administrado demostrar el cese de la conducta alegada en caso pretenda acogerse a la eximente o atenuante de responsabilidad, sin que sea suficiente solo afirmarlo, conforme al criterio desarrollado por este Tribunal como, por ejemplo, en la resolución N° 00066-2025-TA/OSIPTel²⁸. Sin embargo, en el presente caso, según el numeral 218 de la RESOLUCIÓN 76, se verifica que INTEGRATEL no ha acreditado el cese de la conducta en la totalidad de los casos sancionados, habiéndolo hecho solo respecto de cinco (5) casos²⁹.
59. Además, se aprecia que varios incumplimientos imputados versan sobre materias relacionadas a la calidad, incumplimiento de condiciones contractuales, migración y falta de servicio, que involucran una restricción al servicio público de telecomunicaciones³⁰. Sobre el particular, debe indicarse que un servicio restringido no podrá ser aprovechado por sus abonados o usuarios, siendo que el acceso a los mismos permite atender las necesidades de comunicación en la forma y oportunidad requerida por los mismos, por lo que no es posible la reversión de los efectos en estos casos.
60. En este punto, debe recordarse que, para la aplicación de la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria, la reversión de los efectos de la conducta infractora también tiene que darse sobre la totalidad de los casos analizados en el respectivo procedimiento sancionador. No obstante, tal como ha sido sostenido por este colegiado en diversos pronunciamientos³¹, la reversión de los efectos no es posible en aquellos casos asociados a reclamos que involucran la privación o restricción parcial o total del servicio brindado al usuario.

²⁸ Expediente N° 00031-2024/TRASU/STSR-PAS.

²⁹ Expedientes N° 0007719-2023/TRASU/ST-RQJ, N° 0008373-2023/TRASU/ST-RQJ, N° 0013441-2023/TRASU/ST-RQJ, N° 0013451-2023/TRASU/ST-RQJ y N° 0018971-2023/TRASU/ST-RQJ.

³⁰ Véanse, por ejemplo, los expedientes N° 0011167-2023/TRASU/ST-RQJ, N° 0011243-2023/TRASU/ST-RQJ, N° 0011813-2023/TRASU/ST-RQJ, N° 0007700-2023/TRASU/ST-RQJ, N° 0006618-2023/TRASU/ST-RQJ, etc.

³¹ Véanse las resoluciones N° 087-2025-TA/OSIPTel y N° 086 -2025-TA/OSIPTel.

61. De tal forma, al no haberse configurado la eximente aludida por la empresa operadora, por no haber operado el cese y la reversión en la totalidad de los casos comprendidos por la infracción imputada, corresponde desestimar los argumentos presentados en este extremo, debiendo aclararse que, a diferencia de lo sostenido por INTEGRATEL, esta exigencia no contraviene el numeral 2 del artículo II del TUO de la LPAG, en tanto este cuerpo normativo no precisa criterio alguno sobre cómo aplicar la eximente por subsanación voluntaria cuando la infracción está constituida de varios hechos.
62. De otro lado, respecto de lo argumentado en el literal c) del numeral 49, cabe aclarar que INTEGRATEL no ha remitido copia de la Casación N° 8716-2020 que solicita sea valorada al resolverse su impugnación, sin embargo, este Tribunal encuentra correcto lo afirmado en el extracto citado, en tanto la subsanación voluntaria restituye de mejor manera el bien jurídico afectado por la conducta infractora que la imposición de la sanción en sí misma. No obstante, conforme ya se desarrolló, en el presente PAS no se ha producido dicha eximente.
63. Igualmente, sobre lo alegado en los literales h) e i) del numeral 49, este Tribunal considera oportuno referirse a la reciente modificación del RGIS, mediante la Resolución N° 00102-2025-CD/OSIPTEL. Al caso en concreto, se abordarán los aspectos aludidos por INTEGRATEL.
64. En primer lugar, INTEGRATEL argumenta que debió aplicarse en este caso el artículo 22-A del RGIS, el cual establece lo siguiente:

“Artículo 22-A.- Facultad discrecional de no iniciar procedimiento administrativo sancionador

22-A.1. El órgano de instrucción competente se encuentra facultado para no iniciar el procedimiento administrativo sancionador, aun cuando se identifiquen indicios de la comisión de una presunta infracción.

Esta facultad tiene naturaleza discrecional y se ejerce con carácter excepcional, de conformidad con lo dispuesto en el presente artículo, en función de los principios de razonabilidad y eficiencia, siempre que la conducta infractora no haya producido una grave afectación al interés público involucrado.

