



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

## RESOLUCIÓN N° 1

## EXPEDIENTE N° 006-2010/TRASU/GUS-PAS PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

Lima, 15 de Marzo de 2012

EMPRESA OPERADORA	: TELMEX PERÚ S.A.
MATERIA	: Presunto incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 47° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones.

### VISTO:

El informe N° 002-ST/TRASU/2012 expedido por el Órgano Instructor.

### CONSIDERANDO:

#### I. PRESUNTO INCUMPLIMIENTO

Presunta comisión de la infracción tipificada por el artículo 47° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por la Resolución N° 002-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias (en adelante, RGIS)<sup>1</sup>, el cual establece que aquél que suspende el servicio durante un procedimiento de reclamo en trámite y requiere el pago de montos objeto de reclamo incurre en infracción grave.

#### II. ANTECEDENTES

2.1. Mediante Carta N° C.059-2010/TRASU de fecha 03 de noviembre de 2010, el OSIPTEL puso en conocimiento de Telmex Perú S.A. (en adelante Empresa Operadora) su intención de imponerle una sanción por la presunta suspensión del servicio y el requerimiento de pago de montos que se encuentran con reclamo en trámite, no sustentados en una norma vigente.

Cabe resaltar que los expedientes en los que se detectaron las supuestas infracciones son los siguientes:

- (i) Suspensión del servicio durante un procedimiento de reclamo y sin que dicha suspensión esté sustentada en una norma vigente:

<sup>1</sup> Artículo 47.- La Empresa Operadora 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 reclamación en cualquier instancia, que no estén válidamente sustentados en una norma vigente; la utilización de modalidades que coaccionen al usuario por el no pago del monto reclamado; la exigencia indirecta del pago del monto reclamado; y, la no aceptación del pago del monto no reclamado.



Expediente	Usuario
1. 01317-2008/TRASU/GUS-RQJ	Eduardo Cano Pizarro
2. 01326-2008/TRASU/GUS-RQJ	Jorge Galdos Villa
3. 00266-2009/TRASU/GUS-RGJ	Bertha Montero Marcos
4. 00529-2009/TRASU/GUS-RQJ	Carlos Santibáñez Magallanes
5. 00543-2009/TRASU/GUS-RQJ	José Palacios Merino
6. 00869-2009/TRASU/GUS-RQJ	Juan Becerra Silva
7. 00950-2009/TRASU/GUS-RQJ	Consuelo Rojas Pantoja
8. 01162-2009/TRASU/GUS-RQJ	Mario Salazar Zapater
9. 01519-2009/TRASU/GUS-RQJ	Moisés Zúñiga Capuñay
10. 02479-2009/TRASU/GUS-RQJ	Diana Ccance Gonzales

(ii) Requerimiento de pago de montos que se encuentran con reclamo en trámite y sin que dicho requerimiento esté sustentado en una norma vigente:

Expediente	Usuario
1. 01258-2008/TRASU/GUS-RQJ	Luis Ramírez Anaya
2. 00089-2009/TRASU/GUS-RQJ	Miguel Suarez Collazos
3. 01381-2009/TRASU/GUS-RQJ	Guillermo Haro Alfaro
4. 02230-2009/TRASU/GUS-RQJ	Juan García Miranda

- 2.2. Mediante carta C.735-DJR/2010 de fecha 15 de noviembre de 2010, la Empresa Operadora solicita una prórroga de diez (10) días hábiles adicionales para presentar sus descargos toda vez que no cuenta con las copias solicitadas de los expedientes.
- 2.3. Con fecha 17 de noviembre de 2010, la Secretaría Técnica concede el plazo adicional solicitado mediante Carta C.063-TRASU/2010.
- 2.4. La Empresa Operadora presenta sus descargos dentro del plazo ampliatorio concedido, mediante carta C. 758-DJR de fecha 03 de diciembre de 2010.
- 2.5. El día 09 de febrero de 2011, la Empresa Operadora presenta medios probatorios adicionales - Carta C.065-DJR/2010-.
- 2.6. El Órgano Instructor pone en conocimiento de la Empresa Operadora la precisión respecto del artículo que tipifica la infracción indicada en la comunicación N° C.059-TRASU/2010 (Mediante Carta N° 030-TRASU/2011). Dicha precisión fue efectuada en atención a la entrada en vigencia, a partir del 02 de octubre de 2010, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Ley N° 29571. Al respecto, se otorgó un plazo improrrogable de cinco (05) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la recepción de la carta en mención, a fin que de considerarlo pertinente formule sus descargos.
- 2.7. Mediante carta C.249-DJR/2011 de fecha 07 de junio de 2011, la Empresa Operadora solicita una prórroga de cinco (05) días hábiles adicionales para presentar sus descargos.
- 2.8. Por Carta C.034-TRASU/2011 de fecha 07 de junio de 2011, la Secretaría Técnica concede el plazo adicional solicitado.



- 2.9. La Empresa Operadora presenta sus descargos dentro del plazo ampliatorio concedido, mediante carta C. 252-DJR/2011 de fecha 20 de junio de 2011.
- 2.10. Mediante carta de fecha 22 de setiembre de 2011, la Empresa Operadora solicita audiencia a efectos de exponer sus argumentos a través de un Informe Oral.
- 2.11. Por Carta C.051-TRASU/2011 de fecha 30 de setiembre de 2011, la Secretaría Técnica concede la solicitud.
- 2.12. Con fecha 06 de octubre de 2011, se realiza el informe oral solicitado por la Empresa Operadora.

### III. HECHOS MATERIA DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

Como se ha indicado anteriormente, el presente procedimiento tiene por objeto la evaluación de las siguientes materias:

- (i) La suspensión del servicio con reclamo en trámite.
- (ii) Requerimiento de pago de montos que se encuentran con reclamo en trámite.

En el presente punto se realizará una breve reseña de los procedimientos de queja y apelación en los cuales se detectaron las supuestas infracciones.

#### 3.1. Sobre la presunta suspensión del servicio durante un procedimiento de reclamo y el requerimiento de pago de montos que se encuentran con reclamo en trámite, sin que estén sustentados en una norma vigente (artículo 47º del RGIS)

##### a. Expediente N° 01317-2008/TRASU/GUS-RQJ (Eduardo Cano Pizarro)

Con fecha 16 de diciembre de 2008, el señor Eduardo Cano Pizarro, usuario del servicio brindado por la Empresa Operadora, presentó queja por defecto de tramitación debido a que esta última no había dado respuesta oportuna a su reclamo N° 59342 presentado el 10 de octubre de 2008, por la facturación incluida en los recibos N° 050-02524193 y N° 050-02524194.

El usuario a su vez manifestó que se le suspendió el servicio a pesar de tener un reclamo en trámite.

La Empresa Operadora manifestó que por un error involuntario no dio respuesta al reclamo, razón por la cual procedió a emitir la respectiva nota de crédito. Respecto a la suspensión la Empresa Operadora precisó que el corte se debió a la falta de pago de la parte no reclamada del recibo N° 050-02524193.

El TRASU declara fundada la queja en virtud a que se formuló el reclamo N° 59342 por los recibos N° 050-02524193 y 050-02524194 correspondientes al mes de setiembre de 2008, no figurando en el formulario de reclamo un monto reclamado.



Adicionalmente, el Tribunal advierte que la Empresa Operadora no elevó el histórico de cortes y reconexiones del servicio que acredite que la suspensión del servicio se realizó debido a la falta de pago del referido recibo.

b. Expediente N° 01326 – 2008/TRASU/GUS-RQJ (Jorge Augusto Galdos Villa)

Con fecha 19 de diciembre de 2008, el señor Galdos Villa planteó una queja por defecto de tramitación, toda vez que la Empresa Operadora no había dado respuesta oportuna a su reclamo N° 61375 de fecha 30 de octubre de 2008 y solicitó la reconexión de su servicio.

Al respecto, la Empresa Operadora presentó como constancia de notificación de la resolución de primera instancia que dio respuesta al reclamo presentado, un cargo de notificación que muestra que la resolución habría sido recibida por el señor Elio Tarazona quien se habría negado a firmar dicho cargo. Al respecto, el TRASU consideró que dicha constancia no produce certeza respecto al acto de notificación por lo que consideró que la Empresa Operadora no acreditó que cumplió con notificar oportunamente al usuario reclamante, razón por la cual se declaró fundada la queja.

Respecto a la suspensión del servicio, la Empresa Operadora no se pronunció, por lo que el TRASU declaró fundada la queja al considerar que no existían razones para que se proceda a la suspensión del servicio.

c. Expediente N° 00266-2009/TRASU/GUS-RQJ (Bertha Luz Verónica Montero Marcos)

Con fecha 23 de febrero de 2009, la señora Montero Marcos presentó una queja por la suspensión de su servicio telefónico pese a tener un reclamo N° 67936 en trámite.

Al respecto, la Empresa Operadora manifestó que la señora Montero Marcos tenía dos reclamos en trámite: el primero, de fecha 06 de noviembre de 2008 con código 62089; y el segundo, de fecha 13 de febrero de 2009; y que la suspensión se realizó por los montos no reclamados.

El TRASU declaró fundada la queja dado que la Empresa Operadora no elevó los reclamos mencionados a fin de verificar que la suspensión señalada por la reclamante, y reconocida por la Empresa Operadora, se justificaba en los montos no reclamados.

d. Expediente N° 00529 – 2009/TRASU/GUS-RQJ (Carlos Alberto Santibáñez Magallanes)

Con fecha 02 de abril de 2009, el señor Santibáñez Magallanes presentó una queja por defecto de tramitación, toda vez que la Empresa Operadora no había dado respuesta oportuna a su reclamo N° 62207 de fecha 07 de noviembre de 2008 correspondiente a la facturación incluida en los recibos N° 701-00269307, N° 701-00320766 y N° 701-00363112; y por la suspensión de su servicio pese a tener reclamo en trámite.



Respecto a la falta de respuesta del reclamo, la Empresa Operadora señaló que debido a un problema con el servicio de mensajería, no pudo notificar la resolución que resolvió el reclamo presentado.

Con relación a la suspensión del servicio, la Empresa Operadora señaló que la suspensión se realizó durante el período del 21 de enero de 2009 al 28 de febrero de 2009, por lo que procedió a descontar los días en los cuales el reclamante no contó con el servicio.

