



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**RESOLUCIÓN: 1**

**EXPEDIENTE N° 0004-2008/TRASU/GUS-PAS  
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR**

Lima, 21 de abril de 2009.

EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
OBJETO DE SANCION	: Presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 47° de la Resolución de Consejo Directivo N° 002-99-CD/OSIPTEL <sup>1</sup> Reglamento General de Infracciones y Sanciones.
INFORMES DE SECRETARIA TECNICA	: Informe N° 004-ST/2009 de fecha 29 de enero de 2009.

**VISTOS:** el Informe N° 004-ST/2009 expedido por el Órgano Instructor y;

**CONSIDERANDO:**

**I. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR**

- 1.1 Mediante carta notificada el 18 de agosto de 2008, el Órgano Instructor pone en conocimiento de LA EMPRESA OPERADORA la Carta de Intento de Sanción N° C.106-TRASU/2008, por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 47° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones -infracción grave- la cual se sustenta en las exigencias de pago que ésta habría realizado durante un procedimiento de reclamación en trámite; en este sentido, en los escritos de queja en que se detectó la supuesta infracción al procedimiento, el TRASU declaró fundadas las quejas de los usuarios.

Asimismo, de conformidad con el Artículo 53° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones<sup>2</sup>, se otorgó a LA EMPRESA OPERADORA el plazo de diez (10) días hábiles, para la presentación de sus descargos referidos a la presunta comisión de la infracción.

<sup>1</sup> **Artículo 47°.-** La empresa que transgreda mediante cualquier modalidad el Artículo 14° del Decreto Legislativo N° 716, incurrirá en infracción grave. A lo establecido en el presente artículo no es de aplicación el Artículo 55° de este Reglamento.

Entre otros supuestos, se consideran transgresiones a la norma a que se refiere el párrafo anterior, las suspensiones, cortes del servicio o la resolución del contrato de abonado, durante un procedimiento de reclamo en cualquier instancia; la utilización de modalidades que coaccionen al usuario por el no pago del monto reclamado; la exigencia indirecta de pago del monto reclamado; y, la no aceptación del pago del monto no reclamado."

<sup>2</sup> **Artículo 53°.-** En el caso de los Artículos 43°, 44° y el Capítulo XI, el procedimiento para la imposición de sanciones tendrá como requisito mínimo otorgar al potencial sancionado la posibilidad de presentar descargos por escrito."



- 1.2 Con Carta N° DR-067-C-0849/DS-08 recibida el 02 de setiembre de 2008, LA EMPRESA OPERADORA solicitó un plazo ampliatorio de diez (10) días hábiles a fin de absolver el requerimiento realizado mediante Carta N° C.0106-TRASU/2008, debido a que se encuentra realizando gestiones para obtener información necesaria.
- 1.3 Mediante Carta N° C.117-TRASU/2008 notificada el 04 de setiembre de 2008, el Órgano Instructor consideró conveniente otorgarle a LA EMPRESA OPERADORA el plazo adicional solicitado, indicando que el mismo se contabilizará a partir del día siguiente del vencimiento del plazo otorgado anteriormente.
- 1.4 LA EMPRESA OPERADORA, mediante Carta N° DR-067-C-0884/DS-08 recibida el 16 de setiembre de 2008, remitió sus descargos, en los que señala fundamentalmente los argumentos que a continuación detallamos:
  - (I) La Carta de Intento de Sanción carece de motivación debida como requisito de validez.
  - (II) La Carta de Intento de Sanción no cumple con el requisito de objeto o contenido de los actos administrativos.
  - (III) La Carta de Intento de Sanción contraviene la exigencia de finalidad pública.
  - (IV) Telefónica del Perú S.A.A. no ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 47° del RGIS.
- 1.5 El Órgano Instructor queda expedito a presentar el correspondiente informe.

## II. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS OCURRIDOS EN LOS EXPEDIENTES DE QUEJA QUE SIRVEN DE SUSTENTO PARA EL PRESENTE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR.

A continuación se procederá brevemente a la descripción del desarrollo de los procedimientos que se siguieron en los expedientes que han dado lugar al presente procedimiento administrativo sancionador:

### 1. Expediente N° 00015-2007/TRASU/GUS-RQJ

Se tramitaron las quejas presentadas por el señor HILARIO TARAZONA DAMACENA en fechas 22 de diciembre de dos mil seis y 04 de enero dos mil siete por la no elevación de su recurso de apelación de fecha 28 de noviembre de dos mil seis y por los requerimientos de pago efectuados respecto del recibo de octubre de dos mil seis, toda vez que el requerimiento se habría efectuado a pesar de tener un reclamo en trámite<sup>3</sup>.

Al respecto, es importante indicar que, del expediente N° 01596-2006/TRASU/GUS-RA se aprecia que el usuario presentó con fecha 28 de noviembre de dos mil seis un recurso de apelación contra la resolución N° LD-843-R-A-059414-06P, la cual habría declarado infundado su reclamo por la facturación del recibo de octubre de dos mil seis. En dicha ocasión, LA EMPRESA OPERADORA cumplió con elevar oportunamente el referido recurso de apelación en fecha 13 de diciembre de dos mil seis, el cual fue tramitado ante el TRASU en el expediente antes mencionado.

<sup>3</sup> El requerimiento de pago consta a Fojas 11 del expediente sancionador.



De otro lado, respecto del requerimiento de pago durante la tramitación de un reclamo, LA EMPRESA OPERADORA no niega esta situación en sus descargos, sino que procedió a indicar que *éste se realizó de manera involuntaria* y que ha procedido a efectuar acciones del caso coordinando con las empresas gestoras de cobranza para que cesen las cobranzas por el recibo de diciembre de dos mil seis.

El TRASU mediante Resolución N° 1, Resolución Final, declara infundada la queja en el extremo referido a la no elevación del recurso de apelación; y fundada por el requerimiento de pago con reclamo en trámite, indicando que debe considerarse sin valor alguno el envío de las cartas de cobro que motivan la queja.

## 2. Expediente N° 00105-2007/TRASU/GUS-RQJ

Se tramitó la queja presentada por el señor RAMÓN FRANCISCO EUSEBIO CÁMERO ROLDÁN el 16 de enero de dos mil siete por la no contestación oportuna de su reclamo BRF-5703069, y por el requerimiento de pago respecto del recibo de octubre de dos mil seis, toda vez que el requerimiento se habría efectuado a pesar de tener un reclamo en trámite<sup>4</sup>.

Al respecto, LA EMPRESA OPERADORA señaló en sus descargos que el reclamo BRF-5703069 fue resuelto y notificado conforme a lo indicado en el artículo 27° de la Directiva de Reclamos; y respecto del requerimiento de pago *indica que se debió a un error involuntario*.

De la información que obra en el expediente se advierte que LA EMPRESA OPERADORA ha acreditado haber dado respuesta de manera oportuna al reclamo BRF-5703069, mediante un Acta de Notificación bajo puerta que cumple con los requisitos señalados en la Directiva. De otro lado, el artículo 32° de las Condiciones de Uso establece que durante la tramitación de un reclamo no se podrá requerir el pago de los montos reclamados en tanto el procedimiento administrativo no concluya.

El TRASU mediante Resolución N° 1, Resolución Final, declara infundada la queja en el extremo referido a la no contestación oportuna del reclamo BRF-5703069, y fundada por requerimiento de pago con reclamo en trámite, indicando que debe considerarse sin valor alguno el envío de la carta de cobro que motiva la queja.

## 3. Expediente N° 00723-2007/TRASU/GUS-RQJ

Se tramitó la queja presentada por el señor JACINTO EMILIANO LLANOS LIZETTI el 27 de junio de dos mil siete por la no contestación oportuna de su reclamo BRF-5792405, y por los requerimientos de pago respecto de los recibos febrero, marzo y mayo de dos mil siete, toda vez que el requerimiento se habría efectuado a pesar de tener un reclamo en trámite<sup>5</sup>.

<sup>4</sup> El requerimiento de pago consta a Fojas 37 del expediente sancionador.

<sup>5</sup> El requerimiento de pago consta de Fojas 67 y 68 del expediente sancionador.



Al respecto, LA EMPRESA OPERADORA señaló en sus descargos que el reclamo BRF-5792405 fue resuelto y notificado conforme a lo indicado en el artículo 27° de la Directiva de Reclamos; y respecto de los requerimientos de pago indica: a) la factura de febrero de dos mil siete se envió por no impugnar lo resuelto en primer instancia; b) la factura de marzo de dos mil siete corresponde a la parte no reclamada del recibo; y c) la factura de mayo había vencido.

De la información que obra en el expediente se advierte que LA EMPRESA OPERADORA no ha acreditado haber dado respuesta de manera oportuna al reclamo BRF-5792405 por la facturación de febrero de dos mil siete, dado que del cargo de notificación bajo puerta se advierte que el notificador no indicó datos que permitieran identificar e individualizar el inmueble, por lo que la indicada resolución no habría sido notificada válidamente. En tal sentido, el requerimiento de pago por el recibo de febrero de dos mil siete se habría efectuado cuando el reclamo aún se encontraba en trámite.

El TRASU mediante Resolución N° 1, Resolución Final, declara fundada la queja.