En el caso de infracciones vinculadas al procedimiento de reclamos de usuarios, será aplicable únicamente cuando se acredite que la causa que originó la situación ha sido corregida o cuando la afectación no genere un perjuicio significativo para los usuarios en general ni para el interés público involucrado.

22-A.2. La facultad discrecional de no iniciar el procedimiento administrativo sancionador puede sustentarse en razones de oportunidad, mérito o conveniencia, tomando en cuenta las circunstancias del caso en concreto y la conducta de la empresa.

22-A.3. El órgano de instrucción elabora un informe que sustenta la decisión de no dar inicio al procedimiento sancionador. Dicho informe es notificado a la empresa.

22-A.4. El órgano de instrucción podrá establecer Lineamientos para el no inicio del procedimiento administrativo sancionador considerando las circunstancias de los casos en que se haya aplicado esta facultad.

22-A.5. La facultad reconocida en este artículo no es aplicable en los casos de conductas anticompetitivas que constituyen prohibiciones absolutas.”

(Subrayado nuestro)

65. De dicho texto se desprende que es el órgano instructor el que se encuentra facultado para no iniciar el procedimiento sancionador en función de los principios de razonabilidad y eficiencia, siempre que se acredite que la causa que originó la situación ha sido corregida o cuando la afectación no genere un perjuicio significativo para los usuarios, para lo cual elaborará un informe sustentado la decisión, el mismo que deberá ser notificado a la empresa operadora.

66. Sobre el particular, este Tribunal considera importante precisar que la facultad descrita en el artículo 22–A corresponde únicamente ser ejercida durante la actuación previa de investigación de la comisión de una posible infracción, por el órgano instructor correspondiente, por lo que, contrario a lo señalado por INTEGRATEL, no le correspondía al TRASU realizar el análisis de no iniciar el procedimiento sancionador, toda vez que en la fase resolutoria se determina la existencia o no de responsabilidad administrativa, así como la medida administrativa a imponer, de corresponder³², motivo por el cual no se advierte ningún vicio respecto de este extremo en la RESOLUCIÓN 76.
67. De otro lado, respecto a la voluntariedad de la subsanación, es cierto que la modificación del artículo 5 del RGIS habilita aplicar la eximente incluso si media requerimiento del regulador, bajo el siguiente texto:

“Artículo 5.- Eximentes de responsabilidad

Se consideran condiciones eximentes de responsabilidad administrativa las siguientes: (...)

(iv) La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación del inicio del procedimiento administrativo sancionador, al que hace referencia el artículo 22. Para tales efectos, debe verificarse que la infracción haya cesado y que se hayan revertido los efectos derivados de la misma.

Asimismo, se considera subsanada aun cuando medie requerimiento de subsanación de parte del Osiptel, siempre que esta se realice antes del inicio del procedimiento sancionador.

(...).”

(subrayado agregado)

68. En su recurso impugnativo, INTEGRATEL también señala que, en aplicación del artículo 5 del RGIS, el TRASU no aplicó la eximente por subsanación voluntaria en aquellos casos en que existió requerimiento de cumplimiento por parte de algún órgano del OSIPTTEL, como es el caso de la Dirección de Atención y Protección al Usuario (DAPU). Sin embargo, tal afirmación es inexacta, porque de la revisión del Anexo 1 de la RESOLUCIÓN 76, que contiene el análisis de los casos imputados, no se advierte que se haya desestimado la aplicación de la referida eximente por la razón que alude la empresa operadora.
69. Por último, en cuanto al cese de la conducta infractora, el artículo 18 del RGIS, modificado recientemente, dispone lo siguiente:

“Artículo 18.- Graduación de las Sanciones y Beneficio por Pronto Pago

(i) Los factores atenuantes se aplican en atención a su oportunidad, de acuerdo a las particularidades de cada caso y observando lo dispuesto en la Ley del Procedimiento Administrativo General.

(...)

b) El cese de los actos u omisiones que constituyen una infracción administrativa se considera acreditado cuando cesan todos los actos que dieron origen a la conducta infractora (cese total) o cuando se acredite el cese de al menos el 70% de los actos que constituye la conducta infractora (cese parcial).

³² “Artículo 254.- Caracteres del procedimiento sancionador 254.1 Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:

1. Diferenciar en su estructura entre la autoridad que conduce la fase instructora y la que decide la aplicación de la sanción. (...)

3. Notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos pueden constituir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia.

