

RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL DE APELACIONES

EXPEDIENTE N°	00060-2025-GG-DFI/PAS
MATERIA	Recurso de apelación interpuesto por la empresa INTEGRATEL PERÚ S.A.A. contra la resolución N° 000478-2025-GG/OSIPTEL
ADMINISTRADO	INTEGRATEL PERÚ S.A.A.

SUMILLA: “Declarar **INFUNDADO** el recurso de apelación interpuesto por INTEGRATEL PERÚ S.A.A. contra la resolución N°00478-2025-GG/OSIPTEL”

VISTOS:

- (i) El expediente N° 00060-2025-GG-DFI/PAS y
- (ii) El recurso de apelación presentado el 9 de enero de 2026 por la empresa INTEGRATEL PERÚ S.A.A. (en adelante, INTEGRATEL) contra la resolución N° 000478-2025-GG/OSIPTEL (en adelante, RESOLUCIÓN 478).

I. ANTECEDENTES. -

- 1.1. El 2 de abril de 2025, la Dirección de Fiscalización e Instrucción (en adelante, DFI) notificó la resolución N°00137-2025-DFI/OSIPTEL (en adelante, medida cautelar o RESOLUCIÓN 137), mediante la cual impuso una medida cautelar a Telefónica del Perú S.A.A. (hoy, INTEGRATEL), bajo los siguientes términos:

“SE RESUELVE:

Artículo Primero. - IMPONER una Medida Cautelar a la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.**, y, en consecuencia, en atención a los fundamentos expuestos en la presente resolución, **ORDENAR** que la empresa operadora proceda con lo siguiente:

A) En el plazo máximo de cinco (5) días hábiles computados a partir del día hábil siguiente de notificada la presente Resolución, proceda con:

i. Ejecutar el cese definitivo de la contratación de su servicio público móvil en canales de contratación no previstos en el segundo párrafo del numeral 2.8 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso, es decir, en puntos de venta ubicados en la vía pública y/o de manera ambulatoria, así como de aquellos no reportados al OSIPTEL.
(...)

Artículo Segundo. - El incumplimiento por parte de **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.** de las obligaciones dispuestas en los **numerales i., ii. y iii. del literal A)** del Artículo Primero de la presente resolución, **constituirá una infracción por cada uno de los numerales del literal A)**, según se dispone en el artículo 28° del

Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, y su calificación se efectuará según lo dispuesto en la Resolución N° 118-2021- CD/OSIPTEL, que aprobó la “Norma que establece el Régimen de Calificación de Infracciones”, acorde a la escala prevista en el artículo 25° de la Ley N° 27336 y sus modificatorias, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL y, en función al nivel de la multa estimada en la aplicación de la “Metodología para el Cálculo de Multas” aprobada mediante Resolución N° 00229-2021-CD/OSIPTEL, de acuerdo con los argumentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución (...).”

- 1.2. El 1 de setiembre de 2025, mediante el informe N°00251-2025-DFI-SDF/OSIPTEL, (en adelante, informe de fiscalización), la DFI emitió el resultado de la verificación del cumplimiento por parte de INTEGRATEL de lo dispuesto en la medida cautelar, en el marco del expediente N° 00083-2025-DFI (en adelante, expediente de fiscalización). En dicho informe se señaló lo siguiente:

“(...) 24. Así, entre el 12 y el 26 de junio de 2025, se llevaron a cabo 12 acciones de fiscalización, a través del mecanismo de levantamiento de información, en distintos puntos del país, con el fin de verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el numeral i del literal A del Artículo Primero de la Medida Cautelar (...).”

26. Ahora bien, del análisis de las 12 acciones de fiscalización realizadas entre el 12 y el 26 de junio de 2025, cuyos resultados se encuentran consignados en las actas respectivas, se concluye lo siguiente:

a) En 11 de las 12 acciones de fiscalización realizadas, se evidenció la contratación de 11 líneas móviles en la modalidad prepago en la vía pública y/o de manera ambulatoria.

b) En 1 de las 12 acciones de fiscalización realizadas, el supervisor no encontró vendedores de LA EMPRESA ofreciendo la contratación del servicio público móvil en la vía pública y/o de manera ambulatoria (...).

30. En atención a lo expuesto, LA EMPRESA habría incumplido lo dispuesto en el numeral i del literal A) del Artículo Primero de la Medida Cautelar, toda vez que se ha evidenciado que no cesó la contratación de su servicio público móvil en canales de contratación no previstos en el segundo párrafo del numeral 2.8 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso, al haberse verificado que realizó la contratación de 11 líneas móviles, detalladas en la Tabla N° 2 del presente informe, en la vía pública y/o de manera ambulatoria, así como, la activación del servicio respectivo (...).”

