

RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL DE APELACIONES

EXPEDIENTE	00011-2025-GG-DFI/PAS
MATERIA	Recurso de apelación interpuesto contra la Resolución N° 00483-2025-GG/OSIPTEL
ADMINISTRADO	INTEGRATEL PERÚ S.A.A.

SUMILLA: “Se declara **FUNDADO EN PARTE** el recurso de apelación interpuesto por la empresa INTEGRATEL PERÚ S.A.A. contra la Resolución N° 00483-2025-GG/OSIPTEL”

VISTOS:

- (i) El Expediente N° 00011-2025-GG-DFI/PAS, y;
- (ii) El recurso de apelación presentado el 12 de enero de 2026 por la empresa INTEGRATEL PERÚ S.A.A. (en adelante, INTEGRATEL), contra la Resolución N° 00483-2025-GG/OSIPTEL (en adelante, la RESOLUCIÓN 483).

I. ANTECEDENTES

1. El 10 de mayo de 2024, luego de una supervisión realizada a INTEGRATEL para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 17¹ del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones² (en adelante, el TUO de las Condiciones de Uso) durante el periodo comprendido entre el 1 de junio y el 30 de noviembre del 2022, se notificó a la referida empresa operadora la Resolución N° 00163-2024-GG/OSIPTEL (en adelante, la Medida Correctiva), a través de la cual se dispuso lo siguiente:

“Artículo 1°.- Imponer una MEDIDA CORRECTIVA a la empresa operadora TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A., disponiendo lo siguiente:

- i) TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución, deberá implementar las medidas y/o acciones necesarias a fin de cumplir en todas las contrataciones relativas a la prestación del servicio público móvil, con emplear los contratos (contrato tipo) aprobados por la Resolución de Gerencia General N° 00311-2020-GG/OSIPTEL, en virtud de lo establecido en el artículo 20° de la Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL (...).*
- ii) TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A., en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución, deberá adoptar las medidas correspondientes y/o pertinentes para que en los contratos suscritos (contrato tipo) con los abonados se incluya toda la*

¹ Artículo 17.- Modelo de contrato de servicios públicos de telecomunicaciones
Para la contratación de servicios públicos móviles, telefonía fija, acceso a Internet fijo y móvil y radiodifusión por cable, sea que se ofrezcan en forma individual o empaquetada, la empresa operadora deberá emplear el contrato tipo aprobado por el OSIPTEL. (...).

² Aprobado con Resolución N° 00138-2012-CD/OSIPTEL y modificatorias.

- información relacionada al servicio contratado, según se ha dispuesto en el artículo 1° de la Resolución de Gerencia General N° 00311- 2020-GG/OSIPTEL; a fin de cumplir con lo establecido en el primer párrafo del artículo 20³ de la Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL (...).
- iii) *TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A., en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución, deberá cumplir en todas las contrataciones relativas a la prestación del servicio público móvil con emplear el contenido y formato en los idiomas quechua y lenguas aimara, ashaninka y shipibo-konibo, de los contratos tipo, en las zonas del país donde predominen los referidos idiomas, incluyendo sus consideraciones generales, anexos y la cartilla informativa de derechos del usuario, que forma parte integrante del mismo; a fin de cumplir con lo establecido en el artículo 20⁴ de la Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL (...); así como las Resoluciones de Gerencia General N° 00037-2021-GG/OSIPTEL y 00174-2021-GG/OSIPTEL.*
- iv) *En un plazo no mayor a diez (10) días hábiles, contados desde el vencimiento del plazo señalado en los literales (i) y (ii), TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. deberá informar y acreditar a la Dirección de Fiscalización e Instrucción del OSIPTEL, las medidas adoptadas en cumplimiento de lo dispuesto en los literales (i) y (ii) precedentes.*
- v) *En un plazo no mayor a diez (10) días hábiles, contados desde el vencimiento del plazo señalado en el literal (iii), TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. deberá remitir a la Dirección de Fiscalización e Instrucción del OSIPTEL, dos (2) contratos suscritos por cada idioma descrito en el numeral (iii). De no contar con dichos contratos suscritos deberá enviar los modelos de contratos adecuados para cada idioma señalado.*

3

Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Artículo 20.- Uso de Contrato Tipo

Para la contratación de servicios públicos móviles, telefonía fija, acceso a Internet fijo y móvil y radiodifusión por cable, sea que se ofrezcan en forma individual o empaquetada, la empresa operadora debe emplear el contrato tipo aprobado por el OSIPTEL, según lo especificado en el punto 2.6 del Anexo 5.

Anexo 5 – Mecanismos y Procedimientos de Contratación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

2. Sobre la Contratación de los Servicios.

2.6. Modelo de contrato de servicios públicos de telecomunicaciones

Sobre la base del contrato tipo, la empresa operadora elabora el modelo de contrato de abonado correspondiente a cada plan tarifario de cada servicio, independientemente de la modalidad de contratación utilizada, debiendo ser remitido al OSIPTEL con anterioridad a la fecha de inicio de la comercialización del servicio, así como cualquier modificación al contenido del mismo.

(...)

Todos los mecanismos de contratación deben prever, como mínimo, la inclusión de la información a que se refiere el inciso (i) del artículo 11, así como el detalle de las tarifas aplicables. (...).

(...).

Artículo 11.- Información básica a ser proporcionada por la empresa operadora.

La empresa operadora está obligada a brindar, previamente a la contratación y/o en cualquier momento en que le sea solicitada, información clara, veraz, detallada y precisa, como mínimo sobre:

- (i) Todos los servicios principales, adicionales y suplementarios que ofrece, incluyendo los requisitos para acceder a los mismos y sus características, tales como: tarifas, periodicidad de facturación, modalidades, limitaciones, plazos de contratación, tecnologías, cobertura, alcance del servicio, beneficios, velocidades de bajada y subida, velocidades máxima y mínima garantizada, y/o señales de programación incluidos - de ser el caso - entre otros, relevantes para la toma de decisión por parte del ciudadano.

(...).

Ibidem.

4

- vi) Se considerará que **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.** cumplió con implementar las medidas y/o acciones necesarias que garanticen que no vuelva a incurrir en los incumplimientos establecidos en el primer párrafo del artículo 17° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, (...); si se verifica que, vencidos los plazos señalados en los numerales (i), (ii), y (iii) el cumplimiento es igual al cien por ciento (100%) de los contratos evaluados en el periodo de supervisión correspondiente.