4. Otorgar al administrado un plazo de cinco días para formular sus alegaciones y utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico conforme al numeral 173.2 del artículo 173, sin que la abstención del ejercicio de este derecho pueda considerarse elemento de juicio en contrario a su situación. (...).”

La reducción aplicable dependerá del grado y oportunidad del cese, conforme al siguiente esquema:

- *Hasta el vencimiento del plazo otorgado para la presentación de los descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador:*
 - (i) *Cese total: reducción del 25% de la multa.*
 - (ii) *Cese parcial: reducción del 15% de la multa.*
- *Luego de vencido el plazo otorgado para la presentación de los descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador y hasta antes de la imposición de la sanción:*
 - (i) *Cese total: reducción del 20% de la multa.*
 - (ii) *Cese parcial: reducción del 10% de la multa.”*

70. Como se puede apreciar, la norma prevé que, si el cese se da hasta el vencimiento del plazo otorgado para la presentación de los descargos, la multa se reduce en 25% si el cese es total y en 15% si el cese es parcial, es decir, si se acredite el cese de al menos el 70% de los actos que constituye la conducta infractora. Mientras que, si el cese total o parcial se produce luego de vencido el plazo otorgado para la presentación de los descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador y hasta antes de la imposición de la sanción, los porcentajes se reducen a 20% y 10%, respectivamente.
71. En el presente caso, tal como se ha indicado, en la RESOLUCIÓN 76 se señala que el cese se produjo solo en cinco (5) casos del total que constituye la conducta infractora (367 casos), por lo que no ha cesado al menos el 70% de la misma. En consecuencia, no corresponde aplicar la atenuante por cese, ni total o parcial, debiendo agregarse, además, que INTEGRATEL no ha presentado ante esta instancia argumentos ni medios de prueba que desvirtúen el análisis contenido en dicho acto administrativo. Por consiguiente, se desestiman los argumentos de la empresa operadora respecto a este extremo.
72. Por otro lado, respecto a la petición de que cada caso sea evaluado de manera individual, este Tribunal se remite a lo desarrollado en el acápite 3.3 de la presente resolución, en el que se desestima dicha solicitud.
73. Adicionalmente, de acuerdo con lo indicado en el literal g) del numeral 49, INTEGRATEL alega que el proceder de la Secretaría Técnica y el TRASU habría vulnerado el principio de imparcialidad, dado que, a su criterio existe un trato discriminatorio contra su representada.
74. Con relación a ello, este Tribunal debe puntualizar que los criterios expuestos anteriormente se encuentran acordes con el marco legal vigente, razón por la cual se aplican, de manera imparcial, a todos los procedimientos administrativos sancionadores seguidos ante las empresas operadoras que brinden una prestación del servicio público de telecomunicaciones, en virtud de un contrato de concesión, y no únicamente contra INTEGRATEL. Cabe destacar que este Tribunal se ha pronunciado en el mismo sentido en los pronunciamientos emitidos en las resoluciones N° 00029-2025-TA/OSIPTEL, N° 00018-2025-TA/OSIPTEL y N° 00055-2024-TA/OSIPTEL³³.
75. Asimismo, la distinción entre los sistemas de gestión por expediente para cada materia involucrada en la conducta infractora al momento de graduarse la sanción, tiene como propósito, como se profundizará más adelante, que la multa se sujete al principio de razonabilidad, de modo tal que sea proporcional al incumplimiento detectado y sus particularidades.

³³ Expedientes N° 00012-2024/TRASU/STSR-PAS, 00053-2024/TRASU/STSR-PAS y 00044-2023/TRASU/STSR-PAS, respectivamente.

76. En ese sentido, queda desvirtuado el argumento de INTEGRATEL sobre la vulneración a los principios de debido procedimiento e imparcialidad.