El TRASU declaró fundada la queja por cuanto la Empresa Operadora reconoció su omisión de notificar la respuesta al reclamo y al haberse verificado el vencimiento de los plazos, y porque la Empresa Operadora no elevó el histórico de cortes y reconexiones.

e. Expediente N° 00543-2009/TRASU/GUS-RQJ (José Eduardo Palacios Merino)

Con fecha 03 de abril de 2009, el señor Palacios Merino, usuario del servicio brindado por la Empresa Operadora, presentó queja por defecto de tramitación debido a que esta última no había dado respuesta oportuna a su reclamo y por tener el servicio cortado desde el 21 de marzo de 2009 a pesar de tener un reclamo en trámite.

La Empresa Operadora señala en sus descargos que el usuario ha presentado los siguientes reclamos:

Reclamo N°	Fecha	Recibos Reclamados
57794	22.09.2008	701-00267962 701-00318053
63561	24.11.2008	701.00318053
64734	16.12.2008	701-00365468 701-00422661 701-00541685 701-00318053
66629	22.01.2009	701-00422661
66632	22.01.2009	701-00422661 70100318053
68222	22.02.2009	701-00541685

Señala también que el servicio fue suspendido el 30 de marzo de 2009 debido a la falta de pago de la parte no reclamada, toda vez que sólo canceló el importe ascendente a S/. 69.19 del recibo N° 701-00267962 y que, por lo tanto, el cliente no habría cumplido con pagar el servicio de telefonía.

De la de la revisión de los documentos "Ticket de Atención – Reclamos" correspondientes a los códigos N° 57794, N° 6356, N° 64734, N° 66629, N° 66632 y N° 68222, se advierte que EL RECLAMANTE no estableció como monto reclamado una parte de los recibos sino que consignó los números de recibos y el valor original de los mismos. En consecuencia, el Tribunal consideró que el importe reclamado se circunscribe a la totalidad de los recibos.

f. Expediente N° 00869 – 2009/TRASU/GUS-RQJ (Juan Jesús Becerra Silva)

Con fecha 23 de mayo de 2009, el señor Becerra Silva presentó una queja por defecto de tramitación, toda vez que la Empresa Operadora no había dado



respuesta a su reclamo N° 67192 de fecha 31 de enero de 2009, y por la suspensión de su servicio pese a tener reclamo en trámite.

Al respecto, la Empresa Operadora indicó que por error se notificó la resolución que daba respuesta al reclamo en el domicilio anterior del usuario, razón por la cual éste no tuvo conocimiento de la respuesta, lo que generó el corte del servicio al presentar un saldo pendiente de pago por el monto reclamado el 31 de enero de 2009, efectuando la reconexión tan pronto se detectó el error.

El TRASU, de acuerdo a lo precisado en los Lineamientos Resolutivos, interpreta que el error no puede ser causa válida que exima a la Empresa Operadora de su obligación de respetar los derechos de los usuarios, por lo que se declara fundada la queja presentada.

g. Expediente N° 00950 – 2009/TRASU/GUS-RQJ (Consuelo Rodas Pantoja)

Con fecha 08 de junio de 2009, el señor Rodas Pantoja presentó una queja por defecto de tramitación, toda vez que la Empresa Operadora no había dado respuesta a sus reclamos N° 59905 y N° 64660 de fechas 15 de octubre de 2008 y 15 de diciembre de 2008, respectivamente; y por la suspensión de su servicio pese a tener reclamo en trámite.

Respecto a la falta de respuesta del reclamo, la Empresa Operadora señaló que mediante Resolución del 28 de noviembre de 2008 atendió el reclamo N° 59905 (recibos N° 050-02515562, N° 050-02533643 y N° 050-02547371): Sin embargo, la misma fue notificada bajo puerta en atención a que la usuaria se negó a recibirla.

Mediante Resolución de fecha 28 de enero de 2009, la Empresa Operadora atendió el reclamo N° 64660 (recibos N° 050-02547371 y N° 050-02571382), la cual fue notificada el 11 de febrero de 2009.

Con relación a la suspensión del servicio, la Empresa Operadora señaló que la suspensión se realizó por la falta de pago de la parte no reclamada de los recibos N° 050-02533643 y N° 050-02547371.

El TRASU declaró fundada la queja por cuanto la Empresa Operadora no acreditó la notificación oportuna de los reclamos N° 59905 y N° 64660. Respecto a la suspensión del servicio pese a tener reclamo en trámite, el TRASU también declaró fundado este extremo en tanto la Empresa Operadora no acreditó haber notificado válidamente las resoluciones que resolvieron los reclamos y que la facultarían a suspender el servicio.

h. Expediente N° 01162-2009/TRASU/GUS-RQJ (Rafael Salazar Zapater)

Con fecha 04 de julio de 2009, el señor Salazar Zapater, usuario del servicio brindado por la Empresa Operadora, presentó queja por defecto de tramitación debido a que esta última no había dado respuesta oportuna a su reclamo N° 73004 presentado el 22 de mayo de 2009. El usuario a su vez manifestó que se le suspendió el servicio a pesar de tener un reclamo en trámite.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

La Empresa Operadora manifestó que dio respuesta oportuna al reclamo formulado por el usuario y que realizó el corte debido a que el reclamante no efectuó el pago del saldo pendiente del recibo cuestionado.

El TRASU declara fundada la queja presentada por el señor Salazar Zapater en vista que la Empresa Operadora no acreditó que cumplió con notificar oportunamente al reclamante la resolución de primera instancia.

Respecto a la suspensión del servicio, el TRASU declaró fundada la queja indicando que a la Empresa Operadora no le asistía el derecho de suspender el servicio debido a que el reclamo se encontraba en trámite.

i. Expediente N° 01519 - 2009/TRASU/GUS-RQJ (Moisés Zúñiga Capuñay)

Con fecha 26 de agosto de 2009, el señor Zúñiga Capuñay presentó una queja por defecto de tramitación, toda vez que la Empresa Operadora no había dado respuesta oportuna a su reclamo N° 73847 de fecha 06 de junio de 2009 y por la suspensión de su servicio pese a tener reclamo en trámite.

Al respecto, la Empresa Operadora no acreditó haber notificado en el domicilio indicado por el reclamante, ni quedó constancia en el acta la circunstancia o motivo por el cual no fue posible dejar a notificación en el mismo domicilio. En tal sentido, el TRASU declaró fundada la queja en este extremo.

Respecto a la suspensión del servicio, el TRASU declaró fundada la queja por cuanto la Empresa Operadora no presentó descargos al respecto.

j. Expediente N° 02479 - 2009/TRASU/GUS-RQJ (Diana Ccance Gonzales)

Con fecha 19 de noviembre de 2009, la señora Ccance Gonzales presentó una queja por la suspensión de su servicio de larga distancia nacional e internacional pese a tener reclamo en trámite y adicionalmente por requerimiento de pago.

Al respecto, la Empresa Operadora manifestó no ser el operador predeterminado de Larga Distancia y que el reclamante se encuentra en la modalidad de sistema multi-carrier.

El TRASU declaró fundada la queja por suspensión del servicio toda vez que la Empresa Operadora no elevó el histórico de cortes y reconexiones. Sin embargo, respecto al requerimiento de pago, se declaró infundada la queja al no haber precisado la reclamante la circunstancia en que se produjo tal hecho.

### **3.2. Sobre el requerimiento de pago de montos que se encuentran con reclamo en trámite**

a. Expediente N° 01258 – 2008/ TRASU/GUS-RQJ (Luis Alberto Ramírez Anaya)

Con fecha 10 de diciembre de 2008, el señor Ramírez Anaya presentó una queja debido a que la Empresa Operadora habría requerido el pago del monto



de S/. 2,457.94 nuevos soles, a pesar de tener reclamo en trámite (códigos N° 64266 y N° 64089).

La Empresa Operadora no cumplió con elevar la queja presentada por el reclamante por lo que el TRASU resolvió con base en las afirmaciones del reclamante. En tal sentido, el TRASU declaró fundada la queja.

b. Expediente N° 00089 – 2009/TRASU/GUS-RQJ (Miguel Hugo Suarez Collazos)

Con fecha 14 de enero de 2009, el usuario presentó queja por falta de respuesta oportuna a su reclamo N° 60090 y por el requerimiento de pago de los montos reclamados.

La Empresa Operadora en sus descargos precisa que se generaron dos códigos de reclamo de cliente, razón por la cual se procedió a emitir la Nota de Crédito correspondiente, anulando la deuda de cada uno de los códigos del usuario. De otro lado, indica que se envió cartas de cobranza al usuario en virtud a la información errada; sin embargo, se procedió a informar de manera personal al usuario el motivo por el cual se envió dicho aviso de cobranza. Finalmente, señala que, por un problema en el servicio de mensajería, la Resolución de Primera Instancia no fue entregada en forma oportuna.

Por los fundamentos señalados por la Empresa Operadora en sus descargos, el TRASU declaró fundada la queja por infracción de plazos al no haber acreditado la Empresa Operadora haber dado respuesta oportuna al reclamo. En cuanto al requerimiento de pago, el TRASU también declaró fundada la queja al advertir que con fecha 12 de noviembre de 2008, 14 de diciembre de 2008 y 09 de enero de 2009, se habrían efectuado requerimientos de pago dentro del procedimiento de reclamo.

c. Expediente N° 01381 - 2009/TRASU/GUS-RQJ (Guillermo Enrique Haro Alfaro).

Con fecha 07 de agosto de 2009, el usuario Haro Alfaro presentó queja por cuanto la Empresa Operadora habría requerido el pago de montos correspondientes a los recibos que se encontrarían en reclamo.

Al respecto, la Empresa Operadora señaló que la deuda indicada se debió a una duplicidad de facturación por dos servicios en paralelo. En tal sentido, el TRASU, declaró fundada la queja.

d. Expediente N° 2230 – 2009/TRASU/GUS-RQJ (Juan José García Miranda).

Con fecha 30 de octubre de 2009, el usuario presenta una queja manifestando que la Empresa Operadora habría requerido el pago de un monto reclamado, toda vez que el mismo había sido incluido en el recibo de pago de octubre de 2009.

Al respecto, la Empresa Operadora señaló en sus descargos que en el recibo N° 050-02716629 con fecha de vencimiento 01 de noviembre de 2009 aparece un saldo anterior de S/.682.50; sin embargo, se informa que en caso se encuentre al día en sus pagos ignore dicha deuda que figura como pendiente.





