

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

### PROYECTO DE ACTUALIZACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE CÁLCULO DE MULTAS DEL OSIPTEL

#### 1. ANTECEDENTES

Mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 229-2021-CD/OSIPTEL se aprobó la Metodología de Cálculo de Multas (MCM) del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL). Esta metodología se sustenta en un marco conceptual que combina: (i) una fórmula general orientada a coadyuvar en la disuasión óptima de comportamientos infractores; (ii) fórmulas y parámetros específicos según el tipo de infracción; y (iii) montos fijos expresados en UIT. La MCM desarrolla la cuantificación de cerca de cuarenta (40) conductas infractoras, entre ellas, veintidós (22) evaluadas individualmente, quince (15) agrupadas en tres (3) conjuntos homogéneos y cuatro (4) con montos fijos.

Sin embargo, la rápida evolución del mercado y los cambios normativos del sector telecomunicaciones hacen necesaria la actualización de la MCM, a fin de incorporar nuevas conductas derivadas de modificaciones regulatorias y cubrir ámbitos aún no desarrollados, como las infracciones sancionables por el Tribunal Administrativo para la Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU). Ello permitirá mantener la coherencia, razonabilidad, proporcionalidad y predictibilidad del sistema sancionador del OSIPTEL.

#### 2. BASE LEGAL

De acuerdo con el literal d) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos<sup>1</sup>, y en concordancia el artículo 24 de la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (en adelante, Ley N° 27336), el OSIPTEL se encuentra facultado para tipificar los hechos u omisiones que constituyen infracciones administrativas y para imponer las sanciones correspondientes en el sector de servicios públicos de telecomunicaciones, dentro del ámbito de su competencia y conforme a las limitaciones previstas en la referida Ley.

Precisamente, de acuerdo con la Ley N° 27336, las sanciones a imponer por parte del OSIPTEL pueden ser multas y amonestaciones, dependiendo de la calificación de la infracción. Ahora bien, conforme al Principio de Razonabilidad establecido en el numeral 3 del artículo 248 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante TUO de la LPAG), las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios a efectos de su graduación:

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;

---

<sup>1</sup> **Artículo 3.- Funciones**

3.1 Dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, los Organismos Reguladores ejercen las siguientes funciones:

(...)

d) *Función fiscalizadora y sancionadora: comprende la facultad de imponer sanciones dentro de su ámbito de competencia por el incumplimiento de obligaciones derivadas de normas legales o técnicas, así como las obligaciones contraídas por los concesionarios en los respectivos contratos de concesión;*"

- d) El perjuicio económico causado;
- e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción;
- f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

Ahora bien, el artículo 40 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, establece que la función fiscalizadora y sancionadora permite al OSIPTEL 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 pues, en virtud de las disposiciones antes mencionadas, se realiza la actualización de la metodología para la cuantificación de las multas impuestas por este organismo regulador, tomando como base las principales conductas infractoras identificadas a los cuerpos normativos aprobados por el OSIPTEL, durante el periodo 2019 – 2024 (Ver Cuadro 1). Cabe señalar que los cuerpos normativos analizados fueron seleccionados de acuerdo de la casuística observada en el marco de los procedimientos administrativos sancionadores (PAS).

**Cuadro 1: Cuerpos normativos infringidos en los PAS tramitados por el Osiptel (Gerencia General y TRASU), 2019 -2024**

Nombre actual de la norma bajo análisis	Resoluciones de aprobación de la norma	Abreviación
Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones <sup>2</sup>	Res. N° 138-2012-CD/OSIPTEL Res. N° 172-2022-CD/OSIPTEL	Norma de Condiciones de Uso
Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y en el Servicio de Telefonía fija <sup>3</sup>	Res. N° 166-2013-CD-OSIPTEL Res. N° 017-2024-CD/OSIPTEL	Reglamento de Portabilidad Numérica
Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones <sup>4</sup>	Res. N° 123-2014-CD/OSIPTEL Res. N° 214-2024-CD/OSIPTEL	Reglamento General de Calidad
Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones <sup>5</sup>	Res. N° 127-2013-CD/OSIPTEL Res. N° 333-2023-CD/OSIPTEL	Reglamento de Calidad de Atención
Reglamento General de Tarifas <sup>6</sup>	Res N° 060-2000-CD/OSIPTEL	Reglamento de Tarifas
Reglamento General de Fiscalización <sup>7</sup>	Res N° 090-2015-CD/OSIPTEL	Reglamento de Fiscalización

<sup>2</sup> Disponible en: <https://www.osiptel.gob.pe/n-172-2022-cd-osiptel/>

<sup>3</sup> Disponible en: <https://www.osiptel.gob.pe/n-017-2024-cd-osiptel/>

<sup>4</sup> Disponible en: <https://www.osiptel.gob.pe/n-214-2024-cd-osiptel/>

<sup>5</sup> Disponible en: <https://www.osiptel.gob.pe/n-333-2023-cd-osiptel/>

<sup>6</sup> Disponible en: <https://www.osiptel.gob.pe/n-060-2000-cd-osiptel/>

<sup>7</sup> Disponible en <https://www.osiptel.gob.pe/n%C2%BA-090-2015-cd-osiptel/>

Reglamento General de Infracciones y Sanciones <sup>8</sup>	Res. N° 087-2013-CD/OSIPTTEL	Reglamento de Infracciones y Sanciones o RGIS
Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones <sup>9</sup>	Res. N° 099-2022-CD/OSIPTTEL	Reglamento de Reclamos
Norma de Requerimientos de Información Periódica <sup>10</sup>	Res. N° 043-2022-CD/OSIPTTEL	NRIP
Normas Complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad <sup>11</sup>	Res. N° 007-2020-CD/OSIPTTEL	RENTESEG
Reglamento del Sistema de Información y Registro de Tarifas del OSIPTTEL <sup>12</sup>	Res. N° 027-2023-CD/OSIPTTEL	Reglamento del SIRT
Normas Especiales para la prestación del servicio de acceso a Internet fijo aplicables a Telefónica del Perú S.A.A. <sup>13</sup>	Res. N° 138-2020-CD/OSIPTTEL	Normas Especiales para Internet Fijo
Norma Técnica Relativa a la Implementación del Sistema de Medición Automatizado para la Verificación del Servicio de Acceso a Internet por parte del OSIPTTEL <sup>14</sup>	Res. N° 137-2021-CD/OSIPTTEL	Norma Técnica de Medición Automatizada

**Elaboración:** Subdirección de Análisis Regulatorio de la DPRC – OSIPTTEL.

### 3. FUNDAMENTO TÉCNICO DE LA PROPUESTA NORMATIVA

Tal como ha sido señalado, en el marco de su función fiscalizadora y sancionadora, el OSIPTTEL cuenta con la facultad de imponer sanciones y medidas correctivas a las empresas operadoras y a toda persona o entidad que desarrolle actividades bajo su competencia, ante el incumplimiento de normas sectoriales, obligaciones regulatorias y disposiciones contenidas en los contratos de concesión. Para ejercer esta potestad con eficacia y razonabilidad, el regulador requiere contar con herramientas metodológicas actualizadas que permitan la adecuada cuantificación de las multas.

En este contexto, el Régimen de Calificación de Infracciones (RCI)<sup>15</sup> del OSIPTTEL estableció la necesidad de ampliar progresivamente la MCM, a fin de incorporar la estimación cuantitativa de nuevas conductas derivadas de cambios normativos, así como desarrollar procedimientos para aquellas infracciones que no fueron abordadas

<sup>8</sup> Disponible en: <https://www.osiptel.gob.pe/n%C2%BA-087-2013-cd-osiptel/>. Asimismo, mediante Res. N° 259-2021-CD/OSIPTTEL, se sustituyó la denominación del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones por Reglamento General de Infracciones y Sanciones. Ver al respecto: <https://www.osiptel.gob.pe/n-259-2021-cd-osiptel/>

<sup>9</sup> Disponible en: <https://www.osiptel.gob.pe/n-099-2022-cd-osiptel/>

<sup>10</sup> Disponible en: <https://www.osiptel.gob.pe/n-043-2022-cd-osiptel/>

<sup>11</sup> Disponible en: <https://www.osiptel.gob.pe/n-007-2020-cd-osiptel/>

<sup>12</sup> Disponible en: <https://www.osiptel.gob.pe/n-027-2023-cd-osiptel/>

<sup>13</sup> Disponible en: <https://www.osiptel.gob.pe/n-138-2020-cd-osiptel/>

<sup>14</sup> Disponible en: <https://www.osiptel.gob.pe/n-137-2021-cd-osiptel/>

en la versión de 2021. Actualmente, por ejemplo, aún no existe un marco metodológico integral que permita determinar las multas aplicables a las infracciones bajo competencia del Tribunal Administrativo para la Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), lo cual evidencia la necesidad de fortalecer y completar el ámbito sancionador.