3.5 SOBRE LA APLICACIÓN DE LA PROBABILIDAD DE DETECCIÓN BAJA A LA CONDUCTA INFRACTORA

3.5.1 ARGUMENTOS DE DEFENSA DE LA EMPRESA OPERADORA. -

77. En este extremo de su recurso de apelación, INTEGRATEL sostiene lo siguiente:

- a) INTEGRATEL argumenta que el TRASU ha otorgado un trato diferenciado y sin justificación respecto a la probabilidad de detección baja aplicada (0.25), limitándose a desarrollar un análisis escueto sin fundamentos lógico ni jurídico. Añade que el TRASU habría transgredido el principio del debido procedimiento y debida motivación, al no considerar sus descargos presentados a través de la carta N° INT-03704-AG-ADR-25 de fecha 25 de noviembre de 2025³⁴, pues a su entender no se ha desarrollado los argumentos fácticos por los cuales no se podría acceder a su pretensión de variar la probabilidad baja a alta o muy alta, por lo que considera que debe declararse la nulidad de la RESOLUCIÓN 76.
- b) INTEGRATEL cuestiona que, pese a los argumentos de defensa desarrollados a lo largo del PAS sobre este punto, tanto la Secretaría Técnica como el TRASU se limitan a solo señalar pronunciamientos repetitivos del Tribunal de Apelaciones, los cuales no son definitivos ni absolutos.
- c) En ese sentido, INTEGRATEL considera que el incumplimiento imputado reúne los criterios de la Metodología de Multas para ser una conducta con una probabilidad de detección alta o muy alta debido a que: i) la conducta impacta directamente a los abonados, ii) la identificación de la infracción de los casos imputados en el presente PAS no requiere conocimiento especializado, por lo que solo requiere el conocimiento básico de los funcionarios profesionales del OSIPTTEL, iii) el OSIPTTEL puede acceder directamente a los sistemas internos del operador sin depender exclusivamente del usuario y, iv) existe un historial público de conductas infractoras anteriormente sancionadas.
- d) Por lo expuesto, la empresa operadora solicita un nuevo cálculo de la multa considerando la probabilidad de detección alta o muy alta en los casos imputados en el presente PAS.

3.5.2 ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIONES. -

78. A continuación, se analizan los argumentos formulados por la empresa operadora.
79. Sobre lo alegado por INTEGRATEL en los literales a) y b) del numeral 77, este Tribunal debe señalar que la probabilidad de detección corresponde a aquel grado de posibilidad de que el infractor sea descubierto, asumiéndose que la comisión de una infracción determinada sea detectada por la autoridad administrativa, y cuyos criterios de asignación se encuentran establecidos en la Metodología de Multas.

³⁴ Documento presentado como Anexo 4 del recurso de apelación.

80. Con relación al cuestionamiento de INTEGRATEL respecto a las citas que formulan los órganos del PAS sobre los pronunciamientos de este Colegiado, cabe precisar que resulta válido que las decisiones emitidas por aquellos encuentren motivación en las resoluciones expedidas por este superior jerárquico, con mayor razón si, en el presente caso, el sustento de la fundamentación jurídica proviene de lo expresamente regulado en una norma que –de manera explícita– se refiere a las infracciones detectadas por denuncia, como es la Metodología de Multas.
81. Ahora bien, respecto a lo manifestado por INTEGRATEL respecto a que el TRASU no habría desarrollado en la RESOLUCIÓN 76, de manera adecuada, los criterios establecidos para aplicar la probabilidad de detección baja bajo los argumentos expuestos en sus descargos presentados a través de la carta N° INT-03704-AG-ADR-25 de fecha 25 de noviembre de 2025, este Tribunal advierte que en el desarrollo del numeral III.2 de dicho acto administrativo³⁵, se explican las razones por las que corresponde la referida probabilidad de detección a la infracción evaluada en el presente PAS, desvirtuándose lo alegado por la empresa en dichos descargos presentados al informe final de instrucción. Cabe precisar, que se manifiesta también que esta decisión fue sustentada en cumplimiento de los criterios de asignación establecidos en la Metodología de Multas. Por consiguiente, la referida comunicación N° INT-03704-AG-ADR-25 sí ha sido valorada por el TRASU al emitir la resolución de sanción, como también se advierte en la parte considerativa de dicha decisión.
82. En efecto, en cuanto a lo alegado por INTEGRATEL en el literal c) del numeral 77, debe indicarse que el TRASU ha desarrollado por qué, conforme a la Metodología de Multas -que constituye una disposición normativa-, correspondía asignar la probabilidad de detección baja a la infracción cometida, principalmente, al haber sido detectadas mediante denuncias, en casos que los usuarios afectados llegasen a presentar una solicitud para la apertura de su expediente de oficio ante el OSIPTEL o si llegasen a presentar una segunda queja.
83. Sobre el particular, no debe perderse de vista que la indicada Metodología expresamente prevé que a las infracciones detectadas por denuncia corresponde la probabilidad de detección baja:

Baja	0,25	La conducta infractora no impacta de forma directa a los afectados y no es directamente observable. La supervisión se realiza en forma eventual (se ha realizado pocas veces o recién se está realizando) La disponibilidad de información requiere de mayor esfuerzo por la verificación de la conducta. La conducta infractora puede ser puesta a conocimiento de OSIPTEL vía denuncia. La conducta infractora es difícilmente observable por los afectados. No existe un historial respecto a conductas infractoras similares anteriormente sancionadas.
------	------	---

84. Es importante resaltar que esta posición también ha sido desarrollada en casos similares por este Tribunal, como, por ejemplo, en las resoluciones N° 00064-2025-TA/OSIPTEL³⁶ y N° 00064-2025-TA/OSIPTEL³⁷.

