



EXPEDIENTE N°	:	00011-2025-GG-DFI/PAS
MATERIA	:	Procedimiento Administrativo Sancionador
ADMINISTRADO	:	INTEGRATEL PERÚ S.A.A. (Antes TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A)

VISTO: El Informe N° 00088-2025-DFI/OSIPTEL emitido por la Dirección de Fiscalización e Instrucción del OSIPTEL (en adelante, DFI); en el marco del procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS) iniciado a la empresa INTEGRATEL PERÚ S.A.A. (en adelante, INTEGRATEL), por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 25 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones¹ (en adelante, RGIS), por cuanto ha incumplido con lo dispuesto en los numerales i), ii), iii), iv) y v) del artículo 1 de la Resolución N° 163-2024-GG/OSIPTEL (en adelante, RESOLUCIÓN 163), que impuso una Medida Correctiva a la citada empresa.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

- Mediante Informe N° 00334-DFI/SDF/2024 de fecha 5 de diciembre de 2024 (en adelante, Informe de Fiscalización), en el marco del Expediente N° 00118-2024-DFI (en adelante, Expediente de Fiscalización), la DFI emitió el resultado de la verificación del cumplimiento de los literales i), ii), iii), iv) y v) del artículo 1 de la RESOLUCIÓN 163.
- El 23 de enero de 2025, con carta C. 182-DFI/2025 (en adelante, Carta de Imputación de Cargos), la DFI informó a INTEGRATEL sobre el inicio del presente PAS por el supuesto incumplimiento de los numerales i), ii), iii), iv) y v) del artículo 1 de la RESOLUCIÓN 163, lo cual se encuentra tipificado como infracción en el artículo 25 del RGIS; concediéndole un plazo de cinco (5) días hábiles para que la empresa presente sus descargos.

Tabla N° 1

Resumen del Incumplimiento del Imputado

Norma incumplida	Norma que tipifica la infracción	Calificación de la infracción	Conducta imputada
Numeral i) de la RESOLUCIÓN 163	Artículo 25 del RGIS	Grave	INTEGRATEL no implementó dentro del plazo establecido, las medidas necesarias para que todas las contrataciones relativas a la prestación del servicio público móvil se empleen los contratos (contrato tipo) aprobados por la

¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Norma incumplida	Norma que tipifica la infracción	Calificación de la infracción	Conducta imputada
			Resolución de Gerencia General N° 00311-2020-GG/OSIPTEL (RESOLUCIÓN 311), en virtud de lo establecido en el artículo 20 de la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022 - CD/OSIPTEL (Norma de las Condiciones de Uso)
Numeral ii) de la RESOLUCIÓN 163	Artículo 25 del RGIS	Leve	INTEGRATEL en 30 contratos postpago y 33 contratos prepago suscritos durante el periodo comprendido entre el 25 de mayo y el 25 de agosto de 2024, la empresa operadora no implementó 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 se ha dispuesto en el artículo 1 de la RESOLUCIÓN 311; a fin de cumplir con lo establecido en el primer párrafo del artículo 20 de la Norma de las Condiciones de Uso.
Numeral iii) de la RESOLUCIÓN 163	Artículo 25 del RGIS	Grave	INTEGRATEL en 4 modelos de contratos tipo del servicio móvil control o postpago, 4 modelos de contratos tipo del servicio móvil prepago y 8 contratos tipo suscritos del servicio móvil prepago en el idioma quechua y lenguas aimara, ashaninka y shipibo-konibo, la empresa operadora no empleó el contenido en el idioma y lengua referidas de los contratos tipo, 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 20 de la Norma de las Condiciones de Uso; así como las Resoluciones de Gerencia General N° 00037-2021-GG/OSIPTEL y 00174-2021-GG/OSIPTEL.
Numeral iv) de la RESOLUCIÓN 163	Artículo 25 del RGIS	Leve	INTEGRATEL no cumplió con informar y acreditar a la DFI, las medidas adoptadas en cumplimiento de lo dispuesto de los literales i) y ii) del artículo 1 de la RESOLUCIÓN 163.
Numeral v) de la RESOLUCIÓN 163	Artículo 25 del RGIS	Leve	INTEGRATEL no remitió a DFI, dos contratos suscritos en idioma quechua y en las lenguas aimara, ashaninka y shipibo-konibo y de no contar con dichos contratos remita los modelos de contratos correspondientes al idioma y lenguas mencionadas.

Fuente: Informe de Fiscalización
Elaboración UPS

3. El 30 de enero de 2025, mediante carta N° TDP-00281-AG-ADR-25, INTEGRATEL solicitó una ampliación de quince (15) días hábiles para la remisión de sus descargos. Ante lo cual, el 3 de febrero de 2025, la DFI, por medio de la carta C. 261-DFI/2025 le concedió un plazo adicional de diez (10)

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>



días hábiles adicionales al plazo originalmente otorgado, el cual vencía indefectiblemente el 13 de febrero de 2025.

4. Mediante la carta N° TDP-00655-AG-ADR-25, recibido el 10 de marzo de 2025, INTEGRATEL presentó sus descargos por escrito (en adelante, Descargos 1).
5. El 30 de abril de 2025, la DFI envió a la Gerencia General el Informe N° 088-2025-DFI/OSIPTEL (en adelante, Informe Final de Instrucción), el cual fue puesto en conocimiento de INTEGRATEL por medio de la carta C. 289-GG/2025, notificada el 07 de mayo de 2025, a fin de que formule sus descargos.
6. Mediante la carta N° TDP-01474-AG-ADR-25, recibida el 22 de mayo de 2025, INTEGRATEL presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción (en adelante, Descargos 2).

II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

De conformidad con el artículo 40 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, este Organismo es competente para imponer sanciones y medidas correctivas a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia por el incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión.

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

De acuerdo al Principio de Causalidad recogido en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable y, para que la conducta sea calificada como infracción, es necesario que sea idónea y tenga la aptitud suficiente para producir la lesión que comporta la contravención al ordenamiento, debiendo descartarse los supuestos de caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o la propia conducta del perjudicado², que pudiera exonerarla de responsabilidad.

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

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

² PEDRESCHI GARCÉS, Willy. En "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Lima: ARA Editores, 2003. 1ra Edición. Pág. 539.



De acuerdo a ello, en el presente caso, de la verificación y constatación de los plazos, corresponde continuar con el análisis del PAS iniciado a INTEGRATEL por cuanto, la potestad sancionadora del OSIPTEL no ha prescrito, así como tampoco ha caducado la facultad de resolver el presente procedimiento.

Por consiguiente, corresponde analizar los argumentos presentados por la referida empresa a través de sus Descargos 1 y 2, a los cuales nos referimos indistintamente como los Descargos, respecto a la imputación de cargos formulada por la DFI.

1. CUESTION PREVIA

2.1. Respecto a lo dispuesto en los numerales iv) y v) del artículo 1 de la RESOLUCIÓN 163.-

Conforme se advierte del Informe de Fiscalización y la carta de imputación de cargos INTEGRATEL habría incumplido los numerales iv) y v) del artículo 1 de la RESOLUCIÓN 163 que disponía lo siguiente:

“(…)

- 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.*”

(Lo subrayado es agregado)

Conforme se advierte de los numerales transcritos, los mismos tienen como principal función informar y/o remitir el cumplimiento de los numerales i) y ii) del artículo 1 de la RESOLUCIÓN 163.

En ese sentido, dado que el Informe de Fiscalización señala que INTEGRATEL también habría incumplido los numerales i) y ii) de la referida Resolución, esta Instancia advierte que resulta materialmente imposible que la empresa operadora cumpla los numerales iv) y v) de la referida Resolución, dado que para su cumplimiento se requiere que haya cumplido con los numerales i) y ii) para activarse la obligación de la acreditación, situación que conforme se desprende del informe de Fiscalización no ha ocurrido en el presente caso.

Por consiguiente, en atención a los Principios de tipicidad y verdad material, complementado con lo desarrollado por el Tribunal de Apelaciones en la Resoluciones N° 00030-2025-TA/OSIPTEL³, N° 00110-2025-TA/OSIPTEL⁴ y N°

³ El cual puede ser visualizado en el siguiente enlace:

<https://www.osiptel.gob.pe/media/fhjmposl/resol-030-2025-ta.pdf>

⁴ El cual puede ser visualizado en el siguiente enlace:

<https://www.osiptel.gob.pe/media/vacmvnao/resol110-2025-ta.pdf>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

00132-2025-TA/OSIPTEL⁵, corresponde archivar las imputaciones relacionadas a los numerales iv) y v) del artículo 1 de la RESOLUCIÓN 163, por lo que esta Instancia no se pronunciará sobre los demás argumentos relacionados al incumplimiento de los numerales iv) y v) del artículo 1 de la referida resolución.

2. ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS. -

2.2. Respecto al incumplimiento de los numerales i) y ii) del artículo 1 de la RESOLUCIÓN 163.-

Mediante RESOLUCIÓN 163, notificada el 10 de mayo de 2024, la Gerencia General del OSIPTEL impuso una Medida Correctiva a INTEGRATEL en los siguientes términos:

“Artículo 1º. - 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, que aprueba la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.*
 - 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 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 20° de la Resolución N° 172- 2022-CD/OSIPTEL, que aprueba la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.*
 - 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 20° de la Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL, que aprueba la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones; así como las Resoluciones de Gerencia General N° 00037-2021-GG/OSIPTEL y 00174-2021-GG/OSIPTEL.”*
- (...)

Se advierte que, INTEGRATEL no habría cumplido con lo dispuesto en los numerales i), ii), y iii) del artículo primero de la RESOLUCIÓN 163, debido a:

Tabla N°2

Literal - Numeral	Obligación	Plazo máximo	Resultado
Numeral i)	Implementar acciones necesarias para emplear en todas sus	24 de mayo de 2024	En la acción de fiscalización del 27 de agosto de 2024, INTEGRATEL mencionó que a partir del 4 de julio de 2024, el área

⁵ El cual puede ser visualizado en el siguiente enlace:

<https://www.osiptel.gob.pe/media/vjxhonc0/resol132-2025-ta.pdf>

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

Literal - Numeral	Obligación	Plazo máximo	Resultado
	contrataciones relativas a la prestación del servicio público móvil los contratos tipos aprobados por el OSIPTEL, los mismos que fueron aprobados por la RESOLUCIÓN 311.		de regulación de usuarios inició las implementaciones para la adecuación de los contratos tipos, no obstante, fue realizado fuera del plazo establecido en la RESOLUCIÓN 311.
Numeral ii)	Medidas correspondientes para que en los contratos suscritos (contrato tipo) se incluya toda la información relacionado al servicio contratado, según lo dispuesto en la RESOLUCIÓN 311.	24 de mayo de 2024	En la acción de fiscalización de fecha 27 de agosto de 2024 y de las cartas N° TDP-3729-AG-GER-24 y TDP-3747-AG-GER-24, se observa que en 30 contratos postpago y 33 contratos prepago suscritos entre el 25 de mayo y 25 de agosto de 2024, INTEGRATEL no implementó 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.
Numeral iii)	Cumplir en todas las contrataciones relativas a la prestación del servicio público móvil con emplear el contenido y formato en el idioma quechua y lenguas aimara, ashaninka y shipibo-konibo de los contratos tipo, en la zona del país donde predominen el idioma indicado y las lenguas mencionadas.	24 de mayo de 2024	En siete acciones de fiscalización, se observó que: - En 4 modelos de contrato tipo del servicio público móvil control o postpago en el idioma quechua y lenguas aimara, ashaninka y shipibo-konibo, el primer y segundo texto del párrafo de la cláusula 8°, "Modificación del contrato", no se ajustan al texto de la cláusula citada aprobada mediante la Resolución de Gerencia General N° 00428-2023-GG/OSIPTEL⁶. - En 4 modelos de contratos tipo del servicio público móvil prepago en el idioma quechua y lenguas aimara, ashaninka y shipibo-konibo, el texto del párrafo de la cláusula 9°, "Modificación del contrato", no se ajustan al texto de la cláusula citada aprobada mediante la Resolución de Gerencia General N° 00428-2023- GG/OSIPTEL⁷. - En 8 contratos tipos suscritos del servicio público móvil prepago en el idioma quechua y lenguas aimara, ashaninka y shipibo-konibo, el texto del párrafo de la cláusula 9°, "Modificación del contrato", no se ajustan al texto de la cláusula citada aprobada mediante la Resolución de Gerencia General N° 00428-2023- GG/OSIPTEL⁸.

Fuente: Informe de Fiscalización

En consecuencia, se advierte que INTEGRATEL no habría cumplido con lo establecido en los literales i), ii), y iii) del artículo 1 de la RESOLUCIÓN 163.

2.3. Respecto a la presunta vulneración de los principios de Razonabilidad y la Debida Motivación. -

INTEGRATEL sostiene que se ha vulnerado los principios de Razonabilidad y la Debida Motivación en relación al cálculo de la multa en el caso de las

⁶ La misma que modificó las resoluciones N° 00037-2021-GG/OSIPTEL y 00174-2021-GG/OSIPTEL.

⁷ Ídem.

⁸ Ídem.

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

imputaciones relacionadas a los literales i), ii), y iii) de la RESOLUCIÓN 163, en virtud de los siguientes fundamentos:

A) Sobre el parámetro Mantygest:

INTEGRATEL menciona que, la DFI ha incurrido en un vicio de validez, en tanto no ha motivado el uso del parámetro Mantygest, además, que ni siquiera se ha mencionado cuál sería el supuesto sistema operativo cuyo costo se ha evitado.

Asimismo, señala que los incumplimientos imputados constituyen la realización de acciones puntuales, caso que se puede ver en los literales i) y ii) de la RESOLUCIÓN 163, al mencionar literalmente “realizar acciones” y en el caso del literal iii) de la referida medida, al verse que la DFI únicamente se ha limitado a revisar modelos de contrato no suscritos. En ese sentido, aquellas alegaciones no estarían relacionadas al uso de un sistema operativo que genere costos de mantenimiento y gestión.

Por otro lado, INTEGRATEL manifiesta que se ha considerado indebidamente el periodo de meses en donde se habría evitado dicho costo, en tanto la DFI ha tomado en cuenta ocho meses para el literal i), cuatro meses para el literal ii) y seis meses para el literal iii), lo cual evidenciaría un incremento indebido de las multas.

Finalmente, INTEGRATEL esgrime que el hecho que el parámetro se encuentre en la Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas en los Procedimientos Administrativos Sancionadores Tramitados ante el OSIPTEL⁹ (en adelante, Metodología de Multas - 2021), no constituye motivación suficiente para ser aplicado a un caso concreto, más aun teniendo en cuenta que las conductas imputadas no cuentan con una formula específica.

Por tanto, la empresa operadora solicita que en caso no archivar las imputaciones, correspondería recalcular el monto de las posibles sanciones sin considerar el parámetro Mantygest.

Sobre lo alegado por INTEGRATEL en este extremo, corresponde a esta Instancia precisar que, el parámetro Mantygest corresponde 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.

Dicho ello, es importante mencionar que, para la inclusión del referido parámetro, la DFI tuvo en consideración el antecedente del Exp. 00118-2021-GG-DFI/PAS que contenía la casuística de incumplimiento por haber realizado contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones sin haber empleado contratos tipo aprobados por el OSIPTEL, la cual fue informada a INTEGRATEL mediante anexos de la Carta de Imputación de Cargos.

⁹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 229-20121-CD/OSIPTEL.



Es así que, se replicó la metodología utilizada en el antecedente señalado que abordó una conducta infractora muy similar a las obligaciones detrás de la medida impuesta en el presente caso, la misma que consideró el mismo razonamiento para utilizar los dos componentes del enfoque de Beneficio Ilícito (Costo Evitado¹⁰ e Ingreso Ilícito¹¹), a excepción que para el presente caso se pudieron diferenciar casos de contratación del servicio prepago, razón por la cual se consideró además el uso del parámetro Ingrelin¹².

Ahora bien, respecto a lo alegado por INTEGRATEL sobre que no se ha mencionado cuál sería el supuesto sistema operativo cuyo costo se ha evitado, se debe mencionar que no es indispensable definir sistemas concretos para el cumplimiento de cada obligación, puesto que devendría en un esfuerzo excesivo para tal fin, considerando además los problemas de asimetría de información existentes.

Por tal motivo, la Metodología de Multas - 2021 estima de manera general la cuantía monetaria en Unidades Impositivas Tributarias (UIT) asociada al funcionamiento y mantenimiento de estos sistemas, con el propósito de simplificar el proceso de cálculo de la multa. En caso de diferenciar los sistemas utilizados para cada obligación, como sugiere la empresa operadora, la aplicación de los parámetros establecidos en la Metodología de Multas - 2021 podría perder coherencia y eficiencia.

Por otro lado, respecto a lo alegado por INTEGRATEL sobre que el cumplimiento de los numerales i), ii) y iii) de la RESOLUCIÓN 163 corresponden a acciones puntuales, es menester mencionar que el objetivo de la referida medida es que la empresa operadora pueda integrar en la prestación del servicio público móvil, los contratos tipo contenidos en la RESOLUCIÓN 311, sin embargo, además se requiere otras condiciones, tales como la inclusión de información relacionada con el servicio contratado y la utilización del contenido y, formato en los idiomas quechua, aimara, ashaninka y shipibo-konibo.

En ese sentido, contrariamente a lo señalado por la empresa operadora, para el cumplimiento de los numerales i), ii) y iii) de la RESOLUCIÓN 311, se requiere de un proceso administrativo y operativo interno para garantizar su correcta implementación, lo mencionado puede observarse cuando la propia INTEGRATEL mencionó que, a partir del 4 de julio de 2024, el área de regulación de usuarios inició las implementaciones para la adecuación de los contratos tipos en los idiomas referidos, el cual está constituido por un proceso técnico que involucra varias áreas.