A ello se suma que el sector de telecomunicaciones presenta una dinámica tecnológica acelerada y/o está expuesto con el pasar de los años a cambios normativos y la aparición—o incremento—de nueva casuística de incumplimientos. Este entorno exige actualizar el marco de estimación de sanciones para asegurar su coherencia interna, razonabilidad, proporcionalidad y predictibilidad. En consecuencia, la revisión y actualización de la MCM resulta indispensable para que este componente de la estrategia de fiscalización, infracciones y sanciones del OSIPTEL, se mantenga alineado con las condiciones reales del mercado y continúe coadyuvando en la generación de incentivos para el cumplimiento normativo.

En atención a lo anterior, la presente propuesta actualiza integralmente la MCM. Dicha propuesta mantiene el enfoque económico adoptado en la MCM 2021 e incorpora nuevas conductas infractoras, nuevos parámetros de estimación y la actualización de los valores vigentes. Asimismo, se eliminan aquellas conductas asociadas a normativas derogadas o que ya no constituyen infracción tipificada y se desarrollan los componentes metodológicos necesarios para cuantificar multas vinculadas a conductas que no fueron abordadas explícitamente en la versión de 2021, incluyendo las del ámbito del TRASU.

Un cambio en la forma de estimación de la multa consiste en realizar todo el proceso de cálculo en moneda nacional (S/), convirtiéndose a Unidades Impositivas Tributarias (UIT) únicamente el monto final, aplicando factores de actualización por inflación (IPC o IPM) cuando exista desfase temporal entre el periodo base de los parámetros y la fecha de imposición. Esta modificación reduce distorsiones asociadas a la volatilidad de la UIT, fortalece la consistencia económica y contable del cálculo, mejora la trazabilidad de la cuantificación y facilita la verificación por parte de los administrados. Además, alinea la metodología del OSIPTEL con las prácticas de otros reguladores nacionales, reforzando la estabilidad y claridad del sistema sancionador.

Para las conductas no contempladas expresamente en esta actualización, se mantiene la fórmula general orientada a garantizar la disuasión óptima. Según la naturaleza de la infracción y la información disponible, la estimación puede basarse en un enfoque de daño o en un enfoque de beneficio ilícito.

En general, también en consistencia con la MCM 2021, se incorporan factores de actualización que permiten que la multa internalice el beneficio económico —directo o indirecto— obtenido por la empresa infractora. Dichos beneficios suelen manifestarse como recursos financieros o ventajas de liquidez que fortalecen su flujo de caja durante el periodo en que la conducta infractora se mantiene sin sanción.

Asimismo, estos factores reconocen el tiempo transcurrido entre la comisión de la infracción y la determinación de la sanción, asegurando que el valor económico de la multa refleje correctamente el costo real de la conducta y evitando que la demora procedimental genere incentivos perversos o distorsiones en la disuasión esperada.

Al valor resultante se aplica la probabilidad de detección, definida en función de criterios como la magnitud y frecuencia de la supervisión, entre otras variables relevantes. Este parámetro puede tomar valores de 100%, 75%, 50%, 25% o 10%, según la conducta analizada. Posteriormente, para obtener el valor de la multa final, se incorporan los

factores agravantes y atenuantes previstos en el Reglamento General de Infracciones y Sanciones (RGIS).

Por último, considerando que, en la propuesta de actualización de la Metodología de Cálculo de Multas del OSIPTEL, todo el proceso de cálculo se realiza en moneda nacional (S/), y únicamente el monto final consignado en la resolución de sanción se expresa en Unidades Impositivas Tributarias (UIT) vigentes al momento de la imposición, se propone modificar en el artículo 1 del Régimen de Calificación de Infracciones la referencia de la unidad de medida de los montos fijos, actualmente expresada en UIT, a soles (S/). Este ajuste no implica la creación de nuevas obligaciones ni altera el régimen sancionador vigente, pues se limita exclusivamente a armonizar la unidad de medida. En tal sentido, dicha adecuación no requiere un proceso de publicación previa para comentarios.

Así pues, como resultado de este trabajo técnico, la versión actualizada de la MCM incluye 66 conductas infractoras correspondientes a los procedimientos sancionadores tramitados por la Gerencia General y 11 asociadas a los procedimientos del TRASU. Estas conductas representan el 100% de la casuística atendida por el TRASU y alrededor del 95% de la tramitada por la Gerencia General entre los años 2019 y 2024, garantizando una cobertura metodológica amplia y representativa del universo sancionador.

Finalmente, en atención a la naturaleza técnica de la metodología propuesta y a que los criterios actualizados permiten obtener resultados de cálculo más precisos, coherentes y verificables, se propone que la presente actualización de la MCM entre en vigencia de manera inmediata. La aplicación inmediata no afecta derechos ni impone nuevas obligaciones a los administrados, y resulta necesaria para asegurar que las sanciones que se impongan a partir de su aprobación reflejen parámetros actualizados, evitando distorsiones y fortaleciendo la predictibilidad, proporcionalidad y racionalidad del sistema sancionador.

En conjunto, esta actualización contribuye a optimizar el ejercicio de la función fiscalizadora y sancionadora del OSIPTEL, fortalecer la seguridad jurídica y dar cumplimiento a la Agenda Regulatoria del año 2025. Los Anexos N° 1 y 2 presentan los resúmenes de las nuevas formas de cálculo definidas para las conductas tramitadas por la Gerencia General y por el TRASU.

#### **4. ANÁLISIS DE IMPACTOS CUANTITATIVOS Y/O CUALITATIVOS DE LA NORMA**

La actualización y ampliación de la MCM constituye el ejercicio de la potestad normativa del OSIPTEL en materia de supervisión, fiscalización y sanción, en concordancia con lo establecido en las Leyes N.° 27332 y 27336, así como con el RCI. Por su naturaleza, esta metodología no incorpora nuevas obligaciones para los administrados ni modifica el régimen jurídico aplicable, sino que desarrolla criterios, parámetros y fórmulas técnico-operativas destinados a cuantificar las sanciones dentro del marco vigente.

En consecuencia, su aprobación se encuentra exonerada de la exigencia del Análisis de Impacto Regulatorio Ex Ante (RIA), conforme a lo previsto en los Lineamientos de Mejora Regulatoria del OSIPTEL aprobados mediante Resolución N.° 030-2024-CD/OSIPTEL. Ello debido a que la MCM no genera efectos regulatorios nuevos, no introduce cargas adicionales ni altera las reglas aplicables al comportamiento de los administrados. Se trata, más bien, de una herramienta metodológica que se transparenta al sector para la aplicación objetiva, coherente, razonable y proporcional

de la cuantificación de las sanciones ante la comisión de infracciones a obligaciones ya previstas en la normativa vigente.

No obstante, su actualización y ampliación sí tiene relevancia para coadyuvar en el adecuado funcionamiento del mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, por dos razones fundamentales:

- Primero, la actualización permite que el esquema de estimación de las sanciones mantenga coherencia con la evolución del sector. En un mercado dinámico, caracterizado por acelerada innovación tecnológica, cambios en las condiciones competitivas y la aparición de nuevos riesgos para los usuarios, es imprescindible que la MCM se mantenga alineada con la realidad operativa. Una metodología desactualizada perdería capacidad disuasiva, generar incentivos perversos o incluso resultar económicamente incoherente frente a las conductas infractoras actuales. La actualización coadyuva a que las sanciones continúen siendo eficaces, razonables y proporcionales, preservando su función orientada a incentivar el cumplimiento normativo.
- Segundo, la ampliación y estandarización de fórmulas, parámetros y procedimientos específicos contribuye a mejorar la predictibilidad, transparencia y consistencia del proceso sancionador. Una metodología más completa y técnicamente fundamentada permite reducir espacios de discrecionalidad, fortalecer la legitimidad de las decisiones administrativas y proporcionar a las empresas operadoras mayor certidumbre sobre las consecuencias de sus acciones u omisiones. Ello genera un ambiente regulatorio más claro y estable, plenamente acorde con los principios de legalidad, razonabilidad, proporcionalidad y predictibilidad que deben regir la potestad sancionadora.