Asimismo, indica que en el presente caso el monto se encuentra analizado en el expediente N° 4890-2009/TRASU/GUS-RA.

El TRASU resuelve la queja declarándola fundada al considerar que, al momento de emitir el recibo, el reclamante ya había interpuesto el recurso de apelación contra la resolución de primera instancia.

#### IV. MARCO LEGAL

##### 4.1. El artículo 47° del RGIS

Si bien el presente procedimiento se inició en noviembre de 2010 –conforme a lo detallado precedentemente-, las infracciones imputadas se dieron lugar con anterioridad, es decir, durante la vigencia del Decreto Legislativo N° 716, Ley de Protección al Consumidor.

Sobre el particular, cabe indicar que el Decreto Legislativo N° 716 sirvió de marco normativo general para determinados supuestos establecidos en el RGIS del OSIPTEL.

Así, el artículo 14° del Decreto Legislativo N° 716, establecía que las empresas prestadoras de servicios públicos no podían condicionar la atención de los reclamos formulados por los usuarios al pago previo de la retribución facturada.

Es decir, se estableció como marco general la prohibición de la regla “*solve et repete*”, que es acreditar el pago previo de la deuda reclamada, ello, en el contexto de la prestación de los servicios públicos.

Considerando lo anterior, el artículo 47° del RGIS del OSIPTEL<sup>2</sup> estableció como infracción el hecho de que las Empresas Operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones, suspendan sus servicios, o requieran el pago del monto reclamado, durante un procedimiento de reclamo en trámite:

**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.*

Respecto de la aplicación del artículo 47°, la exposición de motivos del RGIS indica textualmente:

*De acuerdo a lo establecido por el segundo párrafo del artículo 4° del Reglamento del OSIPTEL, corresponde a este organismo proteger al mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones de las prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, así como a los usuarios y empresas que presten dichos servicios de cualesquiera otras*

<sup>2</sup> Resolución de Consejo Directivo N° 002-99-CD/OSIPTEL.



*prácticas que los afecten. En correspondencia con tal mandato normativo, se ha previsto en el Proyecto un capítulo específico que señala como infracciones administrativas ciertos actos considerados lesivos hacia los usuarios de los servicios. Pare estos efectos, OSIPTEL se remite a la norma específica de protección de los consumidores o usuarios, Decreto Legislativo 716 (...). **Es pertinente mencionar que una eventual variación o modificación de tal norma no implica la ineficacia de la infracción prevista, ya que ésta se adecuará al texto modificado de la nueva norma.** (El resaltado es nuestro)*

Cabe indicar que, si bien el 02 de octubre de 2010 entró en vigencia el Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Ley N° 29571 (en adelante, Código de Consumo) derogando el Decreto Legislativo N° 716, el marco general establecido en el citado artículo 14° de la Ley de Protección al Consumidor (Decreto Legislativo N° 716) se ha mantenido en el actual Código de Consumo<sup>3</sup>, tanto para servicios no regulados como para los regulados, como se muestra a continuación:

**Artículo 24°.- Servicio de atención de reclamos**

(...)

*24.3 No puede condicionarse la atención de reclamos de consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.*

**Artículo 63°.- Regulación de los servicios públicos**

*La protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores a que hace referencia la Ley núm. 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se rige por las disposiciones del presente Código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente. La regulación sectorial desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección establecidos en el presente Código. El ente encargado de velar por su cumplimiento es el organismo regulador respectivo.*

*Para los efectos del cumplimiento de la finalidad señalada, el organismo regulador debe, entre otros, efectuar la permanente fiscalización de la medición del servicio, de las condiciones de facturación, y desarrollar sus facultades de sanción, cuando corresponda.*

**Artículo 66°.- Garantía de protección a los usuarios de servicios públicos regulados**

(...)

*66.2. La empresa proveedora del servicio público no puede condicionar la atención de las reclamaciones formuladas por los usuarios al pago previo del monto reclamado.*

Sin perjuicio de lo antes señalado, debe anotarse que recientemente (el 20 de enero de 2012) se publicó, en el Diario Oficial El Peruano, la Resolución de Consejo Directivo N° 006-2012-CD/OSIPTEL que modifica a la Directiva que Establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en

<sup>3</sup> Conforme a lo dispuesto en la Disposición Única Complementaria Transitoria, las infracciones y los procedimientos administrativos iniciados antes de la entrada en vigencia del Código de Consumo, se rigen por la normativa anterior (Decreto Legislativo N° 716) hasta su conclusión.



adelante, Directiva de Reclamos). Dicha modificación dispone la derogación a partir de su vigencia (21 de enero de 2012) de los artículos 47° y 49° del RGIS.

Sobre el particular, y de la revisión de la Resolución de Consejo Directivo N° 006-2012-CD/OSIPTEL, se advierte que pese a establecer la derogación del artículo 47° del RGIS, la misma no elimina del ordenamiento jurídico los supuestos establecidos en dicho artículo, pues -en suma- dispone que las infracciones y las sanciones aplicables a las Empresas Operadoras en caso de incumplimiento al procedimiento de reclamos de usuarios no se encontrarán dentro del cuerpo normativo del RGIS sino que se sancionarán en el marco de la Directiva de Reclamos. Dicha modificación incorpora un nuevo título en esta última norma, en el cual se establece un régimen de infracciones y sanciones específico que no dista de las disposiciones contenidas en el RGIS.

En efecto, el nuevo artículo 57° de la Directiva de Reclamos tipifica como infracción grave el incumplimiento por parte de la Empresa Operadora de lo establecido en el artículo 10° del mismo cuerpo legal, el cual prevé la prohibición de suspender el servicio durante un procedimiento de reclamo en trámite<sup>4</sup>.

Con relación a la tipificación contenida en el nuevo artículo 57°, la Exposición de Motivos de la reciente modificación de la Directiva de Reclamos justifica lo siguiente: *“El sustento para establecer la mencionada tipificación se encuentra en la importancia de brindar una protección mayor a los derechos reconocidos a los abonados y/o usuarios en estos artículos, como son, el derecho a que no se le suspenda o corte el servicio materia de reclamo (...). Asimismo, esta tipificación ha obedecido a la mayor afectación que dichos incumplimientos podrían ocasionar a los abonados y/o usuarios, generando en muchos casos, desincentivos para iniciar un reporte o reclamo, continuar con el trámite del procedimiento o dificultando la labor resolutoria del TRASU”.*

Conforme a ello, se mantiene la tipificación como infracción grave del supuesto de suspensión del servicio con reclamo en trámite, sin establecer condiciones más favorables que obliguen a no sancionar los casos iniciados a la luz del artículo 47° del RGIS.

Sin perjuicio de lo expuesto, este Tribunal considera importante resaltar lo señalado en el inciso 5 del artículo 230° de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante LPAG), que señala que la potestad sancionadora se rige por el principio de irretroactividad de las normas; es decir, que **“son aplicables las disposiciones sancionadoras vigentes en el**

---

<sup>4</sup> **Artículo 10°.- Pagos y condicionamiento del reclamo**

(...)

Luego de presentado un reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido, la empresa operadora no podrá suspender la prestación del servicio, exigir el pago, resolver el contrato de abonado o incurrir en cualquier acción que infrinja el artículo 14° del Decreto Legislativo 716, salvo que proceda lícitamente a tal medida como consecuencia de hechos ajenos a la materia del reclamo o cuando el usuario no hubiere cumplido con el pago de la parte no reclamada.

**Artículo 57°.- Infracciones graves.**

Constituyen infracciones graves, los incumplimientos por parte de la Empresa Operadora operadora de cualquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: 8°, 9°, 10°, 19°, 21°, 26°, 27°, 29°, 32°, 38°, 42° (primer párrafo), y 50°.



***momento de incurrir el administrado en la conducta a sancionar, salvo que las posteriores le sean más favorables***". (El resaltado es agregado)

Conforme a dicho principio, ante la comisión de una infracción deberá aplicarse la norma que se encuentre vigente en el tiempo en el que dicha infracción se produjo, salvo que las normas posteriores le sean más favorables al denunciado.

De acuerdo con lo señalado por la doctrina, debe considerarse que al tiempo de emitir pronunciamiento final sobre los hechos denunciados *"La ilicitud y la sanción administrativa para el caso deben continuar preexistiendo para el momento en que el órgano competente pretenda aplicarla. Por lo tanto, no podría aplicarse sanción alguna si cuando se dicta la decisión respectiva, la conducta que se pretendía sancionar ha dejado de ser ilícito"*.<sup>5</sup>

A modo de conclusión, podemos indicar que en el presente caso, la norma que se encontraba vigente al momento de la realización de los actos materia de análisis, era la prevista en el artículo 47º del RGIS, por lo que resulta plenamente aplicable a los supuestos materia del presente procedimiento sancionador.

## V. ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS

Antes de proceder con la evaluación de los casos materia del presente procedimiento sancionador, este Tribunal analizará los descargos generales vertidos por la Empresa Operadora.

### 5.1. Respecto al derecho fundamental al debido proceso

Señala la Empresa Operadora que resulta indiscutible la vigencia del derecho al debido proceso en sede administrativa, el mismo que ha sido reconocido en jurisprudencia constitucional y en doctrina de Derecho Administrativo. Asimismo, que la Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG) recoge entre los principios fundamentales del procedimiento administrativo el principio al debido procedimiento. De acuerdo a lo expuesto, indica la Empresa Operadora que resulta absolutamente claro que en el presente procedimiento administrativo sancionador la Empresa Operadora goza del derecho constitucional al debido proceso o debido procedimiento administrativo, por lo que en atención a dicho marco –menciona la Empresa Operadora- procederá a exponer sus descargos.

En efecto, este Colegiado considera importante resaltar que el principio del debido procedimiento constituye una garantía para los administrados frente a los órganos administrativos, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, ofrecer y producir pruebas y obtener una decisión motivada y fundamentada en derecho<sup>6</sup>.

<sup>5</sup> MORON URBINA, Juan Carlos. *Comentarios a la Nueva Ley del Procedimiento Administrativo General*. Primera Edición, Lima, Octubre 2001. Página 518.

<sup>6</sup> Al respecto, el principio del debido procedimiento contenido en el Título Preliminar de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aplicable a este procedimiento según lo dispuesto por su primera disposición transitoria, señala lo siguiente: *"Principio del debido procedimiento. Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundamentada en derecho. La institución del debido"*



Así, la Empresa Operadora ha ejercido su derecho, toda vez que ha sido notificada con el intento de sanción, se le dio el plazo correspondiente para que realice sus descargos, ha tenido oportunidad de exponer su posición y ejercer plenamente su derecho de defensa en las distintas etapas del procedimiento.