#### 4. Expediente N° 00112-2008/TRASU/GUS-RQJ

Se tramitó la queja presentada por la señora ROSARIO DEL PILAR DÍAZ BONILLA el 23 de enero de dos mil ocho por la no contestación oportuna de su reclamo presentado por la facturación del recibo de setiembre de dos mil siete, y por el requerimiento de pago respecto del recibo de octubre de dos mil siete, toda vez que el requerimiento se habría efectuado a pesar de tener un reclamo en trámite<sup>6</sup>.

Al respecto, LA EMPRESA OPERADORA señaló en sus descargos que el reclamo presentado por el mes de setiembre de dos mil siete fue declarado fundado a través de la Resolución N° RES-2007-R-A-103414-07/PMF de fecha 02 de octubre de dos mil siete procediéndose a ajustar el monto reclamado. Asimismo, respecto del requerimiento de pago señala que el usuario no ha adjuntado la carta mediante la cual se habría efectuado el requerimiento de pago, no obstante ello, indica que realizó acciones de cobranza el día once de enero de dos mil ocho y que en dicha fecha la deuda del recibo de octubre de dos mil siete ya era exigible.

De la información que obra en el expediente se advierte que LA EMPRESA OPERADORA no ha adjuntado copia de la notificación que acredite haber dado respuesta de manera oportuna al usuario respecto de su reclamo por la facturación de setiembre de dos mil siete. De otro lado, el usuario ha presentado copia de la carta de requerimiento de pago de fecha 17 de enero de dos mil ocho mediante la cual se exigió el pago de la facturación de octubre de dos mil siete, la cual fue reclamada con fecha 12 de enero de dos mil ocho. En tal sentido, el requerimiento de pago por el recibo de octubre de dos mil siete se habría efectuado cuando el reclamo aún se encontraba en trámite.

El TRASU mediante Resolución N° 1, Resolución Final, declara fundada la queja, indicando que debe considerarse sin valor alguno el envío de la carta de cobro que motiva la queja.

<sup>6</sup> El requerimiento de pago consta de Fojas 93 y 94 del expediente sancionador.



##### 5. Expediente N° 00306-2008/TRASU/GUS-RQJ

Se tramitó la queja presentada por el señor VÍCTOR GONZALO ITURRY RUIZ en representación de la empresa RADIODIFUSORA 1160 S.A. el 08 de abril de dos mil ocho por el requerimiento de pago efectuado mediante las cartas N° 00392415, N° 00411964 y N° 00420930, toda vez que los requerimientos se habrían efectuado a pesar de tener reclamos en trámite<sup>7</sup>.

Al respecto, LA EMPRESA OPERADORA señaló en sus descargos que: a) la carta N° 00392415 fue emitida el 10 de diciembre de dos mil siete, es decir, antes de la presentación del reclamo; b) la carta N° 00411964 emitida el 19 de febrero de dos mil ocho se realizó fuera del período de reclamo, toda vez que la resolución de primer instancia fue notificada el 04 de febrero de dos mil ocho y el recurso de apelación fue presentado el 21 de febrero de dos mil ocho; y c) la carta N° 00420930 de fecha 12 de marzo de dos mil ocho fue emitida por una *incidencia en el aplicativo de Cobranzas* a pesar de que el procedimiento de apelación se encontraba en curso.

De la información que obra en el expediente se advierte que la carta N° 00392415 fue emitida antes del inicio del procedimiento, y las cartas N° 00411964 y N° 00420930 fueron emitidas durante el trámite del reclamo.

El TRASU mediante Resolución N° 1, Resolución Final, declara improcedente la queja en el extremo referido al requerimiento de pago efectuado mediante la carta N° 00392415, y fundada por el requerimiento de pago con reclamo en trámite efectuado mediante las cartas N° 00411964 y N° 00420930, indicando que debe considerarse sin valor alguno el envío de la cartas de cobro que motivan la queja.

##### 6. Expediente N° 00308-2008/TRASU/GUS-RQJ

Se tramitó la queja presentada por el señor VÍCTOR GONZALO ITURRY RUIZ en representación de la empresa RADIODIFUSORA 1160 S.A. el 08 de abril de dos mil ocho por el requerimiento de pago efectuado mediante las cartas N° NOT-TELEF-12-07 y N° NOT-TELEF-03-08-002212, toda vez que los requerimientos se habrían efectuado a pesar de tener reclamos en trámite<sup>8</sup>.

Al respecto, LA EMPRESA OPERADORA señaló en sus descargos que *debido a una incidencia en el aplicativo de Cobranzas*, a pesar de tener registradas las facturas como reclamadas, emitió dos cartas de cobro N° NOT-TELEF-12-07 y N° NOT-TELEF-03-08-002212.

De la información que obra en el expediente se advierte que el usuario presentó en fechas 14 de diciembre de dos mil siete reclamos por las facturaciones de abril de dos mil dos, y abril de dos mil cinco a julio de dos mil siete, de marzo de dos mil cinco a julio de dos mil siete, y en fecha 27 de febrero de dos mil ocho interpuso

<sup>7</sup> El requerimiento de pago consta de Fojas 111-115 del expediente sancionador.

<sup>8</sup> El requerimiento de pago consta de Fojas 147-160 del expediente sancionador.



una apelación contra lo resuelto por LA EMPRESA OPERADORA el 24 de enero de dos mil ocho.

De ello, se puede colegir que la carta de cobranza N° NOT-TELEF-03-08-002212 de fecha 26 de febrero de dos mil ocho fue emitida durante el plazo que tenía el usuario para apelar la resolución de primera instancia ante el TRASU.

El TRASU mediante Resolución N° 1, Resolución Final, declara fundada la queja, indicando que debe considerarse sin valor alguno el envío de la carta de cobro que motiva la queja.

### **III. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR**

#### **3.1. NORMAS APLICABLES**

1. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante LPAG).
2. Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL.
3. Resolución N° 002-99-CD/OSIPTEL, Reglamento General de Infracciones y Sanciones (en adelante el RGIS).
4. Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL que aprueba la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones y sus modificatorias (en adelante la Directiva de Reclamos).

#### **3.2. ANÁLISIS DE LA PRESUNTA INFRACCIÓN Y DE LOS DESCARGOS PRESENTADOS POR LA EMPRESA OPERADORA.**

En sus descargos LA EMPRESA OPERADORA se ha limitado a indicar que el presente procedimiento administrativo sancionador carece de validez jurídica, toda vez que no cumple con las formalidades legales antes señaladas.

A continuación procederemos a analizar los puntos desarrollados por LA EMPRESA OPERADORA, y en tal sentido, con la finalidad de efectuar un análisis respecto a los argumentos de fondo de la presunta infracción cometida por LA EMPRESA OPERADORA, es necesario determinar:

- 3.2.1. Si la Carta de Intento de Sanción carece de motivación debida como requisito de validez.
- 3.2.2. Si la Carta de Intento de Sanción no cumple con el requisito de objeto y contenido.
- 3.2.3. Si la Carta de Intento de Sanción contraviene la exigencia de finalidad pública.
- 3.2.4. Si Telefónica del Perú S.A.A. ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 47° del RGIS.



### 3.2.1. Falta de motivación de la Carta de Intento de Sanción

LA EMPRESA OPERADORA señala que: “(...) *el presente intento de sanción (en tanto que acto mediante el cual se inicia el procedimiento sancionador) carece de una debida motivación, no obstante que la misma constituye uno de los requisitos de validez de los actos administrativos, conforme ha sido señalado expresamente en el artículo 3º, inciso 4 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (...)*”.

Adicionalmente, indica que no se menciona en el intento de sanción la referencia a los fundamentos de hecho probados y de derecho aplicables que supuestamente justifican la imputación de un tipo infractor específico, lo que supone una contravención de lo previsto en el artículo 6º, numeral 6.1 de la LPAG.

Asimismo, agrega:

*“(...) en el referido intento de sanción tampoco se acompaña copia de informe preliminar alguno realizado con actividades de supervisión previas, de oficio o sustentadas en denuncias administrativas, que hubieran motivado el inicio del procedimiento sancionador, así como tampoco las mismas son recogidas (en todo o en parte). Finalmente, tampoco se indica, como consecuencia de todo lo señalado, el merito en virtud del cual el TRASU habría llegado a la conclusión de la procedencia de apertura de un procedimiento sancionador por la supuesta comisión de infracción por parte de nuestra representada. Ello a su vez comporta una contravención a lo establecido en el artículo 6º, numeral 6.2 de la LPAG (...)*”.

*“(...) la comunicación de referencia cursada por el TRASU se limita a hacer alusión a un supuesto de hecho infractor, “exigencia de pago que realiza la empresa operadora al usuario a pesar de encontrarse en trámite un procedimiento de reclamo”, y del mismo modo indica – de manera general y amplia- que los expedientes listados en la carta de referencia se detectaron las supuestas infracciones, se advierte en el presente caso que lo señalado por el TRASU de OSIPTEL sólo puede identificarse como una fórmula general y vacía de fundamentación para el caso concreto, lo que comporta una abierta contravención de la prohibición expresa contenida en el artículo 6º, numeral 6.3 de la LPAG (...)*”. (sic)

Al respecto, el TRASU considera que la Carta de Intento de Sanción C.106-TRASU/2008, no contiene una “*fórmula general y vacía sin fundamentación*”, sino mas bien, el contenido de la misma se ajusta a lo indicado por la ley de procedimiento administrativo general.