Artículo 2°. - El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones dispuestas en los numerales (i), (ii), (iii) precedentes, constituye infracción administrativa de acuerdo a lo previsto en el artículo 25° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado con Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL y modificatorias.

Artículo 3°. - El incumplimiento de cada una de las obligaciones dispuestas en los numerales (iv) y (v) precedentes, constituye infracción administrativa de acuerdo a lo previsto en el artículo 25° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado con Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL y modificatorias."

2. El 23 de enero de 2025, la Dirección de Fiscalización e Instrucción (en adelante, la DFI) notificó a INTEGRATEL la Carta N° 00182-DFI/2025⁵ (en adelante, la Carta de Inicio) mediante la cual se dispuso el inicio del presente procedimiento administrativo sancionador⁶ (en adelante, el PAS), por la presunta comisión de las siguientes conductas infractoras:

CUADRO N° 01: CONDUCTAS INFRACTORAS

CONDUCTA IMPUTADA	DISPOSICIÓN INCUMPLIDA	NORMA QUE TIPIFICA LA INFRACCIÓN	CALIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN
No habría implementado, dentro del plazo establecido, las medidas necesarias para que en todas las contrataciones relativas a la prestación del servicio público móvil se empleen los contratos (contratos tipo) aprobados por la Resolución N° 00311-2020-GG/OSIPTEL.	Numeral i) del artículo 1 de la Medida Correctiva	Artículo 25 ⁷ del Reglamento General de	Grave
En 30 contratos postpago y 33 contratos prepago suscritos entre el 25.05.24 y el 25.08.24, la empresa operadora no habría implementado dentro del plazo las medidas correspondientes para que en los contratos suscritos (contrato tipo) con los abonados se incluya toda la información relacionada al servicio contratado, según lo dispuesto en la Resolución N° 00311-2020-GG/OSIPTEL, a fin de cumplir con lo establecido en el artículo 20 de la Resolución N° 00172-2022-CD/OSIPTEL.	Numeral ii) del artículo 1 de la Medida Correctiva		Leve
En los 4 modelos de contratos tipo del servicio público móvil control o postpago en el idioma quechua y lenguas aimara, ashaninka y shipibo-konibo, el texto de la cláusula 8 no se ajusta al respectivo texto aprobado por el OSIPTEL. En los 4 modelos de contratos tipo del servicio público móvil prepago en el idioma quechua y lenguas aimara,	Numeral iii)		

⁵ Con la Carta de Inicio se notificó el Informe N° 00334-DFI/SDF/2024 de fecha 5 de diciembre de 2024.

⁶ Con la referida comunicación, la DFI otorgó cinco (5) días hábiles a INTEGRATEL para la presentación de descargos.

⁷ Artículo 25.- Incumplimiento de las medidas correctivas
El incumplimiento de lo dispuesto en una medida correctiva dictada por el OSIPTEL constituye infracción (...). Ante dicho incumplimiento corresponderá iniciar el respectivo procedimiento administrativo.

ashaninka y shipibo-konibo, el texto de la cláusula 9 no se ajusta al texto de la cláusula citada aprobada por la entidad reguladora. En los 8 contratos tipos suscritos del servicio público móvil prepago en el idioma quechua y lenguas aimara, ashaninka y shipibo-konibo, el texto de la cláusula 9 no se ajusta al texto de la cláusula citada aprobada por el OSIPTEL.	del artículo 1 de la Medida Correctiva	Infracciones y Sanciones (en adelante el RGIS) ⁸ .	Grave
No habría cumplido con informar y acreditar ante la DFI, dentro del plazo establecido, las medidas adoptadas en cumplimiento de lo dispuesto en los numerales i) y ii) del artículo 1 de la Medida Correctiva.	Numeral iv) del artículo 1 de la Medida Correctiva		Leve
No habría remitido a la DFI, dentro del plazo establecido, dos (2) contratos suscritos en idioma quechua y en las lenguas aimara, ashaninka y shipibo-konibo o, de no contar con dichos contratos, los modelos de contratos correspondientes al idioma y lenguas mencionados	Numeral v) del artículo 1 de la Medida Correctiva		Leve

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

- El 30 de enero de 2025, INTEGRATEL remitió la Carta N° TDP-00281-AG-ADR-25, solicitando una ampliación de plazo de quince (15) días hábiles para la presentación de sus descargos.
- El 3 de febrero de 2025, la DFI, a través de Carta N° C.00261-DFI/2025, concedió a INTEGRATEL un plazo de diez (10) días hábiles adicionales al plazo originalmente otorgado, para la presentación de los descargos.
- El 10 de marzo de 2025, INTEGRATEL, a través del Escrito N° TDP-00655-AG-ADR-25, presentó sus descargos.
- El 30 de abril de 2025, la DFI remitió a la Gerencia General el Informe N° 00088-2025-DFI/OSIPTEL (en adelante, el Informe Final de Instrucción).
- El 7 de mayo de 2025, la Gerencia General, a través de Carta N° C.00289-GG/2025, remitió a INTEGRATEL el Informe Final de Instrucción, a efectos de que formule los descargos que considere pertinentes.
- El 22 de mayo de 2025, mediante Escrito N° TDP-01474-AG-ADR-25, INTEGRATEL formuló los descargos al Informe Final de Instrucción.
- El 17 de octubre de 2025, se notificó a INTEGRATEL la Resolución N° 00389-2025-GG/OSIPTEL (en adelante, la RESOLUCIÓN 389), mediante la cual la Gerencia General resolvió sancionar a la empresa operadora según el siguiente detalle:

“SE RESUELVE:

Artículo 1°. - SANCIONAR a la empresa INTEGRATEL PERÚ S.A.A. con una multa de 150,6 UIT, al haber incurrido en la infracción tipificada en el artículo 25 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, (...), calificada como GRAVE, por cuanto incumplió con lo dispuesto en el numeral i) del artículo 1 de la Resolución N° 163-2024-GG/OSIPTEL (...).

Artículo 2°. - SANCIONAR a la empresa INTEGRATEL PERÚ S.A.A. con una multa de 76,3 UIT, al haber incurrido en la infracción tipificada en el artículo 25 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones (...), calificada como LEVE, por

⁸ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 00087-2013-CD/OSIPTEL y modificatorias.

cuanto incumplió con lo dispuesto en el numeral ii) del artículo 1 de la Resolución N° 163-2024-GG/OSIPTEL (...).