En virtud a ello, consideramos que se ha respetado el debido procedimiento del administrado, habiéndose cumplido con las garantías fundamentales en el presente procedimiento administrativo sancionador.

## 5.2. Sobre la razonabilidad de la imposición de una sanción

Señala la Empresa Operadora que un elemento adicional que demuestra lo irrazonable de imponer una sanción es la existencia de un procedimiento anterior seguido contra América Móvil Perú S.A.C. (Expediente 0010-2008/TRASU/GUS-PAS), que involucraba la aplicación del mismo artículo 47° del RGIS y que comprendía cinco (5) casos. En dicho caso, la Gerencia Legal del OSIPTEL, en el Informe N° 142-GL/2009, señaló que la imposición de una multa era una medida desproporcionada por parte del TRASU.

En el caso en particular, consideramos que con la imposición de una multa cumplimos con el propósito de la potestad sancionadora del Estado, que es disuadir la comisión de infracciones por parte de las empresas operadoras.

Asimismo, es menester señalar que el eventual desmedro que podría sufrir LA EMPRESA OPERADORA se ve compensado con el bienestar que repercute en el interés general, cumpliendo el Estado, con su deber de garantizar la protección del usuario llevando a desincentivar la utilización del sistema de solución de reclamos de usuarios en general, afectando la institucionalidad del OSIPTEL.

En esa línea, se hace imperativa la imposición de una sanción en aras de propugnar que LA EMPRESA OPERADORA sea más cautelosa en el respeto de la regulación vigente, con mucho más énfasis cuando estén en juego los derechos de los usuarios dentro de un procedimiento de reclamo (juicio de proporcionalidad).

Finalmente, debe indicarse que este Colegiado actúa dentro de los límites de la facultad atribuida, manteniendo proporcionalidad entre los medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido<sup>8</sup>.

---

*procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo”.*

<sup>8</sup> Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444. Artículo IV.- Principios del procedimiento 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 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.

### 5.3. Sobre la solicitud de notificación del Informe de Instrucción

La Empresa Operadora solicita que, a efectos de no vulnerar su derecho de defensa y al debido procedimiento, derechos reconocidos por el Tribunal Constitucional, se le notifique el informe instructor que exprese la posición de la Secretaría Técnica sobre el presente caso.

Al respecto, cabe señalar que no obstante los pronunciamientos citados por la referida Empresa Operadora, se considera que no corresponde notificar los informes instructivos al amparo de la LPAG que a la letra dice:

**Artículo 160.- Acceso a la información del expediente**

*160.1 Los administrados, sus representantes o su abogado, tienen derecho de acceso al expediente en cualquier momento de su trámite, así como a sus documentos, antecedentes, estudios, informes y dictámenes, obtener certificaciones de su estado y recabar copias de las piezas que contiene, previo pago del costo de las mismas. Sólo se exceptúan aquellas actuaciones, diligencias, informes o dictámenes que contienen información cuyo conocimiento pueda afectar su derecho a la intimidad personal o familiar y las que expresamente se excluyan por ley o por razones de seguridad nacional de acuerdo a lo establecido en el inciso 5) del Artículo 20 de la Constitución Política. Adicionalmente se exceptúan las materias protegidas por el secreto bancario, tributario, comercial e industrial, así como todos aquellos documentos que impliquen un pronunciamiento previo por parte de la autoridad competente. (Sin subrayado en el original).*

Juan Carlos Morón señala que, cuando el artículo transcrito enumera al pronunciamiento previo, se refiere a “*dictámenes o proyectos de resoluciones*”<sup>9</sup>).

El Informe Instructivo implica un pronunciamiento previo de una autoridad, por lo que corresponde que se le dispense del tratamiento a que se contrae el artículo 160° de la LPAG y, en consecuencia, la denegatoria a la notificación previa del mismo solicitado por parte de la Empresa Operadora.

### 5.4. La tipificación contenida en el artículo 47° del RGIS en concordancia con las normas de consumo

Si bien la Empresa Operadora reconoce la plena vigencia del Código de Protección y Defensa del Consumidor, argumenta que respecto a una eventual medida de carácter sancionador a cargo del Regulador con base en el artículo 47° del RGIS *se ha quebrado el Principio de Legalidad y el de Tipicidad.*

Con relación a los argumentos esgrimidos por la Empresa Operadora, este Tribunal ha sustentado su posición y dejado plenamente establecida en el acápite 4.1 de la presente Resolución, la aplicación del artículo 47° del RGIS en el caso en concreto.

### 5.5. Evaluación de los casos

<sup>9</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. 9ª ed. Revisada y actualizada. Lima: Gaceta Jurídica, 2011. P. 481.



La Empresa Operadora en sus descargos manifiesta que los casos señalados no reúnen mérito para imponer sanción administrativa a dicha empresa, presentando información relativa a los casos materia de evaluación.

### 5.5.1. La suspensión del servicio con reclamo en trámite

A continuación se efectuará el análisis de los principales argumentos considerados por la Empresa Operadora, a efectos de determinar si la suspensión se presentó durante un procedimiento de reclamo en trámite:

#### a. Expediente N° 01317-2008/TRASU/GUS-RQJ (Eduardo Cano Pizarro)

La Empresa Operadora señala en sus descargos que el 09 de diciembre de 2008 realizó la suspensión de una (01) de las líneas contratadas por el usuario, debido a que el cliente sobrepasó el límite de crédito establecido, conforme se encuentra pactado en el contrato correspondiente, por lo que la suspensión no se encuentra relacionada a ningún supuesto corte estando en proceso un reclamo.

Adicionalmente, precisa la Empresa Operadora que "... es importante señalar que en el ticket del reclamo N° 59342 no figura monto reclamado; es decir, se entiende que el reclamo es por el monto de todo el recibo. Sin embargo, del tenor del concepto señalado en el reclamo mencionado, se verifica claramente que el cliente únicamente cuestiona una parte de los documentos que estaba reclamando, es decir, lo siguiente:

***"Cliente indica no está de acuerdo con las bolsas facturadas en sus recibos nros° 050-02524194/050-02524194 del mes de septiembre, ya que las bolsas facturadas en los recibos en mención no corresponden a las que el cliente contrató el 26.06.08 (...) Cliente solicita se revice y se rectifique (sic)"*** (resaltado y subrayado en el original)

Por tanto, añade la Empresa Operadora que *"es claro de que el usuario reclama las bolsas de minutos y debía pagar la parte no reclamada; lo cual implicaría que nuestra Empresa Operadora se encontraba facultada a suspender el servicio por la falta de pago de la parte no reclamada."*

Asimismo, indica que *con fecha 11.11.2008 el cliente realiza un pago de S/.500.00 (Quinientos con 00/100 Nuevos Soles), monto que el cliente aplicó en su totalidad al recibo N° 050-02524194. Como se puede apreciar, no se realizó pago parcial alguno por la parte no reclamada del recibo N° 050-02524193* (resaltado en el original).

De acuerdo a lo expuesto, la Empresa Operadora concluye que el corte realizado fue justificado.

De la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente sancionador, se observa que –en el formato de reclamo (ticket de atención)- no se consignó el monto reclamando, siendo que los montos facturados se encontraban divididos principalmente en bolsas de minutos (nacional, internacional y local), llamadas



nacionales, llamadas internacionales, llamadas locales y renta básica mensual. En tal sentido, y considerando lo afirmado por el usuario, quien manifestó expresamente sólo su discrepancia respecto a la facturación de las bolsas de minutos (sin cuestionar el monto de la renta fija), existen indicios razonables de que una parte de la factura no fue reclamada y, por tanto, debió ser cancelada. Conforme a ello, no es posible concluir que la Empresa Operadora habría incurrido en el supuesto del artículo 47º del RGIS.

Sin perjuicio de lo anterior, y considerando lo señalado en la Resolución del Consejo Directivo N° 013-2009-CD/OSIPTEL del 19 de marzo de 2009 (emitida en el Expediente Sancionador N° 004-2007/TRASU/GUS-PAS)<sup>10</sup>, referido a la información que deben brindar las empresas respecto al monto reclamado, resulta relevante establecer como premisa que es la “Empresa Operadora” la que se encuentra en una posición más ventajosa frente a la información que pueda manejar el usuario a efectos de cumplir con realizar el pago del monto no reclamado. Por ello, se considera que en el presente caso correspondía a la Empresa Operadora dilucidar y consignar el monto reclamado respectivo. En este punto, es importante mencionar lo establecido en el artículo 32º<sup>11</sup> de las Condiciones de Uso, que indica que corresponde a las empresas operadoras brindar información a los usuarios sobre la obligación del pago de los rubros que no son materia de reclamo y el monto que corresponde cancelar; la inobservancia de dicha disposición, de ser el caso, configuraría infracción distinta a la que se viene tramitando en el presente procedimiento administrativo sancionador.

No obstante ello, siendo que el presente caso debe ser analizado a la luz de lo establecido en el artículo 47º del RGIS, no es posible acreditar fehacientemente el supuesto que configure la infracción tipificada en dicho artículo.

#### b. Expediente N° 01326-2008/TRASU/GUS-RQJ (Jorge Galdós Villa)

La Empresa Operadora señala que el usuario presentó un reclamo por la avería sufrida en el mes de setiembre, de acuerdo al siguiente detalle:

Documento	Monto Reclamado	Monto no reclamado	Monto cancelado
Rec. N° 050-02514650	S/.747.86	S/. 0.01	

Indica también que en el Ticket de Atención de Reclamo, se puede observar el valor original del recibo N° 050-02514650 que ascendía a S/. 747.87, mientras que el valor reclamado era por S/.747.86; es decir, que había una diferencia de

<sup>10</sup> Al respecto, el Consejo Directivo ha indicado lo siguiente:

*“De cualquier modo, es necesario advertir que si bien, como señala el TRASU, de acuerdo al artículo 32º de las Condiciones de Uso, corresponde a las operadoras brindar información a los usuarios sobre la obligación del pago de los rubros que no son materia de reclamo y el monto que corresponde cancelar; **la inobservancia de dicha disposición, de ser el caso, configura infracción distinta a la que se viene tramitando en el presente procedimiento administrativo sancionador [artículo 47º del RGIS] en el que se ha evidenciado la existencia de un monto que, en efecto, no formó parte del reclamo y tampoco fue cancelado**”.* (El resaltado es agregado)

<sup>11</sup> *“Artículo 32º.- Prohibición de condicionar la atención del reclamo al pago del monto reclamado*

*(...)*

*Al momento de la presentación de un reclamo, la empresa operadora se encuentra obligada a informar sobre:*

- (i) La obligación de cancelar los rubros del recibo que no son materia de reclamo;*
- (ii) El monto que deberá reclamar; (...).”*





S/.0.01 que el cliente debió cancelar y no lo hizo. Asimismo, indica que del tenor del reclamo se observa claramente que el cliente estaba cuestionando únicamente el período del mes de septiembre y en el recibo cuestionado se había facturado el mes de septiembre y un prorrateo del mes de agosto, motivo por el cual el cliente debió cancelar el monto correspondiente al mes de agosto, el cual no fue cuestionado en su oportunidad.