³⁵ Particularmente, en los numerales 188 a 199.

³⁶ Expediente N° 00037-2024/TRASU/STSR-PAS

³⁷ Expediente N° 037-2024/TRASU/STSR-PAS.

85. Así las cosas, en virtud de dicha disposición normativa, correspondía aplicar a la infracción la probabilidad de detección baja y no otra, como pretende INTEGRATEL, pues se contravendría el principio de legalidad. De este modo, el hecho que INTEGRATEL no se encuentre de acuerdo con la motivación efectuada por la primera instancia, no significa que la misma sea insuficiente, no idónea o que se haya aplicado un criterio ilegal para asignar la probabilidad de detección como baja.
86. Por otro lado, respecto al argumento de INTEGRATEL sobre la asignación de la probabilidad de detección alta en base a que la conducta infractora cumple con todos los criterios establecidos en la Metodología de Multas, se precisa que:
- La conducta infractora no es directamente observable por los afectados, debido a la falta de conocimiento y de suficientes incentivos para tomar pleno conocimiento del procedimiento y persistir en la atención de su queja.
 - La conducta infractora solo llega al conocimiento del OSIPTEL si los usuarios afectados presentan una solicitud para la apertura de su expediente de oficio ante el OSIPTEL o si presentan una segunda queja. Además, dado que no todos los usuarios realizan este esfuerzo para lograr un pronunciamiento y no todas las quejas presentadas por los usuarios son elevadas al TRASU, la posibilidad de detectar el incumplimiento se reduce.
 - Asimismo, la disponibilidad de información requiere de mayor esfuerzo para la verificación de la conducta, debido a que se requiere de la participación activa del usuario para poner en conocimiento del regulador la comisión de la infracción, siendo que en los casos en que el usuario solicita la apertura de su expediente, la información se encuentra limitada a la información proporcionada por este.
87. Por consiguiente, respecto a lo requerido por la empresa operadora en el literal d) del numeral 77, este Tribunal ratifica que la probabilidad de detección debe mantenerse como baja según los criterios de asignación establecidos en la Metodología de Multas, los cuales fueron debidamente motivados y explicados en la RESOLUCIÓN 76, por lo que se desestima lo peticionado por INTEGRATEL respecto a la aplicación de una probabilidad de detección alta o muy alta en atención a sus descargos al Informe Final de Instrucción y, en virtud de ello, modificar la multa impuesta.

3.6 SOBRE EL SUSTENTO DE LA IMPUTACIÓN DE CARGOS DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

3.6.1 ARGUMENTOS DE DEFENSA DE LA EMPRESA OPERADORA. -

88. En este extremo de su recurso de apelación, INTEGRATEL sostiene lo siguiente:
- a) INTEGRATEL alega que, en virtud de los principios de licitud y verdad material, la Administración tiene el deber de adecuar su accionar a la verdad material y verificar fehacientemente los hechos que motiven sus decisiones. Así, menciona que el inicio de un procedimiento sancionador conmina al administrado a una situación sumamente gravosa, por lo que es necesario

conocer con detalle la magnitud de la imputación de cargos, así como de los medios probatorios que sustentan los señalamientos del ente supervisor.

- b) Sin embargo, a su criterio, el TRASU no ha determinado suficientemente los alcances de la imputación realizada, vulnerándose los principios mencionados y la debida motivación.

3.5.1 ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIONES. –

89. A continuación, se analizan los argumentos formulados por la empresa operadora.
90. Respecto a lo argumentado por INTEGRATEL en los literales a) y b) del numeral 88, este Tribunal considera pertinente mencionar que el tipo infractor analizado en el presente PAS sanciona que las empresas operadoras que no eleven las quejas y/o apelaciones ante el TRASU, dentro del plazo establecido, de conformidad con los artículos 66 y 78 del TUO del Reglamento de Reclamos, que establecen lo siguiente:

“Artículo 66.- Remisión del recurso de apelación al TRASU

Presentado el recurso de apelación, la empresa operadora lo eleva al TRASU en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación, salvo en el caso que se haya declarado su inadmisibilidad, según lo dispuesto en el artículo 6 de la presente norma, en cuyo caso el plazo se computa desde el día siguiente de la subsanación. (...)”