Artículo 3°. - SANCIONAR a la empresa INTEGRATEL PERÚ S.A.A. con una multa de 113 UIT, al haber incurrido en la infracción tipificada en el artículo 25 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, (...), calificada como GRAVE, por cuanto incumplió con lo dispuesto en el numeral iii) del artículo 1 de la Resolución N° 163-2024-GG/OSIPTEL (...)."

10. El 7 de noviembre de 2025, a través del Escrito N° INT-03377-AG-ADR-25, INTEGRATEL interpuso recurso de reconsideración contra la RESOLUCIÓN 389.
11. El 13 de noviembre de 2025, la Gerencia General, mediante Memorando N° 00415-2025-GG/OSIPTEL, solicitó a la DFI evaluar la documentación presentada por INTEGRATEL, en calidad de nueva prueba.
12. El 28 de noviembre de 2025, la DFI remitió a la Gerencia General el Memorando N° 01355-2025-DFI/OSIPTEL, trasladando el Informe N° 00369-2025-DFI-SDF/OSIPTEL, mediante el cual se analizaron los medios probatorios presentados por INTEGRATEL.
13. El 16 de diciembre de 2025, se notificó a INTEGRATEL la Resolución N° 00483-2025-GG/OSIPTEL (en adelante, la RESOLUCIÓN 483), documento a través del cual la Gerencia General declaró infundado el recurso de reconsideración presentado por la empresa operadora.
14. El 12 de enero de 2026, mediante Escrito N° INT-00099-AG-ADR-26, INTEGRATEL interpuso recurso de apelación contra la RESOLUCIÓN 483.

II. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA

15. De conformidad con el artículo 27 del RGIS y los artículos 218 y 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁹ (en adelante, el 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. CUESTIÓN PREVIA

16. De la revisión de la parte considerativa de la RESOLUCIÓN 389, se advierte que en su acápite 1, denominado Cuestión Previa, se determina el archivamiento de las imputaciones relacionadas al incumplimiento de los numerales iv) y v) del artículo 1 de la Medida Correctiva, de lo cual se colige que no se advierte responsabilidad administrativa de la empresa operadora respecto de tales extremos.
17. Sin embargo, revisada la parte resolutive de la referida resolución, se observa que no se ha cumplido con declarar el archivo de los aludidos extremos, en correlación con los fundamentos antes mencionados.

⁹ Aprobado por Decreto Supremo N° 00004-2019-JUS.

18. Según lo expuesto, corresponde que se integre la RESOLUCIÓN 389 de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1.2. del artículo IV¹⁰ y artículo VIII¹¹ del Título Preliminar del TUO de la LPAG y el artículo 172¹² del Código Procesal Civil, a fin de disponer el archivo del PAS, por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 25 del RGIS, en el extremo referido al incumplimiento de los numerales iv) y v) del artículo 1 de la Medida Correctiva.

IV. ANÁLISIS DEL RECURSO DE APELACIÓN

19. Respecto de los argumentos de INTEGRATEL por los cuales solicita la nulidad de la RESOLUCIÓN 483 y, en consecuencia, el archivamiento del procedimiento o, en su defecto, la reducción de la sanción impuesta, corresponde manifestar lo siguiente:

4.1. De la vulneración de diversos principios relativos al procedimiento administrativo sancionador.

4.1.1. Argumentos de defensa de la empresa operadora.

20. En este extremo de su recurso de apelación, la empresa operadora sostiene que con la emisión de la RESOLUCIÓN 483 se han vulnerado los principios de verdad material, de razonabilidad y del debido procedimiento, señalando sobre el particular lo siguiente:

- a) Manifiesta que la autoridad administrativa pretende imponerle tres (3) multas, basándose en una sustentación genérica, en la cual no se habría realizado una correcta valoración de los hechos.

En ese sentido, sostiene que la autoridad instructora formula su imputación en base al Informe de Supervisión y a las actas de supervisión elaboradas, pero sin presentar una explicación detallada que respalden las acusaciones y que le otorguen sustento a las

¹⁰ 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:

(...)

1.2. Principio del debido procedimiento.- (...).

La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

¹¹ Artículo VIII.- Deficiencia de fuentes

Las autoridades administrativas no podrán dejar de resolver las cuestiones que se les proponga, por deficiencia de sus fuentes; en tales casos, acudirán a los principios del procedimiento administrativo previstos en esta Ley; en su defecto, a otras fuentes supletorias del derecho administrativo, y sólo subsidiariamente a éstas, a las normas de otros ordenamientos que sean compatibles con su naturaleza y finalidad.

¹² Artículo 172.- (...)

El Juez puede integrar una resolución antes de su notificación. Después de la notificación pero dentro del plazo que las partes dispongan para apelarla, de oficio o a pedido de parte, el Juez puede integrarla cuando haya omitido pronunciamiento sobre algún punto principal o accesorio. El plazo para recurrir la resolución integrada se computa desde la notificación de la resolución que la integra.

El Juez superior puede integrar la resolución recurrida cuando concurren los supuestos del párrafo anterior.

infracciones que se le imputan, haciendo únicamente referencia a la realización de una acción de supervisión.

- b) Considera que la autoridad administrativa, si bien cuenta con potestad para llevar cabo acciones de supervisión, las cuales culminan con la elaboración de actas de supervisión, no debe perder de vista que las mismas deben desarrollarse con plena observancia de los requisitos de validez establecidos normativamente y ser exactas, más allá de toda duda razonable, a fin de que generen certeza al momento de resolver.
- c) Señala que, en cuanto a la infracción que se le imputa por incumplimiento de lo dispuesto en el numeral ii) del artículo 1 de la Medida Correctiva, se le pretende sancionar por una presunta discordancia entre lo estipulado en la cláusula 7 del modelo de contrato tipo y la cláusula 7 del contrato empleado por la empresa operadora, sin tener en cuenta que ambas informaciones son prácticamente las mismas, al solamente haberse alterado el orden de una de las oraciones, sin modificar el sentido del contrato, siendo en tal sentido comprendidas completamente por los abonados.

De igual forma, precisa que se le pretende sancionar por un error tipográfico en la Cláusula 1 de los contratos, sin considerar que esto es subsanado con la redacción utilizada en el resto de los contratos, desde donde se desprende claramente que se trata de contratos de prestación de servicios móviles prepago.