- 1.3. El 18 de setiembre de 2025, la DFI comunicó a INTEGRATEL el inicio del presente PAS, por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 28 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones (en adelante, RGIS)¹, conforme a lo siguiente:

CUADRO 1: CONDUCTA INFRACTORA IMPUTADA A INTEGRATEL

INCUMPLIMIENTO	TIPIFICACIÓN	CALIFICACIÓN	CONDUCTA INFRACTORA
Numeral i) del literal A) del artículo primero de	Artículo 28 del RGIS	Muy Grave	De las acciones de fiscalización efectuadas entre el 12 y 26 de junio de 2025, se verificó que INTEGRATEL no cesó la

¹ Aprobado por resolución N°087-2013-CD/OSIPTEL.

“Artículo 28.- Medidas Cautelares
(...)

La Empresa Operadora que incumpla la medida cautelar dispuesta incurrirá en infracción (...).”

INCUMPLIMIENTO	TIPIFICACIÓN	CALIFICACIÓN	CONDUCTA INFRACTORA
la RESOLUCIÓN 137			contratación de su servicio público móvil en canales de contratación no previstos en el segundo párrafo del numeral 2.8 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso de los servicios públicos de telecomunicaciones (en adelante, Norma de las Condiciones de Uso) ² .

En la referida carta, se otorgó a INTEGRATEL un plazo de cinco (5) días hábiles para la presentación de sus descargos. De acuerdo con lo que se desprende del expediente, la empresa operadora no presentó descargos.

- 1.4. El 27 de octubre de 2025, la DFI remitió a la Gerencia General el informe N° 00215-2025-DFI/OSIPTEL (informe final de instrucción), el cual fue trasladado a INTEGRATEL con la carta N° 680-2025-GG/OSIPTEL, notificada el 5 de noviembre de 2025, otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles para remitir sus descargos. Cabe precisar que la empresa operadora no presentó descargos al informe final de instrucción.

- 1.5. El 15 de diciembre de 2025, la Gerencia General notificó la RESOLUCIÓN 478 a INTEGRATEL, mediante la cual resolvió, entre otros, lo siguiente:

“(…)

Artículo 2°. - SANCIONAR a la empresa **INTEGRATEL PERÚ S.A.A.** con una multa de **1 000 UIT**, por la comisión de la infracción calificada como **MUY GRAVE** y tipificada en el artículo 28 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL, dado que incumplió con lo dispuesto en el numeral i) del literal A) del artículo Primero de la Resolución N° 137-2025-DFI/OSIPTEL.

(…)”

- 1.6. El 9 de enero de 2026, a través de la carta N° INT-00082-AG-GTR-26, INTEGRATEL interpuso recurso de reconsideración contra la RESOLUCIÓN 478.

- 1.7. El 23 de enero de 2026, se notificó a INTEGRATEL la resolución N°00019-2026-GG/OSIPTEL, mediante la cual la Gerencia General resolvió encauzar el recurso de reconsideración presentado por la empresa operadora como un recurso de apelación, elevando los actuados a este Tribunal.

²Aprobada por resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

MECANISMOS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

(…)

2. SOBRE LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS

(…)

2.8 Contratación de servicios móviles a través de los distintos canales

(…)

La empresa operadora es responsable de todo el proceso de contratación del servicio que provea, que comprende la identificación y el registro de los abonados que contratan sus servicios, independientemente del canal o medio de atención o comercialización.

La contratación del servicio público móvil se realiza en: i) los centros de atención, ii) en la dirección específica del punto de venta previamente reportado al OSIPTTEL, iii) mediante el canal telefónico, iv) de forma virtual, v) en la dirección indicada por el solicitante del servicio, o vi) excepcionalmente en ferias itinerantes (…)”

II. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA.-

2. De conformidad con el artículo 27 del RGIS y los artículos 218 y 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (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. ANÁLISIS DEL RECURSO DE APELACIÓN.-