Finalmente, en lo que respecta a los periodos considerados, es oportuno indicar que, de acuerdo a la fecha de incumplimiento de los numerales i), ii) y iii) de la RESOLUCIÓN 163, INTEGRATEL contó con hasta tres fechas límite distintas para dar cumplimiento a las obligaciones impuestas, no obstante, en cada una de ellas se identificaron distintos momentos en que se detectó la infracción y que permaneció durante el tiempo. Ello parte del supuesto de que el cumplimiento debe ser de carácter permanente; por lo tanto, si se detecta un incumplimiento, resulta razonable considerar como

¹⁰ Realizado con el uso de los parámetros Mantenimiento y gestión de sistemas (Mantyggest) y Conocimiento del proceso regulatorio (Conopro).

¹¹ Realizado con el uso del parámetro de Beneficio por línea activa indebidamente (Benlin).

¹² Ingreso por líneas prepago no dadas de baja.



meses de incumplimiento aquellos comprendidos entre la fecha límite y la última detección del incumplimiento o permanencia del mismo, para cada literal u obligación¹³.

Por consiguiente, corresponde desestimar los argumentos presentados por INTEGRATEL en este extremo, así como su solicitud de nulidad.

B) Sobre los parámetros Ingrelín y Benlín, así como la probabilidad de detección:

INTEGRATEL menciona que, imputar ingresos ilícitos bajo el uso de los parámetros Benlín e Ingrelín resulta contrario al principio de razonabilidad, toda vez que, estos parámetros se utilizan en escenarios de activación indebida de líneas móviles, por tanto, los ingresos serían ilícitos, sin embargo, en el presente caso nos encontraríamos frente a una obligación formal cuyo incumplimiento no implica que se produzca una activación indebida. Por lo que, únicamente se debería incluir el componente del costo evitado.

En relación a la probabilidad de detección, INTEGRATEL manifiesta que se ha considerado como “media”; sin embargo, de acuerdo con lo señalado en la Metodología de Cálculo para la determinación de multas en los procedimientos administrativos sancionadores tramitados ante el OSIPTEL, correspondería considerar la probabilidad de detección como “muy alta” debido a que la DFI ha revisado el 100% de los casos dispuestos a través de la Medida correctiva y ha contado con información disponible de manera completa para identificar posibles infracciones. De acuerdo con lo antes expuesto, no existe ninguna justificación para que se haya considerado una probabilidad media en el caso de esta imputación.

En cuanto al artículo 18-A de la Norma de las Condiciones de Uso, el cual habla de los requisitos esenciales para la contratación de los servicios públicos móviles, esta Instancia observa que el presente caso no versa sobre alguna vulneración de los referidos requisitos, por lo que no puede decirse que la contratación o la activación del servicio es indebida, considerando además que, el OSIPTEL no ha dispuesto la desactivación de las líneas involucradas.

Por tanto, el cálculo de la multa imputada deberá incluir únicamente el componente del costo evitado, sin considerar supuestos ingresos ilícitos que no se presentan, puesto que, el presente caso no tiene ningún efecto sobre la validez de la contratación o activación del servicio.

Respecto a lo señalado por la empresa operadora de que correspondería ajustar la multa calculando el beneficio ilícito únicamente en función del costo evitado, caso contrario se estaría vulnerando el Principio de Razonabilidad y Verdad Material, corresponde mencionar que el parámetro Ingrelín se refiere al ingreso por líneas prepago no dadas de baja, mientras que el parámetro Benlín alude al beneficio por línea activada indebidamente.

¹³ Ver Tabla N° 3 del Informe Final de Instrucción.



Dicho esto, se debe tener en cuenta que una de las principales diferencias entre ambos parámetros se encuentra relacionado con el ARPU¹⁴ utilizado, puesto que para el caso del Benlin se utiliza el ARPU móvil mensual del 2020, mientras que para el Ingrelin se utiliza el ARPU promedio prepago, lo cual sirve para identificar casos en los que no se pueda distinguir el tipo de contratación o se identifique el tipo postpago, mientras que para el Ingrelin se utiliza cuando la contratación es del tipo prepago.

Ahora bien, respecto a lo alegado por INTEGRATEL sobre que el uso de dichos parámetros está supeditado a situaciones de activación indebidas de líneas móviles, es menester mencionar que, el uso del parámetro Benlin y Ingrelin no solo se limita a activaciones indebidas, sino que también se justifica en escenarios donde se incumplen requisitos normativos exigidos para la contratación y prestación del servicio, incluyendo situaciones en donde las líneas mantienen un estado irregular debido a omisiones o irregularidades en la contratación.

Lo señalado anteriormente, va acorde al pronunciamiento efectuado por el Tribunal de Apelaciones del OSIPTEL, en la Resolución N°00017-2025-TA/OSIPTEL, el cual establece lo siguiente:

“(…)

Así este parámetro se utiliza en la fórmula específica para determinar el beneficio ilícito o el daño causado en diversas conductas infractoras previstas en la precitada metodología. Sin embargo, no por ello debe concluirse que la aplicación del parámetro BENLIN se limita a dichas conductas infractoras o a aquellas relacionadas con la activación indebida del servicio público móvil.

En efecto, debe recordarse que la METODOLOGIA DE MULTAS expresamente prevé que las conductas infractoras que no se consideren en dicho documento - sea bajo fórmula específica o con monto fijo- pueden ser estimadas mediante el enfoque de fórmula general, pudiendo emplear, entre otros parámetros, aquellos que hayan sido establecidos por el OSIPTEL, siendo uno de ellos el parámetro BENLIN. Ciertamente, en un escenario como este, el uso del respectivo parámetro debe motivarse en la correspondiente resolución

Considerando dicho enfoque, este Tribunal considera que el referido parámetro se utiliza para reflejar los ingresos ilícitos que las empresas operadoras habrían obtenido, no solo como consecuencia de activaciones indebidas de líneas telefónicas del servicio público móvil, sino también en escenarios en los cuales estas generan ingresos ilícitos por retener indebidamente a los abonados o cuando el servicio móvil se presta de manera contraria a las disposiciones normativas previstas”.

(Subrayado agregado)

En ese sentido, teniendo en consideración los resultados de la etapa de fiscalización expuestos en la Tabla N° 2 de la presente Resolución, es que se justifica el uso del parámetro Benlin e Ingrelin en la determinación de la multa correspondiente, ya que dichas líneas no debieron ser contratadas omitiendo los requisitos normativos y, por tanto, están generando un beneficio económico indebido para INTEGRATEL.

¹⁴ Denominado “Average Revenue Per User (ARPU) o Ingreso promedio por usuario”.



Por otro lado, respecto a lo mencionado por INTEGRATEL que no se estaría vulnerando los requisitos esenciales establecidos en el artículo 18-A de la Norma de las Condiciones de Uso, se debe mencionar que la permanencia activa de una línea no implica necesariamente que su contratación haya cumplido con todos los requisitos normativos, pues la normativa vigente establece obligaciones que trascienden a la simple activación, incluyendo la correcta información contractual y la adecuación de los contratos tipo aprobados por OSIPTEL.

En consecuencia, el beneficio económico obtenido por la empresa operadora mediante contrataciones que no respetaron dicha obligación constituye un ingreso ilícito, al haberse generado en un contexto de incumplimiento normativo, lo cual justifica la aplicación de los parámetros Benlin e Ingrelín para el cálculo de la multa. Además, cabe precisar que, el presente PAS tiene como objeto verificar el cumplimiento de lo establecido en los numerales i), ii), iii), iv) y v) de la RESOLUCIÓN 163.

Ahora bien, respecto a la probabilidad de detección, se advierte que INTEGRATEL parte de una premisa errada, al señalar que se habría supervisado la totalidad de la información, puesto que conforme se advierte del Informe de Fiscalización, la propia empresa en la acción de fiscalización de fecha 27 de agosto de 2024, señaló que, realizó un total de 1 761 412 contrataciones de servicios públicos móviles (prepago y postpago). No obstante, la DFI no verificó dicha totalidad sino solo 30 contratos del servicio móvil prepago y 30 contratos del servicio móvil postpago suscritos durante el periodo comprendido entre el 25 de mayo y el 25 de agosto de 2024.

En ese sentido, esta Instancia advierte que la DFI no supervisó la totalidad de la información requerida a INTEGRATEL, debiendo ceñirse la fiscalización al análisis de la información que contaba en ese momento el órgano supervisor, lo cual no era la totalidad de la información.

A lo señalado, es preciso acotar que la Norma que establece la calificación de infracciones del OSIPTEL¹⁵, establece sanciones proporcionales al incumplimiento calificado como infracción -a través del análisis caso por caso- logrando la disuasión de las conductas infractoras, siendo que mediante dicho régimen los tipos infractores contenidos en las normas del OSIPTEL no se encuentran calificados previamente como infracciones leve, grave o muy grave, sino que al momento de iniciar el procedimiento administrativo sancionador se realiza la calificación luego de la aplicación de la Metodología de Multas - 2021, asociando la conducta infractora a las calificaciones previstas en el artículo 25 de la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL (en adelante, LDFF).