4.1.2. Análisis del Tribunal de Apelaciones.

- 21. A continuación, se analizan los argumentos formulados por la empresa operadora.
- 22. Sobre lo indicado en el literal a) del numeral 20, este Tribunal debe señalar que entre las garantías comprendidas por el principio del debido procedimiento (numeral 1.2. del artículo IV del TUO de la LPAG), se encuentra el derecho a obtener una decisión motivada y fundada en derecho.
- 23. Por su parte, el artículo 3 del TUO de la LPAG¹³ dispone que el acto administrativo debe ostentar, entre otros requisitos de validez, el de la motivación, la cual debe ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes al caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a las anteriores justifican el acto adoptado. Se establece, además, que no se admite como motivación, la exposición de fórmulas generales o vacías de fundamentación para el caso concreto o aquellas fórmulas que por su oscuridad, vaguedad, contradicción o insuficiencia no resulten específicamente esclarecedoras para la motivación del acto.

¹³ Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos
Son requisitos de validez de los actos administrativos:

(...)

- 4. Motivación. - El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.

(...).

24. Con relación a lo señalado por INTEGRATEL, debe precisarse que, de conformidad con las disposiciones antes mencionadas, la motivación que deben presentar los actos administrativos, para efectos de su validez, debe estar referida a los hechos probados relevantes al caso específico, a las razones jurídicas y normativas que justifican el acto adoptado y a la atención de los argumentos que en el procedimiento hayan expuesto los administrados sobre el particular. Lo anterior tiene como fin brindarle sentido a lo que se decida en el referido acto, de manera tal que aquellos aspectos no vinculados a dichos asuntos o que por la naturaleza de lo decidido no resulten pertinentes al caso en concreto, no requieren su inclusión en la motivación.
25. Ahora bien, contrariamente a lo manifestado por INTEGRATEL y tal como se precisa en el numeral 3.2. (página 7) del Informe N° 00334-DFI/SDF/2024 de 5 de diciembre de 2024 (en adelante, el Informe de Supervisión) –documento alcanzado a la empresa operadora, de manera conjunta con la Carta de Inicio-, para efectos de determinar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Medida Correctiva, no se ha considerado una única acción de fiscalización – como aduce la empresa operadora-, sino que estas ascendieron a un total de nueve (9) acciones:
- *Acción de fiscalización de fecha 27 de agosto de 2024, la DFI llevó a cabo dicha acción a LA EMPRESA con el objeto de verificar el cumplimiento de los literales i), ii), iii) y iv) del artículo 1° de la citada resolución.*
 - *Acciones de fiscalización de fechas 17, 18, 22, 23 y 28 de octubre de 2024, el personal del OSIPTel llevo a cabo 8 acciones de fiscalización en los Centros de Atención al Cliente de LA EMPRESA con el objeto de verificar el cumplimiento del literal iii) del artículo 1° de la citada resolución."*
26. Por otra parte, en cuanto al incumplimiento del literal i) del artículo 1 de la Medida Correctiva, en el referido Informe de Supervisión se precisa que, en la acción de fiscalización realizada el 27 de agosto de 2024, la empresa operadora informó que su área de regulación de usuarios inició el proceso de implementación de medidas para la adecuación de los contratos tipo en los idiomas castellano y quechua y lenguas aimara, ashaninka y shipibo-konibo, el 4 de julio de 2024 y que este concluiría en el mes de noviembre de ese año.
27. Dicho aspecto acredita que al vencimiento del plazo establecido –esto es, el 24 de mayo de 2024- INTEGRATEL no había cumplido con implementar las medidas necesarias para que en todas las contrataciones relativas a la prestación del servicio público móvil se empleen los contratos (contratos tipo), aprobados mediante la Resolución N° 00311-2020-GG/OSIPTEL.
28. Por su parte, en lo relativo al incumplimiento del literal ii) de la Medida Correctiva, el referido Informe de Supervisión precisa que en los:
- Contratos Tipo N° 1 (30 Contratos de Prestación del Servicio Público Móvil Control o Postpago): (i) en la cláusula 4 no se muestra la fecha de entrega de los beneficios del plan, ni el último día de pago por cada mes, como lo establece el punto 2.6. del numeral 2 del Anexo N° 5 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, y (ii) en la cláusula 1 se alude a la prohibición de comercializar o revender el servicio, cuando correspondía señalar que no se garantiza la calidad de la señal dentro de ascensores, sótanos, túneles y similares.

- Contratos Tipo N° 2 (33 Contratos de Prestación del Servicio Público Móvil Prepago): su texto alude a la prestación del servicio de acceso a internet postpago, cuando lo correcto es que refiera a la prestación del servicio público móvil prepago.
29. Asimismo, el citado informe es preciso al presentar dos (2) listados (ver Tabla N° 1 y Tabla N° 2 del citado documento) en los que se identifican cada uno de los contratos, sobre los cuales la DFI establece sus observaciones, con relación a la no implementación de medidas correspondientes para que en los contratos que suscriba se incluya toda la información relacionada con los servicios contratados en particular.
30. Lo expuesto determina que la DFI ha cumplido con hacer la descripción de los aspectos materia de cuestionamiento, identificado adecuadamente cada uno de los contratos que se observan y estableciendo las razones que determinan las imputaciones realizadas.
31. Acerca del incumplimiento del literal iii) de la Medida Correctiva, el antes aludido Informe de Supervisión precisa que esto refiere al hecho que:
- En la Cláusula 8 de los modelos de contrato tipo del servicio público móvil control o postpago de INTEGRATEL, establecidos para el idioma quechua y las lenguas aimara, ashaninka y shipibo-konibo, los dos (2) primeros párrafos no se ajustan al texto aprobado ni se incluye el tercer párrafo establecido por el OSIPTEL para dicha cláusula.
 - El texto de la Cláusula 9 de los modelos de contratos tipo del servicio público móvil prepago de INTEGRATEL, dispuestos para el idioma quechua y las lenguas aimara, ashaninka y shipibo-konibo, no es acorde con el texto de la cláusula aprobada por el OSIPTEL.
 - El texto de la Cláusula 9 de los ocho (8) contratos tipo suscritos para la prestación del servicio público móvil prepago de INTEGRATEL, en el idioma quechua y las lenguas aimara, ashaninka y shipibo-konibo, no se ajustan al texto aprobado para dicha cláusula por la entidad reguladora.
32. Sobre la base de tales consideraciones y con relación al referido incumplimiento, se concluyó como efecto de la fiscalización que INTEGRATEL habría incumplido con la obligación de implementar las medidas necesarias, a efectos de que el contenido y formato de sus contratos se ajusten al texto de los contratos tipo aprobados por el regulador, empleando para ello el idioma quechua y las lenguas aimara, ashaninka y shipibo-konibo, en las zonas del país donde esto corresponde, a fin de cumplir con lo establecido en el artículo 20 de la Resolución N° 00172-2022-CD/OSIPTEL, como lo dispone el literal iii) de la Medida Correctiva.
33. En consecuencia, de lo expuesto se colige que el órgano instructor, al imputar los cargos, estableció los presuntos incumplimientos atribuibles a INTEGRATEL sustentándose en los actuados de la etapa de fiscalización, cumpliendo con su deber de hacer una descripción clara y precisa que las inconductas imputadas, permitiendo una inequívoca identificación de estas, por lo no cabe afirmar que se haya acudido a una sustentación genérica, que no respalda las acusaciones que se imputan.