De otro lado, la Empresa Operadora señala que dio respuesta oportuna al reclamo del usuario, lo que se puede acreditar con la fecha de emisión de la nota de crédito N°001-0025932; lo que prueba que la Empresa Operadora había amparado el reclamo del usuario y realizado el ajuste respectivo, y aquel no habría realizado el pago del saldo pendiente de cancelar. Por lo expuesto señala la Empresa Operadora que la suspensión efectuada fue justificada.

De la revisión de los medios probatorios, se desprende que existe un saldo que no fue reclamado y que tampoco habría sido cancelado. Sobre particular, cabe indicar que si bien correspondía a la Empresa Operadora consignar correctamente el monto reclamado, es decir S/. 747.87 y no S/. 747.86, tal hecho es similar a lo indicado en la citada Resolución del Consejo Directivo N° 013-2009-CD/OSIPTEL.

Considerando lo anterior, no se habría acreditado en el presente caso un supuesto que configure la infracción tipificada en el artículo 47° del RGIS.

### **c. Expediente N° 0266-2009/TRASU/GUS-RQJ (Bertha Montero Marcos)**

La Empresa Operadora señala que en el presente reclamo, el cliente indica que no reconoce las llamadas adicionales que se le facturaron en el recibo N° 701-00542352 y que no se le ha aplicado el descuento correspondiente a la mensualidad por el servicio de cable.

Asimismo, indica la Empresa Operadora que la suspensión se efectuó el 23 de febrero de 2009, en razón de que el cliente no había cancelado la parte no reclamada, teniendo pendiente cancelar los cargos fijos del servicio de internet. Precisa que el reclamo del cliente se circunscribe al *“cuestionamiento de los montos de dos (02) de los tres (03) servicios facturados en el mencionado recibo, tal como se detalla en el Ticket de Atención del Reclamo”*. En tal sentido, la suspensión se realizó correctamente para lo cual adjunta el detalle de cobranza en el cual se corrobora el adeudo de dicho recibo.

Al respecto, este Tribunal considera importante resaltar que, de la revisión del formato de reclamo, se aprecia claramente que el valor registrado como reclamado asciende a S/. 395,97, monto que coincide exactamente con el valor del recibo controvertido. Por tanto, la voluntad del reclamante fue efectuar un reclamo por el valor ahí señalado, lo que quedó plasmado en el formato de reclamo, y considerando que el procedimiento de reclamo estaba en trámite, la empresa operadora no se encontraba habilitada a realizar la suspensión del servicio.



En tal sentido, en el presente caso se ha configurado la infracción tipificada en el artículo 47º del RGIS.

**d. Expediente N° 00529 – 2009/ TRASU/GUS-RQJ (Carlos Alberto Santibáñez Magallanes)**

La Empresa Operadora señala que el señor Santibáñez presentó el reclamo N° 62207, el 07 de noviembre de 2008, por no haberse realizado el descuento en la renta mensual en los recibos N° 701-00269307, N° 701-00320766 y N° 701-00363112.

Asimismo, señala la Empresa Operadora que en el formulario de queja, el señor Santibáñez señaló que la suspensión era injustificada porque se encontraba en trámite un reclamo por los recibos N° 701-00269307, N° 701-00320766, N° 701-00363112 y N° 701-00425788, siendo que este último recibo no fue considerado en el reclamo N° 62207. De acuerdo a ello, señala la Empresa Operadora, que la suspensión se encontraba justificada toda vez que se encontraba vinculada a un recibo que no se encontraba dentro de un procedimiento de reclamo, el mismo que no había sido cancelado en forma oportuna.

Finalmente, la Empresa Operadora adjunta una comunicación firmada por el usuario en la que manifiesta que el accionar de la Empresa Operadora satisfizo sus expectativas.

Conforme a lo anterior, en el presente procedimiento sancionador se observa que el corte se produjo por el no pago del recibo N° 701-00425788, el cual venció el 21 de diciembre de 2008 y fue cancelado el 06 de febrero de 2009, según el reporte de cobranzas presentado.

De acuerdo a lo expuesto, al no estar incluido en el reclamo N° 62207 el recibo N° 701-00425788 que fue pagado fuera de plazo, la Empresa Operadora se encontraba facultada a realizar la suspensión del servicio, de acuerdo a lo establecido por el artículo 51º de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, por lo que no incurrió en el supuesto del artículo 47º del RGIS.

**e. Expediente N° 00543-2009/TRASU/GUS-RQJ (José Eduardo Palacios Merino)**

La Empresa Operadora señaló que el señor Palacios Merino presentó una serie de reclamos indicando que no deseaba cancelar el monto correspondiente al servicio de internet, pues no había contado con dicho servicio desde el día de su instalación.

Señaló también la Empresa Operadora que el cliente contrató un servicio de 2Play, internet y telefonía fija. De acuerdo al reclamo, se desprende que éste se presentó debido a una falla en la prestación del servicio de internet, aceptando de esta manera no tener problemas con el servicio de telefonía fija.



Adicionalmente, manifiesta la Empresa Operadora que con fecha 19 de diciembre de 2008 procedieron a dar respuesta al reclamo N° 63561 vinculado al recibo N° 701-00318053, declarando fundado el reclamo e indicando la existencia de un saldo pendiente de pago ascendente a S/.38.99

Al respecto, debe señalarse que de la revisión de los formatos de reclamo (tickets de atención) se aprecia que en ellos no figuran los valores o montos reclamados.

No obstante, del análisis de la documentación obrante en el expediente, se advierte que el usuario en sus reiterados reclamos (que forman parte del expediente de queja) manifiesta su disconformidad con el servicio de internet (materia reclamada), mas no con los demás servicios facturados, los cuales no habrían sido objeto de reclamo. De lo manifestado por el propio usuario se desprende que la materia de reclamo se refiere a que desde la instalación del servicio de internet no le otorgaron cobertura las 24 horas del día ni la velocidad contratada. Asimismo, se aprecia de las pruebas, la existencia de montos impagos (no reclamados) referidos a conceptos de servicios de telefonía.

Sin perjuicio de lo anterior, y tal como se ha indicado en el caso del Expediente N° 01317-2008/TRASU/GUS-RQJ antes reseñado, la Empresa Operadora se encuentra en una posición más ventajosa frente a la información que pueda manejar el usuario a efectos de cumplir con realizar el pago del monto no reclamado. Por ello, en el presente caso, correspondía a la Empresa Operadora dilucidar y consignar el monto reclamado respectivo, en concordancia con lo revisto en el artículo 32° de las Condiciones de Uso. No obstante, la inobservancia de dicha disposición, de ser el caso, configura infracción distinta a la que se viene tramitando en el presente procedimiento administrativo sancionador.

Considerando lo anterior, no se habría acreditado en el presente caso un supuesto que configure la infracción tipificada en el artículo 47° del RGIS.

#### **f. Expediente N° 00950 – 2009/ TRASU/GUS-RQJ (Consuelo Rodas Pantoja)**

La Empresa Operadora señala en sus descargos que la usuaria presentó dos reclamos N° 59905 y N° 64660. Respecto al reclamo N° 59905, el mismo fue resuelto el 28 de noviembre de 2008, declarándolo infundado. En ese sentido, el cliente debió efectuar el pago de los recibos vinculados a ese reclamo. Al no efectuar el pago con fecha 19 de enero de 2009 se realizó el corte del servicio.

Finalmente, la Empresa Operadora indica que se encontraba facultada a suspender el servicio por la falta de pago de la parte no reclamada de los recibos N° 050-02533643 y N° 050-02547371, lo que se puede apreciar en el reporte de Saldos y Cobranzas que figura a folios 58 y 59 del expediente de queja.

De otro lado en su escrito de ampliación de descargos la Empresa Operadora manifiesta que la usuaria no cumplió con cancelar los montos correspondientes a los recibos vinculados a los tickets de reclamo N° 59905 y N° 64660, no obstante que dichos reclamos fueron declarados infundados.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

Asimismo, afirma la Empresa Operadora que la usuaria no cumplió con pagar no sólo los montos materia de reclamo, sino que además tampoco canceló los montos que no habían sido reclamados.

Informa la Empresa Operadora que, sin perjuicio de encontrarse acreditado que la usuaria no había cumplido con pagar los montos no reclamados de los recibos N° 050-02533643 y N° 050-02547371, conforme al reporte de saldos y cobranzas que obra a fojas 58 y 59 del expediente de reclamo, adjunta el reporte de saldo de cuentas en el que se acredita que el monto no reclamado correspondiente al recibo N° 050-02571382 (S/. 203.75) no fue cancelado. Cabe hacer notar que este último documento no ha sido adjuntado.

De la revisión de los medios probatorios (formatos de reclamo – tickets de atención) se aprecia que la usuaria sólo reclamó una parte de los recibos controvertidos, conforme al siguiente detalle:

Reclamo	Recibo	Valor original	Valor reclamado	Pendiente de pago
59905	050-02515562	S/. 528.80	S/. 239.11	S/. 289.69
	050-02533643	S/. 710.85	S/. 506.91	S/. 203.94
64660	050-02547371	S/. 551.51	S/. 382.11	S/. 206.35
	050-02571382	S/. 460.11	S/. 288.89	S/. 203.75

Del Reporte de Saldos y Cobranzas que obra a fojas 58 y 59 del expediente de queja, se verifica que la usuaria no realizó el pago parcial de los recibos N° 050-02533643 y N° 050-02547371, por lo que la Empresa Operadora tenía justificación para efectuar la suspensión del servicio.