Al efecto, de conformidad con el artículo 235º numeral 3 de la LPAG: “*Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ceñirán a las siguientes disposiciones: 3. Decidida la iniciación del procedimiento sancionador, la autoridad instructora del procedimiento formula la respectiva notificación de cargo al posible sancionado, la que debe contener los datos a que se refiere el numeral 3 del artículo precedente para que presente sus descargos por escrito en un*



*plazo que no podrá ser inferior a cinco días hábiles contados a partir de la fecha de notificación.”*

Asimismo, Morón Urbina señala que el acto de iniciación “debe contener la identificación de los antecedentes que motivan la apertura (denuncia, orden superior, cumplimiento de un deber legal, etc.), de los administrados objetos de la posible sanción administrativa, la exposición breve de los hechos que puedan corresponder, la norma legal que ampara el inicio del procedimiento, la adopción de las medidas provisionales que fueran del caso apreciar”<sup>9</sup>.

De la revisión de la Carta de Intento de Sanción C.106-TRASU/2008 se aprecia que el Órgano Instructor comunicó a LA EMPRESA OPERADORA -conforme a lo dispuesto por el artículo 235° antes mencionado- el intento de sanción consignando todos los requisitos contenidos en el mismo, tales como los hechos imputados –requerimiento de pago durante la tramitación de un reclamo<sup>10</sup>-; la calificación de la infracción –artículo 47° del RGIS; la expresión de las sanciones que se le pudiera imponer –infracción grave-; así como la autoridad competente y la norma que atribuye tal competencia -Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios TRASU-, acorde con lo establecido por el artículo 56° inciso b. del RGIS.

En consecuencia, sostenemos que la falta de motivación alegada por LA EMPRESA OPERADORA carece de fundamento, toda vez que el procedimiento administrativo sancionador iniciado por el Órgano Instructor, se basa en lo actuado y probado en los expedientes de queja que le sirven de sustento y de los cuales LA EMPRESA OPERADORA ha sido parte.

Por lo antes expuesto, se concluye que el Órgano Instructor cumplió con los requisitos consignados por la normativa aplicable al procedimiento sancionador, al establecer correctamente en la carta de intento de sanción la infracción imputada y la normativa aplicable; por lo que el mismo ha sido dictado conforme a los requisitos de validez del acto administrativo.

De otro lado, respecto a las alegaciones de LA EMPRESA OPERADORA en las cuales indica que en el presente procedimiento administrativo sancionador no se ha presentado un informe preliminar realizado con actividades de supervisión previas que motiven el inicio del presente procedimiento, es necesario precisar que la Secretaría Técnica como Órgano Instructor, antes de dar inicio a un procedimiento sancionador, realiza un trabajo previo de revisión de las presuntas infracciones cometidas, las cuales se justifican en el análisis y estudio de las quejas que se han tramitado ante el TRASU –como las que sustentan el presente procedimiento administrativo sancionador-.

Al efecto, como bien señala el profesor Morón Urbina una de las funciones de la Administración es la de cautelar y constatar el cumplimiento de lo previsto en el

<sup>9</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos, *Comentarios. Nueva Ley del Procedimiento Administrativo General*, Lima: Gaceta Jurídica, 2001, pp.529-530.

<sup>10</sup> Referido a lo acontecido en los expedientes de queja en virtud de los cuales se dio inicio al presente procedimiento administrativo sancionador.





ordenamiento vigente, y es esta especial función la que rige su actuación en los procedimientos administrativos sancionadores.

Es así que, a partir del estudio y análisis de las quejas tramitadas ante el TRASU, el Órgano Instructor cumple con su función de cautelar e inspeccionar que no se infrinja el marco legal normativo vigente en materia de telecomunicaciones, y en caso detecte infracciones al mismo, está facultado dar inicio a un procedimiento administrativo sancionador. Tal como afirma Franch I. Sagner, la labor de inspección puede derivar en un procedimiento administrativo sancionador:

*“Si el resultado de la actividad de inspección supone verificar que la entidad cumple con las normas jurídicas, el procedimiento termina aquí. En caso llegue a verificarse su incumplimiento, entonces puede abrirse un procedimiento sancionador”<sup>11</sup>.*

En ese orden de ideas, no resulta lógico que LA EMPRESA OPERADORA alegue no tener conocimiento de los hechos que fundamentan el inicio del presente procedimiento administrativo sancionador ni el sustento jurídico del mismo, toda vez que éste ha sido iniciado a partir de las quejas en las cuales el TRASU determinó que LA EMPRESA OPERADORA habría cometido una infracción y es a partir del análisis y estudio de las quejas que el Órgano Instructor determina el inicio de un procedimiento administrativo sancionador.

Habiendo dado respuesta al primer fundamento de LA EMPRESA OPERADORA, nos parece importante indicar que LA EMPRESA OPERADORA confunde las funciones desempeñadas por la Secretaría Técnica respecto de las del TRASU, toda vez que, en su argumentación indica, que es el TRASU quien remite la carta de intento de sanción.

Al respecto cabe mencionar que, de conformidad con lo establecido por el RGIS, la Secretaría Técnica actúa como órgano instructor en los procedimientos en los que el TRASU es competente para resolver el procedimiento administrativo sancionador.

### **3.2.2. Incumplimiento de los requisitos de objeto y contenido de la Carta de Sanción.**

LA EMPRESA OPERADORA indica que la Carta de Intento de Sanción no cumple con los requisitos del objeto y contenido de los actos administrativos, mencionando expresamente que:

*“De acuerdo a lo establecido en el artículo 3°, inciso 2 de la LPAG, otro de los requisitos de validez de los actos administrativos, es el objeto o contenido (...)*

---

<sup>11</sup> FRANCH I. SAGUER, Marta, *Intervención administrativa sobre Bancos y Cajas de Ahorro*, Madrid: Civitas, 1992, p. 321.

*(...) el cumplimiento del requisito del objeto en los actos administrativos, presupone a su vez el cumplimiento de una regla de congruencia, lo que lleva necesariamente a la motivación y de ahí, a evidenciar que el cumplimiento de la motivación debida acarrea a su vez –en gran medida- el cumplimiento del objeto. Por lo tanto, y de acuerdo a lo que ha sido señalado en la sección que antecede, toda vez que el acto a través del cual se nos ha instaurado un procedimiento administrativo sancionador, carece de motivación, se advierte que el mismo no cumple con la exigencia de objeto o contenido, por no evidenciarse las cuestiones surgidas de la motivación, toda vez que la misma es inexistente”. (sic)*

Agrega que “nuestra LPAG establece en el numeral 2 del artículo 3° lo siguiente:

*“Objeto o contenido. Los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico, debiendo ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación.” (sic)*

Al respecto, el TRASU considera pertinente precisar el concepto jurídico del “objeto o contenido del acto administrativo”; a tal efecto, Morón Urbina indica que el objeto o contenido del acto es *precisamente aquello que se decide en el acto. El objeto del acto aparecerá siempre predeterminado por la norma respectiva que será generalmente habilitante o prohibitiva.*

En tal sentido, *“el administrador tiene su competencia circunscrita a lo que las normas determinan, por lo cual la facultad que ellas le confieren está necesariamente restringida y orientada al cumplimiento de la propia finalidad del sistema normativo”*<sup>12</sup>. En consecuencia, el acto debe estar de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente y, como hemos explicado en el acápite precedente, la Carta de Intento de Sanción ha sido realizada en seguimiento de lo establecido en las normas que dirigen la actuación del Órgano Instructor.

Asimismo, como se aprecia del desarrollo de los descargos de LA EMPRESA OPERADORA, ésta no ha negado haber cometido la infracción tipificada en el artículo 47° del RGIS, sino que se limita a señalar que la Carta de intento de sanción adolece de validez legal, toda vez que no cumpliría con los requisitos establecidos en la LPAG. No obstante ello, dicho argumento carece de veracidad y exactitud como se ha señalado.

En consecuencia, al tramitar el presente procedimiento sancionador el Órgano Instructor ha actuado siguiendo lo establecido en el marco legal normativo vigente aplicable a este tipo de procedimientos.

<sup>12</sup> GORDILLO, Agustín, *Tratado de Derecho Administrativo*, Tomo 3, Lima: Ara Editores, 2003, p. IX-25.



### 3.2.3. Si la Carta de Intento de Sanción contraviene la exigencia de finalidad pública.

LA EMPRESA OPERADORA señala que: *“De acuerdo a lo establecido en el artículo 3°, inciso 3 de la LPAG, otro de los requisitos de validez de los actos administrativos, es la finalidad pública (...)” (sic).*

Adicionalmente indica:

*“(...) Es pues obligación de la administración proteger el interés público, garantizando la correcta y justa aplicación de las leyes y sancionando el abuso de derecho. Así, lo señala el Artículo III del Título Preliminar de la LPAG, también transgredido (...)”*

*(...) la finalidad que subyace en los actos que dan inicio a los procedimientos sancionadores, es la de formalizar la aplicación del mecanismo tendiente a la aplicación de consecuencias gravosas por la comisión de conductas constitutivas de infracción, pero bajo el presupuesto de haberse acreditado la existencia de hechos que calificarían como infracción, y respecto de los cuales se precisa determinar la eventual presentación de responsabilidad.*

*En el presente caso, no se evidencia en la Carta C.106-TRASU/2008 el cumplimiento del presupuesto a que se ha hecho referencia (pues sólo se advierte el inicio meramente formal de un procedimiento sancionador), lo que es contrario al espíritu de la normativa que ha habilitado a la Administración las facultades necesarias para el ejercicio de su función fiscalizadora y sancionadora, más aún tomando en cuenta la necesaria exigencia razonabilidad y proporcionalidad en el ejercicio de dicha potestad”. (sic)*

Sobre lo alegado por LA EMPRESA OPERADORA, debemos precisar que podemos hablar de vulneración de la finalidad de un acto administrativo, cuando se presentan los siguientes supuestos: a) el contenido del acto persigue una finalidad personal del funcionario, b) el contenido del acto persigue una finalidad a favor de la Administración; y c) el contenido del acto persigue cualquier finalidad a favor de un tercero (particular, otro funcionario o grupo de poder)<sup>13</sup>.