34. En consecuencia, corresponde desestimar lo argumentado por INTEGRATEL en este extremo.
35. Con relación a lo señalado en el literal b) del numeral 20, este Colegiado considera pertinente precisar que la empresa operadora al hacer exposición de lo argumentado en este punto, no ha dejado constancia de la forma en que las acciones de supervisión o las actas de fiscalización habrían inobservado los requisitos de validez normativa o presentarían tal grado de inexactitud que no generan certeza.
36. Sobre dicho aspecto, debe señalarse que conforme a lo establecido en el artículo 221 del TUO de la LPAG, el escrito del recurso de impugnación debe de cumplir con los requisitos previstos en el artículo 124 de dicho cuerpo normativo, siendo uno de ellos la expresión concreta de lo que se pide, acompañado de la debida fundamentación.
37. Por lo tanto, INTEGRATEL ha debido especificar en su impugnación el sentido y los fundamentos en que sustenta su argumentación, señalando de forma clara y precisa los aspectos que son materia de cuestionamiento, lo que no se cumple al no haber precisado cuáles son los aspectos en que la normativa fue incumplida durante la fiscalización.
38. No obstante lo indicado, debe señalarse que este Tribunal ha verificado que el procedimiento de supervisión llevado a cabo en el presente caso, ha sido realizado de conformidad con lo regulado por el Reglamento General de Fiscalización del OSIPTEL¹⁴, dispositivo normativo al cual debe ceñirse la Administración para la realización de sus acciones de fiscalización -en adición a las prescritas por el TUO de la LPAG-, por lo que el desarrollo de las acciones de fiscalización realizadas en este caso resultan acordes a las disposiciones que regulan la materia.
39. Esto en concordancia con el enfoque que debe orientar toda actividad de fiscalización, que comprende el cumplimiento normativo, la prevención necesaria para evitar las conductas que afecten el interés general y la tutela de bienes jurídicos encomendados a la entidad reguladora¹⁵.
40. En adición a lo expuesto y con relación a las actas de fiscalización, se debe tener en cuenta que, acorde con la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, el acta de fiscalización tiene la naturaleza de instrumento público¹⁶, lo cual implica que, al ser llenada y suscrita por un funcionario público, se da fe de lo descrito en ella respecto de la acción de fiscalización.
41. Siendo así, se tiene que los hechos consignados en el acta de fiscalización por los supervisores del OSIPTEL deben considerarse ciertos y veraces, en tanto

¹⁴ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 00090-2015-CD/OSIPTEL y modificatorias.

¹⁵ GUZMÁN NAPURÍ, Christian. Los Procedimientos Administrativos Sancionadores. Lima: Gaceta Jurídica, 2024. 1ra Edición. Página 158.

¹⁶ Artículo 20.- Acta

(...)

20.2. El acta, debidamente suscrita por el funcionario de OSIPTEL responsable de la acción constituye instrumento público.

no se acredite lo contrario, siendo responsabilidad de las empresas operadoras contradecir, observar o comentar lo que consideren pertinente, con relación a su forma o contenido.

42. Asimismo, debe anotarse que las actas de fiscalización en las que se dejó constancia de las acciones de fiscalización realizadas y de los incumplimientos detectados durante el procedimiento de supervisión, muestran el contenido mínimo que deben presentar para su validez –tal como lo prescriben el artículo 244¹⁷ del TUO de la LPAG y el artículo 27¹⁸ del Reglamento General de Fiscalización¹⁹-, por lo que no se verifica alguna omisión que afecte su validez.
43. De tal forma que, este Colegiado no advierte de qué manera las acciones de fiscalización y/o las respectivas actas se verían afectadas, a tal grado que no generen convicción respecto a los hechos que se imputan a INTEGRATEL como incumplimientos de lo dispuesto en la Medida Correctiva.
44. En consecuencia, el argumento expuesto por INTEGRATEL no desvirtúa el análisis realizado por la primera instancia, razón por la que corresponde desestimar lo alegado en este extremo.

¹⁷ Artículo 244.- Contenido mínimo del Acta de Fiscalización

244.1. El Acta de Fiscalización o documento que haga sus veces, es el documento que registra las verificaciones de los hechos constatados objetivamente y contiene como mínimo los siguientes datos:

1. Nombre de la persona natural o razón social de la persona jurídica fiscalizada.
2. Lugar, fecha y hora de apertura y de cierre de la diligencia.
3. Nombre e identificación de los fiscalizadores.
4. Nombres e identificación del representante legal de la persona jurídica fiscalizada o de su representante designado para dicho fin.
5. Los hechos materia de verificación y/u ocurrencias de la fiscalización.
6. Las manifestaciones u observaciones de los representantes de los fiscalizados y de los fiscalizadores.
7. La firma y documento de identidad de las personas participantes. Si alguna de ellas se negara a firmar, se deja constancia de la negativa en el acta, sin que esto afecte su validez.
8. La negativa del administrado de identificarse y suscribir el acta.

244.2. Las Actas de fiscalización dejan constancia de los hechos verificados durante la diligencia, salvo prueba en contrario.