“Artículo 78.- Remisión de la queja al TRASU

El TRASU es el encargado de resolver las quejas que presenten los usuarios contra la primera instancia administrativa de las empresas operadoras.

Presentada dicha solicitud en la empresa operadora, ésta debe elevarla al TRASU en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de su presentación, salvo que se haya declarado su inadmisibilidad, según lo dispuesto en el artículo 6 de la presente norma, en cuyo caso el plazo se computa desde el día siguiente de la subsanación. (...)”

91. Ahora bien, este Tribunal aprecia de la revisión de la carta de imputación de cargos N° 244-2025-STSR/OSIPTEL, que los hechos imputados comprendieron cada uno de los casos en las cuales no se elevaron las quejas y la apelación por INTEGRATEL en el plazo establecido, con detalle específico sobre las materias asociadas a los reclamos, número de carta emitida por la empresa operadora, incluyendo el detalle y análisis de cada caso en particular.
92. Es importante precisar que para sancionar a INTEGRATEL en el presente PAS, el TRASU ha analizado toda la documentación tramitada en los expedientes a su cargo, así como la documentación remitida por la referida empresa, sus descargos y toda la documentación presentada, conforme se aprecia en la parte considerativa de la RESOLUCIÓN 76.
93. Asimismo, resulta claro que en el presente procedimiento se han evaluado todos los medios probatorios remitidos por INTEGRATEL, habiéndose determinado que los mismos no resultaron suficientes para acreditar la elevación de las quejas y la apelación, en el presente caso, conforme al plazo establecido y que, además, se ha motivado la decisión respecto de cada uno de los casos imputados, según los anexos adjuntos a la RESOLUCIÓN 76.
94. Cabe añadir que la empresa operadora alega que la primera instancia no habría determinado los alcances de la imputación realizada, por lo que habría vulnerado

los principios de licitud y verdad material; sin embargo, no ha sustentado los argumentos y hechos que respalden dicha afirmación, considerando que, como se precisó en líneas anteriores, la imputación de cargos fue realizada conforme al marco legal vigente.

95. En consecuencia, queda desvirtuado lo alegado por INTEGRATEL en este extremo, dado que todas las actuaciones del PAS están enmarcadas dentro de los principios de verdad material y licitud, encontrándose además la RESOLUCIÓN 76 debidamente motivada.

3.7 SOBRE LA PRESUNTA VULNERACIÓN A LOS PRINCIPIOS DE LEGALIDAD Y DEBIDO PROCEDIMIENTO

3.7.1 ARGUMENTOS DE DEFENSA DE LA EMPRESA OPERADORA. -

96. En este extremo de la apelación, INTEGRATEL, mediante escrito ampliatorio N° INT 00154-AG-ADR-26, recibido el 16 de enero de 2026, sostiene lo siguiente:

- a) INTEGRATEL argumenta que tanto la Secretaría Técnica, como el TRASU, utilizaron los parámetros que no se encuentran contemplados en la Metodología de Multas. Además, se observa que no se explica de manera clara cómo se determinan los valores de dichos parámetros, lo que a juicio de INTEGRATEL habría vulnerado el principio de legalidad generando arbitrariedad en las decisiones administrativas.
- b) Así, la empresa operadora sostiene que se utilizó el parámetro Mantyggest (como base para los parámetros creados unilateralmente como Mygrec, Mygsus y Mygcob), cuando este contempla los costos de operación de los distintos sistemas de gestión de servicios para cumplir con las resoluciones del TRASU dentro del plazo correspondiente. Añade que la Metodología no habilita a la autoridad a inventar nuevas variables o modificar el contenido de los parámetros existentes, lo que también ocurre con los parámetros Cosreconex, Prucon y Comosque, pues no guardarían relación alguna con el Glosario de Parámetros de dicha metodología, siendo su inclusión arbitraria de cara a determinar la sanción a imponer.
- c) Finalmente, la empresa operadora precisa que el Quinto Juzgado Contencioso en lo Administrativo, en la Sentencia (Resolución Número Siete) del Expediente N° 13398-2025, ha señalado que utilizar estos parámetros (en específico) que no se encuentran en la Metodología de Multas constituye una interpretación extensiva de la aplicación de la fórmula general, que solo habilita a aplicar los parámetros señalados en el referido glosario. En virtud de lo señalado, las decisiones de la Secretaría Técnica y del TRASU se encuentran viciadas, por haber incrementado el monto de la multa y haber aplicado parámetros que constitucionalmente no son legales y carecen de motivación, trasgrediendo las garantías procedimentales del TUO de la LPAG. Por consiguiente, la empresa operadora solicita se declare la nulidad del presente PAS.