El contenido de los actos de la Administración está sujeto a lo que dispone el marco normativo que regula su actuación; en tal sentido, queda vedada cualquier posibilidad de desvío para satisfacer algún interés privado o personal de los funcionarios/agentes públicos ajenos a la competencia ejercida por el órgano emisor del acto administrativo. Por ello, cada acto administrativo debe estar relacionado con la razón determinante que originó la asignación de la competencia del órgano administrador.

<sup>13</sup> MORÓN URBINA, *Op. Cit.*, p. 71.



De la revisión de la Carta de Intento de Sanción, podemos notar que la finalidad es la de dar inicio a un procedimiento administrativo sancionador a fin de determinar si LA EMPRESA OPERADORA cometió la infracción señalada en el artículo 47° del RGIS.

Al respecto, debemos tener presente que toda actividad administrativa debe tender a realizar o satisfacer un interés general hacia el cual esa actividad se orienta como finalidad, de acuerdo a las atribuciones que el ordenamiento jurídico le otorga. Es así que mediante los procedimientos administrativos sancionadores se protege a los usuarios de actos lesivos producidos por parte de las empresas operadoras y, además, se corrigen las conductas lesivas cometidas por éstas a fin de que no sean repetidas.

En ese sentido, De Palma Del Teso afirma:

*“La finalidad del Derecho Sancionador Administrativo es, como se ha dicho, la prevención de las conductas que puedan poner en peligro o lesionar bienes jurídicos.”<sup>14</sup>*

Esta actuación se realiza en estricto seguimiento de las funciones otorgadas por las normas jurídicas que dirigen su desempeño, en consecuencia, el TRASU considera que la Carta de Intento de Sanción no vulnera el Principio de Finalidad Pública.

Asimismo, como ya se ha explicado en los acápites precedentes, la Carta de Intento de Sanción cumple con los requisitos establecidos en la LPAG.

De otro lado, LA EMPRESA OPERADORA señala que la Secretaría Técnica del TRASU debió tomar en consideración el Principio de Razonabilidad contemplado en el artículo IV 1.4 del Título Preliminar de la LPAG, el mismo que da una pauta a la autoridad que está proveída de facultades de gravamen, para ejercerlas de manera legítima, justa y proporcional, de manera que no pueda pretender sancionar por hechos que no ameritan ni constituyen una sanción.

Según lo señalado por Danós Ordóñez: *“El Principio de Razonabilidad, también conocido como proporcionalidad en otros ordenamientos, postula la adecuación entre medios y fines, de modo que la Administración Pública no debe imponer ninguna carga, obligación, sanción o prestación más gravosa que la que sea indispensable para cumplir con las exigencias del interés público”<sup>15</sup>*

Asimismo, Morón Urbina precisa que: *“La norma contempla que para cumplir con el principio de razonabilidad una disposición de gravamen, debe cumplir con:*

- *Adoptarse dentro de los límites de la facultad atribuida. Esto es, cumplir y no desnaturalizar la finalidad para la cual fue acordada la competencia de emitir el acto de gravamen.*

<sup>14</sup> DE PALMA EL TESO, Angeles, *El principio de culpabilidad en el Derecho administrativo sancionador*, Madrid: Tecnos, 1996, p. 41.

<sup>15</sup> DANÓS ORDÓÑEZ, Jorge, *Comentarios a la nueva ley del procedimiento administrativo general*, Julio 2001, p. 45.



- *Mantener la proporción entre los medios y fines. Quiere decir que la autoridad al decidir el tipo de gravamen a emitir o entre los diversos grados que una misma noción puede conllevar, no tiene plena discrecionalidad para la opción, sino que debe optar por aquella que sea proporcional a la finalidad perseguida por la propia norma legal*<sup>16</sup>.

De lo anteriormente señalado, el TRASU aprecia que el inicio del procedimiento sancionador se justificó en lo dispuesto por el artículo 47° del RGIS, el mismo que sanciona el requerimiento de pago durante la tramitación de un reclamo.

En ese orden de ideas, el inicio del presente procedimiento sancionador se ha realizado observando el principio de razonabilidad, al haberse basado en una norma expresa del RGIS, por lo que no ha existido arbitrariedad por parte del Órgano Instructor.

Ahora bien, el Principio de Razonabilidad se aplica a efecto de graduar la sanción; para ello, se requiere previamente haber evaluado y determinado que la conducta del administrado es susceptible de sanción. En tal sentido, para aplicar este principio previamente se debe haber evaluado la responsabilidad administrativa de LA EMPRESA OPERADORA.

Teniendo en consideración lo anteriormente expresado y habiendo analizado los argumentos de LA EMPRESA OPERADORA, podemos indicar que en los expedientes de queja N° 00015-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00105-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00306-2008/TRASU/GUS-RQJ y N° 00308-2008/TRASU/GUS-RQJ, LA EMPRESA OPERADORA manifestó expresamente que los requerimientos de pago se realizaron por incidencias en sus sistemas o por errores cometidos por las empresas de cobranza.

En estos expedientes, LA EMPRESA OPERADORA ha reconocido haber efectuado requerimientos de pago, lo cual resulta suficiente para considerar a la empresa incurso en el supuesto señalado en el artículo 47° del RGIS.

En efecto, debemos considerar que nuestro ordenamiento jurídico en materia de protección al usuario del servicio de telecomunicaciones le exige al operador cumplir estrictamente con una serie de prescripciones. Esto conlleva la obligación de desarrollar y utilizar sistemas apropiados y acordes con las obligaciones que la ley impone.

En este mismo sentido, en los casos en los cuales LA EMPRESA OPERADORA menciona que el requerimiento de pago fue enviado “por error de la empresa de cobranza”<sup>17</sup>, debemos indicar que LA EMPRESA OPERADORA es la responsable de implementar la infraestructura y sistemas adecuados que cuenten con la información necesaria para no efectuar requerimientos de pago sobre montos en reclamo, siendo cualquier infracción sobre esta materia de responsabilidad directa de la empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A. como concesionaria del servicio de telefonía.

<sup>16</sup> MORÓN URBINA, *Op. Cit.*, p. 32

<sup>17</sup> A fojas 14 del expediente.





No resulta jurídicamente válido que la operadora pretenda eximirse de responsabilidad por la no implementación de sus sistemas, o por la actuación de las empresas que ella misma ha contratado y que actúan por cuenta y costo de ella misma.

El pretender considerar a LA EMPRESA OPERADORA como exenta de responsabilidad por los requerimientos de pago efectuados por las empresas contratadas, implicaría que la prescripción legal contenida en el artículo 47° del RGIS carezca de contenido práctico para el usuario, quien no obstante haber reclamado algún monto en su recibo por el servicio, se veía obligado a efectuar el pago del mismo.

Finalmente, al momento en que LA EMPRESA OPERADORA requirió el pago a los usuarios, existía un procedimiento de reclamo en trámite y no se ha verificado la existencia de alguna situación que pudiera eximirla de su responsabilidad. Por lo tanto, el operador ha infringido el artículo 47° del RGIS. En consecuencia, las *“incidencias en los sistemas y los errores involuntarios de las empresas de cobranza”*, son imputables a LA EMPRESA OPERADORA y no se le puede eximir de éstos.

Por otro lado, en los expedientes N° 00723-2007/TRASU/GUS-RQJ y N° 00112-2007/TRASU/GUS-RQJ, LA EMPRESA OPERADORA manifiesta que los requerimientos de pago se efectuaron respecto de: i) montos que, si bien es cierto fueron reclamados, no fueron impugnados, y ii) montos correspondientes a la parte no reclamada de la facturación materia de reclamo.

Cabe precisar, que es el TRASU el que goza de facultades para determinar los supuestos en los cuales un procedimiento de reclamo ha concluido válidamente (cuando los expedientes son elevados a dicha instancia). En tal sentido, no se ajusta a derecho la afirmación vertida por LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos, cuando afirma –respecto de los casos antes indicados– que los requerimientos de pago efectuados eran justificados pues el procedimiento de reclamo había culminado.

El TRASU determinó en el desarrollo de dichos expedientes de queja la existencia de un procedimiento de reclamo en trámite; no obstante ello, en el presente procedimiento sancionador, LA EMPRESA OPERADORA no ha presentado medios probatorios que desvirtúen esa conclusión. En ambos casos, los procedimientos de reclamo aún se encontraban en trámite (tal como se ha explicado en la parte correspondiente a los Hechos: en el primer caso, el cargo de notificación enviado por LA EMPRESA OPERADORA no cumple con los requisitos de validez señalados en la Directiva de Reclamos; y, en el segundo caso, la facturación materia de requerimiento estaba siendo aún tramitada en primera instancia).