¹⁸ Artículo 27.- Contenido del acta de acción de supervisión

El acta de acción de supervisión contendrá, bajo sanción de nulidad, los siguientes datos mínimos:

- a) Nombre de la entidad supervisada y, de ser el caso, del representante o empleado de la misma, o persona con quien se entienda la acción de supervisión;
- b) Local donde se ha realizado la acción de supervisión, con indicación de la dirección o ubicación respectiva, de ser posible;
- c) Identificación del o los supervisores, especialistas y personal instruido que intervienen, de ser el caso;
- d) El objeto de la acción de supervisión;
- e) Descripción y relato de las incidencias observadas durante la acción de supervisión;
- f) Mención de la copia de los documentos recabados en la acción de supervisión, de ser el caso;
- g) Comentarios de la entidad supervisada, de ser el caso;
- h) Fecha, hora de inicio y de culminación de la acción de supervisión; y,
- i) Firma del o los supervisores que hayan intervenido. Asimismo, en caso participe un representante o empleado de la entidad supervisada, o persona con quien se entienda la acción de supervisión, éste suscribirá el acta. Opcionalmente, podrán firmar los especialistas y personal instruido que participan en la supervisión.

(...).

¹⁹ Aprobado por Resolución N° 00090-2015-CD/OSIPTEL y modificatorias.

45. Con relación a lo señalado en el literal c) del numeral 20, este Colegiado estima que, dado que lo alegado por INTEGRATEL refiere al texto que utiliza en sus contratos, en contraste con el que debió aparecer en determinadas cláusulas, resulta conveniente realizar el siguiente análisis comparativo.
46. En lo relativo a lo que se consigna en la Cláusula 7 de los Contratos Tipo N° 1 (Contratos de Prestación del Servicio Público Móvil Control o Postpago), se tiene que:

CUADRO N° 02: COMPARATIVO DE CLÁUSULAS

CONTRATO TIPO 1 APROBADO POR REGULADOR CLÁUSULA 7	CONTRATO EMPLEADO POR EMPRESA OPERADORA CLÁUSULA 7
7) DERECHOS Y OBLIGACIONES (...) - El servicio se presta dentro del área de cobertura de la empresa (ver: enlace específico). <u>No se garantiza la calidad de la señal en ascensores, sótanos, túneles y similares.</u> - Eres responsable por el uso de tu servicio móvil. No puedes comercializar, revender a otro tu servicio, ni usuario indebidamente. (...)	7) DERECHOS Y OBLIGACIONES (...) - El servicio se presta dentro del área de cobertura de la empresa (ver: http://www.movistar.com.pe/móvil/cobertura-inalámbrica). <u>No puedes comercializar ni revender a otro tu servicio, ni usarlo indebidamente.</u> - Eres responsable por el uso del servicio. No puedes comercializar, ni revender a otro tu servicio, ni usuario indebidamente. (...)

(subrayado agregado)

47. De lo expuesto, se puede advertir que en los contratos de la empresa operadora, se duplica la alusión a la prohibición de reventa y de uso indebido del servicio, omitiéndose la señalización de los lugares en los que no se garantiza una señal de calidad, lo cual determina que el texto de la Cláusula 7 de los referidos contratos, no se ajustan al contenido de la Cláusula 7 de los contratos tipo aprobados por la entidad reguladora, no tratándose de una simple alteración en el orden de las oraciones que no modifica el sentido de lo estipulado en los mismos, como aduce la empresa operadora, pues se omite una disposición relevante sobre la cobertura del servicio.
48. Respecto a lo consignado en la Cláusula 1 de los Contratos Tipo N° 2 - Contratos de Prestación del Servicio Público Móvil Prepago, se tiene que:

CUADRO N° 03: COMPARATIVO DE CLÁUSULAS

CONTRATO TIPO 2 APROBADO POR REGULADOR CLÁUSULA 1	CONTRATO EMPLEADO POR EMPRESA OPERADORA CLÁUSULA 1
CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL PREPAGO 1) ¿QUÉ ESTÁS CONTRATANDO? La empresa con domicilio en y RUC se compromete a <u>prestarte el servicio público móvil prepago</u> (el servicio). (...)	CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL PREPAGO 1) ¿QUÉ ESTÁS CONTRATANDO? MOVISTAR (Telefónica del Perú S.A.A.) con domicilio en Jr. Domingo Martínez Luján 1130 Surquillo, Lima y RUC 20100017491 se compromete a <u>ofrecerte el servicio de acceso a internet postpago</u> (el servicio). (...)

(subrayado agregado)

49. Al respecto, se puede observar que, si bien el título del contrato resulta ser el adecuado (prestación del servicio público móvil prepago), el compromiso establecido en el mismo refiere a un servicio absolutamente diferente (ofrecerte el servicio de acceso a internet postpago), lo cual constituye una inexactitud que altera la naturaleza del servicio que puede exigir el usuario, a lo cual se añade lo cuestionable que es la sustitución realizada del vocablo “*prestarte*” por el de “*ofrecerte*”, dado que modifica el sentido de la prestación que puede ser exigida.
50. En tal sentido, aun cuando la empresa operadora sostenga que tal situación respondería a un error tipográfico, no puede aceptarse que tal aspecto ha sido subsanado con la redacción empleada en el resto del contrato. Cabe agregar, además, que INTEGRATEL no ha acreditado que algún evento ajeno a su esfera de control conllevó a producir el error que menciona.
51. En consecuencia, al no advertirse una vulneración a los principios de verdad material, de razonabilidad y del debido procedimiento, se debe desestimar el argumento expuesto por INTEGRATEL que se analiza en este extremo.

4.2. Acerca de las inconsistencias que presentaría la determinación de la multa impuesta.

4.2.1. Argumentos de defensa de la empresa operadora.

52. En este extremo de su recurso de apelación, la empresa operadora sostiene lo siguiente con el fin de que se reduzca la multa impuesta:
- a) Manifiesta que el OSIPTel, en el cálculo de las tres (3) multas impuestas, no ha realizado un análisis adecuado de los criterios para determinar la probabilidad de detección, pues entiende que en todos los casos se cumplen las condiciones para aplicar una probabilidad de detección alta y no media.
 - b) Precisa que todas las infracciones están relacionadas con la redacción de los contratos, supuesto sobre el cual, de acuerdo con lo establecido en la Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas en los Procedimientos Administrativos Sancionadores tramitados ante el OSIPTel (en adelante, la METODOLOGÍA DE MULTAS)²⁰, el parámetro Mantygest no resultaría aplicable.