3.1. SOBRE LA VULNERACIÓN A LOS PRINCIPIOS DE VERDAD MATERIAL, PRESUNCIÓN DE LICITUD Y DEBIDA MOTIVACIÓN.-

3.1.1. ARGUMENTOS DE DEFENSA DE LA EMPRESA OPERADORA.-

3. En este extremo de su recurso de apelación, INTEGRATEL sostiene lo siguiente:
 - a) Sostiene que se ha formulado la imputación en base al informe de fiscalización y el levantamiento de actas de fiscalización, sin embargo, a su entender, no existe explicación a la luz de los medios probatorios que respalden la acusación, a efectos de sustentar la infracción que cometió su representada, haciéndose referencia únicamente a la realización de dichas fiscalizaciones.
 - b) Señala que, si bien la DFI tiene discrecionalidad para realizar acciones de fiscalización, éstas deben ser desarrolladas en plena observancia de los requisitos de validez establecidos normativamente, ser exactas y deben ser concluyentes más allá de toda duda razonable, ello a fin de generar certeza al momento de resolver.
 - c) Asimismo, señala que la imputación no cumple con exponer las premisas y el razonamiento seguido para determinar que su representada no cumplió con atender las bajas solicitadas limitándose a referirse a las acciones de fiscalización, sin indicar el contenido de dichas acciones a fin de que INTEGRATEL pueda ejercer su derecho de defensa, no existiendo una debida motivación en el acto de imputación de cargos.
 - d) Adicionalmente, señala que la trasgresión al deber de motivación se refleja también porque la imputación de cargos no incluye de manera correcta y suficiente el análisis de ciertos medios de prueba y las ocurrencias advertidas que lleven al órgano instructor a concluir de qué forma, en base a qué indicaciones, observaciones, documentos, datos o mediciones, se incumplió con atender las solicitudes de bajas realizadas.

3.1.2. ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIONES.-

4. A continuación, se analizan los argumentos formulados por la empresa operadora en su recurso de apelación.
5. Respecto de los argumentos expuestos por INTEGRATEL en el literal a) del numeral 3, este Tribunal aprecia que, a diferencia de lo sostenido por la

empresa operadora, en las páginas 7 al 10 del informe de fiscalización - notificado conjuntamente con la carta de inicio del PAS- se advierte la explicación formulada por la DFI respecto del resultado de la verificación del cumplimiento de la medida correctiva, en el extremo correspondiente a la obligación establecida en el numeral (i) del literal A) del artículo primero de la RESOLUCIÓN 137.

6. Sobre el particular, dado que dicha obligación ordenaba el cese de la contratación de los servicios móviles en canales de contratación no previstos en la Norma de las Condiciones de Uso -esto es, en puntos de venta ubicados en la vía pública y/o de manera ambulatoria, así como de aquellos no reportados al Osiptel- y dado que la DFI en las acciones de fiscalización efectuadas del 12 al 26 de junio de 2025, advirtió la contratación de once (11) líneas móviles en la modalidad prepago en la vía pública y/o de manera ambulatoria, se corroboró que la empresa operadora no cumplió con la medida cautelar.
7. Asimismo, en el numeral 28 del informe de fiscalización se precisa que la DFI verificó que INTEGRATEL reportó al RENTASEG la contratación de las once (11) líneas antes mencionadas, como activadas por dicha empresa, es decir, se constató que la empresa operadora habilitó dichas líneas para la prestación del servicio móvil a través de su red, siendo que las informó al Osiptel para su inclusión en el referido registro.
8. En esa misma línea, se observa que las actas de levantamiento de información que obran en el expediente de fiscalización y que respaldan la imputación, describen claramente el hecho advertido durante la verificación de la medida cautelar. Así, a través de éstas el fiscalizador dejó constancia de la contratación del servicio móvil de INTEGRATEL en la vía pública, lo cual fue respaldado en cada caso de fotografías y de una grabación de audio donde se describe el hallazgo encontrado en cada caso.
9. En ese sentido, en el presente caso, se aprecia que la DFI ha explicado a la luz de los medios probatorios que sustentan la imputación, cómo es que se ha configurado la infracción tipificada en el artículo 28 del RGIS.
10. Es importante resaltar que, en tanto, las actas de levantamiento de información aludidas en el presente PAS cumplen con los requisitos establecidos en el artículo 25 del Reglamento de Fiscalización³, son válidas para sustentar los

³ Aprobado por resolución N°090-2015-CD/OSIPTEL.

“Artículo 25.- Levantamientos de información

Los levantamientos de información son acciones de supervisión que se realizan a través de la visualización, captura de pantalla, de audio o de video, trazas, recolección de datos o impresión de la información contenida en una página Web, aplicativo, acceso remoto, u otras fuentes que guarden relación con el objeto de la supervisión, ya sean de la entidad supervisada, de un tercero o del mismo OSIPTEL.