Asimismo, cabe aclarar que cualquier falta de la empresa con sus clientes no conlleva automáticamente a una sanción. Para ello, es necesaria la evaluación caso por caso a efectos de determinar la existencia de alguna causal eximente de responsabilidad en la conducta de la empresa operadora.

Sobre el particular, debemos indicar que el TRASU tiene en cuenta que el procedimiento administrativo sancionador es uno diferente al establecido para la solución de reclamos, apelaciones y quejas presentadas por los usuarios. En los procedimientos administrativos sancionadores su actuación se dirige por los principios que rigen de la potestad sancionadora en materia administrativa establecidos en la LPAG.

Al efecto, a fin de explicar el punto precedente, resulta oportuno traer a colación el principio de presunción de licitud, el cual dispone:

***“Artículo 230º.- Principios de la potestad sancionadora administrativa***

*La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente está por los siguientes principios especiales: (...)*

*6. Presunción de Licitud.- Las entidades públicas deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario (...).”*

El principio de presunción de licitud indicado supone que, si en el curso del procedimiento administrativo sancionador *“no se llega a formar convicción de la ilicitud del acto y de la culpabilidad del administrado, se impone el mandato de la absolución implícito que esta presunción conlleva (in dubio pro reo). En todos los casos de inexistencia de prueba necesaria para destruir la presunción de inocencia, incluyendo la duda razonable, obliga a la absolución del administrado”*.<sup>19</sup>

En tal sentido, si bien es cierto la Directiva en su artículo 50º establece que el Tribunal resolverá las quejas sobre la base de las afirmaciones del usuario y de los descargos alcanzados por LA EMPRESA OPERADORA; en el ámbito del procedimiento administrativo sancionador, debe tenerse en consideración otros elementos que generen la certeza de la comisión de la infracción y la culpabilidad de LA EMPRESA OPERADORA, tal y como lo establecen los principios que rigen la actuación de la administración en materia sancionadora, y en estricto el principio de Presunción de Licitud, en tanto estos tienen preeminencia sobre el ordenamiento jurídico, al ser *“(...) elementos que el legislador ha considerado básicos para encausar, controlar y limitar la actuación de la Administración y de los administrados en todo procedimiento.”*

Atendiendo a lo mencionado, creemos que el presente procedimiento sancionador se ha iniciado y desarrollado de acuerdo a derecho, y por ello, corresponde analizar a continuación la existencia de responsabilidad administrativa de LA EMPRESA OPERADORA en cada expediente de queja.

Es pertinente establecer cuál es el supuesto de hecho en el cual deberá incurrir LA EMPRESA OPERADORA para que se configure la infracción. Al respecto, el citado artículo 47º del RGIS establece que debe configurarse dos hechos para la comisión de la infracción:

<sup>19</sup> MORÓN URBINA, *Op. Cit.*, pp. 520-521.





- a. Que exista un requerimiento de pago de parte de LA EMPRESA OPERADORA.
- b. Que el requerimiento de pago se haya realizado durante un procedimiento de atención de reclamo en trámite.

**A. Que exista un requerimiento de pago de parte de LA EMPRESA OPERADORA.**

En el presente caso, en los seis expedientes que iniciaron el presente procedimiento administrativo sancionador se ha producido el requerimiento de pago por parte de LA EMPRESA OPERADORA.

**B. Que el requerimiento de pago se haya realizado durante un procedimiento de reclamo.**

De los argumentos y documentos remitidos por LA EMPRESA OPERADORA, y luego de haber establecido la existencia de un requerimiento de pago de parte de LA EMPRESA OPERADORA que integran el presente procedimiento administrativo sancionador, **es pertinente establecer si el requerimiento de pago ha sido realizado durante un procedimiento de reclamo o cuando éste ya había concluido.**

A efectos de determinar lo señalado en el párrafo precedente, debe tenerse en cuenta en cada expediente de queja, el siguiente detalle:

1. Expediente N° 000015-2007/TRASU/GUS-RQJ

Recibo de octubre de 2006:

Emisión de recibo	:	08.10.2006
Reclamo por facturación	:	24.10.2006
Resolución de primera instancia	:	21.11.2006
Recurso de Apelación	:	28.11.2006
<b>Requerimiento de Pago</b>	:	<b>19.12.2006</b>
Queja	:	22.12.2006
<b>Requerimiento de Pago</b>	:	<b>30.12.2006</b>
Queja	:	04.01.2007
Resolución del TRASU (Queja)	:	17.01.2007
Resolución del TRASU (RA)	:	03.02.2007

2. Expediente N° 00105-2007/TRASU/GUS-RQJ

Recibo de octubre de 2006

Emisión Recibo	:	18.10.2006
Reclamo por facturación	:	11.11.2006
Resolución de primera instancia	:	14.12.2006
<b>Requerimiento de pago</b>	:	<b>02.01.2007</b>
Queja	:	16.01.2007



<b>Plazo de 15 días para apelar</b>	:	<b>08.01.2007</b>
Resolución del TRASU (Queja)	:	30.01.2007
3. <u>Expediente N° 00723-2007/TRASU/GUS-RQJ</u>		
Recibo de febrero de 2007:		
Emisión de recibo	:	18.02.2007
Reclamo de facturación	:	14.03.2007
Resolución de primera instancia	:	04.04.2007
Cargo de notificación inválido	:	11.04.2007
<b>Requerimiento de pago</b>	:	<b>12.05.2007</b>
<b>Requerimiento de pago</b>	:	<b>14.06.2007</b>
Queja	:	27.06.2007
Resolución del TRASU (Queja)	:	24.07.2007
4. <u>Expediente N° 00112-2008/TRASU/GUS-RQJ</u>		
Recibo de octubre de 2007:		
Emisión de recibo	:	18.10.2007
Reclamo por facturación	:	12.01.2008
<b>Requerimiento de pago</b>	:	<b>17.01.2008</b>
Queja	:	23.01.2008
Resolución de primera instancia	:	25.01.2008
Resolución del TRASU (Queja)	:	19.02.2008
5. <u>Expediente N° 00306-2008/TRASU/GUS-RQJ</u>		
Reclamo por facturación	:	14.12.2007
Resolución de primera instancia	:	29.01.2008
<b>Requerimiento de pago</b>	:	<b>19.02.2008</b>
Recurso de Apelación	:	21.02.2008
<b>Requerimiento de pago</b>	:	<b>12.03.2008</b>
Queja	:	08.04.2008
Resolución del TRASU (Queja)	:	07.05.2008
6. <u>Expediente N° 00308-2008/TRASU/GUS-RQJ</u>		
Reclamo por facturación	:	14.12.2007
<b>Requerimiento de pago</b>	:	<b>24.01.2008</b>
Resolución de primera instancia	:	26.02.2008
<b>Requerimiento de pago</b>	:	<b>26.02.2008</b>
Recurso de Apelación	:	27.02.2008
<b>Requerimiento de pago</b>	:	<b>18.03.2008</b>
Queja	:	08.04.2008
Resolución del TRASU (Queja)	:	24.04.2008



De acuerdo a lo indicado en el detalle, observamos que los requerimientos de pago se han presentado durante el procedimiento de reclamo en trámite en los seis expedientes que forman parte del presente procedimiento sancionador.

### 3.2.4. Determinar si Telefónica del Perú S.A.A. ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 47° del RGIS.

LA EMPRESA OPERADORA indica que:

*“(...) el uso de la potestad sancionadora con que cuenta la Administración Pública debe estar supeditado al respeto de una serie de principios rectores específicos, los cuales delimitan sus alcances y constituyen normas de aplicación directa a las entidades.*

*(...) la tipicidad es un requisito ineludible que las entidades de la Administración Pública deben cumplir a efectos de imponer cualquier sanción administrativa o imputar cargos por la presunta comisión de infracciones pasibles de sanción, constituyendo una garantía del administrado el que las prohibiciones cuyo incumplimiento se traduce en la aplicación de sanciones, estén redactadas con un nivel de precisión suficiente que permita comprender sin dificultad los alcances y efectos de una determinada disposición legal.*

*En atención a dicha exigencia, la LPAG ha recogido en el numeral 4° de su artículo 230°, el Principio de Tipicidad, como uno de los principios que rigen el ejercicio de la potestad sancionadora de las entidades de la Administración Pública.(...)*

*Conforme se recoge en este principio administrativo –relacionado intrínsecamente con el principio de legalidad- toda sanción debe estar amparada en una norma que recoja con precisión suficiente la conducta infractora atribuible al administrado, de lo contrario no es pasible de atribución de responsabilidad alguna que amerite una sanción administrativa.*

*(...) en el presente procedimiento sancionador el Principio de Tipicidad no ha sido cumplida por el TRASU, en tanto que, la referencia normativa establecida en sus comunicaciones para sustentar la supuesta comisión de infracción administrativa no corresponde al supuesto de hecho que se pretende atribuirnos.” (sic)*

Asimismo, agrega que:

*“(...) el artículo 47° del RGIS –precepto que sustenta el intento de sanción- (...) se encuentra referida específicamente al supuesto en el cual la empresa operadora infrinja el artículo 14° de la Ley de Protección al Consumidor, caso en el cual la misma incurrirá en infracción grave. En otras palabras el supuesto de hecho infractor ase tipificado por el artículo 14° de la Ley de Protección al Consumidor, el cual dispone que “las empresas que presten servicios públicos no podrán condicionar la atención la atención de*