En ese sentido, corresponde resaltar que el análisis vertido por la DFI al momento de graduar la multa, tiene por finalidad calificar la infracción, la cual no tiene carácter definitivo, siendo competencia de la Gerencia General evaluar y determinar la comisión de la infracción, así como la imposición de la sanción que corresponda calculando en ese momento la multa a imponer. Lo señalado ya ha sido materia de pronunciamiento del Tribunal de Apelaciones en su Resolución

¹⁵ Aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 118-2021-CD/OSIPTEL



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

N° 072-2025-TA¹⁶ que aprueba los precedentes de Observancia Obligatoria, que respecto a dicho extremo menciona lo siguiente:

“(…) Para tal efecto, debe indicarse que, en julio de 2021, se emitió la resolución N° 0118-2021-CD/OSIPTTEL que aprobó la Norma que establece la calificación de infracciones del OSIPTTEL, la cual tiene como objeto asegurar el establecimiento de sanciones proporcionales al incumplimiento calificado como infracción y lograr la disuasión de conductas infractoras. De tal forma, en el artículo 3 de dicho cuerpo normativo se precisa lo siguiente:

“Artículo 3°.- Calificación de la infracción

El OSIPTTEL efectúa la calificación de la infracción, acorde a la escala prevista en el artículo 25° de la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTTEL, al momento de notificar la imputación de cargos por el órgano competente, en función al nivel de multa estimado en aplicación de la Metodología para el Cálculo de Multas, según el tipo de sanción que corresponda.”

(…)

11. *En efecto, en el artículo antes transcrito, se precisa que la calificación se efectúa en función al nivel de multa estimado aplicando la Metodología de Multas, lo que, en la práctica, implica que el órgano instructor efectúa un cálculo preliminar de la multa que puede imponer el órgano resolutorio por la infracción imputada. Así, el importe preliminar de la multa que calcula el órgano instructor no tiene carácter definitivo, siendo solo una aproximación a la multa que eventualmente el órgano resolutorio puede imponer. De este modo, el importe estimado por el órgano instructor sirve como insumo para calificar la gravedad de la infracción analizada en el respectivo procedimiento sancionador, en los niveles establecidos en el artículo 25 de la LDFF (leve, grave y muy grave).*

(…)”

(Lo resaltado es agregado)

En consecuencia, los argumentos planteados por INTEGRATEL en este extremo quedan desvirtuados, correspondiendo desestimar su solicitud de nulidad de la imputación.

Sin perjuicio de ello, en cuanto a lo alegado por INTEGRATEL sobre los criterios de la graduación de la sanción -tales como el beneficio ilícito, y la probabilidad de detección - nos remitimos al análisis contenido en el numeral 3.1 de la presente Resolución.

Por consiguiente, se desestima los argumentos vertidos en este extremo, así como la nulidad invocada por INTEGRATEL.

2.4. Respecto a la presunta vulneración de los principios de legalidad, debido procedimiento y predictibilidad o confianza legítima. -

INTEGRATEL, a través de sus Descargos, sostiene que la DFI vulneró el Principio de Legalidad, el Debido Procedimiento y el Principio de Predictibilidad o Confianza Legítima al utilizar un factor no contemplado en la Metodología de Multas - 2021. En ese sentido, la empresa operadora señala que la DFI ha utilizado un “Factor de Actualización de Medidas Correctivas” (FACOM) que

¹⁶ Resolución del Tribunal de Apelaciones publicado en la página web del OSIPTTEL, en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/zlymn515/resol072-2025-ta.pdf>

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

incrementa de manera ilegal la multa, lo que representa una agravante encubierta y no normada.

INTEGRATEL explica que la Metodología de Multas establece una fórmula general para el cálculo de sanciones, que incluye tres (3) componentes: beneficio ilícito, probabilidad de detección y un factor de actualización que ajusta el valor del dinero en el tiempo. Sin embargo, añade la empresa operadora el OSIPTEL aplicó un factor adicional no contemplado en dicha metodología, lo que incrementó indebidamente la multa.

Sobre lo alegado por INTEGRATEL en este extremo, se debe mencionar que, de acuerdo a lo señalado por el Tribunal de Apelaciones en la Resolución N° 037-2024-TA/OSIPTEL¹⁷, el uso de parámetros como el FACOM se encuentra contemplado en la Metodología de Multas - 2021, emitida en ejercicio de la función normativa del OSIPTEL. En efecto, el artículo primero de la Resolución N° 229-2021-CD/OSIPTEL que aprobó la referida metodología, estableció las fórmulas y parámetros de la metodología de cálculo en los PAS tramitados ante el OSIPTEL.

De acuerdo con lo señalado en el numeral 2.3 de dicha resolución, las conductas infractoras que no se consideren en la Metodología de Multas - 2021, se estiman mediante el enfoque general establecido en dicha Metodología, ***“pudiendo emplear algunos parámetros que hayan sido establecidos por el OSIPTEL”***.

En ese sentido, dado que en la Metodología de Multas - 2021 no se ha establecido una fórmula específica para la infracción del incumplimiento de las medidas correctivas, corresponde aplicar la fórmula general, que faculta el empleo de parámetros que hayan sido dispuestos por el ente regulador, entre ellos el FACOM.

Acorde con dicha disposición, y en línea con los diversos pronunciamientos¹⁸ emitidos por el Tribunal de Apelaciones; es de señalar que el OSIPTEL se encuentra plenamente facultado para el empleo o combinación de parámetros que estime pertinente en el caso en concreto, de acuerdo al análisis técnico que se efectúe del incumplimiento detectado.

En el caso en particular, el Factor de Actualización de Medidas Correctivas (FACOM)¹⁹ se aplica tomando como punto de partida el cálculo de la multa correspondiente a la infracción base, es decir, aquella que dio origen a la medida correctiva, la inclusión del FACOM responde a un enfoque disuasivo establecido en la Metodología de Cálculo de Multas - 2021²⁰.

¹⁷ El cual puede ser visualizado en el siguiente enlace:

<https://www.osiptel.gob.pe/media/bbskv4sq/resol037-2024-ta.pdf>

¹⁸ A través de las Resoluciones N° 022-2024-TA/OSIPTEL, N° 037-2024-TA/OSIPTEL, N° 052-2024-TA/OSIPTEL, N° 060-2024-TA/OSIPTEL, N° 012-2025-TA/OSIPTEL¹⁴ y N° 030-2025-TA/OSIPTEL, a las cuales se puede acceder a través del siguiente enlace:

<https://www.osiptel.gob.pe/buscador-de-normas-y-regulaciones/?org=Consejo+Directivo&cat=Todas+las+Materias&anio=2023&input=51>

¹⁹ Calculado en base a los valores históricos de las multas estimadas a lo largo del periodo 2019-2021, considerando más de 2 800 multas impuestas concentradas en cerca de 350 expedientes resueltos por la Gerencia General.

²⁰ **METODOLOGÍA DE CÁLCULO PARA LA DETERMINACIÓN DE MULTAS EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES TRAMITADOS ANTE EL OSIPTEL**

4.3. Análisis económico de sanciones

(...) corresponde considerar como regla general que la cuantificación de sanciones que imponga el OSIPTEL se sustente en un enfoque disuasivo, en virtud del cual el cálculo de la multa tomará en cuenta el beneficio privado ilícito obtenido por el infractor; de modo que, al no obtener ningún beneficio neto como consecuencia de su actividad infractora, el potencial infractor elegirá ex ante no trasgredir la ley”. (Pág. 23)



Conviene señalar que el Tribunal de Apelaciones, a través de la Resolución N° 030-2025-TA/OSIPTEL²¹, de fecha 25 de febrero de 2025, emitió pronunciamiento en el marco del procedimiento administrativo sancionador seguido contra la propia INTEGRATEL señalando expresamente que *“el uso del parámetro FACOM en la fórmula para el cálculo de las multas impuestas tiene sustento técnico y jurídico, no constituyendo ningún factor agravante o un supuesto contrario al ordenamiento jurídico, que transgreda el principio de legalidad o el debido procedimiento”*.