También constituyen levantamientos de información las mediciones de las características técnicas de los servicios y las pruebas remotas, manuales o automáticas, que se realicen para comprobar las prestaciones, la operatividad del servicio, así como del equipamiento asociado.

La información recabada se plasmará en un acta, que deberá contener como mínimo, lo siguiente:

- a) Identificación del o los supervisores que intervendrán;*
- b) Denominación de la entidad supervisada;*
- c) Indicación de la fuente de información;*
- d) Mención del objeto de la acción de supervisión;*
- e) Fecha en que se efectúa el levantamiento de información con indicación de la hora del mismo;*

cargos por los cuales se inició este procedimiento, debiendo precisarse además que, de lo actuado en el expediente, INTEGRATEL no ha aportado material probatorio que desacredite los hallazgos vertidos en dichos instrumentos públicos.

11. Por tanto, corresponde desestimar lo expuesto por la empresa operadora en este extremo.
12. Respecto de los argumentos expuestos por INTEGRATEL en el literal b) del numeral 3, a diferencia de lo sostenido por dicha empresa, debe reiterarse que, del análisis efectuado a las actas de levantamiento de información que sustentan los hechos imputados en el presente PAS, se advierte que éstas cumplen con los requisitos de validez establecidos en el artículo 25 del Reglamento de Fiscalización.
13. Asimismo, se debe señalar que, de la revisión del expediente se advierte que INTEGRATEL no ha aportado material probatorio que contrarreste los medios probatorios que sustentan la imputación de cargos, de tal forma que permita a la Administración confirmar que dicha empresa operadora cumplió con la medida cautelar o que no la cumplió por una causa ajena a su esfera de control.
14. En ese sentido, corresponde desestimar lo expuesto por la empresa operadora en este extremo.
15. Respecto de los argumentos expuestos por INTEGRATEL en los literales c) y d) del numeral 3, se debe señalar que en el presente PAS se analiza la conducta infractora consistente en el incumplimiento de la medida cautelar ordenada por la RESOLUCIÓN 137 y no la conducta asociada a la falta de atención de las bajas solicitadas por el abonado, por lo que los argumentos presentados por la empresa operadora no son pertinentes, en tanto no tienen conexión con los hechos analizados en este caso, motivo por el cual no corresponde que este Tribunal los analice. No obstante, conforme se ha expuesto, se recalca que la imputación de cargos se encontró debidamente sustentada.
16. En ese sentido, corresponde desestimar lo expuesto por la empresa operadora en su recurso de apelación.

3.2. SOBRE LA SOLICITUD DE RECÁLCULO DE LA MULTA IMPUESTA.-

3.2.1. ARGUMENTOS DE DEFENSA DE LA EMPRESA OPERADORA.-

17. En este extremo de su recurso de apelación, INTEGRATEL solicita el recálculo de la multa impuesta a través de la RESOLUCIÓN 478, conforme a lo siguiente:

f) Mención de la información recabada; y,

g) Firma del o los supervisores que hayan intervenido.

El acta de levantamiento de información suscrita por un supervisor constituye instrumento público".