4.2.2. Análisis del Tribunal de Apelaciones.

53. Con relación al cuestionamiento sobre la probabilidad de detección descrito en el literal a) del numeral 52, corresponde indicar que este criterio de graduación de sanciones responde al grado de posibilidad de que el infractor sea descubierto por la autoridad.
54. Al respecto, la METODOLOGÍA DE MULTAS establece los siguientes criterios de asignación de probabilidad de detección:

²⁰

Aprobada mediante la Resolución N° 00229-2021-CD/OSIPTel.

**CUADRO N° 04: MUESTRA DE CRITERIOS PARA DETERMINAR
LA PROBABILIDAD DE DETECCIÓN (parte pertinente)**

NIVEL DE PROBABILIDAD	PROBABILIDAD	CRITERIOS DE ASIGNACION
Alta	0,75	La conducta infractora impacta de forma directa a los abonados y es observable por los afectados. La identificación de la infracción no requiere conocimiento especializado. La supervisión se efectúa de modo regular, planificada y/o periódica. Existe un historial público de conductas infractores similares anteriormente sancionados.
Media	0,50	La supervisión se efectúa con una frecuencia media (forma parte de un procedimiento o plan de supervisión no periódico). La disponibilidad de información permite identificar la infracción. La selección de casos a supervisar se realiza sin considerar criterios estadísticos.

Elaboración: OSIPTEL

55. Ahora bien, en cuanto a la asignación de la probabilidad de detección media, se advierte que la primera instancia tomó en consideración la probabilidad asignada en un caso similar²¹, relacionado con el uso de contratos tipo aprobados por el regulador, toda vez que la supervisión formó parte de un plan de supervisión no periódico.
56. Al respecto, se observa que la asignación de una probabilidad de detección media asignada a las infracciones, obedece al nivel de disponibilidad de información con que se cuenta para identificarlas, lo cual se refleja en la dificultad para obtenerla por parte del OSIPTEL.
57. Con relación a ello, debe indicarse que las verificaciones de cumplimiento de las obligaciones implicaron llevar a cabo un esfuerzo significativo, requiriendo que se realicen acciones de fiscalización a efectos de acreditar la idoneidad y suficiencia de las acciones emprendidas por INTEGRATEL, con el objetivo de que todas las contrataciones empleen los contratos tipo y corregir con ello la conducta que dio origen a la imposición de la Medida Correctiva.
58. Teniendo en consideración lo antes señalado, se advierte que se cumple con los criterios establecidos en la METODOLOGÍA DE MULTAS para la asignación de una probabilidad de detección media, conforme a lo siguiente:
- Para la supervisión de cumplimiento de las obligaciones a realizar -(i) implementar que en todas las contrataciones se empleen los contratos tipo aprobados por el OSIPTEL, (ii) incorporar en los contratos suscritos (contratos tipos) toda la información relacionada al servicio contratado y (iii) emplear en la contratación de servicios, redactada en el idioma quechua y/o en las lenguas aimara, ashaninka y shipibo-konibo, los contratos tipo en lo relativo al contenido, formato, consideraciones generales, anexos y cartilla informativa de los derechos de usuario, la DFI contó con información a partir de las acciones de fiscalización realizadas y los requerimientos de información efectuados a la empresa operadora.

²¹ Los numerales i), ii) y iii) de la Medida Correctiva están vinculados al empleo de contratos tipo, así como de ciertas especificaciones adicionales, por lo tanto, se replicó en cada uno de ellos la metodología empleada en el precedente de cálculo disponible: Expediente N° 00118-2021-GG-DFI-PAS.

Con relación a las acciones de fiscalización, la DFI, para evidenciar el incumplimiento de los contratos tipo, procedió con la revisión de cada uno de los contratos a efectos de contrastar que dichos documentos se encuentren acorde a la normativa vigente.

- Las acciones de fiscalización que realiza la DFI para verificar el cumplimiento de las obligaciones cuyo incumplimiento se imputa a INTEGRATEL, no se llevan a cabo constantemente, como refiere dicha empresa, sino que se efectúan de manera esporádica, por lo que no son materias que se fiscalicen de forma recurrente, considerando que los casos a supervisar son seleccionados sin tener en cuenta criterios estadísticos, sino que estos son obtenidos de las mismas acciones de fiscalización.
- La identificación de la infracción se realiza a través de profesionales con conocimientos y formación especializada en telecomunicaciones, así como, en procedimientos administrativos sancionadores, en tanto se requiere del conocimiento de la normativa y efectuar el análisis de información técnica especializada, a fin de identificar los contratos tipo que no cumplen con las disposiciones aprobadas.

Aunado a ello, corresponde señalar que las conductas infractoras no logran ser identificadas de manera directa por el usuario, ya que el mismo podría desconocer el contenido de los contratos tipo aprobados por el OSIPTEL, así como las modificaciones o cambios de la normativa vigente.

59. En ese sentido, debe indicarse que la probabilidad de detección considerada por la primera instancia en la determinación de las multas impuestas, esto es, media, resulta ser adecuada con la METODOLOGÍA DE MULTAS.
60. Con relación a lo alegado por INTEGRATEL y descrito en el literal b) del numeral 52, debe indicarse que la METODOLOGÍA DE MULTAS establece que el parámetro Mantenimiento y Gestión de Sistemas (en adelante, el Mantygest), 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 puedan generar como consecuencia de su prestación, tal como figura en el extracto de la METODOLOGÍA DE MULTAS citado en el propio recurso de apelación.
61. Así, pues, con respecto al argumento indicado por INTEGRATEL, corresponde señalar que el parámetro Mantygest funciona como un costo estándar y representativo en el que la empresa operadora debió incurrir por la implementación de un sistema de control para asegurar o minimizar que los errores tipográficos –tal como la propia empresa operadora los denomina- no se produzcan, en tanto estos generan una inadecuada atención en los trámites de contratación del servicio.
62. En efecto, para el cumplimiento de los numerales i), ii) y iii) del artículo 1 de la Medida Correctiva, se requiere de la implementación de acciones administrativas y operativas, en los respectivos sistemas y/o procesos involucrados, que garanticen que los contratos tipo que las empresas

operadoras comercializan cumplan con las disposiciones y formatos actualizados que haya aprobado el OSIPTEL sobre la materia.