En conjunto, estos elementos justifican la necesidad de proponer una actualización de MCM. Esta actualización coadyuvará en fortalecer el marco sancionador, mejorar la eficiencia regulatoria y contribuir al funcionamiento ordenado, transparente y competitivo del mercado de telecomunicaciones.

## **5. ANÁLISIS DE IMPACTO DE LA VIGENCIA DE LA NORMA EN LA LEGISLACIÓN NACIONAL**

Como se señaló previamente, la actualización y ampliación de la Metodología de Cálculo de Multas (MCM) se encuentra plenamente alineada con la legislación vigente y se enmarca en el ejercicio de la potestad normativa, fiscalizadora y sancionadora del OSIPTEL, conforme a lo establecido en las Leyes N° 27332 y N° 27336, así como en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones (RCI).

Las Leyes N° 27332 y N° 27336 facultan al OSIPTEL a tipificar hechos u omisiones que constituyan infracciones administrativas y a imponer sanciones ante el incumplimiento de obligaciones del marco regulatorio, disposiciones del regulador y contratos de concesión. Asimismo, estas normas habilitan al OSIPTEL a establecer criterios, parámetros y procedimientos necesarios para la determinación de sanciones, en atención a su rol como ente regulador.

En esa misma línea, el RCI dispone que corresponde al OSIPTEL ampliar progresivamente la definición de las fórmulas específicas para las infracciones y definir aquellas cuya sanción corresponde a montos fijos.

En ese sentido, la actualización metodológica propuesta se encuentra en consonancia con las precitadas disposiciones normativas, incorporando nuevas fórmulas, precisando parámetros y adecuando los criterios existentes ante la evolución normativa y operativa del sector.

Adicionalmente, el TUO de la LPAG establece que para el cálculo de la sanción a ser impuesta las entidades públicas contengan criterios de razonabilidad, proporcionalidad y motivación. En esa línea, los parámetros y fórmulas de la MCM deben justificarse en base a criterios técnicos y jurídicos apropiados, incorporando los elementos necesarios para su cálculo. De este modo, su aplicación coadyuva evidenciar coherencia con el objetivo sancionador y garantizar los derechos de los administrados conforme al debido procedimiento y la motivación exigida.

En consecuencia, la propuesta de actualización de la MCM se desarrolla íntegramente dentro de las facultades legales del OSIPTEL y no genera impactos regulatorios adicionales. Por el contrario, fortalece la coherencia, precisión y eficacia del régimen sancionador previsto en la legislación nacional.

## 6. ANEXOS

### Anexo N° 1: Formas de cálculo para las multas de las conductas infractoras asociadas a los PAS de Gerencia General

#### A. Reglamento de Fiscalización

N°	Conducta infractora	Artículo/literal/numeral infringido	Fórmula <sup>16</sup>	Leyenda de variables
1	Negativa a firmar las actas de acciones de supervisión	Artículo 27	$BI = S / 3\ 271,8 \times A$	A = Número de actas de acciones de supervisión que la empresa se negó a firmar.

**Elaboración:** Subdirección de Análisis Regulatorio de la DPRC – OSIPTEL.

#### B. Reglamento del SIRT

N°	Conducta infractora	Artículo/literal/numeral infringido	Fórmula	Leyenda de variables
2	No registrar en el SIRT la descripción de las tarifas promocionales de forma detallada, exacta y completa	Artículo 6	$BI = (S / 20\ 664,9 + S / 3\ 271,8) \times T$	T = Meses de infracción.
3	Cambio en las tarifas establecidas	Numerales 18.1, 18.2 y 18.3 del artículo 18	$BI = (S / 20\ 664,9 + S / 3\ 271,8) \times T$	T = Meses de infracción.

**Elaboración:** Subdirección de Análisis Regulatorio de la DPRC – OSIPTEL.

#### C. Norma técnica de medición automatizada

N°	Conducta infractora	Artículo/literal/numeral infringido	Fórmula	Leyenda de variables
4	No instalar herramientas de medición en el aplicativo móvil	Literales a), d), f), g) y h) del artículo 4	<p>Cuando la empresa no cesó la conducta</p> $D = CE + \frac{CC}{TSD}$	CE = Costo efectivo.

<sup>16</sup> Es preciso señalar, que la columna “Fórmula” tiene como finalidad calcular el beneficio ilícito (BI) o daño (D) generado por la conducta infractora, a cuyo resultado se le aplica la probabilidad de detección y el factor de actualización respectivo, y posteriormente –de ser el caso- atenuantes y agravantes.

CC = Costo contrafactual.

La empresa cesó la conducta a los k meses de cometer la infracción

$$D = \left( CE \times (1 + TSD)^k + CC \times \frac{(1 + TSD)^k - 1}{TSD} \right) \times (1 + TSD)^{TT-k}$$

Elaboración: Subdirección de Análisis Regulatorio de la DPRC – OSIPTEL.

#### D. Normas Especiales para Internet Fijo

N°	Conducta infractora	Artículo/literal/numeral infringido	Fórmula	Leyenda de variables
5	No habría cumplido con poner a disposición la información de tarifas	Artículo 2	$BI = S/3\,271,8 \times C + S/20\,664,9 \times N$	C = Número de acciones de supervisión en infracción. N = Meses de infracción.
6	Registrar incrementos tarifarios en el SIRT	Numeral (i) del artículo 5	$BI = (S/20\,664,9 + S/3\,271,8) \times T + I_t$	T = Meses de infracción. I <sub>t</sub> = Ingresos ilícitos.
7	No ejecutar la migración del plan tarifario	Artículo 7	$BI = (S/20\,664,9 + S/3\,271,8) \times T + S/126,4 \times C$	T = Meses de infracción. C = Número de conexiones.

Elaboración: Subdirección de Análisis Regulatorio de la DPRC – OSIPTEL.

#### E. Reglamento General de Tarifas

N°	Conducta infractora	Artículo/literal/numeral infringido	Fórmula	Leyenda de variables
8	Aplicar una tarifa superior a la legalmente permitida por llamadas	Artículo 9	$BI = (S/20\,664,9 + S/3\,271,8) \times T + M_e$	T = Meses de infracción. M <sub>e</sub> = Monto total cobrado en exceso en las líneas afectadas.
9	Haber cargado conceptos que no corresponden al servicio de telecomunicaciones	Artículo 19-B	$BI = (S/3\,271,8 + S/20\,664,9) \times T + \frac{S/36}{2} \times N$	T = Meses de infracción. N = Líneas móviles únicas contratadas indebidamente.
10	Aplicar tarifas superiores a las informadas a usuarios	Artículo 11	$BI = (S/20\,664,9 + S/3\,271,8) \times T \times (1 + 0,023\%)^{TT} + I_3$	T = Meses de infracción. I <sub>3</sub> = Ingresos en exceso.

11	No registrar en el SIRT y comercializar, por un período superior a lo establecido, una tarifa promocional	Inciso (i) del artículo 11	No comunicar al OSIPTEL información sobre tarifas y ponerlas a disposición pública: $BI = (S/ 20\ 664,9 + S/ 3\ 271,8) \times T + I_t \times L$	T = Meses de infracción. L = Número de líneas que obtuvieron la tarifa promocional. I <sub>3</sub> = Ingresos por tarifas promocionales.
		Inciso (i) del artículo 26	Plazos de duración de las Tarifas Promocionales: $BI = (S/ 20\ 664,9 + S/ 3\ 271,8) \times T + I_p \times L$	T = Meses de infracción. L = Líneas que obtuvieron la tarifa promocional. I <sub>p</sub> = Ingresos por tarifas promocionales fuera de plazo.
12	Obligaciones adicionales de poner a disposición la información de tarifas	Artículo 16	$BI = (S/ 3\ 271,8 + S/ 20\ 664,9) \times N$	N = Meses de infracción.