*los reclamos formulados por los consumidores o usuarios al pago previo de la retribución facturada.*

*Como se aprecia, el artículo referido establece la obligación de las empresas prestadoras de servicios públicos de abstenerse a condicionar la atención de reclamos por parte de sus usuarios respectivos al pago previo de la retribución facturada. En ese sentido, nos encontramos ante una norma que claramente pretende evitar que los consumidores (en calidad de usuarios de servicios públicos) sean objeto de coacción por parte de las empresas prestadoras de servicios públicos.*

*(...) Considerando esto, queda claro que la conducta prohibida por dicho artículo es una típica conducta coercitiva que impide o limita el ejercicio de derecho de defensa manifestado a través de la posibilidad de contradicción de los actos que lesionan los intereses de los administrados.*

*En esa misma línea, se tiene que el artículo 14° de Ley de Protección al Consumidor está protegiendo el derecho de los consumidores a disentir de la empresa operadora en relación con los montos facturados, motivo por el que se exige a dichas empresas atender los reclamos de los usuarios sin condicionar al pago de la retribución facturada.*

*Atendiendo a lo señalado con anterioridad, únicamente se considera que se ha incurrido en infracción del artículo 14° de Ley de Protección al Consumidor, el mismo contiene únicamente una lista ejemplificadora de aquellas acciones que (para efectos de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones) eventualmente puede subsumirse en el supuesto de hecho contemplado en el artículo 14° de Ley de Protección al Consumidor, como manifestaciones del mismo, tales como las suspensiones, los cortes del servicio, la utilización de modalidades que coaccionen al usuario por el no pago del monto reclamado, entre otras. Por lo tanto, no resulta legalmente posible concluir que éstas puedan constituir otros tantos supuestos de infracción, distintos del previsto en el citado artículo (...)” (sic).*

Por último, LA EMPRESA OPERADORA manifiesta que:

*“Por lo tanto, los supuestos contemplados en el segundo párrafo del artículo 47° del RGIS únicamente constituirán infracción si están dirigidas a condicionar la atención al pago de la retribución facturada. (...)*

*Considerando lo desarrollado, resulta evidente que en su razonamiento el TRASU no ha hecho el análisis mínimo exigido del tipo infractor, y sólo se ha limitado a mencionar una de las conductas incluidas a modo de ejemplo en el segundo párrafo del artículo 47° del RGIS como si dicha conducta por sí sola constituyese la infracción tipificada.*

*En este orden de ideas, como hemos dado cuenta, el TRASU no ha sustentado que la supuesta exigencia de pago durante el procedimiento de reclamo estuvo dirigida a coaccionar al consumidor a efectos que realice el*



*pago de la retribución facturada sin cuestionarla, conforme lo establece el tipo sancionador.*

*Por lo tanto, las acciones llevadas a cabo por el mencionado órgano, incurren en una abierta contravención de los principios de tipicidad y legalidad, aplicables al ejercicio de la potestad sancionadora administrativa”. (sic)*

Al respecto, el TRASU considera necesario precisar los alcances del Principio de Tipicidad, al efecto, el inciso 4 del artículo 230° de la LPAG prescribe:

*“4. **Tipicidad.**- Sólo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley permita tipificar por vía reglamentaria”. (El subrayado es nuestro)*

Este principio implica que la norma no debe contener cláusulas generales o indeterminadas, sin embargo, tampoco es exigible que los supuestos normativos contemplen comportamientos con precisión matemática. En efecto, el texto de la norma no debe permitir a la Administración actuar con un excesivo arbitrio, pero sí hacer uso de éste de manera prudente y razonable.

En ese sentido, el Tribunal Constitucional Peruano ha señalado, respecto de las sanciones administrativas, en la sentencia recaída en el expediente N° 010-2003-AI/TC publicada el 04 de enero de 2003, que:

*“Esta exigencia de lex certa, no puede entenderse, sin embargo, en el sentido de exigir al legislador una claridad y precisión absoluta en la formulación de los conceptos legales. Ello no es posible, pues la naturaleza propia del lenguaje, con sus características de ambigüedad y vaguedad, admiten cierto grado de indeterminación, mayor o menor, según sea el caso. Ni siquiera las formulaciones más precisas, las más casuísticas y descriptivas que se puedan imaginar, llegan a dejar de plantear problemas de determinación en algunos de sus supuestos, ya que siempre poseen un ámbito de posible equivocidad. Por eso se ha dicho, con razón, que en esta materia no es posible aspirar a una precisión matemática por que éste escapa incluso a las posibilidades del lenguaje.”*

Teniendo clara esta idea, procederemos a exponer los alcances de la aplicación del artículo 47° del RGIS. Para ello, es necesario indicar que, adicionalmente a los dos hechos que deben configurarse para la comisión de la infracción conforme lo indicado en los ítems precedentes – la existencia de un requerimiento de pago de parte de LA EMPRESA OPERADORA y que el requerimiento de pago se haya realizado durante un procedimiento de atención de reclamo en trámite-, se requiere tener en consideración lo señalado en el primer párrafo relativo al condicionamiento de la atención del reclamo. En efecto, el artículo 47° del RGIS establece lo siguiente:

**“Artículo 47º.-** La empresa que transgreda mediante cualquier modalidad el Artículo 14º del Decreto Legislativo N° 716, incurrirá en infracción grave. A lo establecido en el presente artículo no es de aplicación el Artículo 55º de este Reglamento.

*Entre otros supuestos, se consideran transgresiones a la norma a que se refiere el párrafo anterior, las suspensiones, cortes del servicio o la resolución del contrato de abonado, durante un procedimiento de reclamo en cualquier instancia; la utilización de modalidades que coaccionen al usuario por el no pago del monto reclamado; la exigencia indirecta de pago del monto reclamado; y, la no aceptación del pago del monto no reclamado.”*

La referida norma contiene dos supuestos fundamentales, pero referidos u orientados a la obtención del pago de la deuda por medios indebidos:

- a) En el primer párrafo, se hace referencia al supuesto básico del condicionamiento que podrían hacer las empresas operadoras, a la recepción del reclamo. Es evidente entonces que lo que se busca es evitar que las empresas prestadoras de servicios públicos, obtengan el pago por medios que no están permitidos, como la coacción indebida a través del condicionamiento a la recepción de los reclamos.
- b) En el segundo párrafo, se trata un supuesto distinto al primero, pero siempre referido al tema de obtención del pago –como en el primer párrafo- por medios vedados. El supuesto a que se refiere este párrafo es aquél en que ya se aceptó el reclamo y, en consecuencia, se encuentra en trámite el procedimiento en primera o segunda instancia, y se pretende condicionar el pago a través de mecanismos citados con carácter enunciativo (no taxativo) tales como las suspensiones, el corte del servicio o la resolución del contrato de abonado, en la medida que esas acciones no se encuentren debidamente sustentada en una norma vigente.

Al respecto, la conducta tipificada en el artículo 47º del RGIS se refiere a generar coacción en el usuario a fin de que éste se vea obligado a cancelar sus deudas, las cuales –en el momento del cobro- no son exigibles, toda vez que forman parte de un procedimiento de reclamo.

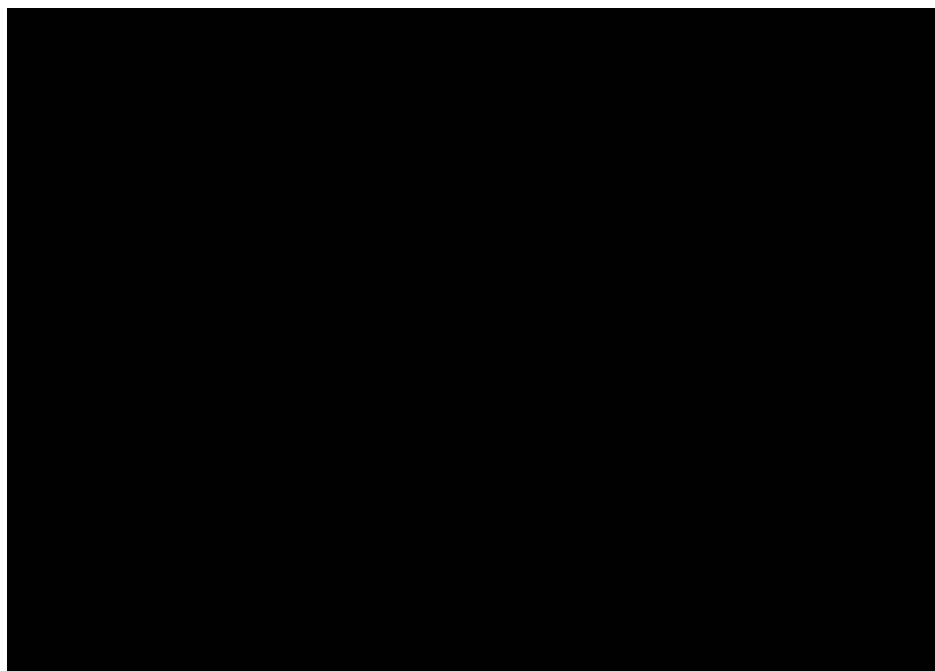
De acuerdo al Diccionario de la Real Academia Española, la coacción es definida como la fuerza o violencia que se hace a alguien para obligarlo a que diga o ejecute algo.