3.7.2 ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIONES. -

97. A continuación, se analizan los argumentos formulados por la empresa operadora.

98. Respecto a lo argumentado por INTEGRATEL en el literal c) del numeral 96, corresponde señalar que dicha sentencia, en la que se cuestiona un acto administrativo emitido en un expediente distinto³⁸, ha sido apelada por el OSIPTEL, concediéndose la impugnación con efecto suspensivo conforme al artículo 368 del Código Procesal Civil³⁹.
99. Sin perjuicio de lo anterior, corresponde aclarar que la indicada sentencia carece de la calidad de precedente vinculante conforme a la Ley Orgánica del Poder Judicial, no resultando obligatoria su aplicación para este Tribunal. Por ende, la Administración no puede eximirse de su potestad sancionadora, ni de su discrecionalidad técnica al momento de determinar la sanción en este caso en particular.
100. Por el contrario, conforme se analizará seguidamente, el uso de parámetros especializados constituye una manifestación del principio de razonabilidad, orientado a cuantificar de forma exacta el beneficio ilícito, lo cual garantiza una sanción proporcional y no arbitraria.
101. Ahora bien, respecto a lo argumentado por INTEGRATEL en los literales a) y b) del numeral 96, este Tribunal advierte que, en el presente caso, se aplicó la fórmula general para el cálculo de la sanción, de acuerdo con lo previsto en la Metodología de Multas.
102. En efecto, el marco normativo y metodológico para la graduación de sanciones del OSIPTEL establece que, en los casos en que la conducta infractora no se halle recogida expresamente en dicha metodología, deben aplicarse las directrices de la fórmula general.
103. Para la estimación de multas mediante la fórmula general, la Metodología de Multas establece lo siguiente:

“Las conductas infractoras que no se consideren en la Metodología de Cálculo de Multas, se estimarían mediante el enfoque de Fórmula General, pudiendo emplear algunos parámetros que hayan sido establecidos por el OSIPTEL. Cabe señalar que el monto de una multa a través de la Fórmula General vendría dado por:

$$\text{Multa estimada} = \frac{\text{Beneficio ilícito o Daño Causado Actualizado}}{\text{Probabilidad de detección}}$$

104. En este contexto, se puede emplear la fórmula general al caso específico, utilizando los parámetros que resulten pertinentes, según la naturaleza de la infracción y los detalles del caso. Es decir, aunque ciertos parámetros puedan no estar incluidos de manera explícita en la referida Metodología de Multas, la fórmula general permite al OSIPTEL seleccionar o ajustar los parámetros recogidos en dicho documento, o generar nuevos parámetros, para reflejar de manera más precisa el beneficio ilícito o el daño causado, en función del análisis técnico y la información específica disponible para cada infracción. Cabe señalar

³⁸ Expediente N° 00027-2024/TRASU/STSR-PAS.

³⁹ **“Artículo 368.- Efectos**

El recurso de apelación se concede:

1.- Con efecto suspensivo, por lo que la eficacia de la resolución recurrida queda suspendida hasta la notificación de la que ordena se cumpla lo dispuesto por el superior. (...)”

que este Tribunal se ha pronunciado de manera similar en las resoluciones N° 00059-2024-TA/OSIPTEL⁴⁰ y N° 00005-2025-TA/OSIPTEL⁴¹.