Por lo expuesto, la Empresa Operadora se encontraba facultada a realizar la suspensión del servicio, de acuerdo a lo establecido por el artículo 51° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, por lo que no incurrió en el supuesto del artículo 47° del RGIS.

#### **g. Expediente N° 01162-2009/TRASU/GUS-RQJ (Mario Salazar Zapater)**

La Empresa Operadora señala que el cliente hizo un reclamo respecto al recibo N° 050-02647518 y que, con fecha 05.06.2009, se dio respuesta al reclamo, declarándolo parcialmente fundado, procediendo a la emisión de la Nota de Crédito N° 001-00031077 por la suma de S/. 5.80, la misma que fue aplicada al recibo cuestionado, cancelándolo parcialmente e informándole al cliente que debía pagar la parte no reclamada, la cual ascendía a la suma de S/.284.20.

De acuerdo a ello, con fecha 02 de julio de 2009 procedió a suspender el servicio debido a la falta de pago del recibo N° 050-02647518.

La Empresa Operadora presenta como medios probatorios lo siguiente: La Nota de Crédito N° 001-0031077 emitida con fecha 28 de mayo de 2009, la carta del servicio de mensajería que realizó la entrega de la resolución en el domicilio del cliente el día 05 de junio de 2010 (la cual adjunta), un informe de supervisión domiciliaria a efectos de acreditar las características del inmueble en el domicilio del usuario (el cual adjunta) y cuatro fotografías que permitirían visualizar el



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

domicilio del usuario en calle Córcega N° 109 piso 3, urbanización Salamanca, distrito de Ate.

Por todo lo expuesto, la Empresa Operadora manifiesta que el usuario fue notificado oportunamente sobre la existencia del saldo pendiente de pago por S/. 284.20 y no cumplió con cancelar dicho monto. En tal sentido, la suspensión del servicio resulta justificada.

Con relación a la materia controvertida, y de las pruebas que obran en el expediente, los hechos se produjeron conforme al siguiente detalle:

Recibo reclamado:	mayo 2009	
	Vencimiento:	06/06/2009
	Valor original:	S/. 290.00
	<b>Valor reclamado:</b>	<b>S/. 116.00</b>

Reclamo:	22/05/2009
Res 1ra Instancia:	29/05/2009
Pago parcial:	01/06/2009 (S/. 174.00)
<b>Notificación:</b>	<b>Inválida (05/06/2009)</b>
<b>Suspensión:</b>	<b>02/07/2009</b>
RQJ:	04/07/2009

De la secuencia de eventos se puede advertir que el reclamante cumplió con efectuar el pago a cuenta correspondiente al monto no reclamado (01/06/2009) incluso con anterioridad al vencimiento del recibo reclamado (06/06/2009), cifra que coincide con lo detallado en el ticket de reclamo 73004 en el cual se indica como monto a pagar S/. 174.00.

Respecto al acta de notificación de la resolución de primera instancia, debe mencionarse que éste no cumple con los requisitos formales que exige el artículo 27° de la Directiva de Reclamos y por lo tanto no produce certeza respecto al acto de notificación.

En efecto, el material probatorio aportado por la Empresa Operadora en el procedimiento sancionador (fotos del inmueble en cuestión), en el caso materia del presente análisis no desvirtúan en modo alguno lo establecido por el Tribunal en la resolución final del expediente de queja, que considera que el cargo de notificación resulta inválido, no existiendo evidencia razonable de que el reclamante haya sido bien notificado.

Es así que, al haber el reclamante cumplido con efectuar el pago de la parte no reclamada -conforme al monto detallado en el ticket de atención de reclamo- y la Empresa Operadora, al haber suspendido el servicio con fecha 02/07/2009 cuando el procedimiento de reclamo aún se encontraba en trámite, evidencia que se ha incurrido en la infracción establecida en el artículo 47° del RGIS.

#### **h. Expediente N° 01519-2009/TRASU/GUS-RQJ (Moisés Zúñiga Capuñay)**

La Empresa Operadora argumenta que con fecha 14 de julio de 2009, remitió la respuesta al reclamo formulado por el usuario. Asimismo, indica que en la queja



presentada por el usuario con fecha 26 de agosto de 2009, éste menciona que no se le había dado respuesta a su reclamo y que se le había suspendido el servicio durante un procedimiento de reclamo. El TRASU declara fundada la queja debido a que el cargo de notificación no habría reunido todos los requisitos de validez.

En ese sentido precisa que se habría reconocido que la Empresa Operadora efectivamente había realizado la remisión de la resolución pero no se consideraba válida por no contar con la totalidad de los requisitos formales. Esa carencia de formalidad no puede ser considerada en un procedimiento administrativo sancionador.

De acuerdo a ello, la Empresa Operadora considera que los datos consignados en el cargo de notificación son suficientes para comprobar que efectivamente se dejó la notificación. De igual modo, adjunta una carta del servicio de mensajería en la que se señala que realizó tres visitas al domicilio del cliente, debiendo entregar la comunicación bajo puerta luego de la tercera visita. Asimismo, adjunta un Informe de supervisión domiciliaria a efectos de acreditar las características del inmueble en el que domicilia el usuario, los cuales coinciden con lo señalado en el cargo de notificación de la Resolución N°1. Además, adjunta 04 fotografías que acreditan plenamente que las características del inmueble en el que domicilia el usuario son las mismas que han sido consignadas en el cargo de notificación.

Finalmente, concluye la Empresa Operadora que, no obstante haber puesto en conocimiento del usuario que su reclamo había sido declarado infundado, éste no cumplió con pagar el monto adeudado, por lo que la suspensión del servicio se encontraba justificada.

Sin perjuicio de lo mencionado, del formato de reclamo (ticket de atención) se aprecia que **no se consignaron los valores o montos reclamados**, siendo que sólo figura como “Valor Original” el monto de S/. 376,21 correspondiente al recibo N° 701-00830900 reclamado por el usuario.

Adicionalmente, se observa que el usuario cuestiona la facturación “sobre los días prorrateados” y no la totalidad de los montos facturados, los cuales se encontraban principalmente divididos en: (i) servicio de telefonía (plan de voz control), del servicio de cable digital y del servicio “Infinitum Gold WOW” correspondientes al periodo 13/04/2009 al 10/05/2009 (ii) la renta mensual de los servicios antes indicados correspondiente al periodo 11/05/2009 al 10/06/2009 y (iii) descuento promocional del 50%. Cabe indicar que la fecha de emisión del recibo era el 16/05/2009 cuyo vencimiento fue el 15/06/2006.

En tal sentido, teniendo en cuenta que no se muestra un monto reclamado y considerando lo afirmado por el usuario, quien manifestó expresamente sólo su discrepancia relativa a los días prorrateados (se entiende como tal concepto el punto i. señalado en el párrafo anterior), existen indicios razonables de que una parte no reclamada de la facturación debió ser cancelada. Conforme a ello, no es posible concluir que la Empresa Operadora habría incurrido en el supuesto del artículo 47° del RGIS.

Sin perjuicio de lo anterior, y tal como se ha indicado en el caso del Expediente N° 01317-2008/TRASU/GUS-RQJ antes reseñado, la Empresa Operadora se



encuentra en una posición más ventajosa frente a la información que pueda manejar el usuario a efectos de cumplir con realizar el pago del monto no reclamado. Por ello, en el presente caso, correspondía a la Empresa Operadora dilucidar y consignar el monto reclamado respectivo, en concordancia con lo revisto en el artículo 32º de las Condiciones de Uso. No obstante, la inobservancia de dicha disposición, de ser el caso, configura infracción distinta a la que se viene tramitando en el presente procedimiento administrativo sancionador.

### **5.5.2. La suspensión del servicio debido a supuestos errores de coordinación del personal de la Empresa Operadora**

Señala la Empresa Operadora que en los casos contenidos en los Expedientes N° 0869-2009/TRASU/GUS-RQJ (Juan Becerra Silva), N° 02479-2009/TRASU/GUS-RQJ (Diana Ccance Gonzales) y N° 089-2009/TRASU/GUS-RQJ (Miguel Suarez Collazos), se presentaron errores involuntarios en el procedimiento de atención de reclamos por parte del personal de la empresa encargada de realizar dichas labores. Indica que los errores se generaron en parte del proceso manual que forma parte integrante de la atención de reclamos, hecho que conllevó a un error involuntario y excepcional en la parte complementaria de la atención de reclamos (proceso automático).

Adicionalmente, manifiesta que se tratan de errores humanos y que *“En ambos casos las suspensiones se efectuaron debido a una desalineación involuntaria de comunicación interna del personal de Atención al Cliente, la misma que se produjo sin intencionalidad alguna o culpa (...)”*. Precisa que el error consistió en que al momento de ingresar los reclamos (dos personales y uno telefónico), los funcionarios omitieron vincular el reclamo presentado al recibo correspondiente, por lo que en el sistema los recibos siguieron el curso de *“recibo impago sin reclamo.”*

Finalmente, reitera la falta de intencionalidad de la Empresa Operadora de incumplir la normativa y la poca significancia de los casos frente al número de usuarios que posee la Empresa Operadora.

#### **a. Expediente N° 0869-2009/TRASU/GUS-RQJ (Juan Becerra Silva) y Expediente N° 02479-2009/TRASU/GUS-RQJ (Diana Ccance Gonzales)**

De acuerdo al intento de sanción notificado a la Empresa Operadora, para los Expedientes N° 0869-2009/TRASU/GUS-RQJ (Juan Becerra Silva) y N° 02479-2009/TRASU/GUS-RQJ (Diana Ccance Gonzales) se imputa la comisión de suspensión del servicio durante un procedimiento de reclamo en trámite y sin que dicha suspensión esté sustentada en una norma vigente.

De otro lado, para el Expediente N° 089-2009/TRASU/GUS-RQJ (Miguel Suarez Collazos), la infracción imputada consiste en el requerimiento de pago de montos que se encuentran con reclamo en trámite y sin que dicho requerimiento esté sustentado en una norma vigente.

Como puede apreciarse de los descargos presentados sobre estos tres expedientes antes mencionados, la Empresa Operadora sólo se refiere a los actos de suspensión del servicio más no al requerimiento de pago.