- a) Señala que la Gerencia General en la RESOLUCIÓN 478 no tuvo en cuenta que la obligación incumplida es genérica, así como no indica un plazo en la que estará vigente la misma. Por tanto, indica que se le impuso una obligación a futuro sin señalar fecha de vencimiento, siendo que la medida cautelar solo se limitó a indicar que la empresa jamás debería incurrir en un próximo incumplimiento.
- b) Sostiene que este tipo de exigencias son imposibles de cumplir debido a que todo sistema comercial está sujeto a fallas, las mismas que se encuentran dentro de un margen de error esperado en el sector telecomunicaciones y considerando, además, que las personas que realizan la venta ambulatoria no son personal subordinado de su representada.
- c) Agrega que es ampliamente conocido que las empresas de telecomunicaciones tienen contratos con otras empresas dedicadas exclusivamente a la distribución de equipos y tarjetas SIM, las mismas que trabajan con todas las empresas de telecomunicaciones del mercado. Así, señala que los contratos contienen cláusulas que regulan el proceso de contratación móvil, imponiendo consecuencias drásticas en caso de incumplimiento, tal como la resolución del contrato, la aplicación de multas, así como la interposición de denuncias penales.
- d) Indica que ha remitido constantes comunicaciones al Osiptel, a efectos de informar sobre los avances que ha tenido su representada a fin de garantizar la seguridad de sus usuarios y de la ciudadanía en general. Señala que ello demuestra que INTEGRATEL ha realizado todas las acciones posibles para cumplir con el ordenamiento jurídico, tal como se detalla en los siguientes documentos adjuntos al recurso de apelación:
- **ANEXO 1: Carta INT-03369-AR-GER-25**, en la que se informa que ninguna persona en INTEGRATEL está autorizada para realizar venta ambulatoria. Se informa sobre las sanciones a los distribuidores que incumplan con esta directiva y se informa sobre la geolocalización en el aplicativo móvil.
 - **ANEXO 2: Carta INT-3416-AR-GER-25**, que informa sobre el bloqueo de los códigos de vendedores identificados por comercialización ambulatoria, se informa el detalle de las denuncias penales en diversas comisarías del país por actividades de comercialización ambulatoria y las acciones de prevención, control y fortalecimiento operativo, destinadas a asegurar el cumplimiento del marco normativo vigente.
 - **ANEXO 3: Carta INT-03765-AR-GER-25**, que informa sobre la revisión integral de los puntos de venta y vendedores autorizados a fin de asegurar la actualización del listado de puntos de venta habilitados.
 - **ANEXO 4: Carta INT-03867-AR-GER-25**, que informa sobre la implementación de la herramienta de geolocalización en tiempo real en su app de ventas móvil y el estado de 36 denuncias penales que habría iniciado en diversas partes del país contra los que resulten responsables por la comercialización ilegal de servicios móviles.
 - **ANEXO 5: Archivo de video** en el que se aprecia el funcionamiento del aplicativo de ventas en donde se demuestra el bloqueo de cualquier intento

de venta de chip si es que no se encuentra dentro del punto reportado ante OSIPTEL.

- **ANEXO 6:** Copias de las 36 denuncias penales por el delito de comercialización ilegal de servicios móviles en diversas comisarias del territorio nacional. Señala que se puede contrastar que su representada ha presentado denuncias penales en las mismas localidades en las que se han reportado las once (11) contrataciones materia de imputación.
- e) Adicionalmente, señala que la Gerencia General calculó la multa impuesta en la RESOLUCIÓN 478 considerando como factor agravante a la reincidencia de la conducta infractora. Indica que se consideró como infracción antecedente a aquella a la que alude el expediente N°067-2024-GG-DFI/PAS, PAS que agotó la vía administrativa a través de la resolución N°078-2025-TA/OSIPTEL, notificada el 2 de junio de 2025.
- f) Sin embargo, a su entender, en el marco de lo dispuesto en el artículo 5 del RGIS, no se cumple con los presupuestos para la aplicación de dicho factor agravante, en tanto, dicha sanción ha sido judicializada. Adjunta, como anexo 7 a su recurso de apelación, el reporte del expediente judicial N°16284-2025-0-1899-JR-CA-32 en el que se discute la nulidad de la resolución N°078-2025-TA/OSIPTEL.
- g) Sostiene que la multa impuesta es irrazonable, desproporcional e ilógica, más aún cuando, a su entender, la Gerencia General se limita a incrementar la multa en un 100% por aplicación del agravante de reincidencia, sin realizar un correcto análisis de la proporcionalidad ni razonabilidad de dicha medida, siendo que además la Gerencia General no ha sustentado la aplicación de situaciones que resulten favorables para el administrado como la retroactividad benigna.

3.2.2. ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIONES. -

18. Respecto de los argumentos expuestos por INTEGRATEL en el literal a) del considerando 17 de la presente resolución, este Tribunal advierte que la empresa operadora cuestiona la forma en que fue emitida la medida cautelar y el contenido de la orden impuesta a través de ésta.
19. Sobre el particular, debe señalarse que la medida cautelar impuesta por la RESOLUCIÓN 137 no fue apelada por INTEGRATEL, quedando firme los términos en los que fue dictada dicha medida administrativa, por lo que no puede ser cuestionada a través del presente procedimiento sancionador⁴.

⁴ En el expediente N°00003-2025-GG-DFI/CAUTELAR, obra el memorando N°000183-2025-GG/OSIPTEL, a través del cual la Gerencia General informa a la DFI lo siguiente: "Al respecto, de la revisión del Escrito N° TDP-001011-AG-ADR-25, recibido el 09 de abril de 2025, se verifica que, si bien TELEFÓNICA consigna "Recurso de Apelación" como sumilla del documento, la empresa operadora presenta argumentos y medios probatorios dirigidos a acreditar el cumplimiento de la Resolución de Medida Cautelar. En tal sentido, considerando que el referido escrito no tiene por finalidad el dilucidar cuestionamientos relacionados a la validez o legitimidad de la referida Resolución de Medida Cautelar, en conformidad con lo establecido con el artículo 220° y 256° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, no corresponde pronunciamiento de esta Instancia por la vía del Recurso de Apelación. Por lo expuesto, se devuelve a la DFI el Escrito N° TDP-001011-AG-ADR-25, a efectos de que evalúe los medios probatorios presentados en el marco de la verificación del cumplimiento de la Medida Cautelar (Expediente N° 00003-2025-GG-DFI/CAUTELAR)".