**Elaboración:** Subdirección de Análisis Regulatorio de la DPRC – OSIPTEL.

### F. Reglamento de Reclamos

N°	Conducta infractora	Artículo/literal/numeral infringido	Fórmula	Leyenda de variables
13	No implementar mecanismos idóneos que permitan a los usuarios acceder al expediente asociado a su reclamo, en formato digital, mediante mecanismos en línea en su página web	Artículo 11	$BI = (S/ 20\ 664,9 + S/ 3\ 271,8) \times T + 13,6 \times C$	T = Meses de infracción. C = Casos cuyo proceso de atención no se concretó.
14	No generar el reporte por avería y la entrega del código de identificación	Artículo 48	No generar el reporte por avería y la entrega del código de identificación $BI = (S/ 344,4 + S/ 13,6) \times N$	N = Casos que contienen la misma fecha de infracción.
	No generar automáticamente un reclamo en primera instancia, al no solucionarse el reporte por problemas de calidad y avería en el plazo establecido, así como al asignar un código distinto al del reporte inicial por problemas de calidad y avería	Artículo 50		

**Elaboración:** Subdirección de Análisis Regulatorio de la DPRC – OSIPTEL.

### G. Reglamento de Portabilidad Numérica

N°	Conducta infractora	Artículo/literal/numeral infringido	Fórmula	Leyenda de variables
15	La empresa concesionaria cedente objeto indebidamente la verificación realizada por el ABDPCP	Numeral 13.4 del artículo 13	$BI = (S/ 20\ 664,9 + S/ 3\ 271,8) \times T + S/ 36 \times C$	C = Número de líneas afectadas. T = Meses de infracción.

	La empresa concesionaria cedente no responde dentro del plazo de dos minutos, las consultas previas realizadas por el ABDCP	Numeral 13.5 del artículo 13		
	La empresa concesionaria cedente remite información incompleta, errónea o inexacta durante el trámite de una solicitud de portabilidad	Numeral 16.4 del artículo 16		
	La empresa concesionaria receptora no adjunta a la solicitud de portabilidad la copia de la constancia de pago de la deuda señalada por el concesionario cedente	Numeral 16.10 del artículo 16		
	La empresa concesionaria cedente no responde dentro del plazo máximo de dos minutos, las solicitudes de portabilidad realizadas por el ABDCP	Numeral 16.4 del artículo 16	$BI = (S/ 20\ 664,9 + S/ 3\ 271,8) \times T$	T = Meses de infracción.
16	Ingresar una solicitud de portabilidad sin haber obtenido la confirmación del consentimiento expreso del abonado de portar su número telefónico	Artículo 14	$BI = (S/ 20\ 664,9 + S/ 3\ 271,8) \times T + S/ 36 \times N$	T = Meses de infracción. N = Líneas en infracción según esta conducta.
17	No enrutar los SMS a los abonados que deseaban portar su número telefónico en un plazo máximo de 20 segundos, en al menos el 95% de los casos	Numerales 14.6 y 14.7 del artículo 14	$BI = (S/ 20\ 664,9 + S/ 3\ 271,8) \times T + (26,4\% \times 19,5 \times t_i) \times N$	T = Meses de infracción. $t_i$ = Tiempo promedio de interrupción en minutos convertidos a meses. N = Número de líneas afectadas.
18	Ejecución de portabilidad	Numeral 19.3 del artículo 19	$BI = (S/ 20\ 664,9 + S/ 3\ 271,8) \times T + (26,4\% \times 19,5 \times t_i) \times N$	T = Meses de infracción. $t_i$ = Tiempo promedio de interrupción en minutos convertidos a meses. N = Número de líneas afectadas.
19	Habilitación y deshabilitación del servicio	Numerales 23.1 y 23.2 del artículo 23	Concesionario cedente: $BI = (S/ 20\ 664,9 + S/ 3\ 271,8) \times T + I_1$ Concesionario receptor: $BI = (S/ 20\ 664,9 + S/ 3\ 271,8) \times T$	T = Meses de infracción. $I_1$ = Ingresos percibidos.
20	No ejecutar la portabilidad de los números telefónicos dentro de la ventana de cambio establecida	Numerales 31.1.2 y 31.2 del artículo 31	$BI = (S/ 20\ 664,9 + S/ 3\ 271,8) \times T + (26,4\% \times 19,5 \times t_i) \times N$	T = Meses de infracción. $t_i$ = Tiempo promedio de interrupción en minutos convertidos a meses. N = Número de líneas afectadas.

21	Determinación de la red de destino	Artículo 32	$BI = (S/ 20\ 664,9 + S/ 3\ 271,8) \times N$	N = Meses en los que falló el sistema y no permitió determinar la red de destino.
22	No entregar al abonado una constancia de la solicitud de portabilidad presentada	Numeral 10.5 del artículo 10	$BI = (S/ 20\ 664,9 + S/ 3\ 271,8) \times N + S/ 7,4 \times C$	C = Casos cuyo proceso de atención no se concretó. N = Meses de infracción.

**Elaboración:** Subdirección de Análisis Regulatorio de la DPRC – OSIPTEL.

## H. Reglamento de Calidad de Atención

N°	Conducta infractora	Artículo/literal/numeral infringido	Fórmula <sup>17</sup>	Leyenda de variables
23	No permitir el pago del servicio en centros de atención	Numeral (i) del artículo 5	$BI = (S/ 20\ 664,9 + S/ 3\ 271,8) \times T + S/ 13,6 \times C$	T = Meses de infracción. C = Casos que no se concretó la realización del pago por la prestación del servicio.
24	Incumplimiento de los indicadores de calidad de atención al usuario	Artículo 19	$BI = (S/ 7\ 159 + S/ 1\ 254) \times \sum_{k=1}^n Nt_k$	$Nt_k$ = Trabajadores necesarios para cubrir con las atenciones adicionales en el mes "k".
25	Limitar, restringir o derivar la atención de cualquier trámite o consulta a un canal de atención específico	Artículo 4	$BI = (S/ 20\ 664,9 + S/ 3\ 271,8) \times N + S/ 13,6 \times C$	C = Número de casos cuyo proceso de atención no se concretó. N = Meses de infracción.
26	No entregar al abonado una constancia de arribo, física o virtual	Numeral 1 del artículo 6	$BI = (S/ 20\ 664,9 + S/ 3\ 271,8) \times N + S/ 7,4 \times C$	C = Número de casos cuyo proceso de atención no se concretó. N = Meses de infracción.

**Elaboración:** Subdirección de Análisis Regulatorio de la DPRC – OSIPTEL.

## I. Reglamento del RENTESEG

N°	Conducta infractora	Artículo/literal/numeral infringido	Fórmula <sup>18</sup>	Leyenda de variables
27	No habría cumplido con el procedimiento para la presentación del reporte por sustracción o pérdida	Artículo 27-B	$BI = (S/ 20\ 664,9 + S/ 3\ 271,8) \times T$	T = Meses de infracción.
28	No desbloquear	Artículo 27-H	$BI = (S/ 20\ 664,9 + S/ 3\ 271,8) \times T + 13,6 \times N$	T = Meses de infracción. N = Casos en los que no se procedió con el desbloqueo.

<sup>17</sup> Es preciso señalar, que la columna "Fórmula" tiene como finalidad calcular el beneficio ilícito (BI) o daño (D) generado por la conducta infractora, a cuyo resultado se le aplica la probabilidad de detección y el factor de actualización respectivo, y posteriormente –de ser el caso- atenuantes y agravantes.

<sup>18</sup> Es preciso señalar, que la columna "Fórmula" tiene como finalidad calcular el beneficio ilícito (BI) o daño (D) generado por la conducta infractora, a cuyo resultado se le aplica la probabilidad de detección y el factor de actualización respectivo, y posteriormente –de ser el caso- atenuantes y agravantes.

Desbloquear cuando no corresponde

$$BI = (S/ 20 664,9 + S/ 3 271,8) \times T + 36 \times C$$

C = Número de líneas desbloqueadas que no correspondía.