A partir de dicha definición, podemos colegir que en un requerimiento de pago se distinguen dos elementos: a) actos intimidatorios de parte de LA EMPRESA OPERADORA al usuario; y b) la afectación del derecho del usuario el cual se ve presionado a pagar. En tal sentido, en los casos de requerimientos de pago se evidencia la “coacción” cuando mediante actos intimidatorios se presiona al usuario para que realice un pago.



Como podemos notar estos elementos mantienen una relación causa-efecto, pues los actos intimidatorios repercuten en la conducta de los usuarios, los cuales con la finalidad de obtener una solución a este problema, proceden a cancelar sus deudas, o recurren al TRASU buscando protección a través de la presentación de quejas. En tal sentido, para que esta situación se concrete no es necesario que el usuario deba realizar un pago, basta con que se sienta obligado a pagar a fin de evitar un perjuicio –como un corte de servicio-, por ello, consideramos que una de las formas como los usuarios manifiestan su malestar –por la presión ejercida por LA EMPRESA OPERADORA- es a través de una queja.

A continuación, y con la finalidad de verificar que los expedientes de queja por los cuales se dio inicio al presente procedimiento administrativo sancionador cumplen con el requisito antes indicado, se procederá a analizar cada uno de ellos en el siguiente cuadro:



Resulta evidente que los textos de las Cartas de Requerimiento - contenidas en los seis expedientes de queja a partir de los cuales se dio inicio al presente procedimiento sancionador- contienen advertencias de cortes o suspensiones en caso de no cancelar los montos indicados. En tal sentido, el TRASU considera que dichos textos califican como requerimientos de pago, toda vez que, ante la recepción de las cartas de requerimiento –actos intimidatorios-, los usuarios reaccionaron presentando quejas –por la presión a realizar los pagos de los montos requeridos-.

#### IV. DETERMINACIÓN DE LA INFRACCIÓN



Considerando los descargos alcanzados en los expedientes materia de análisis y lo desarrollado en el acápite anterior, debe señalarse que respecto a los Expedientes N° 00015-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00105-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00723-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00112-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00306-2008/TRASU/GUS-RQJ y N° 00308-2008/TRASU/GUS-RQJ, es posible concluir que el comportamiento de LA EMPRESA OPERADORA se encuentra tipificado como infracción administrativa de acuerdo al artículo 47° del RGIS, razón por la cual se analizará en el siguiente punto la graduación de la sanción aplicable al respecto.

## V. GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

### 5.1. OBJETO Y FINALIDAD DE LA SANCIÓN ADMINISTRATIVA

Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. El fin de las sanciones es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas.

Para lograr dicho objetivo, es preciso que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. De lo contrario, los administrados recibirían el mensaje de que, aún en caso que las conductas infractoras fuesen detectadas, el beneficio obtenido con la infracción será superior a la sanción administrativa, razón por la que podrían optar por cometer la infracción.

De otro lado, y luego de establecida la infracción, debe procederse a aplicar y graduar la sanción a ser impuesta a la empresa operadora.

En efecto, la infracción administrativa en este caso ha sido calificada por el artículo 47° del RGIS como “grave” y es sancionada con una multa que, de conformidad con la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, debe encontrarse dentro de los límites de 51 y 150 UIT<sup>20</sup>.

### 5.2. EXISTENCIA O NO DE REINCIDENCIA

<sup>20</sup> **Artículo 25.- Calificación de infracciones y niveles de multa.**

25.1. Las infracciones administrativas serán calificadas como muy graves, graves y leves, de acuerdo a los criterios contenidos en las normas sobre infracciones y sanciones que OSIPTEL haya emitido o emita. Los límites mínimos y máximos de las multas correspondientes serán los siguientes:

<b>Infracción</b>	<b>Multa mínima</b>	<b>Multa Máxima</b>
Leve	0.5 UIT	50 UIT
Grave	51 UIT	150 UIT
Muy Grave	151 UIT	350 UIT

Las multas que se establezcan no podrán exceder el 10% (diez por ciento) de los ingresos brutos del infractor percibidos durante el ejercicio anterior al acto de supervisión.

25.2. En caso de infracciones leves puede sancionarse con amonestación escrita, de acuerdo a las particularidades del caso.”





A efectos de determinar la reincidencia, el artículo 52º del RGIS<sup>21</sup> establece que se considerará la reincidencia en la comisión de una infracción siempre que exista resolución anterior firme o que haya causado estado; y que la infracción reiterada se haya cometido en el plazo de un año a computarse desde la fecha en que se notificó el intento de sanción.

En el presente caso, luego de revisar el registro de las sanciones administrativas impuestas por el OSIPTEL, el TRASU considera inaplicable, en este caso, la figura de la reincidencia a LA EMPRESA OPERADORA, toda vez que no se verifica la reincidencia respecto de esta infracción.

### 5.3. CRITERIOS ESPECÍFICOS PARA GRADUAR LA SANCIÓN

Debe tenerse en cuenta que, en la medida que el presente procedimiento por infracción es de carácter especial, éste se rige por normas específicas contenidas en el RGIS. Ello, sin perjuicio de que, por tratarse de un procedimiento de naturaleza sancionadora, las normas especiales deben ser interpretadas en concordancia con los principios generales que rigen este tipo de procedimientos.

Al respecto, un tema relevante que debe tenerse en consideración para efectos de la graduación de la sanción, es el Principio de Razonabilidad previsto en el numeral 1.4 del Artículo IV de la LPAG<sup>22</sup>, el cual textualmente prescribe que *“Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido”*.

Acorde con lo citado, el numeral 3 del artículo 230º de la misma norma<sup>23 24</sup> establece con relación al Principio de Razonabilidad de la Potestad Sancionadora de la Administración que:

<sup>21</sup> **Artículo 52º.-** Para efectos de las infracciones establecidas en el presente capítulo, se considera la reincidencia siempre que exista resolución anterior firme o que haya causado estado; y que la infracción reiterada se haya cometido en el plazo de un año a computarse desde la fecha en que se notificó el documento previsto en el literal a) del Artículo 54º, respecto de la infracción anterior.”

<sup>22</sup> **Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo**

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...)

1.4. **Principio de razonabilidad.-** Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.”

<sup>23</sup> **Artículo 230º.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

3. **Razonabilidad.-** Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las



*“Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:*

- a) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;*
- b) El perjuicio económico causado;*
- c) La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;*
- d) Las circunstancias de la comisión de la infracción;*
- e) El beneficio ilegalmente obtenido; y*
- f) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.”*

En atención a lo señalado, “esta exigencia hace que en el derecho administrativo sancionador la autoridad no solo tenga que motivar la probanza de la falta sino también de que manera ha ponderado la conducta y los demás criterios atinentes para seleccionar la sanción a imponer. No basta la mera motivación de los hechos sancionables, sino que debe estar complementada con la justificación de la medida a aplicar y su cuantía<sup>25</sup>. Para tales efectos, el artículo 30º de la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor del Organismo Supervisor de OSIPTEL<sup>26</sup>, establece que para la gradación de la multa a imponerse se tomarán en

---

*sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:*

- a) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;*
- b) El perjuicio económico causado;*
- c) La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;*
- d) Las circunstancias de la comisión de la infracción;*
- e) El beneficio ilegalmente obtenido; y*
- f) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.”*

<sup>24</sup> El numeral 3. del artículo 130º de la LPAG fue modificado por el Decreto Legislativo N° 1029 publicado en el Diario Oficial “El Peruano” con fecha 24 de Junio de 2008. Al respecto, si bien el presente procedimiento administrativo sancionador fue iniciado antes de la vigencia de dicha Norma, consideramos que la misma resulta aplicable en el análisis del presente Informe, toda vez que conforme lo establece la Primera Disposición Transitoria de la LPAG las disposiciones de la Ley se aplican a los procedimientos en trámite cuando reconozcan derechos o facultades a los administrados frente a la administración; por tanto, entendemos que a través de los Principios de la Potestad Sancionadora de la administración se establecen los límites para encausar y controlar la actuación de ésta en la imposición de una sanción al administrado, con lo cual, a través del Principio de Razonabilidad se está reconociendo a favor del administrado el derecho para que al momento de aplicársele una sanción se sigan mayores parámetros o criterios –establecidos inclusive con un orden de prelación– que limiten la discrecionalidad de la administración.

<sup>25</sup> MORÓN URBINA, *Op. Cit.*, p. 514.

<sup>26</sup> **“Artículo 30º.- Gradación de la multa**

*Para la gradación de la multa a imponerse se tomarán en cuenta los siguientes criterios:*

- a) Naturaleza y gravedad de la infracción.*
- b) Daño causado.*
- c) Reincidencia.*
- d) Capacidad económica del sancionado.*
- e) Comportamiento posterior del sancionado, especialmente la disposición para reparar el daño o mitigar sus efectos.*



cuenta la naturaleza y gravedad de la infracción; el daño causado; la reincidencia; la capacidad económica del sancionado; el comportamiento posterior del sancionado, especialmente la disposición para reparar el daño o mitigar sus efectos; y el beneficio obtenido por la comisión de la infracción, a fin de evitar, en lo posible, que dicho beneficio sea superior al monto de la sanción.

A continuación, se procederá a analizar la aplicación de la sanción correspondiente al presente procedimiento sancionador considerando lo mencionado anteriormente.