105. De esta forma, el uso de parámetros adicionales se justifica en el propósito de ajustar el cálculo de la multa a la situación concreta, garantizando que la estimación del beneficio ilícito o daño causado sea lo más exacta posible.
106. Ahora bien, considerando que la empresa operadora no ha desarrollado sistemas o procedimientos eficaces para el monitoreo, supervisión o seguimiento de las quejas recibidas en el trámite del reclamo y los plazos correspondientes para su elevación, el órgano sancionador empleó para el cálculo de la multa estimada en este PAS, bajo la Metodología de Multas, parámetros tales como Mygrec, Mygsus, Mygcob, Cosreconex, Comosque y Prucon, que reflejan los costos específicos asociados con la gestión de reclamos, cobranzas y el mantenimiento de activaciones, desactivaciones y suspensiones de líneas o reconexiones, elevación de quejas y prueba conjunta con el usuario, respectivamente.
107. Por otro lado, en cuanto a la determinación de los parámetros Mygrec, Mygsus y Mygcob, es importante señalar que el Mantyggest, según lo establecido en la Metodología de Multas, indica:
- “representa el costo de mantener y gestionar un sistema operativo que minimice la ocurrencia de inconvenientes con el uso de cualquier tipo de servicio contratado por los consumidores y/o los diversos procedimientos que se pueden generar como consecuencia de su prestación”*
(Subrayado agregado)
108. Es decir, no se utilizó directamente el valor global del parámetro Mantyggest (3 UIT) definido en la Metodología de Multas, sino que este sirvió como referencia para desglosar costos específicos.
109. En esa línea, los parámetros Mygrec, Mygsus y Mygcob que cuestiona INTEGRATEL, aunque derivados de Mantyggest, no tienen todas las características de este último, ya que cada uno ha sido ajustado para reflejar los costos de mantenimiento correspondientes a cada caso específico. Es oportuno aclarar que este enfoque garantiza una representación más precisa de los costos reales involucrados y evita una sobreestimación del valor global de Mantyggest.
110. Por lo tanto, los citados parámetros se han incorporado en el cálculo de la multa para representar adecuadamente los costos derivados de cada sistema de gestión involucrado, los cuales operan de manera independiente. Dado que estos sistemas operativos se gestionan de manera independiente, cada uno con sus propios procesos de mantenimiento, se justifica aplicar más de uno de estos parámetros simultáneamente para reflejar con precisión el costo asociado a cada incumplimiento, teniendo en cuenta la particularidad de cada sistema de gestión.
111. Cabe señalar, que este enfoque busca estandarizar el cálculo de las sanciones, proporcionando un parámetro uniforme que permita estimar los valores de los componentes cuestionados. Esto contribuye a la previsibilidad en la aplicación de las sanciones.

⁴⁰ Expediente N° 00040-2023-TRASU/STSR-PAS.

⁴¹ Expediente N° 00007-2024/TRASU/STSR-PAS

112. Por tanto, la metodología cuestionada por INTEGRATEL no es ilícita ni arbitraria, toda vez que la utilización de un promedio busca reflejar la carga administrativa típica del TRASU durante un periodo significativo, lo que permite calcular los valores de manera razonable y proporcionada.
113. Asimismo, por lo expuesto, se reitera que el uso de los parámetros Cosreconex, Prucon y Comosque se sustentan también en la aplicación de la fórmula general de la Metodología de Multas, resultando por ello válido que el TRASU recurra a dichos parámetros a efectos de cuantificar la sanción a imponer con mayor precisión, dependiendo de la naturaleza del reclamo.
114. Así las cosas, se colige que el TRASU no ha vulnerado el principio de legalidad al determinar la sanción en el presente PAS, en tanto dicho órgano ha actuado con arreglo al Régimen de Calificación de Infracciones y la Metodología de Multas.
115. Por otro lado, es inexacto lo que sostiene INTEGRATEL respecto a que la determinación de la multa vulnera la razonabilidad y proporcionalidad, puesto que el uso de los parámetros que dicha empresa cuestiona tiene como objeto estimar con mayor precisión el beneficio ilícito de su conducta infractora, lo cual resulta acorde con el principio de razonabilidad que recoge el TUO de la LPAG, según el cual las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción.
116. En consecuencia, corresponde desestimar los argumentos de INTEGRATEL, en este extremo.

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

SE RESUELVE:

Artículo 1.- DESESTIMAR la solicitud de nulidad presentada por INTEGRATEL PERÚ S.A.A.

Artículo 2.- Declarar **INFUNDADO** el recurso de apelación interpuesto por INTEGRATEL PERÚ S.A.A. contra la resolución N° 00076-2025-TRASU-PAS/OSIPTTEL y, en consecuencia, **CONFIRMAR** todos sus extremos, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

Artículo 3.- Notificar la presente resolución a la empresa INTEGRATEL PERÚ S.A.A.

Artículo 4- Disponer la publicación de la presente resolución en el portal web institucional: www.osiptel.gob.pe, en conjunto con la resolución N° 00076-2025-TRASU-PAS/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° 090-2026 del 11 de febrero de 2026.

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