No enviar y/o enviar fuera del plazo

$$BI = (S/ 20 664,9 + S/ 3 271,8) \times T$$

29	Incumplimiento sobre entrega de información al OSIPTEL: Registro de abonados, Registro de equipos terminales móviles sustraídos, perdidos o recuperados, Registro de IMEI, IMSI y MSISDN vinculados	Artículo 4 y 7	Tabla de montos fijos	-
30	No entregar al abonado una constancia de la presentación del cuestionamiento al bloqueo del equipo terminal y suspensión del servicio	Artículo 27-H	$BI = (S/ 20 664,9 + S/ 3 271,8) \times N + S/ 7,4 \times C$	C = Número de casos cuyo proceso de atención no se concretó. N = Meses de infracción.

**Elaboración:** Subdirección de Análisis Regulatorio de la DPRC – OSIPTEL.

## J. Reglamento General de Calidad

N°	Conducta infractora	Artículo/literal/numeral infringido	Fórmula	Legenda de variables
31	Incumplimiento del indicador de velocidad mínima garantizada (CVM)	Artículo 7	<p>Internet móvil:</p> $BI = \left[ \left( \frac{S/ 458 904,7}{4} \right) \times 1 000 \right] \times \left[ \left( \frac{CGDep}{CGPaís} \times 100\% \right) \times \left  \left( \frac{VM - VO}{VO} \right) \right  \right]$ <p>Internet fijo:</p> $BI = \left( \frac{S/ 123,5}{4} \right) \times CIFDep \times \left  \left( \frac{VM - VO}{VO} \right) \right $	<p>CGDep = Área de cobertura garantizada del Departamento bajo evaluación. CGPaís = Área de cobertura garantizada total en el país. VO = Valor objetivo del indicador. VM = Valor observado del indicador. CIFDep = Conexiones de Internet fijo del departamento bajo evaluación.</p>
32	Indicador de Disponibilidad del Servicio - Evento Crítico	Artículo 16	$Daño_{i,j} = PB_{ij} \times TI_{ij} \times AA_{ij}$	<p>PB<sub>ij</sub> = Pérdida de bienestar del servicio j afectado, según evento crítico i TI<sub>ij</sub> = Tiempo interrumpido del evento crítico i (expresado en días) AA<sub>ij</sub> = Abonados afectados por el evento crítico i</p>
33	No reportar al Osiptel, a través del SISREP, las interrupciones masivas	Artículo 29		<p>T<sub>d</sub> = Meses en que falló el sistema para realizar devoluciones. T<sub>n</sub> = Meses de duración de interrupciones.</p>

	No realizar las devoluciones correspondientes generadas por las interrupciones en los plazos establecidos	Artículo 33	$BI = (S/ 20\ 664,9 \times T_d + S/ 3\ 271,8 \times T_n + S/ 25,9 \times C) \times (1 + 0,023\%)^{TT} + (I_1 + I_2)$	C = Número de interrupciones no comunicadas al OSIPTEL. TT = Tiempo transcurrido desde la comisión de la infracción hasta la estimación de la multa. I <sub>1</sub> = Intereses generados por montos devueltos fuera de plazo. I <sub>2</sub> = Montos no devueltos.
	No comunicar al OSIPTEL y/o abonados los trabajos de mantenimiento (o mejoras tecnológicas) que impliquen la interrupción del servicio	Artículo 30	$BI = S/ 3\ 271,8 \times T + S/ 25,9 \times C_1 + S/ 1,3 \times C_2$	T = Meses de infracción. C <sub>1</sub> = Número de interrupciones no comunicadas al OSIPTEL. C <sub>2</sub> = Número de usuarios a quienes no se pudo verificar la notificación de la interrupción.
	No comunicar y/o acreditar ni presentar cronogramas y/o planes de trabajo (cuando la interrupción dure más de 72 horas) al OSIPTEL cuando la interrupción del servicio sea por caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora	Artículo 31	$BI = S/ 3\ 271,8 \times T + S/ 25,9 \times C_1 + S/ 202,6 \times C_2$	T = Meses de infracción. C <sub>1</sub> = Número de interrupciones no comunicadas al OSIPTEL. C <sub>2</sub> = Número de cronogramas y/o planes de trabajo no comunicados.
34	No garantizar que equipos terminales, adquiridos a un proveedor distinto, sean utilizados por los abonados con todas las funcionalidades y aplicaciones	Artículo 42	$BI = (S/ 20\ 664,9 + S/ 3\ 271,8) \times T$	T = Meses de infracción.

**Elaboración:** Subdirección de Análisis Regulatorio de la DPRC – OSIPTEL.

## K. Reglamento de Infracciones y Sanciones

N°	Conducta infractora	Artículo/literal/numeral infringido	Fórmula	Legenda de variables
35	Incumplimiento del contrato de concesión (Plan de cobertura)	Artículo 6	$BI = S/ 458\ 904,7[(1 + 0,023\%)^{t_i} - 1] \times \left(\frac{CGNA}{CGPaís}\right) \times 100\%$	t <sub>i</sub> = Días en que se postergó la inversión (se considera la diferencia entre la fecha en que la inversión se realizó y la fecha en que se debió haberse efectuado). CGNA = Área de cobertura garantizada no atendida en el plan de cobertura. CGPaís = Área de cobertura garantizada total en el país.
36	Incumplimiento en la entrega de información	Artículos 7, 8, 9, 10 y 11	Tabla de montos fijos	-
37	Disponibilidad de enlace Tasa de reparación de fallas de equipos y de cortes de fibra óptica	Artículo 6	$BI = S/ 1\ 551,1 \times (0,5 \times \sum D_k + \sum D_l + 2 \times \sum D_m)$	$\sum D_k$ = Total de días en infracción en los k – <i>esimos centros poblados de la región Costa.</i> $\sum D_l$ = Total de días en infracción en los l – <i>esimos centros poblados de la región Sierra.</i>

$\sum D_m$  = Total de días en infracción  
en los  $m$  – esimos centros poblados de la región Selva.

Pérdida paquetes

$$BI = (S/20\ 664,9 + S/3\ 271,8) \times T$$

T = Meses de infracción.

38 Obstaculizar una acción de fiscalización

Artículo 12

$$\text{Daño} = \text{Cosobs} + \frac{\text{Cosfact}}{\text{TSDm}}$$

Cosobs = Costo de obstaculización.  
Cosfact = Costo contrafactual.  
TSDm = Tasa social de descuento mensual.

**Elaboración:** Subdirección de Análisis Regulatorio de la DPRC – OSIPTEL.

### L. Norma de Condiciones de Uso

N°	Conducta infractora	Artículo/literal/numeral infringido	Fórmula	Leyenda de variables
39	No brindar información clara, veraz, detallada y precisa previamente a la contratación y en cualquier momento en que le sea solicitada	Artículo 11	$BI = S/3\ 271,8 \times C$	C = Número de acciones de supervisión en infracción.
40	No prestar servicios de información y asistencia gratuitos en canales de atención	Numeral (i) del artículo 12	$BI = (S/7\ 159 + S/1\ 254) \times T_n$	$T_n$ = Trabajadores necesarios para cubrir con las atenciones adicionales.
41	No permitir el acceso y descarga en aplicativos informáticos	Artículo 13	$BI = S/116\ 108,9 \times C$	C = Número de funcionalidades a las que no se pudieron acceder o descargar en en el aplicativo.
42	Cuestionamiento de titularidad de líneas móviles prepago	Artículo 17	$BI = (S/20\ 664,9 + S/3\ 271,8) \times T + S/7,4 \times C + S/15 \times L$	T = Meses de infracción. C = Número de líneas que fueron cuestionadas por titularidad e incumplieron una de las etapas. L = Número de líneas no suspendidas o no dadas de baja por cuestionamientos de titularidad.
43	La conservación del contrato / Contratación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones	Numeral 2.2. del Anexo 5 y artículo 18	No conservación de contratos: $BI = (S/20\ 664,9 + S/3\ 271,8) \times N$ No utilización de mecanismos de contratación conforme a lo establecido: $BI = (S/20\ 664,9 + S/3\ 271,8) \times N + S/36 \times L$	N = Número de meses en infracción. L = Número de líneas que no utilizaron los mecanismos de contratación según la normativa.
44	Mecanismos de contratación de servicios	Numerales (ii) y (vii) del artículo 19	$BI = (20\ 664,9 + 3\ 271,8) \times T$	T = Meses de infracción.
45	No emplear la versión 1.0 de los Contratos Tipo aprobados por el OSIPTEL	Artículo 20 y segundo y sexto párrafo del numeral 2.6 del Anexo 5	$BI = (S/20\ 664,9 + S/3\ 271,8) \times T + S/36 \times N$	T = Meses de infracción. N = Número de líneas en los que no se cumplió con