En línea con lo anterior, la aplicación del FACOM para el cálculo de las sanciones de multa por el incumplimiento de medidas correctivas no es nueva para la empresa operadora, ya que este ha sido empleado en expedientes anteriores en los que INTEGRATEL fue parte. Así, podemos citar los siguientes casos:

Tabla N° 2

**Casos de aplicación del FACOM por incumplimiento de Medidas
Correctivas por INTEGRATEL**

N° de Expediente	Resolución de Primera Instancia	Resolución de Segunda Instancia
120-2023-GG-DFI/PAS	228-2024-GG/OSIPTEL	37-2024-TA/OSIPTEL ²²
136-2023-GG-DFI/PAS	276-2024-GG/OSIPTEL	60-2024-TA/OSIPTEL ²³
165-2023-GG-DFI/PAS	247-2024-GG/OSIPTEL	12-2025-TA/OSIPTEL ²⁴
77-2024-GG-DFI/PAS	357-2024-GG/OSIPTEL	30-2025-TA/OSIPTEL ²⁵
65-2024-GG-DFI/PAS	085-2025-GG/OSIPTEL	68-2025-TA/OSIPTEL ²⁶
111-2024-GG-DFI/PAS	208-2025-GG/OSIPTEL	132-2025-TA/OSIPTEL ²⁷

Por lo antes mencionado, se verifica que la aplicación del FACOM no ha colocado en una situación de indefensión a INTEGRATEL, pues esta conocía su aplicación en el presente procedimiento desde el inicio del mismo; por lo cual, la administrada ha gozado de todos los derechos y garantías inherentes al Debido Procedimiento, vale decir, que en el presente PAS se ha garantizado su derecho a ser notificado, refutar los cargos imputados, exponer sus argumentos de defensa, a ofrecer sus medios probatorios y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho.

De lo expuesto hasta este punto, queda acreditado que la utilización de dicho factor no vulnera los Principios de Legalidad, Debido Procedimiento y Predictibilidad o Confianza Legítima ni a ningún otro derecho alegado por INTEGRATEL, por lo que corresponde desestimar las alegaciones en este extremo.

²¹ El cual puede ser visualizado en el siguiente enlace:
<https://www.osiptel.gob.pe/media/fhjnposl/resol-030-2025-ta.pdf>

²² El cual puede ser visualizado en el siguiente enlace:
<https://www.osiptel.gob.pe/media/bbskv4sg/resol037-2024-ta.pdf>

²³ El cual puede ser visualizado en el siguiente enlace:
<https://www.osiptel.gob.pe/media/cqjclvsr/resol060-2024-ta.pdf>

²⁴ El cual puede ser visualizado en el siguiente enlace:
<https://www.osiptel.gob.pe/media/oxsb1gfy/resol012-2025-ta.pdf>

²⁵ El cual puede ser visualizado en el siguiente enlace:
<https://www.osiptel.gob.pe/media/fhjnposl/resol-030-2025-ta.pdf>

²⁶ El cual puede ser visualizado en el siguiente enlace:
<https://www.osiptel.gob.pe/media/rebl4fbh/resol068-2025-ta.pdf>

²⁷ El cual se puede visualizar en el siguiente enlace:
<https://www.osiptel.gob.pe/media/vjxhonc0/resol132-2025-ta.pdf>



2.5. Respecto a la aplicación del Principio de Razonabilidad. -

En cuanto a la aplicación del Principio de Razonabilidad, cabe indicar que, el numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, establece que las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

Asimismo, el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, que regula el Principio de Razonabilidad en el marco de los procedimientos administrativos sancionadores, establece que las autoridades deben prever que la comisión de la conducta infractora sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. No obstante, señala que las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando determinados criterios de graduación.

Sobre el particular, es primordial tener en consideración que el Principio de Razonabilidad es de aplicación tanto al momento de imponer sanciones, como al determinar si en efecto corresponde iniciar un procedimiento administrativo sancionador. En tal sentido, corresponde evaluar si la DFI, a efectos de determinar el inicio del presente PAS, evaluó debidamente los parámetros del Test de Razonabilidad, lo que conlleva la observancia de sus tres dimensiones: el juicio de idoneidad o adecuación, el juicio de necesidad y el juicio de proporcionalidad.

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

En efecto, la imposición de una sanción no sólo tiene un propósito represivo, sino también preventivo, por lo que se espera que, de imponerse la sanción, la empresa operadora asuma en adelante un comportamiento diligente, adoptando para ello las acciones que resulten necesarias, de tal modo que no incurra en nuevas infracciones. En otros términos, la sanción tiene un efecto disciplinador.

Al respecto, se debe tener en cuenta que el objetivo de la imposición de la Medida Correctiva está representado por la relevancia de cautelar los bienes jurídicos e intereses protegidos por la norma incumplida. Tal es así que, lo previsto en el artículo 17 del TUO de las Condiciones de Uso²⁸ busca proteger el derecho a la información de los abonados, otorgándoles un contrato tipo con un lenguaje coloquial cercano al usuario y con una extensión menor a los contratos que se utilizaban antes, a fin de que los usuarios entiendan a cabalidad su contrato y de esta forma empoderarlos para que puedan aprovechar de manera efectiva los beneficios que le ofrece los servicios públicos de telecomunicaciones contratados y ofertados en el mercado.

²⁸ Actualmente contenido en el artículo 20° de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022- CD/OSIPTEL.

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

Además, tal y como se determinó en las Resoluciones N° 00037-2021-GG/OSIPTTEL²⁹ y N° 00174-2021-GG/OSIPTTEL³⁰, resulta necesario facilitar a los abonados la contratación del servicio público de telecomunicaciones en el idioma quechua y lengua originaria aimara, a fin de permitir el ejercicio de sus derechos en materia lingüística contemplados en el artículo 48 de la Constitución Política del Perú y la Ley N° 29735³¹; asimismo, cabe precisar que, no emplear el contenido de los contratos tipo en el idioma quechua y lengua aimara en las zonas del país que predominan los referidos idiomas ocasiona problemas de información asimétrica que afectaría a los abonados al momento de la contratación de un servicio

A partir de lo descrito, el inicio del presente PAS se encuentra justificado en el ejercicio de la facultad sancionadora del OSIPTTEL ante los incumplimientos de INTEGRATEL de las obligaciones a las que se encuentra sujeta y que además están tipificadas como infracciones en el artículo 25 del RGIS.

En tal sentido, el PAS constituye una medida eficaz que busca generar un efecto disuasivo de modo tal que la empresa citada adopte las medidas necesarias que garanticen que en el futuro dé estricto cumplimiento a lo previsto en el referido dispositivo.

En cuanto al **juicio de necesidad**, es pertinente indicar que la imposición por parte de la administración de una sanción administrativa, que consiste en una reacción frente a la comisión de un ilícito o de una infracción por el administrado.

Sobre la adopción de otras medidas, esta Instancia analizará cada una de las posibles medidas establecidas en la normativa vigente:

- En cuanto a las Alertas Preventivas, recogida en el artículo 30³² del Reglamento de Fiscalización, faculta al órgano competente realizar actividades de fiscalización y emitir Alertas Preventivas con la finalidad de que la entidad fiscalizada informe al OSIPTTEL las acciones que adoptará para mejorar su gestión y, así, reducir riesgos de incumplimiento de la obligación fiscalizada. No obstante, la mencionada medida se aplica de

²⁹ El cual puede ser visualizado en el siguiente enlace:

<https://www.osiptel.gob.pe/media/c1zd04j1/resol037-2021-gg.pdf>

³⁰ El cual puede ser visualizado en el siguiente enlace:

<https://www.osiptel.gob.pe/media/n53klmu1/resol174-2021-gg.pdf>

³¹ **Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú**

"Artículo 4.- Derechos de la persona

(...)

f) Ser atendida en su lengua materna en los organismos o instancias estatales. g) Gozar y disponer de los medios de traducción directa o inversa que garanticen el ejercicio de sus derechos en todo ámbito.

(...)

³² "Reglamento General de Fiscalización

Artículo 30.- Alertas Preventivas

El órgano competente para realizar las actividades de fiscalización podrá emitir una Alerta Preventiva, a fin que la entidad fiscalizada informe al OSIPTTEL las acciones que adoptará para mejorar su gestión y reducir riesgos de incumplimiento de la obligación fiscalizada. El OSIPTTEL llevará un registro único de las Alertas Preventivas impuestas a las entidades fiscalizadas, el cual deberá contener como mínimo lo siguiente:

a) El nombre de la entidad fiscalizada;

b) La obligación cuyo riesgo de incumplimiento ha sido informado a la entidad fiscalizada;

c) El número, fecha y descripción del documento que comunica la alerta preventiva;

d) La fecha en que se comunicó la alerta preventiva a la entidad fiscalizada;

e) Indicación si la entidad fiscalizada cumplió con dar respuesta a la alerta preventiva emitida y;

f) El número de expediente de fiscalización. El Registro de Alertas Preventivas actualizado será publicado en la página web del OSIPTTEL. El incumplimiento de remitir la información solicitada en una Alerta Preventiva, será sancionado de conformidad con lo establecido en el artículo 7 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones del OSIPTTEL o la norma que lo sustituya"



manera discrecional teniendo en cuenta las características de cada caso en concreto.

De esto último, se advierte que la medida mencionada se aplicará de manera discrecional teniendo en cuenta las particularidades de cada caso; sin embargo, en este caso teniendo en cuenta la trascendencia de los bienes jurídicos protegidos que se buscan tutelar, así como la detección de la infracción tipificada en el RGIS producto de las acciones de fiscalización realizadas por la DFI, fue que se optó por una medida distinta, como el inicio de este PAS.

- Respecto de la imposición de Medidas Correctivas definidas en el artículo 23³³ del RGIS, esta Instancia considera que ello no resulta factible en la medida que este PAS se sustenta en el incumplimiento de una Medida Correctiva emitida por este Organismo Regulador para evitar incurrir en mayores afectaciones y en atención a la gravedad de la lesión a los bienes jurídicos protegidos mencionados.