20. En ese sentido, corresponde desestimar lo expuesto por la empresa operadora en este extremo.
21. Respecto de los argumentos expuestos por INTEGRATEL en el literal b) del considerando 17 de la presente resolución, este Tribunal desestima dicho argumento, en la medida que la sola invocación de tal alegación no es suficiente para excluir de responsabilidad administrativa a la empresa operadora, ni amerita por sí misma una prueba idónea para desvirtuar los hechos constatados por el órgano fiscalizador.
22. Sobre el particular, este Colegiado considera importante precisar que, para desvirtuar las constataciones o actuaciones de la Administración, el administrado está obligado a aportar medios de prueba concretos, idóneos y pertinentes que desvirtúen los hechos imputados, no encontrándose obligada la autoridad administrativa a acoger meros argumentos que no se sustentan en medios probatorios o se relacionan directamente con los hechos del caso concreto.
23. Aunado a ello, debe recalarse que dicho argumento referido a supuestos de terceros que escapan de su control no puede justificar el incumplimiento de sus obligaciones, máxime cuando no ha presentado medio probatorio alguno que sustente un hecho de caso fortuito o fuerza mayor que le haya impedido el cumplimiento de sus obligaciones. Adicionalmente, no debe perderse de vista que, de acuerdo con lo señalado por el artículo 10 del Decreto Legislativo N° 1338⁵, las empresas operadoras son responsables de todo el proceso de contratación de los servicios públicos móviles⁶.
24. En ese sentido, corresponde desestimar lo expuesto por la empresa operadora en este extremo.
25. Respecto de los argumentos expuestos por INTEGRATEL en el literal c) del considerando 17 de la presente resolución, en el marco del cumplimiento de la medida cautelar, la empresa operadora debió vigilar y/o controlar que las contrataciones realizadas por sus socios comerciales y/o distribuidores, se efectúen en los puntos de venta permitidos por la Norma de las Condiciones de Uso y no en la vía pública conforme lo detectó la DFI, no pudiendo darse por cumplida dicha exigencia por el hecho que se alegue que la estructura de sus contratos con sus socios comerciales contienen penalidades, cláusulas de resolución de contratos, entre otras consecuencias.
26. Cabe señalar que el cumplimiento de la medida cautelar, materializada en la observancia de una orden de cese de contratación de servicios móviles a través de canales no previstos en la Norma de las Condiciones de Uso, no solo debe verificarse en aquellos establecimientos donde exista una administración directa, sino también en todos los puntos de venta donde se comercialicen los servicios prestados por la empresa operadora a quien, justamente, compete la activación de las líneas adquiridas.

⁵ Mediante el cual se crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana.

⁶ "Artículo 10. Responsabilidades en el proceso de contratación

Las empresas operadoras son responsables de todo el proceso de comercialización y contratación del servicio público móvil que presten, el que comprende la identificación, el registro de los abonados que contratan sus servicios y el registro de vendedores o persona natural de la empresa operadora y empresa autorizada por ésta, que interviene directamente en la contratación de los servicios públicos móviles".