				la normativa de contratos tipo.
46	Haber incumplido con la instalación y/o activación del servicio	Artículo 23	$BI = (S/ 20\ 664,9 + S/ 3\ 271,8) \times T + 36,7 \times N + I_1$	T = Meses de infracción. N = Número de casos en infracción. I <sub>1</sub> = ingresos percibidos.
47	No entregar recibos a los abonados	Artículo 28	$BI = S/ 20\ 664,9 \times T + S/ 6,3 \times R$	T = Meses de infracción. R = N° de recibos cuya entrega no se efectuó conforme a lo establecido.
48	Sobre bloqueo de equipos terminales y suspensión del servicio	Artículo 27-E del RENTESEG y artículo 60 (Condiciones de Uso)	$BI = (S/ 20\ 664,9 + S/ 3\ 271,8) \times T + S/ 36 \times N$	T = Meses de infracción. N = Número de líneas con servicio habilitado e IMEI registrado en la lista negra o no registrado en la lista blanca.
49	No desbloquear IMEI a pesar de presentarse reportes de recuperación por parte de los abonados	Artículo 61	$BI = (S/ 20\ 664,9 + S/ 3\ 271,8) \times T$	T = Meses de infracción.
50	Suspensión del servicio de forma injustificada	Artículo 66	$Daño_j = PB.TM \times TI_j \times AA_j$	T = Meses de infracción.
51	No reactivar servicios suspendidos	Artículo 68	$BI = (S/ 20\ 664,9 + S/ 3\ 271,8) \times T$	T = Meses de infracción.
52	Ejecutar la baja posterior a la fecha establecida	Numeral (i) del artículo 71 (Condiciones de Uso) y artículo 8 (Normas Especiales para Internet Fijo)	$BI = (S/ 20\ 664,9 + S/ 3\ 271,8) \times T + II$	T = Meses de infracción. II = Ingreso obtenidos por no efectuar la baja del servicio.
	Ejecutar la baja sin que el abonado lo haya solicitado	Numeral (ii) del artículo 71	$BI = (S/ 20\ 664,9 + S/ 3\ 271,8) \times T$	T = Meses de infracción.
53	Condicionar la resolución del contrato de abonado a la cancelación de una deuda	Artículo 74	$BI = (S/ 3\ 271,8 + S/ 20\ 664,9) \times T + S/ 36 \times N$	T = Meses de infracción. N = Número de líneas cuya solicitud de baja habría sido rechazada por deuda.
54	No habría cumplido con el procedimiento de cesión de posición contractual	Numeral 1.2 del Anexo 2	$BI = (S/ 20\ 664,9 + S/ 3\ 271,8) \times T + S/ 0,00044 \times C$	T = Meses de infracción. C = Número de cesiones en los cuales no se remitió el código de validación mediante SMS.
55	Restringir al abonado de migrar a otro plan tarifario	Numeral (x) del punto 4.1 del Anexo 2	$BI = S/ 3\ 271,8 \times T + S/ 36 \times L$	T = Meses de infracción. L = Número de líneas cuya solicitud de migración

				ha sido restringida de forma indebida.
56	No realizar la migración a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud de los abonados y/o no emplear los mecanismos de contratación	Segundo y tercer párrafo del numeral 4.2 del Anexo 2	$BI = (S/ 20\ 664,9 + S/ 3\ 271,8) \times T + S/ 36 \times N$	T = Meses de infracción. N = Número de líneas en infracción.
57	No cumplir con el procedimiento de reposiciones de SIM Card	Tercer párrafo del numeral 7 del anexo 2	$BI = (S/ 20\ 664,9 + S/ 3\ 271,8) \times T + S/ 36 \times N$	T = Meses de infracción. N = Número de SIM Card activadas sin la verificación de identidad.
		Quinto párrafo del numeral 7 del anexo 2	$BI = (S/20\ 664,9 + S/ 3\ 271,8) \times T + S/ 36 \times M + S/ 0,00044 \times K$	T = Meses de infracción. M = Número de SIM Card activadas en las que no se recibió el mensaje. K = Número de SMS o correos electrónicos no enviados
58	No habría cumplido con remitir información a abonados y usuarios	Numeral 2 del anexo 4	$BI = (S/ 20\ 664,9 + S/ 3\ 271,8) \times T + S/ 0,00044 \times C$	T = Meses de infracción. C = Número de casos en los cuales no se remitió el mensaje informativo.
59	No suministrar la información que acredite la solicitud y/o aceptación de la migración (Carga de la prueba)	Numeral 1.3 del anexo 5	Tabla de montos fijos	-
60	Modificación unilateral del contrato de abonado	Numeral 2.1. del Anexo 5	$BI = (S/ 3\ 271,8 + S/ 20\ 664,9) \times N \times (1 + 0,023\%)^{TT} + I_4$	N = Número de meses en infracción. TT = Tiempo desde la comisión de la infracción hasta la estimación de la multa. I <sub>4</sub> = Montos cobrados en exceso (incluyendo intereses).
61	No haber cumplido con el procedimiento para el registro de los datos personales del abonado	Artículo 8 y los numerales 2.7 y 3.1 del Anexo 5	$BI = (S/ 20\ 664,9 + S/ 3\ 271,8) \times T + S/ 36 \times N$	T = Meses de infracción por servicio i N = Número de líneas activadas sin correcto Procedimiento para registro de datos por servicio i
62	Falta de verificación biométrica de la identidad del vendedor en servicios móviles	Inciso 2 del numeral 2.8 del Anexo 5	Cuando la información de la supervisión no diferencia la línea por modalidad: $BI = (S/ 20\ 664,9 + S/ 3\ 271,8) \times T + S/ 36 \times N$	T = Meses en infracción. N = Número de líneas activadas sin verificación de identidad.
			Cuando la información permite diferenciar la modalidad en las líneas afectadas: $BI = (S/ 20\ 664,9 + S/ 3\ 271,8) \times T + S/ 15 \times N_{pre} + S/ 49,5 \times N_{contrato}$	N <sub>pre</sub> = Número de líneas prepago activadas sin verificación de identidad. N <sub>contrato</sub> = Número de líneas contrato activadas sin verificación de identidad.
63	No remitir al OSIPTEL la dirección de los puntos de venta de los distribuidores		En caso de NO encontrarse líneas activadas en estos centros no autorizados:	P = Número de puntos de venta asociados a la comisión de la infracción.

	autorizados para realizar contrataciones del servicio móvil prepago	Numeral 3 del tercer párrafo del punto 2.8 del Anexo 5	$BI = (S/ 14 609,9 + S/ 3 271,8) \times P$ <hr/> En caso de Sí encontrarse líneas activadas en estos centros no autorizados: $BI = (S/ 14 609,9 + S/ 3 271,8) \times P + S/ 15 \times L$	L = Número de líneas activadas en puntos de venta no reportados al OSIPTEL.
64	Permitir a los abonados con más de 10 servicios bajo su titularidad la contratación de un servicio adicional en canales distintos a las oficinas o centros de atención	Antepenúltimo párrafo del numeral 3.2 del Anexo 5	$BI = (S/ 20 664,9 + S/ 3 271,8) \times T + S/ 36 \times N$	T = Meses de infracción. N = Líneas móviles en infracción.
65	Verificación de la identidad en servicios móviles	Punto 3.2. del Anexo 5	Omisión en la verificación de la identidad del solicitante del servicio móvil: $BI = (S/ 20 664,9 + S/ 3 271,8) \times T + S/ 36 \times N$ <hr/> Exceder el número máximo de intentos o consultas de verificación biométrica $BI = (S/ 20 664,9 + S/ 3 271,8) \times T + S/ 36 \times M$ <hr/> No remisión del mensaje de texto inmediatamente después de la activación del servicio a cada una de las líneas móviles registradas por el abonado con su documento de identificación en la empresa operadora, así como el correo electrónico a la dirección registrada por el abonado: $BI = (S/ 20 664,9 + S/ 3 271,8) \times T + S/ 0,00044 \times K$	T = Meses de infracción. N = Número de líneas activadas sin verificación de identidad. M = Número de líneas que superaron los cinco intentos en el proceso de verificación. K = Número de líneas a las que no se le remitió el SMS.
		Punto 3.4 del Anexo 5	$BI = (S/ 20 664,9 + S/ 3 271,8) \times T + S/ 36 \times N$	T = Meses de infracción. N = Número de líneas activadas sin cumplir el procedimiento asociado al sistema de verificación no biométrico.
66	No entregar y/o no utilizar la contraseña única / entregar en los centros de atención y puntos de venta no declarados al ente regulador	Numeral 3.3 del Anexo 5	No entrega de la contraseña única: $BI = (S/ 20 664,9 + S/ 3 271,8) \times T + S/ 0,00044 \times K$ <hr/> Entrega de la contraseña única en centros de atención o puntos de venta no declarados: $BI = (S/ 20 664,9 + S/ 3 271,8) \times T$	T = Meses de infracción. C = Número de líneas que no se le remitió la contraseña única mediante SMS o correo electrónico. K = Número de líneas que no se le remitió la contraseña única mediante SMS o correo electrónico. L = Líneas que realizaron trámites sin emplear