Por lo tanto, teniendo en cuenta las circunstancias bajo las cuales se dieron los incumplimientos imputados en este PAS, la no aplicación de una Medida Correctiva para dichos casos no se aparta de los parámetros del Principio de Razonabilidad, considerando que se adoptará la medida administrativa que resulte proporcional a los fines que se pretende alcanzar a fin de que la empresa operadora ajuste su conducta al cumplimiento del marco normativo.

En atención a lo expuesto, esta Instancia considera que, en el presente caso el inicio de un PAS es el único medio posible para persuadir a INTEGRATEL y que en lo sucesivo evite incurrir en nuevos incumplimientos de las obligaciones antes mencionadas; por lo tanto, se cumple la dimensión del juicio de necesidad.

Por último, en virtud del **juicio de proporcionalidad**, se advierte que, si la finalidad de toda medida sancionadora administrativa es desalentar la comisión del ilícito, entonces el tipo de medida elegida cualitativa y cuantitativamente debe mantener un equilibrio con las circunstancias de la comisión de la infracción.

Sobre esta dimensión del test de razonabilidad, es de señalar que efectivamente se cumple en el inicio del presente PAS, toda vez que la medida dispuesta por la DFI resulta proporcional con la finalidad que se pretende alcanzar, a fin que la empresa operadora no vuelva a incurrir en el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 25 del RGIS.

Cabe señalar que, el inicio del presente PAS busca generar un incentivo para que en lo sucesivo INTEGRATEL sea más cautelosa en lo que concierne al cumplimiento de la normatividad que involucra su actividad. Es decir, es mayor el beneficio que se espera produzca la medida adoptada sobre el interés general, respecto al eventual desmedro sufrido por la empresa operadora. Por lo expuesto, se cumple con los parámetros del juicio de proporcionalidad.

³³ "Artículo 23.- Medidas Correctivas

Las medidas correctivas constituyen disposiciones específicas que tienen como objetivo la corrección del incumplimiento de una obligación contenida en las normas legales o en los Contratos de Concesión respectivos. Mediante la imposición de una medida correctiva, los órganos competentes del OSIPTEL para imponer sanciones, ordenan a las Empresas Operadoras realizar una determinada conducta o abstenerse de ella, con la finalidad de que cumpla con determinadas obligaciones legales o contractuales".

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

Por tanto, el inicio del presente PAS ha observado las tres dimensiones del test de razonabilidad que determinan que el inicio del mismo se ajusta a una medida idónea, necesaria y proporcional.

En ese orden de ideas, el inicio del presente PAS se encuentra debidamente fundamentado y se ha dispuesto en estricto respeto al Principio de Razonabilidad, que incluye los subprincipios previamente desarrollados.

3. EN CUANTO A LA APLICACIÓN DE EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD. –

Una vez determinada la comisión de la infracción tipificada en el presente PAS, corresponde que esta Instancia evalúe si se ha configurado alguna de las condiciones eximentes de responsabilidad establecidas en el numeral 1 del artículo 257 del TUO de la LPAG, como en el artículo 5 del RGIS:

- **Caso fortuito o la fuerza mayor debidamente acreditada:** De lo actuado en el presente procedimiento se advierte que INTEGRATEL no ha alegado ni ha acreditado que los incumplimientos imputados se produjeron como consecuencia de un caso fortuito o fuerza mayor. Por lo tanto, no corresponde aplicar el supuesto de eximente de responsabilidad en este extremo.
- **Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa:** De lo analizado en el presente procedimiento, se advierte que INTEGRATEL no ha alegado ni ha acreditado que los incumplimientos detectados se debieron a la necesidad de obrar en cumplimiento de un deber u obligación legal o en ejercicio legítimo del derecho de defensa. Por lo tanto, no corresponde aplicar el supuesto de eximente de responsabilidad en este extremo.
- **La incapacidad mental debidamente comprobada por autoridad competente, siempre que esta afecte la aptitud para entender la infracción:** Por la naturaleza de este eximente, no corresponde aplicar el mismo en este caso.
- **La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones:** De lo analizado en el presente procedimiento se advierte que INTEGRATEL no ha alegado ni ha acreditado que los incumplimientos detectados se debieron al cumplimiento de una orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones. Por lo tanto, no corresponde aplicar el supuesto de eximente de responsabilidad en este extremo.
- **El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal:** De lo evaluado en el presente procedimiento se concluye que INTEGRATEL no ha alegado ni ha acreditado que los incumplimientos imputados se debieron al error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa e ilegal. Por lo tanto, no corresponde aplicar el supuesto de eximente de responsabilidad en este extremo.
- **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 la que se refiere el inciso 3) del artículo 255° del TUO de la LPAG: A efectos de determinar si se ha configurado dicha eximente de responsabilidad, deberán concurrir las siguientes circunstancias:

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

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

En esa línea, Nieto³⁴ -haciendo alusión a una sentencia del Tribunal Constitucional Español- señala que, en una acción punitiva, la carga de la prueba se distribuye de la siguiente manera: al órgano sancionador le corresponde probar los hechos que constituyen la infracción administrativa, y; el administrado investigado debe probar los hechos que pueden resultar excluyentes de su responsabilidad; y, de ser el caso, atenuantes.

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

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

Sobre el particular, INTEGRATEL señala que, en el Informe Final de Instrucción, la DFI se contradice al no aplicar el eximente de subsanación voluntaria respecto a los incumplimientos de los numerales i), ii) y iii) del artículo 1 de la RESOLUCIÓN 163, aun cuando en su referido análisis, ha archivado los extremos relacionados al cumplimiento de los numerales iv) y v) de la referida resolución.

³⁴ NIETO GARCÍA, Alejandro. Derecho Administrativo Sancionador. 4ta edición. Tecno. Madrid, 2005. Página N° 424.



En relación a lo anterior, menciona que la DFI ha reconocido que no existió perjuicio a la labor de fiscalización realizada, por tanto, se dio cabal cumplimiento de los numerales imputados, a razón que éstos han podido ser verificados, en ese sentido, solicita el archivo respecto al incumplimiento de los numerales i), ii) y iii) del artículo 1 de la RESOLUCIÓN 163.

Sobre lo mencionado por INTEGRATEL, esta Instancia debe precisar que, contrariamente a lo alegado por la empresa operadora, el archivo de los incumplimientos de los numerales iv) y v) no se dio porque la empresa operadora haya cumplido con los numerales i), ii), y iii), sino porque resultaba materialmente imposible que la empresa operadora cumpla con dichas obligaciones, si no se había cumplido con los numerales i), ii) y iii).

Asimismo, se debe mencionar que la empresa operadora ha interpretado erróneamente lo mencionado en el Informe Final de Instrucción, puesto que, cuando la DFI menciona “verificar el cumplimiento” no quiere decir que la obligación ha sido satisfecha por la empresa operadora sino, se trata de la acción de comprobar un determinado mandato. Por lo que, la DFI no ha reconocido que INTEGRATEL haya cumplido con los numerales i), ii) y iii) de la RESOLUCIÓN 163.

Además, se debe tener presente que, aún cuando INTEGRATEL ha mencionado que el proceso de implementación para los contratos tipo estaría operativo para el mes de noviembre de 2024, lo cierto es que al día de hoy no ha presentado medio probatorio que acredite ello.

Por lo expuesto, en el presente caso no corresponde aplicar los eximentes de responsabilidad establecidos en el artículo 257 del TUO de la LPAG y el artículo 5 del RGIS en el presente caso.

III. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

3.1. Respecto a los criterios de graduación de la sanción establecidos por el Principio de Razonabilidad, reconocido por el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG. -

A fin de determinar la graduación de las sanciones a imponer por las infracciones administrativas evidenciadas, se debe tomar en cuenta la Metodología de Multas - 2021, los criterios establecidos en el artículo 30 de la LDFF, así como el Principio de Razonabilidad, según el cual las decisiones de la autoridad administrativa, cuando impone sanciones a los administrados, deben adoptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

Con relación a este principio, el artículo 248 del TUO de la LPAG establece que debe preverse que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; y que las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios de graduación:



i. Beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción:

Este criterio de graduación se encuentra también referido en el literal f) del artículo 30 de la LDFF, como beneficio obtenido por la comisión de la infracción, a fin de evitar, en lo posible, que dicho beneficio sea superior al monto de la sanción.

Dicho criterio se sustenta en que para que una sanción cumpla con la función de desincentivar las conductas infractoras, es necesario que el infractor no obtenga un beneficio por dejar de cumplir las normas. Este beneficio ilícito no solo está asociado a las posibles ganancias obtenidas con la comisión de una infracción, sino también con el costo no asumido o evitado por las empresas para dar cumplimiento a las normas.