De acuerdo a ello, se considera que los descargos sólo se refieren a los casos del Expediente N° 0869-2009/TRASU/GUS-RQJ (Juan Becerra Silva) y Expediente N° 02479-2009/TRASU/GUS-RQJ (Diana Ccance Gonzales).

Ahora bien, la Empresa Operadora no puede justificar su conducta señalando que un error (humano) original en el procedimiento de atención de reclamos no pudo ser advertido y originó la suspensión de los servicios de los tres usuarios afectados. La Empresa Operadora es responsable de implementar sistemas o controles adecuados que eviten que los usuarios se vean afectados ante cualquier posible error, por lo que se considera que cualquier infracción sobre esta materia es responsabilidad directa de la Empresa Operadora como concesionaria del servicio de telefonía<sup>15</sup>.

Adicionalmente debemos hacer referencia que nuestro ordenamiento jurídico en materia de protección del usuario del servicio de telecomunicaciones le exige al operador cumplir estrictamente con una serie de prescripciones. Esto conlleva la obligación de capacitar a sus asesores de servicios encargados de la utilización de los sistemas acorde con las obligaciones que la ley le impone.

Con los argumentos presentados, la Empresa Operadora reconoce de manera expresa que ha infringido el artículo 47° del RGIS y trata de justificar su infracción indicando que *“se presentaron errores involuntarios en el procedimiento de atención de reclamos por parte de nuestro personal encargado de realizar dichas labores. Los errores se generaron en parte del Proceso Manual que forma parte integrante de nuestra atención de reclamos, hecho que conllevó a un error involuntario y excepcional en la parte complementaria de la atención de reclamos (proceso automático).”*, lo cual no la exime, en modo alguno, de responsabilidad.

Por tanto, al momento que la Empresa Operadora suspendió el servicio a los usuarios, existía un procedimiento administrativo de reclamo en trámite y no se ha verificado la existencia de alguna situación que pudiere eximirla de su responsabilidad, infringiendo lo previsto en el artículo 47° del RGIS.

#### **b. Expediente N° 089-2009/TRASU/GUS-RQJ (Miguel Suarez Collazos)**

Finalmente, con relación al expediente N° 089-2009/TRASU/GUS-RQJ (Miguel Suarez Collazos), al no haber presentado la Empresa Operadora descargos sobre este caso de requerimiento de pago en el presente procedimiento sancionador, se analizará la información que obra en el expediente de queja a fin de verificar si se cometió la infracción.

<sup>15</sup> Con relación al error Alejandro Nieto García señala que: *“La “especial severidad” del Derecho Administrativo Sancionador puede también explicarse, sin embargo, de una manera más simple y técnicamente más precisa a través de la superabilidad del error, tal como aparece en el precepto citado del Código Penal, es decir, atendiendo a las “circunstancias personales del autor”. Porque en el campo del Derecho Administrativo Sancionador resulta de ordinario trascendental el hecho de que el infractor sea un profesional o un lego. Cuando la infracción ha sido cometida en el ejercicio de una profesión o actividad especializada se esfuma la posibilidad de error porque –por así decirlo- la norma ha impuesto la obligación de no equivocarse y opera, en consecuencia, la presunción de que no se ha equivocado. El profesional ha adquirido –a través de los estudios que preceden a su título oficial- una formación técnica que le preserva (formalmente) contra el error, y quien ejerce una actividad especializada está obligado a adoptar precauciones especiales para evitarlo y hasta es frecuente que la norma le exija que con él colaboren profesionales y expertos (arquitectos en una construcción, químicos e ingenieros en un proceso de producción). Sin olvidar, por otra parte, que el ejercicio de una profesión (actividad especializada en general) implica la asunción voluntaria de obligaciones singulares así como de responsabilidades específicas frente a la Administración y terceros”*. (en: *“Derecho Administrativo Sancionador”*. Tercera Edición. Madrid. Tecnos, 2002. pág. 364).





Conforme se desprende de la documentación obrante en el expediente de queja, el usuario presentó su recurso con fecha 14 de enero de 2009 por la falta de respuesta oportuna a su reclamo N° 60090 y por el requerimiento de pago de los montos reclamados, efectuado mediante un Aviso de Suspensión y Corte de Servicio.

El usuario presentó un reclamo con fecha 16 de octubre de 2008, el mismo que fue registrado con el N° 60090, por la facturación del recibo N° 701-00316521 dado que llegan recibos con códigos de cliente diferentes y se repite el cobro del cable.

La Empresa Operadora en sus descargos precisa que se generaron dos códigos de cliente por error, razón por la cual se procedió a emitir la Nota de Crédito correspondiente, anulando la deuda de cada uno de los códigos del usuario.

De la revisión del material probatorio, a fojas 338 del expediente, figura el Aviso de Suspensión y Corte de Servicio de fecha 09 de enero de 2009, el cual originó la queja presentada por el usuario el 14 de enero de 2009.

En el Aviso de Suspensión, se señala como recibos pendientes de pago otros diferentes a los que originaron el reclamo controvertido (Recibos N° 701-00453405, N° 701-00386263 y N° 701-00349055).

Al respecto, de acuerdo con la información del reclamo N° 60090, el recibo cuestionado (N° 701-00316521) no se encuentra incluido en el Aviso de Cobranza del 09 de enero de 2009, al que se refiere la queja que dio origen al presente procedimiento sancionador.

De acuerdo a lo expuesto, no es posible concluir fehacientemente en el presente caso que la Empresa Operadora haya incurrido en la infracción tipificada en el artículo 47° del RGIS.

### 5.5.3. Respecto al supuesto requerimiento de pago de montos que se encuentran en un procedimiento de reclamo en trámite

#### a. Expediente N° 1258-2008/TRASU/GUS-RQJ (Luis Ramírez Anaya)

A fin de contar con una mejor apreciación de las acciones realizadas en el presente caso, la Empresa Operadora presenta el siguiente cuadro:

Recibo	Emisión	vencimiento	facturado	monto reclamado	monto no reclamado	Monto Cancelado	saldo	ticket reclamo
050-02503784	13.08.2008	18.09.2008	S/. 1421,06	S/. 22,58	S/. 1398,48	S/.0.00	S/.1398,48	58536
050-02522770	13.09.2008	13.10.2008	S/.1758,90	S/.453,03	S/.1,305,87	S/.0,00	S/.1,305,87	58536
			S/.3179,96				S/.2704,35	

Señala la Empresa Operadora que, en el cuadro precedente, se evidencia que el 28 de noviembre de 2008 (fecha en la que el usuario recibió un aviso de cobranza) el cliente no había cancelado la parte no reclamada de los recibos N° 050-02503784 y N° 050-02522770 por un monto ascendente a S/.2,704.35. Asimismo, indica que adjunta el detalle de las Cobranzas en donde se verifica que el cliente no realizó pago



alguno por los recibos señalados. En el reporte presentado no figura el detalle de cobranzas por los recibos N° 050-02503784 y N° 050-02522770.

De otro lado, la Empresa Operadora adjunta copia simple de una comunicación de fecha 02 de octubre de 2008, remitida por el usuario, en la cual señala su aceptación respecto a ciertos montos facturados en los mencionados recibos, con lo que concluye la Empresa Operadora que existe una aceptación y conformidad respecto al monto facturado.

En efecto, vista la carta que corre a fojas 452 y 453, cabe señalar que la misma se trata del reclamo presentado por el señor Ramírez con fecha 02 de octubre de 2008, por los recibos N° 050-02503784 y N° 050-02522770, en que sustenta su disconformidad con los periodos de las rentas facturadas y reconoce parte de los consumos registrados.

En tal sentido, al no haber efectuado el usuario un pago parcial respecto a los recibos reclamados, podemos concluir que el requerimiento de pago se encontraba de acuerdo a los términos establecidos en el supuesto (b) del numeral (ii) del artículo 51° de las Condiciones de Uso, no constituyendo el presente caso un supuesto que configure la infracción tipificada en el artículo 47° del RGIS.

#### **b. Expediente N° 01381-2009/TRASU/GUS-RQJ (Guillermo Haro Alfaro)**

La Empresa Operadora señala que con fecha 21 de noviembre de 2008, el cliente presentó un reclamo indicando no reconocer los recibos N° 701-00292110, N° 701-00329377 y N° 701-00384347, toda vez que se le habría realizado una doble facturación. Al respecto, señala la Empresa Operadora que, con fecha 29 de mayo de 2009, remitió la resolución declarando fundado dicho reclamo.

De acuerdo al formulario de queja de fecha 07 de agosto de 2009, que corre a folios 374, el usuario presenta una queja señalando que desea cancelar, sin embargo los recibos incluyen el valor de "0" cero, y pese a ello recibe llamadas de cobranza. Señala la Empresa Operadora que el usuario no hace referencia al número de reclamo en el cual se encontrarían comprendidos los recibos con valor cero.

Indica la Empresa Operadora que se puede apreciar que se cometieron errores formales en la presentación de la queja así como errores de fondo. Asimismo, indica que la queja presentada no se encuentra asociada a un reclamo en trámite, toda vez que se dio respuesta a los reclamos N° 63449 y N° 63733 (tal como se señala en la carta de fecha 27 de mayo de 2009).

En ese sentido, considera la Empresa Operadora que no ha realizado un requerimiento de pago respecto a montos que se encuentren en reclamo porque los reclamos fueron absueltos y no es factible considerar como requerimiento de pago un recibo emitido por un valor "cero".

Finalmente, la Empresa Operadora manifiesta que no existe notificación de cobranza escrita que se haya remitido al cliente en la cual se pueda comprobar que efectivamente se solicitó el pago de un monto que se encuentra en reclamo, sólo se ha considerado lo señalado por el cliente sobre la cobranza a través de medios



telefónicos, lo cual, en este caso en particular, no reúne fuerza probatoria suficiente para que la Empresa Operadora sea sancionada.

De acuerdo a la información que obra en el expediente, se puede apreciar que el señor Haro presentó dos reclamos, el N° 63449 del 21 de noviembre de 2008 y el N° 63733 del 26 de noviembre de 2008. Ambos reclamos fueron absueltos en primera instancia mediante la carta de fecha 27 de mayo de 2009, dándole la razón al usuario.

Sin embargo, con fecha 07 de agosto de 2009, el usuario presenta queja señalando lo siguiente: *“quiero pagar, pero me llegan los recibos con valor 0 (cero) y me llaman a cobrar. Quisiera que me regularicen mi situación.”* En dicho escrito no se precisa número de reclamo alguno asociado a la queja ni el número de los recibos en los que figura el valor “cero”. En tal sentido, de acuerdo a lo actuado no ha quedado acreditado que se haya efectuado un requerimiento de pago de un monto materia de reclamo y que haya existido coacción hacia el usuario.