Con relación a la naturaleza y gravedad de la infracción, gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido, LA EMPRESA OPERADORA ha incurrido en la infracción tipificada en el Artículo 47º del RGIS, calificada como “grave”, y corresponde ser sancionada con una multa que, de conformidad con la Ley de Facultades del OSIPTEL, debe encontrarse dentro de los límites de 51 y 150 UIT<sup>27</sup>.

En efecto, el presente caso resulta trascendente teniendo en cuenta que involucra una forma de responsabilidad administrativa objetiva conforme a la cual las empresas operadoras son responsables del cabal cumplimiento de las normas procedimentales a aplicarse para la atención y solución de los reclamos de los usuarios, estableciendo los mecanismos idóneos para que este procedimiento se lleve a cabo de manera eficiente, ofreciendo las mínimas garantías que éste requiere para llevarse de la manera más adecuada en la práctica, permitiendo que los usuarios puedan ejercer sus derechos de conformidad a la normativa vigente.

Es importante destacar que el supuesto de responsabilidad objetiva en la actuación de las empresas operadoras, impone a éstas la carga de probar en cada caso que no es responsable por aquellas deficiencias u omisiones surgidas durante el desarrollo de su actuación en la atención y solución de los reclamos de los usuarios, pudiendo acreditar la existencia de hechos o medios probatorios que las eximen de responsabilidad.

---

f) *El beneficio posterior del sancionado, especialmente la disposición para reparar el daño o mitigar sus efectos.*

*El beneficio obtenido por la comisión de la infracción, a fin de evitar, en lo posible, que dicho beneficio sea superior al monto de la sanción.”*

<sup>27</sup> **Artículo 25º.-** *Calificación de infracciones y niveles de multa.*

25.2. *Las infracciones administrativas serán calificadas como muy graves, graves y leves, de acuerdo a los criterios contenidos en las normas sobre infracciones y sanciones que OSIPTEL haya emitido o emita. Los límites mínimos y máximos de las multas correspondientes serán los siguientes:*

<b>Infracción</b>	<b>Multa mínima</b>	<b>Multa Máxima</b>
Leve	0.5 UIT	50 UIT
Grave	51 UIT	150 UIT
Muy Grave	151 UIT	350 UIT

*Las multas que se establezcan no podrán exceder el 10% (diez por ciento) de los ingresos brutos del infractor percibidos durante el ejercicio anterior al acto de supervisión.*

25.3. *En caso de infracciones leves puede sancionarse con amonestación escrita, de acuerdo a las particularidades del caso.”*



No obstante ello, en el presente expediente LA EMPRESA OPERADORA no ha presentado descargos sobre el fondo del procedimiento administrativo sancionador, pues no ha refutado caso por caso la supuesta infracción cometida, sino más bien ha indicado que la Carta de Intento de Sanción es inválida por incumplir con los requisitos de validez señalados en la LPAG, alegato que ha sido desvirtuado en los acápites precedentes.

El TRASU, en seguimiento del principio de presunción de inocencia, ha considerado que “la falta de presentación de descargo no puede ser fundamento para la imposición de una sanción”<sup>28</sup>. Y que si en el curso del procedimiento sancionador no llega a formar convicción de la ilicitud del acto y de la culpabilidad del administrado, se impone el mandato de absolución implícito que esta presunción conlleva (*in dubio pro reo*). En consecuencia, es la Administración la que debe actuar evidencia suficiente que sustente la exclusión de esta presunción.

Al respecto, cabe citar a Morón Urbina que señala: *“la presunción sólo cederá si la entidad puede acopiar evidencia suficiente sobre los hechos y su autoría, tener seguridad que se han producido todos los elementos integrantes del tipo previsto, y un razonamiento lógico suficiente que articule todos esos elementos formando convicción”*<sup>29</sup>.

En el presente caso, se ha venido demostrando con pruebas y evidencias obrantes en el expediente sancionador que LA EMPRESA OPERADORA ha cometido la infracción tipificada en el artículo 47° del RGIS.

Adicionalmente, el TRASU toma en consideración que el daño ocasionado por la infracción no se limita a un daño particular –en los casos concretos de los expedientes que son materia de análisis y que forman parte del presente procedimiento administrativo sancionador–, sino que además genera un daño que contribuye a mermar la confianza de un determinado sistema.

En el presente procedimiento sancionador, cabe mencionar que es la propia empresa operadora la que se encuentra en posición para prevenir los errores encontrados en sus sistemas –tanto para la revisión de la validez de las actas de notificación, de la recepción de recursos de apelación, como de su sistema informático para el cobro de deudas- evitando así, los requerimientos de pago a los usuarios en aquellos casos en que existía un procedimiento de reclamo en trámite.

Sobre el particular, de conformidad con lo expuesto en el análisis de los hechos, la infracción incurrida en el presente procedimiento administrativo se habría producido por la falta de diligencia de la propia empresa operadora, cuya infraestructura o sistema – que comprende la actuación de la empresa de cobranza contratada-, en algunos casos, no habrían estado preparados para contar con la información necesaria y correcta para evitar efectuar requerimientos de pago que induzcan a errores a los usuarios.

<sup>28</sup> MORÓN URBINA, *Op. Cit.*, p. 520.

<sup>29</sup> *Ibid.* p. 521.



Respecto del comportamiento posterior de LA EMPRESA OPERADORA, se deberá resaltar la disposición para reparar el daño o mitigar sus efectos en los supuestos en los que se considera que habría infracción. Atendiendo a lo señalado, cabe indicar que LA EMPRESA OPERADORA no ha subsanado -en todos los casos- la conducta incurrida. Asimismo, en los expedientes de queja N° 00015-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00105-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00306-2008/TRASU/GUS-RQJ y N° 00308-2008/TRASU/GUS-RQJ LA EMPRESA OPERADORA indica que procedió a realizar coordinaciones con las empresas de cobranza para evitar futuras incidencias; no obstante ello, no presenta información que acredite esta afirmación.

Respecto al beneficio obtenido por la comisión de la infracción, debemos señalar que no existen elementos objetivos que permitan determinar la magnitud del beneficio obtenido por la comisión de las infracciones.

En cuanto a las circunstancias de la comisión de la infracción, de la evaluación de los casos bajo análisis, no es posible apreciar circunstancias excepcionales o atípicas que podrían considerarse a efectos de menguar responsabilidad en la actuación de LA EMPRESA OPERADORA. Cabe resaltar que LA EMPRESA OPERADORA tiene la obligación de mantener un sistema informático acorde con los servicios que brinda, prever y/o preparar los medios contra posibles contingencias, así como adoptar las medidas necesarias para cumplir con las obligaciones señaladas en la normatividad vigente.

Asimismo, con relación a la existencia o no de intencionalidad es de señalar que ha sido tratada en el presente informe concluyendo que, de ninguna manera se puede aceptar como una causal eximente de responsabilidad la falta de diligencia de la empresa por no realizar las acciones pertinentes durante la implementación de sus sistemas afectando la confianza de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de la propia administración.

Finalmente, de acuerdo a lo establecido en el artículo 3° del RGIS, se ha determinado sancionar a LA EMPRESA OPERADORA con la multa mínima establecida dentro del rango<sup>30</sup>, de 51 UIT, considerando los principios de razonabilidad, proporcionalidad y al no haberse advertido una conducta reincidente por parte de LA EMPRESA OPERADORA, en atención a los criterios de graduación establecidos en el artículo 30° de la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades de OSIPTEL

De acuerdo a los fundamentos de la presente resolución el TRASU **HA RESUELTO**:

1. Sancionar a la empresa **TELEFONICA DEL PERÚ S.A.A.** con una multa por la comisión de la infracción grave, de conformidad con el Artículo 47° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, por requerir el pago del monto

<sup>30</sup> El artículo 25° del RGIS señala el siguiente rango de multas:

<i>Infracción</i>	<i>Multa mínima</i>	<i>Multa Máxima</i>
<i>Leve</i>	<i>0.5 UIT</i>	<i>50 UIT</i>
<i>Grave</i>	<i>51 UIT</i>	<i>150 UIT</i>
<i>Muy Grave</i>	<i>151 UIT</i>	<i>350 UIT</i>



reclamado durante un procedimiento de reclamo en trámite en los expedientes de queja:

2. 00015-2007/TRASU/GUS-RQJ
3. 00105-2007/TRASU/GUS-RQJ
4. 00723-2007/TRASU/GUS-RQJ
5. 00112-2008/TRASU/GUS-RQJ
6. 00306-2008/TRASU/GUS-RQJ
7. 00308-2008/TRASU/GUS-RQJ

2. Imponer una multa equivalente a cincuenta y uno (51) UIT, por la comisión de la infracción señalada precedentemente.
3. Instar a LA EMPRESA OPERADORA a actuar con diligencia y realizar las previsiones pertinentes en la implementación de sus sistemas informáticos.

***Con la intervención de los señores vocales: Manuel San Román Benavente, Victoria Morgan Moreno, Carlos Echaíz Rodas, Agnes Franco Temple, Eduardo Díaz Calderón y Galia Mac Kee Briceño.***

***Galia Mac Kee Briceño  
Presidenta del Tribunal Administrativo  
de Solución de Reclamos de Usuarios***

- *La presente Resolución no agota la vía administrativa, por lo cual, contra la misma procede el recurso de reconsideración o apelación, dentro del plazo de 15 días contados a partir del día siguiente de notificada, el que será presentado ante el mismo órgano que dictó la Resolución.*