---

Trámites sin usar contraseña única:  
$$BI = (S/ 20\ 664,9 + S/ 3\ 271,8) \times T + S/ 0,00044 \times K$$
$$+ S/36 \times L$$

contraseña única.

---

**Elaboración:** Subdirección de Análisis Regulatorio de la DPRC – OSIPTEL.

## Anexo N° 2: Formas de cálculo para las multas de las conductas infractoras asociadas a los PAS del TRASU

### A. Reglamento de Infracción y Sanciones (RGIS) y Reglamento de Reclamos (RR)

N°	Conducta infractora	Artículo/literal/numeral infringido	Componente/Materia reclamada/Mandato establecido en el acto administrativo/Transgresión	Fórmula
1	Incumplimiento de resoluciones del TRASU	Artículo 13 del RGIS	No ejecución de pruebas conjuntas	$BI = S/36,7 + S/ 25,9 + S/344,4 = S/ 407$
			Contratación no solicitada	$BI = S/ 25,9 + S/ 344,4 + S/ 344,4 + S/ 3 271,8 = S/ 3 986,5$
			Migración no atendida o no solicitada	$BI = S/ 25,9 + S/ 344,4 = S/ 370,3$
			Portabilidad no autorizada	$BI = S/ 25,9 + S/ 344,4 + S/ 344,4 = S/ 714,7$
			Corte o baja injustificada	$BI = S/ 25,9 + S/ 344,4 + S/ 344,4 + S/ 6 = S/ 720,7$
			Baja no atendida	$BI = S/ 25,9 + S/ 344,4 + S/ 344,4 = S/ 714,7$
			Falta de entrega de recibo	$BI = S/ 25,9 + S/ 344,4 + S/ 7,4 = S/ 377,7$
			Falta de entrega de contrato	$BI = S/ 25,9 + S/ 344,4 + S/ 3 271,8 + S/ 7,4 = S/ 3 649,5$
			Entrega de información no veraz	$BI = S/ 25,9 + S/ 344,4 + S/ 3 271,8 = S/ 3 642,1$
			Incumplimiento de instalación del servicio	$BI = S/ 25,9 + S/ 344,4 + S/ 344,4 = S/ 714,7$
			Facturación en exceso y cobro	$BI = S/ 25,9 + S/ 344,4 + S/ 344,4 + Fact = S/ 714,7 + Fact$
			Incumplimiento de condiciones contractuales	$BI = S/ 25,9 + S/ 344,4 + S/ 3 271,8 + Condcont = S/ 3 642,1 + Condcont$
2	Incumplimiento de actos o decisiones de la empresa operadora	Artículo 14 del RGIS	No ejecución de pruebas conjuntas	$BI = S/ 36,7 + S/ 344,4 = S/ 381,1$
			Contratación no solicitada	$BI = S/ 344,4 + S/ 344,4 + S/ 3 271,8 = S/ 3 960,6$

	Migración no atendida o no solicitada	$BI = S/ 344,4$
	Portabilidad no autorizada	$BI = S/ 344,4 + S/ 344,4 = S/ 688,8$
	Corte o baja injustificada	$BI = S/ 344,4 + S/ 344,4 + S/ 6 = S/ 694,8$
	Baja no atendida	$BI = S/ 344,4 + S/ 344,4 = S/ 688,8$
	Falta de entrega de recibo	$BI = S/ 344,4 + S/ 7,4 = S/ 351,8$
	Falta de entrega de contrato	$BI = S/ 344,4 + S/ 3 271,8 + S/ 7,4 = S/ 3 623,6$
	Entrega de información no veraz	$BI = S/ 344,4 + S/ 3 271,8 = S/ 3 616,2$
	Incumplimiento de instalación del servicio	$BI = S/ 344,4 + S/ 344,4 = S/ 688,8$
	Facturación en exceso y cobro	$BI = S/ 344,4 + S/ 344,4 + \text{Fact} = S/ 688,8 + \text{Fact}$
	Incumplimiento de condiciones contractuales	$BI = S/ 344,4 + S/ 3 271,8 + \text{Condcont} = S/ 3 616,2 + \text{Condcont}$
	No ejecución de pruebas conjuntas	$BI = S/ 36,7 + S/ 344,4 = S/ 381,1$
	Contratación no solicitada	$BI = S/ 344,4 + S/ 344,4 + S/ 3 271,8 = S/ 3 960,6$
	Migración no atendida o no solicitada	$BI = S/ 344,4$
	Portabilidad no autorizada	$BI = S/ 344,4 + S/ 344,4 = S/ 688,8$
	Corte o baja injustificada	$BI = S/ 344,4 + S/ 344,4 + S/ 6 = S/ 694,8$
	Baja no atendida	$BI = S/ 344,4 + S/ 344,4 = S/ 688,8$
	Falta de entrega de recibo	$BI = S/ 344,4 + S/ 7,4 = S/ 351,8$
	Falta de entrega de contrato	$BI = S/ 344,4 + S/ 3 271,8 + S/ 7,4 = S/ 3 623,6$
	Entrega de información no veraz	$BI = S/ 344,4 + S/ 3 271,8 = S/ 3 358,1$
	Incumplimiento de instalación del servicio	$BI = S/ 344,4 + S/ 344,4 = S/ 688,8$
	Facturación en exceso y cobro	$BI = S/ 344,4 + S/ 344,4 + \text{Fact} = S/ 688,8 + \text{Fact}$
	Incumplimiento de condiciones contractuales	$BI = S/ 344,4 + S/ 3 271,8 + \text{Condcont} = S/ 3 616,2 + \text{Condcont}$
3	Incumplimiento de la solución anticipada	
	Numeral 12 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos	
4	No ejecución de pruebas conjuntas	$BI = S/36,7 + S/ 25,9 + S/ 344,4 = S/ 407$

			Contratación no solicitada	$BI = S/ 25,9 + S/ 344,4 + S/ 344,4 + S/ 3 271,8 = S/ 3 986,5$
			Migración no atendida o no solicitada	$BI = S/ 25,9 + S/ 344,4 = S/ 370,3$
			Portabilidad no autorizada	$BI = S/ 25,9 + S/ 344,4 + S/ 344,4 = S/ 714,7$
			Corte o baja injustificada	$BI = S/ 25,9 + S/ 344,4 + S/ 344,4 + S/ 6 = S/ 720,7$
Numeral 14 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos	No anexar la constancia de notificación al expediente		Baja no atendida	$BI = S/ 25,9 + S/ 344,4 + S/ 344,4 = S/ 714,7$
			Falta de entrega de recibo	$BI = S/ 25,9 + S/ 344,4 + S/ 7,4 = S/ 377,7$
			Falta de entrega de contrato	$BI = S/ 25,9 + S/ 344,4 + S/ 3 271,8 + S/ 7,4 = S/ 3 649,5$
			Entrega de información no veraz	$BI = S/ 25,9 + S/ 344,4 + S/ 3 271,8 = S/ 3 642,1$
			Incumplimiento de instalación del servicio	$BI = S/ 25,9 + S/ 344,4 + S/ 344,4 = S/ 714,7$
			Facturación en exceso y cobro	$BI = S/ 25,9 + S/ 344,4 + S/ 344,4 + \text{Fact} = S/ 714,7 + \text{Fact}$
			Incumplimiento de condiciones contractuales	$BI = S/ 344,4 + S/ 25,9 + S/ 3 271,8 + \text{Condcont} = S/ 3 642,1 + \text{Condcont}$
			No ejecución de pruebas conjuntas	$BI = S/ 36,7 + S/ 344,4 + \frac{S/ 13,6}{2} = S/ 387,2$
			Contratación no solicitada	$BI = S/ 344,4 + S/ 344,4 + S/ 3 271,8 + \frac{S/ 13,6}{2} = S/ 3 967,4$
		5	Numeral 17 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos	Resolución en primera instancia que no se encuentra motivada
Portabilidad no autorizada	$BI = S/ 344,4 + S/ 344,4 + \frac{S/ 13,6}{2} = S/ 695,6$			
Corte o baja injustificada	$BI = S/ 344,4 + S/ 344,4 + \frac{S/ 13,6}{2} + S/ 6 = S/ 701,6$			
Baja no atendida	$BI = S/ 344,4 + S/ 344,4 + \frac{S/ 13,6}{2} = S/ 695,6$			