63. En el presente caso, según lo desarrollado previamente, INTEGRATEL no habría implementado un adecuado sistema que le permita acceder a los formatos de los contratos tipo aprobados por el OSIPTEL, lo cual repercute directamente sobre los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.
64. Finalmente, en cuanto a que el Mantyggest solo puede ser aplicado en los supuestos que precisa la METODOLOGÍA DE MULTAS (ocurrencia de interrupciones, generación de inadecuados procesos de devolución, indebida activación de líneas, inadecuada atención de trámites e incorrecta publicación de indicadores de calidad) y que las inconductas imputadas a INTEGRATEL no estarían comprendidas en ninguno de estos escenarios, debe señalarse que tal afirmación no es exacta. Esto en razón a que, tal como se ha precisado antes, el incumplimiento de lo establecido por la Medida Correctiva ha devenido en una inadecuada atención en los procedimientos de contratación del servicio, lo cual, sí está contemplado en los supuestos de aplicación del referido parámetro, bajo el rubro *inadecuada atención de trámites*.
65. Ahora bien, sin perjuicio de lo expuesto hasta este punto, analizada la determinación de las multas impuestas –a propósito de los cuestionamientos realizados por la empresa operadora sobre dicho particular-, se advierte que estas deben responder a las infracciones cometidas a partir del 25 de mayo de 2024, en consideración a que la Medida Correctiva fue notificada a INTEGRATEL el 10 de mayo de 2024 y los diez (10) días hábiles otorgados para el cumplimiento de lo dispuesto en ella, se cumplieron el 24 de mayo de 2024.
66. No obstante ello, analizada la determinación de la multa a imponer por incumplimiento de lo dispuesto en el numeral ii) del artículo 1 de la Medida Correctiva, se advierte que erróneamente se han considerado dos (2) contratos suscritos²² con fechas 21 y 24 de mayo de 2024.
67. Por lo tanto, en estricta aplicación de lo dispuesto en la Medida Correctiva, se debió tener en cuenta como número de contratos de líneas postpago, que no incluyeron toda la información relacionada al servicio contratado, la cifra de veintiocho (28) contratos y no treinta (30), por lo que deben revisarse los efectos de este particular sobre la determinación de la multa impuesta por el referido incumplimiento.
68. Teniendo en cuenta el archivo dispuesto, corresponde verificar si el mismo tiene alguna incidencia en la multa impuesta por la primera instancia. Para tal efecto, al revisar dicha multa se aprecia que esta fue calculada siguiendo la fórmula general prevista en la METODOLOGÍA DE MULTAS. En tal sentido, cabe señalar que para dicho cálculo se empleó el enfoque del beneficio ilícito, el cual, a su vez, se encuentra compuesto de los costos evitados e ingresos ilícitos.
69. Cabe precisar que, considerando que el archivo dispuesto ha involucrado únicamente la casuística referida a los contratos suscritos (contrato tipo) con

²²

Ver contratos números 1 y 2 de la Tabla N° 2 del Informe de Supervisión.

los abonados, que no incluyeron toda la información relacionada al servicio contratado, es que el análisis a realizar se circunscribirá a la misma. Para tal efecto, se tiene que los costos evitados considerados ascendieron a 14,1 UIT, mientras que los ingresos ilícitos ascendieron 0,2 UIT, con lo cual el beneficio ilícito estimado ascendió a 14,3 UIT.

70. Dicho eso, se tiene que el incumplimiento de la casuística analizada involucró sesentaitrés (63) contratos tipo²³, de los cuales los contratos afectados se redujeron a sesenta y uno (61)²⁴. Sin embargo, la reducción mencionada no ha tenido ninguna incidencia en el ingreso ilícito estimado por la primera instancia, pues este se ha mantenido en 0,2 UIT, situación que se ha replicado para el beneficio ilícito estimado, por lo que debe mantenerse el importe de la sanción establecido por la primera instancia. Al respecto, se adjunta a la presente resolución el recálculo efectuado.
71. En ese sentido, corresponde estimar en parte la argumentación expuesta por la empresa operadora.

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.- INTEGRAR la Resolución N° 00389-2025-GG/OSIPTEL, a fin de disponer el archivo del presente procedimiento administrativo sancionador, iniciado a INTEGRATEL PERÚ S.A.A. por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 25 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, en el extremo referido a las imputaciones relacionadas al incumplimiento de los numerales iv) y v) del artículo 1 de la Resolución N° 00163-2024-GG/OSIPTEL, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

Artículo 2.- DESESTIMAR la solicitud de nulidad presentada por INTEGRATEL PERÚ S.A.A.

Artículo 3.- Declarar **FUNDADO EN PARTE** el recurso de apelación interpuesto por INTEGRATEL PERÚ S.A.A. contra la Resolución N° 00483-2025-GG/OSIPTEL y, en consecuencia:

- (i) **ARCHIVAR** el procedimiento administrativo sancionador iniciado a la empresa INTEGRATEL PERÚ S.A.A., respecto de la comisión de la infracción tipificada en el artículo 25 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, por el incumplimiento de lo dispuesto en el numeral ii) del artículo 1 de la Resolución N° 00163-2024-GG/OSIPTEL, en el extremo de los contratos suscritos con fechas 21 y 24 de mayo de 2024, comprendidos en la Tabla N° 2 del Informe N° 00334-DFI/SDF/2024, bajo la numeración 1 y 2.

²³ De los cuales treinta y tres (33) contratos tipo corresponden a líneas móviles bajo la modalidad prepago, y treinta (30) bajo la modalidad postpago.

²⁴ De los cuales treinta y tres (33) contratos tipo corresponden a líneas móviles bajo la modalidad prepago, y veintiocho (28) bajo la modalidad postpago.

- (ii) **CONFIRMAR** la Resolución N° 00483-2025-GG/OSIPTEL en sus demás extremos, incluyendo el monto de las multas impuestas.

Artículo 4.- Notificar la presente resolución a la empresa INTEGRATEL PERÚ S.A.A.

Artículo 5.- Disponer la publicación de la presente resolución en el portal web institucional: www.osiptel.gob.pe, en conjunto con las Resoluciones N° 00389-2025-GG/OSIPTEL y N° 00483-2025-GG/OSIPTEL.

Artículo 6.- 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