27. Al respecto, es importante traer a colación lo señalado por Verónica Rojas⁷, quien señala que en tanto las personas jurídicas mantienen una organización y procesos internos diseñados para desarrollar su proyecto de negocios, los defectos que se produzcan en ellos a través de las personas vinculadas a la persona jurídica, sea en su nombre o en su interés, se atribuirán a la persona jurídica, a la cual se le podrá hacer un reproche directo (imputación directa) de carácter subjetivo, por la acción u omisión intencional o culposa que significa ese defecto de organización.
28. En esa línea, el cumplimiento de la obligación no se relativiza por el hecho de utilizar a terceros para la contratación de servicios móvil. Justamente, es INTEGRATEL quien ha decidido utilizar esta estructura de negocio -que implica la utilización de distribuidores oficiales- y la que será beneficiada con la utilización del servicio por parte de los abonados, por lo que es responsable de que las contrataciones se realicen en sus puntos de venta autorizados y comunicados al OSIPTEL, así como de los incumplimientos que se den cuando dichas contrataciones no se realicen conforme a la normativa actual.
29. En ese sentido, corresponde desestimar lo expuesto por la empresa operadora en este extremo.
30. Respecto de los argumentos expuestos por INTEGRATEL en el literal d) del considerando 17 de la presente resolución, se debe señalar que los documentos adjuntos al recurso de apelación en calidad de anexos 1 al 6, corresponden a documentos –cartas dirigidas al Osiptel y video del aplicativo de ventas- en los que se exponen diferentes medidas que habría adoptado la empresa operadora durante el tercer trimestre de 2025, para garantizar la seguridad de las contrataciones de sus servicios.
31. Sin embargo, debe resaltarse que la comisión de la infracción se realizó durante el segundo trimestre de 2025, motivo por el cual, al reflejar estos documentos actuaciones posteriores a dicho periodo, no pueden ser sujetos de evaluación por parte del Tribunal, en tanto, ni el artículo 257 del TUO de la LPAG⁸ ni los artículos 5 y 18 del RGIS han establecido como condición

⁷ ROJAS MONTES, Verónica Violeta. La responsabilidad administrativa subjetiva de las personas jurídicas. Revista de Direito Economico e Socioambiental, Curitiba, v. 8, n.2, p. 3 – 25.

⁸ **Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones**

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

a) El caso fortuito o la fuerza mayor debidamente comprobada.
b) Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa.
c) La incapacidad mental debidamente comprobada por la autoridad competente, siempre que esta afecte la aptitud para entender la infracción.
d) La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones.
e) El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal.
f) La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 255.

2.- Constituyen condiciones atenuantes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:

a) Si iniciado un procedimiento administrativo sancionador 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.

b) Otros que se establezcan por norma especial"

"Artículo 5.- Eximentes de responsabilidad

Se consideran condiciones eximentes de responsabilidad administrativa las siguientes:

(i) El caso fortuito o la fuerza mayor debidamente comprobada.

(ii) La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones.

eximente o atenuante de responsabilidad, la conducta posterior del infractor, sin perjuicio de no haberse acreditado la efectividad de dichas acciones.

32. Debe precisarse que se esperaría que las medidas expuestas por INTEGRATEL sean efectivas para que, a la fecha, cumpla con sus obligaciones regulatorias.
33. En ese sentido, corresponde desestimar lo expuesto por la empresa operadora en este extremo.
34. Respecto de los argumentos expuestos por INTEGRATEL en los literales e) y f) del considerando 17 de la presente resolución, este Tribunal debe señalar que del análisis efectuado al artículo 18 del RGIS⁹, no se desprende que exista una

(iii) El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal.

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

Para tales efectos, debe verificarse que la infracción haya cesado y que se hayan revertido los efectos derivados de la misma. Asimismo, se considera subsanada aun cuando medie requerimiento de subsanación de parte del Osiptel, siempre que esta se realice antes del inicio del procedimiento sancionador.

(v) Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa.

(vi) La incapacidad mental debidamente comprobada por la autoridad competente, siempre que esta afecte la aptitud para entender la infracción."

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

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

a) Reconocimiento de responsabilidad formulado por el infractor de forma expresa y por escrito, se evalúa en atención a su oportunidad, pudiéndose presentar en dos (2) momentos, cada uno de los cuales tiene un valor de ponderación diferente para la reducción del monto de la multa que corresponda, tal como se indica:

- Hasta el vencimiento del plazo otorgado para la presentación de los descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador, se reduce la multa a imponer en un 50%.

- Luego de vencido el plazo otorgado para la presentación de los descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador y hasta antes de la imposición de la sanción, se reduce la multa a imponer en un 30%.

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

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

- Hasta el vencimiento del plazo otorgado para la presentación de los descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador:

- (i) Cese total: reducción del 25% de la multa.

- (ii) Cese parcial: reducción del 15% de la multa.

- Luego de vencido el plazo otorgado para la presentación de los descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador y hasta antes de la imposición de la sanción:

- (i) Cese total: reducción del 20% de la multa.

- (ii) Cese parcial: reducción del 10% de la multa.

c) Reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa, cuando adicionalmente al cese de la conducta, se acredite que se ha producido la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa hasta antes de la imposición de la sanción, se reduce la multa en un 20% (...)."

⁹ "Artículo 18.- Graduación de las Sanciones y Beneficio por Pronto Pago

(...)"