En el presente caso, la cuantificación del beneficio ilícito que podría obtener la empresa como consecuencia del incumplimiento de los numerales i), ii) y iii) del artículo 1 de la RESOLUCIÓN 163, se encuentra representada por:

- **En relación al numeral i) de la RESOLUCIÓN 163.**

Se encuentra representado por (i) el costo evitado³⁵ en el mantenimiento y gestión de un sistema que permita emplear, de forma correcta, los contratos (contrato tipo) aprobados por la Resolución de Gerencia General N° 00311-2020-GG/OSIPTEL y (b) el costo evitado³⁶ en la capacitación del personal de La Empresa respecto a emplear los contratos tipo, en los servicios públicos de telecomunicaciones, con la finalidad de cumplir con lo dispuesto en la Medida Correctiva.³⁷

- **En relación al numeral ii) de la RESOLUCIÓN 163**

Se encuentra representado por (i) los costos evitados³⁸ en el mantenimiento y gestión de un sistema que permita que en los contratos suscritos (contrato tipo) con los abonados se incluya toda la información relacionada al servicio contratado, (ii) los costos evitados³⁹ en la capacitación de los trabajadores de la empresa vinculados a incluir, en los contratos suscritos (contrato tipo) con los abonados, toda la información relacionada al servicio contratado, según se ha dispuesto en el artículo 1 de la Resolución de Gerencia General N° 00311- 2020- GG/OSIPTEL. Adicionalmente, para cuantificar la multa, se han considerado (iii) los ingresos ilícitos⁴⁰

³⁵ Para estimar este costo evitado se utilizó el parámetro Mantyggest establecido en la MCM (2021).

³⁶ Para estimar dicho costo evitado se empleó el parámetro Conopro establecido en la MCM (2021).

³⁷ Para el incumplimiento del literal (i) del artículo 1 de este expediente, solo se consideran costos evitados, ya que, dada la información disponible, no se involucran líneas en infracción. No obstante, para la estimación de esta conducta infractora se debe considerar el componente de ingresos ilícitos en futuros expedientes, en la medida que la información disponible lo permita.

³⁸ Para cuantificar este costo evitado se utilizó el parámetro Mantyggest establecido en la MCM (2021).

³⁹ Para estimar el costo en mención, se empleó el parámetro Conopro establecido en la MCM (2021).

⁴⁰ Para determinar el ingreso ilícito se usó el párametro Ingrelín, establecido en la MCM (2021), para las líneas móviles prepago en infracción. Asimismo, para estimar los ingresos para las líneas móviles postpago en incumplimiento, se emplearon los siguientes insumos: (i) el margen EBITDA de La Empresa para el año 2024, obtenido a partir de la



que la empresa operadora habría percibido por aquellas líneas móviles en las cuales no se incluyó, en los contratos suscritos, toda la información asociada al servicio contratado por el abonado.

- **En relación al numeral iii) de la RESOLUCIÓN 163.**

Se encuentra representado por (i) los costos evitados⁴¹ en el mantenimiento y gestión de un sistema que permita 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, (ii) los costos evitados⁴² en la capacitación de los trabajadores de la Empresa asociados a emplear, en los contratos tipo, el contenido y formato en los idiomas quechua y lenguas aimara, ashaninka y shipibo-konibo, en los lugares del país donde predominen los referidos idiomas. Adicionalmente, para cuantificar la multa, se han considerado (iii) los ingresos ilícitos⁴³ que la empresa operadora habría obtenido por aquellas líneas móviles prepago en las cuales no se empleó, en los referidos contratos tipo, el contenido y formato en los idiomas quechua y lenguas aimara, ashaninka y shipibo-konibo.

Luego, tal como se establece en la Metodología de Cálculo de Multas - 2021, el beneficio ilícito obtenido es evaluado a valor presente y ponderado por una ratio que considera la probabilidad de detección de la conducta infractora.

Cabe resaltar que, para la aplicación de la Metodología de multas (2021), al monto de la multa estimada se le multiplica por el Factor de Actualización de Medidas Correctivas (FACOM) disminuido en uno (FACOM -1), para obtener, con ello, la multa estimada final.

ii. Probabilidad de detección de la infracción:

Se entenderá por probabilidad de detección a la probabilidad de que el infractor sea descubierto, asumiéndose que la comisión de una infracción determinada sea detectada por la autoridad administrativa. En un caso óptimo, la probabilidad de detección debería calcularse como la cantidad de veces que la autoridad administrativa consigue descubrir al infractor entre el total de infracciones cometidas. Sin embargo, ante la imposibilidad de tener conocimiento del total de infracciones incurridas se tiene que recurrir a formas alternativas para estimar dicha probabilidad.

INTEGRATEL argumenta que la DFI aplicó incorrectamente una probabilidad de detección media para el incumplimiento de los numerales

información obtenida por el OSIPTEL, (ii) el ARPU móvil postpago del segundo trimestre del año 2024, obtenido de la información que brindan las empresas operadoras al OSIPTEL, (iii) los meses promedio de retención, extraído de la MCM (2021) y (iv) la UIT del año 2025.

⁴¹ Para cuantificar este costo evitado se utilizó el parámetro Mantyggest establecido en la MCM (2021).

⁴² Para estimar el costo en mención, se empleó el parámetro Conopro establecido en la MCM (2021).

⁴³ Para determinar el ingreso ilícito se usó el parámetro Ingrelin, establecido en la MCM (2021).



i), ii) y iii) del artículo 1 de la RESOLUCIÓN 163, en medida que la autoridad al verificar una medida correctiva, ha revisado el 100% de los casos dispuestos a través de la referida medida, asimismo, ha contado con información disponible de manera completa para identificar posibles infracciones.

En ese sentido, INTEGRATEL sostiene que no existe ninguna justificación para que se haya considerado una probabilidad media en el caso de la imputación. Por el contrario, anteriormente, el OSIPTEL ha considerado que la probabilidad de detección de una medida correctiva es más elevada que la probabilidad de detección de la obligación principal, dado que su verificación es realizada por el OSIPTEL en el 100% de los casos en que las impone. Así, por ejemplo, en el caso del Expediente N° 013-2021/TRASU/ST-PAS.

Por tanto, a decir de INTEGRATEL, en aplicación del Principio de Predictibilidad debe aplicarse la probabilidad de detección muy alta, con lo cual la multa debería reducirse considerablemente.

En este caso, **respecto al incumplimiento de los numerales i), ii) y iii) del artículo 1 de la RESOLUCIÓN 163**, esta Instancia considera que la probabilidad de detección de dicho incumplimiento es MEDIA, puesto que conforme se advierte del Informe de Fiscalización, la propia empresa en la acción de fiscalización de fecha 27 de agosto de 2024, señaló que, realizó un total de 1 761 412 contrataciones de servicios públicos móviles (prepago y postpago). No obstante, la DFI no verificó dicha totalidad sino solo 30 contratos del servicio móvil prepago y 30 contratos del servicio móvil postpago suscritos durante el periodo comprendido entre el 25 de mayo y el 25 de agosto de 2024.

Asimismo, si bien se ha establecido un plazo para su cumplimiento y su verificación será efectuada al término de dicho plazo, conforme se advierte del Informe de Fiscalización, la DFI tuvo que llevar a cabo acciones de fiscalización y requerimientos de información adicionales, fin de verificar si se cumplió con lo ordenado en la Medida Correctiva, lo que involucró realizar acciones que no se efectúan de modo regular por el regulador.

Finalmente, respecto del Expediente N° 013-2021/TRASU/ST-PAS citado por INTEGRATEL, debemos mencionar que la sanción impuesta no fue estimada bajo la Metodología de Multas - 2021, por tratarse de una infracción cometida antes del 1 de enero de 2022, por lo que, no se trata de un caso comparable a los incumplimientos detectados en el presente PAS.

iii. La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido:

Este criterio está contemplado también en los literales a) y b) del artículo 30 de la LDFF, referidos a la naturaleza y gravedad de la infracción y el daño causado por la conducta infractora. Por otro lado, este criterio de



graduación también hace referencia a la gravedad del daño causado al interés público y/o bien jurídico protegido, referido en el TUO de la LPAG.

Respecto al incumplimiento de los numerales i), ii) y iii) de la RESOLUCIÓN 163, la empresa operadora se encontraba obligada a realizar determinados actos con el fin de adoptar las medidas pertinentes que le permitan cumplir con su obligación de adecuar sus contratos conforme a los contratos tipo que han sido aprobados por el OSIPTEL, acorde con lo dispuesto en el primer párrafo del artículo 17 del TUO de las Condiciones de Uso.

Asimismo, afectó el derecho de los usuarios a obtener un contrato tipo con un lenguaje coloquial cercano al usuario y con una extensión menor a los contratos que se utilizaban antes, a fin de que los usuarios entiendan a cabalidad su contrato y de esta forma empoderarlos para que puedan aprovechar de manera efectiva los beneficios que le ofrece los servicios públicos de telecomunicaciones contratados y ofertados en el mercado

iv. Perjuicio económico causado:

Tanto este criterio como el anterior hacen referencia al criterio referido al daño causado señalado en la LDFF. Considerando que el daño causado puede ser económico o no económico, el perjuicio económico alude al primero, en tanto que la gravedad del daño al interés público o al bien jurídico protegido refiere al segundo. En este apartado, se analiza en consecuencia el daño causado entendido como daño o perjuicio de tipo económico, únicamente.