Falta de entrega de recibo	$BI = S/ 344,4 + \frac{S/ 13,6}{2} + S/7,4 = S/ 358,6$
Falta de entrega de contrato	$BI = S/ 344,4 + S/ 3 271,8 + \frac{S/ 13,6}{2} + S/ 7,4 = S/ 3 630,4$
Entrega de información no veraz	$BI = S/ 344,4 + S/ 3 271,8 + \frac{S/ 13,6}{2} = S/ 3 623$
Incumplimiento de instalación del servicio	$BI = S/ 344,4 + S/ 344,4 + \frac{S/ 13,6}{2} = S/ 695,6$
Facturación en exceso y cobro	$BI = S/ 344,4 + S/ 344,4 + \frac{S/ 13,6}{2} + Fact = S/ 695,6 + Fact$
Incumplimiento de condiciones contractuales	$BI = S/ 344,4 + S/ 3 271,8 + \frac{S/ 13,6}{2} + Condcont = S/ 3 623 + Condcont$

No ejecución de pruebas conjuntas	$BI = S/ 36,7 + S/344,4 + S/ 7,4 = S/ 388,5$
Contratación no solicitada	$BI = S/ 344,4 + S/ 344,4 + S/ 3 271,8 + S/ 7,4 = S/ 3 968$
Migración no atendida o no solicitada	$BI = S/ 344,4 + S/ 7,4 = S/ 351,8$
Portabilidad no autorizada	$BI = S/ 344,4 + S/ 344,4 + S/ 7,4 = S/ 696,2$
Corte o baja injustificada	$BI = S/ 344,4 + S/ 344,4 + S/ 7,4 + S/ 6 = S/ 702,2$
Baja no atendida	$BI = S/ 344,4 + S/ 344,4 + S/ 7,4 = S/ 696,2$
Falta de entrega de recibo	$BI = S/ 344,4 + S/ 7,4 = S/ 351,8$
Falta de entrega de contrato	$BI = S/ 344,4 + S/ 3 271,8 + S/ 7,4 = S/ 3 623,6$
Entrega de información no veraz	$BI = S/ 344,4 + S/ 3 271,8 + S/ 7,4 = S/ 3 623,6$
Incumplimiento de instalación del servicio	$BI = S/ 344,4 + S/ 344,4 + S/ 7,4 = S/ 696,2$
Facturación en exceso y cobro	$BI = S/ 344,4 + S/ 344,4 + S/ 7,4 + Fact = S/ 696,2 + Fact$
Incumplimiento de condiciones contractuales	$BI = S/ 344,4 + S/ 3 271,8 + 7,4 + Condcont = S/ 3 623,6 + Condcont$

6 Numeral 18 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos

No realizar la notificación por correo electrónico dentro del plazo establecido o notificar a otra dirección de correo electrónico

7 Numeral 28 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos

La empresa incumple el plazo máximo para resolver reclamos

No ejecución de pruebas conjuntas	$BI = S/ 36,7 + S/ 344,4 + S/ 13,6 = S/ 394,7$
Contratación no solicitada	$BI = S/ 344,4 + S/ 344,4 + S/ 3 271,8 + S/ 13,6 = S/ 3 974,2$

Migración no atendida o no solicitada	$BI = S/ 344,4 + S/ 13,6 = S/ 358$
Portabilidad no autorizada	$BI = S/ 344,4 + S/ 344,4 + S/ 13,6 = S/ 702,4$
Corte o baja injustificada	$BI = S/ 344,4 + S/ 344,4 + S/ 13,6 + S/ 6 = S/ 708,4$
Baja no atendida	$BI = S/344,4 + S/ 344,4 + S/ 13,6 = S/ 702,4$
Falta de entrega de recibo	$BI = S/ 344,4 + S/ 13,6 + S/ 7,4 = S/ 365,4$
Falta de entrega de contrato	$BI = S/ 344,4 + S/ 3 271,8 + S/ 13,6 + S/ 7,4 = S/ 3 637,2$
Entrega de información no veraz	$BI = S/ 344,4 + S/ 3 271,8 + S/ 13,6 = S/ 3 629,8$
Incumplimiento de instalación del servicio	$BI = S/ 344,4 + S/ 344,4 + S/ 13,6 = S/ 702,4$
Facturación en exceso y cobro	$BI = S/ 344,4 + S/ 344,4 + S/ 13,6 + \text{Fact} = S/ 702,4 + \text{Fact}$
Incumplimiento de condiciones contractuales	$BI = S/ 344,4 + S/ 3 271,8 + 13,6 + \text{Condcont}$ $= S/ 3 629,8 + \text{Condcont}$
No ejecución de pruebas conjuntas	$BI = S/ 36,7 + S/ 344,4 + S/ 25,9 = S/ 407$
Contratación no solicitada	$BI = S/ 344,4 + S/ 344,4 + S/ 3 271,8 + S/ 25,9 = S/ 3 986,5$
Migración no atendida o no solicitada	$BI = S/ 344,4 + S/ 25,9 = S/ 370,3$
Portabilidad no autorizada	$BI = S/ 344,4 + S/ 344,4 + S/ 25,9 = S/ 714,7$
Corte o baja injustificada	$BI = S/ 344,4 + S/ 344,4 + S/ 25,9 + S/ 6 = S/ 720,7$
Baja no atendida	$BI = S/ 344,4 + S/ 344,4 + S/ 25,9 = S/ 714,7$
Falta de entrega de recibo	$BI = S/ 344,4 + S/ 25,9 + S/ 7,4 = S/ 377,7$
Falta de entrega de contrato	$BI = S/ 344,4 + S/ 3 271,8 + S/ 25,9 + S/ 7,4 = S/ 3 649,5$
Entrega de información no veraz	$BI = S/ 344,4 + S/ 3 271,8 + S/ 25,9 = S/ 3 642,1$
Incumplimiento de instalación del servicio	$BI = S/ 344,4 + S/ 344,4 + S/ 25,9 = S/ 714,7$

8

Numeral 29 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos

La empresa no cumple con elevar el expediente de queja al TRASU

Facturación en exceso y cobro

$$BI = S/ 344,4 + S/ 344,4 + S/ 25,9 + Fact = S/ 714,7 + Fact$$

Incumplimiento de condiciones contractuales

$$BI = S/ 344,4 + S/ 3 271,8 + 25,9 + Condcont \\ = S/ 3 642,1 + Condcont$$

9	Numeral 29 del Anexo 1 del RR	No elevación del expediente de queja al TRASU	No elevación de queja	$BI = S/ 344,4 + S/ 25,9 = S/ 370,3$
10	Numeral 30 del Anexo 1 del RR	Elevación de queja o apelación sin incluir todas las formalidades establecidas	Elevación de queja	$BI = S/ 25,9$
11	Artículo 9 del RGIS	Entrega de información inexacta o falsa	Entrega de información inexacta	$BI = S/ 3 271,8$
	Artículo 10 del RGIS		Entrega de información falsa	$BI = S/ 3 271,8$

**Elaboración:** Subdirección de Análisis Regulatorio de la DPRC – OSIPTEL.