(ii) Son considerados factores agravantes de responsabilidad los siguientes:

a) Reincidencia

Se considera reincidencia en la comisión de una misma infracción siempre que exista resolución anterior que, en vía administrativa, hubiere quedado firme o haya causado estado; y, que la infracción reiterada se haya cometido en el plazo de un (1) año desde la fecha en que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción; en cuyo caso el OSIPTEL incrementará la multa en un cien por ciento (100%).

El monto finalmente a imponerse en ningún caso podrá ser inferior o igual al monto de la multa impuesta para la infracción anterior.

En los casos en que se hubiese impuesto una amonestación como primera sanción, corresponderá la imposición de una multa en concordancia con lo dispuesto en los párrafos anteriores.

A efectos de determinar la reincidencia de infracciones, se tendrá en cuenta incluso las infracciones menos graves que habiendo sido consideradas en el concurso de infracciones, no fueron tenidas en cuenta para la imposición de la sanción.

(....)"

excepción a la aplicación del agravante asociado a la reincidencia, por el cual no debe considerarse en su configuración aquellas sanciones que hayan sido judicializadas.

35. Por otro lado, debe señalarse que, habiéndose realizado el análisis a las páginas 15 y 16 de la RESOLUCIÓN 478, este Tribunal advierte que la Gerencia General ha aplicado correctamente el agravante de la reincidencia, conforme a lo siguiente:
- Fecha en que se cometió la infracción en el presente caso: 12 al 26 de junio de 2025.
 - Fecha en que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción: la resolución N°078-2025-TA/OSIPTEL fue notificada el 2 de junio de 2025, por lo que a partir de dicha fecha se agotó la vía administrativa respecto del PAS tramitado en el expediente N°067-2024-GG-DFI/PAS, quedando firme la sanción impuesta en dicho procedimiento.
 - En ese sentido, dado que la infracción analizada en el presente PAS se cometió dentro del *“plazo de un (1) año desde la fecha en que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción”*, se ha configurado la reincidencia en el presente caso.
36. En ese sentido, corresponde desestimar lo expuesto por la empresa operadora en este extremo.
37. Respecto de los argumentos expuestos por INTEGRATEL en el literal g) del considerando 17 de la presente resolución, este Tribunal aprecia que la Gerencia General en la RESOLUCIÓN 478 ha realizado el análisis de razonabilidad en el cálculo de la multa, conforme se desprende del numeral III de dicha resolución.
38. Asimismo, se advierte que la empresa operadora, más allá de la aplicación del agravante de reincidencia, no ha precisado cuáles son los motivos por los que considera que la multa no es proporcional, por lo que el hecho que no esté de acuerdo con la misma no implica que ésta no se ajuste a los parámetros exigidos por el ordenamiento jurídico.
39. Adicionalmente, a diferencia de lo señalado por INTEGRATEL, se advierte que la Gerencia General, en el numeral 3.2 de la RESOLUCIÓN 478, ha analizado la aplicación de factores atenuantes de responsabilidad, los cuales, según lo indicado en dicho acápite, no corresponden ser aplicados en el presente caso.
40. Finalmente, si bien INTEGRATEL sostiene que correspondía aplicarse la regla de la retroactividad benigna, no ha formulado correctamente su solicitud, en tanto no señala respecto de qué norma debe realizarse el análisis de favorabilidad correspondiente, motivo por el cual no corresponde que este Tribunal admita dicha pretensión.
41. En ese sentido, corresponde desestimar lo expuesto por la empresa operadora en este extremo.

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

SE RESUELVE:

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

Artículo 2.- Declarar **INFUNDADO** el recurso de apelación interpuesto por INTEGRATEL PERÚ S.A.A. contra la resolución N°00478-2025-GG/OSIPTEL y, en consecuencia, confirmar todos sus extremos, de conformidad con lo expuesto en la parte considerativa de la presente resolución.

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

Artículo 4.- Disponer la publicación de la presente resolución en el portal web institucional: www.osiptel.gob.pe, en conjunto con las resoluciones N°00478-2025-GG/OSIPTEL y 000019-2026-GG/OSIPTEL.

Artículo 5.- Poner en conocimiento de la Oficina de Administración y Finanzas la presente resolución, para los fines respectivos.

Regístrese y comuníquese,

Con el voto favorable de los miembros del Tribunal de Apelaciones del OSIPTEL: Gustavo Nilo Rivera Ferreyros, Renzo Rojas Jiménez y Carlos Antonio Rouillon Gallangos; en la Sesión N° 091-2026 del 18 de febrero de 2026.

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