En el presente caso, si bien no existen elementos objetivos que permitan determinar el perjuicio económico causado por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 25 del RGIS, ello no significa que este no se haya producido, teniendo en cuenta que las obligaciones incumplidas dispuestas en la RESOLUCIÓN 395, están relacionadas con el derecho a la información de los abonados, otorgándoles un contrato tipo con un lenguaje coloquial cercano al usuario y con una extensión menor a los contratos que se utilizaban antes, a fin de que los usuarios entiendan a cabalidad su contrato y de esta forma empoderarlos para que puedan aprovechar de manera efectiva los beneficios que le ofrece los servicios públicos de telecomunicaciones contratados y ofertados en el mercado.

v. Reincidencia en la comisión de la infracción:

En este caso en particular, no se ha configurado la figura de la reincidencia en el marco de lo dispuesto en el literal e) del numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, en concordancia con lo establecido en el artículo 18 del RGIS.

vi. Circunstancias de la comisión de la infracción:

De acuerdo con el RGIS, este criterio de graduación está relacionado con las circunstancias tales como, el grado del incumplimiento de la obligación, la oportunidad en la que cesó la conducta infractora, la



adopción de un comportamiento contrario a una adecuada conducta procedimental, entre otras de similar naturaleza.

En el presente caso, se detectó que INTEGRATEL no cumplió con realizar las acciones necesarias para cumplir con una orden emitida por el OSIPTEL a través de una Medida Correctiva, la misma que estaba referida a adoptar las medidas y/o acciones necesarias para que las contrataciones relativas a la prestación del servicio público móvil se empleen con contratos (contrato tipo), las cuales debían contener toda la información relacionada al servicio contratado, además de estar plasmadas en un idioma coloquial claro y sencillo al entendimiento del usuario.

vii. Existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor:

Cabe aclarar que, en el presente PAS, no se ha evidenciado la existencia de intencionalidad en la comisión de la infracción imputada en el presente PAS.

Por lo tanto, atendiendo a los hechos acreditados en el presente PAS, y luego de haberse analizado cada uno de los criterios propios del Principio de Razonabilidad reconocidos en el TUO de la LPAG (en específico, a los criterios “beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción” y “probabilidad de detección de la infracción”), de acuerdo al archivo Excel de multa adjunto al presente pronunciamiento corresponde:

- **SANCIONAR** a la empresa **INTEGRATEL PERÚ S.A.A.** con una multa de **150,6 UIT**, por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 25 del RGIS, toda vez que incumplió lo dispuesto en el numeral i) del artículo 1 de la RESOLUCIÓN 163.
- **SANCIONAR** a la empresa **INTEGRATEL PERÚ S.A.A.** con una multa de **76,3 UIT**, por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 25 del RGIS, toda vez que incumplió lo dispuesto en el numeral ii) del artículo 1 de la RESOLUCIÓN 163.
- **SANCIONAR** a la empresa **INTEGRATEL PERÚ S.A.A.** con una multa de **113 UIT**, por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 25 del RGIS, toda vez que incumplió lo dispuesto en el numeral iii) del artículo 1 de la RESOLUCIÓN 163.

3.2. Respetto de los factores atenuantes de responsabilidad. -

De acuerdo con lo señalado en el numeral 2 del artículo 257 del TUO de la LPAG, constituyen condiciones atenuantes de responsabilidad por infracciones las siguientes:

- Si iniciado un PAS, el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito. En los casos en que la sanción aplicable sea una multa esta se reduce hasta un monto no menor de la mitad de su importe.
- Otros que se establezcan por norma especial.

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

Así las cosas, conforme a lo señalado por el numeral i)⁴⁴ del artículo 18 del RGIS, son factores atenuantes en atención a su oportunidad, el reconocimiento de la responsabilidad formulado por el infractor de forma expresa y por escrito, el cese de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa, y la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa. Dichos factores -según el mencionado artículo- se aplicarán en atención a las particularidades de cada caso y observando lo dispuesto en la LPAG.

Dichas condiciones atenuantes se aplicarán en atención a las particularidades del caso y observando lo dispuesto en el TUO de la LPAG y en el artículo 18 del RGIS:

- Reconocimiento de responsabilidad: De los actuados del expediente se advierte que INTEGRATEL no ha reconocido su responsabilidad de forma expresa y por escrito en ninguna etapa del presente procedimiento. En tal sentido, no corresponde la aplicación de la referida atenuante
- Cese de los actos u omisiones que constituyen infracción administrativa: Sobre el particular, conforme se ha desarrollado de manera previa, esta Instancia no ha podido verificar el cese de la conducta infractora, toda vez que la empresa operadora no ha remitido medio probatorio alguno que acredite el cumplimiento del artículo 25 del RGIS.
- Reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa: Al respecto, cabe señalar que, de acuerdo a la Resolución de Consejo Directivo N° 00185-2022-CD/OSIPTEL⁴⁵ no es posible la reversión de los efectos generados, en tanto que, por naturaleza de las obligaciones establecidas en la Medida Correctiva, no es factible la reversión de sus efectos⁴⁶. Asimismo, cabe indicar que los contratos suscritos durante el periodo supervisado repercuten directamente en la esfera de derechos de los abonados quienes suscribieron los referidos contratos que no contemplaban el contenido de la información esencial que se determinó incluir en los contratos tipo aprobados mediante la Resolución N° 00311-2020-GG/OSPTEL; ante tales hechos resulta imposible revertir dichos efectos, puesto que la infracción se ha configurado al momento de suscribir los referidos contratos.

Atendiendo a ello, esta instancia considera que, en el presente caso, no se ha configurado ninguno de los factores atenuantes de la responsabilidad establecidos en el numeral 2) del artículo 257 del TUO de la LPAG y en el numeral i) del artículo 18 del RGIS.

⁴⁴ Numeral modificado por Artículo Primero de la Resolución N° 222-2021-CD/OSIPTEL.

⁴⁵ El cual puede ser visualizado en el siguiente enlace:

<https://www.osiptel.gob.pe/media/0w5ldxeu/resol185-2022-cd.pdf>

⁴⁶ "(...) este Consejo Directivo coincide con la Primera Instancia respecto a que en el presente caso, no resulta factible la reversión de los efectos de la conducta infractora, en la medida que constituye un supuesto que se agota en la mera realización de la conducta (infracción de resultado), por lo que un reconocimiento posterior de los hechos o la corrección de estos, no desvirtúa en ningún caso la infracción incurrida, una vez que esta ha sido determinada, tal como ocurrió en este caso en el que se detectó que TELEFÓNICA había utilizado contratos cuyas cláusulas no se ajustaban a lo dispuesto por el marco normativo vigente, lo cual a su vez habría afectado los derechos de los usuarios que suscribieron dichos modelos de contrato(...)."

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

3.3. Capacidad económica del infractor. -

El artículo 25 de la LDFF establece que las multas no pueden exceder el 10 % de los ingresos brutos percibidos por el infractor durante el ejercicio anterior al acto de fiscalización. En tal sentido, toda vez que las acciones de fiscalización se iniciaron en el año 2024, la multa a imponerse no debe exceder el 10 % de los ingresos percibidos por INTEGRATEL en el año 2023.

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

SE RESUELVE:

Artículo 1°. - 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, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTel y sus modificatorias, calificada como GRAVE, por cuanto incumplió con lo dispuesto en el numeral i) del artículo 1 de la Resolución N° 163-2024-GG/OSIPTel; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

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, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTel y sus modificatorias, calificada como LEVE, por cuanto incumplió con lo dispuesto en el numeral ii) del artículo 1 de la Resolución N° 163-2024-GG/OSIPTel; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

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, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTel y sus modificatorias, calificada como GRAVE, por cuanto incumplió con lo dispuesto en el numeral iii) del artículo 1 de la Resolución N° 163-2024-GG/OSIPTel; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 4°. - Las multas que se cancelen íntegramente dentro del plazo de quince (15) días contados desde el día siguiente de la notificación de la sanción, serán reducidas en un treinta y cinco por ciento (35%) del monto total impuesto, siempre y cuando no sean impugnadas, de acuerdo con el numeral iii) del artículo 18 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante la Resolución N° 087-2013- CD/OSIPTel.

Artículo 5°. - Notificar la presente Resolución a la empresa **INTEGRATEL PERÚ S.A.A.** conjuntamente con su Anexo que contiene el cálculo de las multas impuestas.

Artículo 6°. - Encargar a la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales del OSIPTel la publicación de la presente Resolución en la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

página web del OSIPTEL (<https://www.gob.pe/OSIPTEL>), en cuanto haya quedado firme o se haya agotado la vía administrativa.

Regístrese y comuníquese,

JOHNNY ANALBERTO MARCHAN PEÑA
GERENTE GENERAL
GERENCIA GENERAL

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