De acuerdo a lo expuesto, no es posible concluir en el presente caso que la Empresa Operadora haya incurrido en la infracción tipificada en el artículo 47° del RGIS.

### **c. Expediente N° 02230-2009/TRASU/GUS-RQJ (Juan Garcia Miranda)**

La Empresa Operadora argumenta que el señor García presentó un reclamo por el recibo N° 050-02688016 y la resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo fue notificada el 04 de setiembre de 2009 por lo que con fecha 30 de setiembre de 2009 interpuso un recurso de apelación. Posteriormente, con fecha 30 de octubre de 2009 el usuario presenta queja sosteniendo que se incluyó el monto reclamado en el recibo de pago (N° 050-02716629).

Al respecto, la Empresa Operadora sostiene que los conceptos y montos señalados en el recibo corresponden al período del 06 de setiembre de 2009 al 26 de setiembre de 2009 y que el proceso de facturación se cerró el 01 de octubre de 2009, horas después de la interposición del recurso de apelación. De acuerdo a ello, indica que no se realizó un requerimiento de pago, puesto que la fecha de presentación del “segundo reclamo” fue casi simultánea a la ejecución del proceso de facturación, los cuales son predeterminados. Adicionalmente, menciona la Empresa Operadora que la consignación de la información respecto a los saldos en los recibos no configura una acción de cobranza, sino una acción informativa. Manifiesta que se debe tener en cuenta que la leyenda incluida en los recibos indica a que si se encuentra al día en sus pagos se ignore la deuda, por lo que considera que no debe ser tomado en cuenta como un requerimiento de pago dentro de un procedimiento de reclamo.

Antes de sustentar si la Empresa Operadora incurrió o no en la infracción materia de análisis, un primer aspecto relevante que debe tenerse en cuenta en el presente caso, es que la inclusión del monto reclamado en el recibo en el rubro “saldo anterior” sí constituye un requerimiento de pago. Ello, puesto que cuando un usuario recibe una factura en la cual se indica como “total a pagar” saldos correspondientes a montos reclamados, se siente coaccionado a realizar dicho pago total en la medida que el recibo tiene una fecha de vencimiento; prueba de ello son los escritos de queja presentados por los usuarios por requerimientos de pago de montos en reclamo.



Asimismo, resulta pertinente precisar que del análisis del “Ticket de Atención – Reclamo”, se aprecia que en éste se consignó como monto reclamado la totalidad del recibo facturado, por lo que la Empresa Operadora debió considerar como “Valor Reclamado”, el consignado expresamente en el formato de reclamo, en la medida que se entiende que es la expresión de la voluntad del reclamante discrepar con determinados conceptos y montos facturados. Por tanto, la Empresa Operadora se encontraba impedida de requerir el pago del servicio por la totalidad del monto reclamado hasta la emisión del pronunciamiento final respectivo.

Ahora bien, una vez realizadas las precisiones del caso, debemos analizar la secuencia de eventos suscitados en el presente caso, de acuerdo a la información obrante en el presente procedimiento:

Recibo reclamado:	agosto 2009
	Valor original : S/. 858.10
	Valor reclamado: S/. 858.10
Vencimiento del recibo:	01/09/2009
Reclamo:	24/08/2009
RES 1ra Instancia:	03/08/2009
Notificación:	04/09/2009
R. Reconsideración:	11/09/2009
RES 1era Instancia:	18/09/2009
Notificación:	21/09/2009
R. Apelación:	30/09/2009
<b>Requerimiento de Pago:</b>	<b>01/10/2009 (Fecha de emisión del recibo de</b>
<b>Octubre 2009)</b>	
RQJ:	30/10/2009

De los eventos mencionados, podemos advertir que la Empresa Operadora con fecha 01 de octubre de 2009 efectuó un requerimiento de pago mediante la emisión de la facturación de octubre de 2009 que incluía un monto que aún se encontraba en trámite, al haber interpuesto recurso de apelación el 30 de setiembre de 2009 por el recibo de agosto de 2009 (S/.682.10).

Por tanto, se puede concluir que en el presente caso procede la imposición de una sanción administrativa, al haberse configurado la infracción tipificada en el artículo 47º del RGIS.

## 5.6. Conclusiones

Considerando lo expuesto, la Empresa Operadora incurrió en infracción a lo previsto en el artículo 47º del RGIS de acuerdo al siguiente cuadro:

-Por la suspensión del servicio con reclamo en trámite:

Nº	Expedientes de Queja	Usuario
1	0266-2009/TRASU/GUS-RQJ	Bertha Montero Marcos
2	1162-2009/TRASU/GUS-RQJ	Mario Salazar Zapater
3	0869-2009/TRASU/GUS-RQJ	Juan Becerra Silva
4	2479-2009/TRASU/GUS-RQJ	Diana Ccance Gonzales



-Por el requerimiento de pago de montos reclamados:

Nº	Expediente de Queja	Usuario
1	02230-2009/TRASU/GUS-RQJ	Juan Garcia Miranda

## VI. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

### 6.1. Ejercicio de la potestad sancionadora

Sobre la potestad sancionadora se ha precisado que es exigible a los organismos reguladores el desarrollar labores de vigilancia, regulación y sanción de las conductas que afecten los derechos de los consumidores, conforme se puede apreciar del pronunciamiento emitido por el Tribunal Constitucional<sup>16</sup>:

*“9. En coherencia con tales imperativos, se justifica la existencia de una legislación antimonopólica y de desarrollo de los marcos regulatorios que permitan mayores niveles de competencia, para cuyo efectivo cumplimiento los Organismos reguladores y el INDECOPÍ juegan un rol preponderante, tanto en la promoción y defensa de la competencia como en la protección a los consumidores y usuarios.*

*Justamente, este Colegiado ha precisado que dichos organismos administrativos cumplen un deber especial de protección de los derechos fundamentales, lo cual implica exigirles una labor de vigilancia, regulación y sanción de las conductas y prácticas contrarias a la libre competencia y el derecho de los consumidores; funciones que se encuentran amparadas en el marco legal de las facultades que les han sido otorgadas para estos fines”.*

De igual modo, el Tribunal Constitucional ha establecido que los referidos organismos reguladores deben supervisar, regular y fiscalizar a las Empresas Operadoras que brindan servicios al público y aplicar las sanciones en caso contravengan disposiciones legales y técnicas, en cuanto refiere lo siguiente<sup>17</sup>:

*“Sabido es que nuestra legislación, principalmente a través de la Ley Nº 27332, parcialmente modificada por la Ley Nº 27632, ha conferido a los organismos reguladores de la inversión privada en los sectores públicos, una misión de especial trascendencia para el correcto desenvolvimiento del mercado. A dichos organismos autónomos compete, dentro de sus correspondientes ámbitos sectoriales, la supervisión, regulación y fiscalización de las Empresas Operadoras que ofrecen servicios al público, así como la aplicación de las sanciones a que hubiere lugar, en caso de que los oferentes de servicios contravengan las disposiciones legales y técnicas que regulan su labor, o quebranten las reglas de mercado que garantizan una competencia eficiente y leal”.*

Ahora bien, para determinar la decisión a adoptar en el presente caso, es menester realizar una ponderación de los efectos de la conducta infractora, debiendo resaltar lo siguiente:

- La Empresa Operadora ha incumplido con lo establecido en el artículo 47º del RGIS, incurriendo en una infracción tipificada al realizar suspensiones de servicio cuando se encontraban con reclamo en trámite en cuatro (4) expedientes y respecto a la infracción por requerimiento de pago de montos reclamados en (1) expediente.

<sup>16</sup> Sentencia recaída en el Expediente Nº 01963-2006-PA/TC.

<sup>17</sup> Sentencia recaída en el Expediente Nº 00858-2003-AA/TC.



- Al respecto, el OSIPTEL se encuentra en la necesidad de reprimir toda conducta desarrollada por cualquier Empresa Operadora que se encuentre dirigida hacia el incumplimiento del ordenamiento legal y de las decisiones de la autoridad en materia de solución de reclamos, como en definitiva lo es el TRASU, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 37° de la Ley N° 27336, “Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL”<sup>18</sup>, en consecuencia, ante la eventualidad de imponer una medida correctiva o una sanción, se debe tener en cuenta que esta última produce mayores desincentivos para evitar que se produzca nuevamente la comisión de la infracción (juicio de necesidad).

Tal situación deriva de la necesidad de afianzar la institucionalidad del Organismo Regulador y de los órganos que lo componen, así como contribuir a la seguridad jurídica derivada del cumplimiento regular de las resoluciones emitidas por el TRASU por parte de las Empresas Operadoras.

Esto pone en una situación irregularmente ventajosa a la Empresa Operadora que no cumple con lo dispuesto en la normativa frente a las operadoras que se ajustan a lo dispuesto por el marco regulatorio vigente, en cuanto cada cumplimiento normativo implica un costo que no asume quien no actúa conforme al ordenamiento.

Adicionalmente a ello, la conducta desplegada por la Empresa Operadora ha generado que los usuarios vean suspendido su servicio o sean coaccionados a pagar la facturación pese a haber presentado un reclamo.

- De igual modo, la imposición de una sanción en el contexto antes descrito cumple con el propósito de la potestad sancionadora del Estado, que es disuadir la comisión de infracciones por parte de las operadoras, por lo que dicha medida resulta adecuada a las circunstancias antes expuestas (juicio de adecuación).

Asimismo, debe señalarse que el eventual desmedro que podría sufrir la Empresa Operadora se ve compensado con el bienestar que repercute en el interés general, teniendo en consideración que la conducta infractora ha generado un daño directo a los usuarios al ver suspendidos sus servicios sin justificación o al ser requeridos de un monto reclamado, “amparada” por la normativa vigente.

En esa línea, se espera que la Empresa Operadora sea más cautelosa en el respeto de la regulación vigente y evite generar daños a los usuarios por la suspensión de sus servicios cuando estén en juego los derechos de los usuarios dentro de un procedimiento de reclamo.

En consecuencia, en el presente caso corresponde imponer una sanción a la Empresa Operadora por haber incurrido en la infracción tipificada por el artículo 47° del RGIS.

<sup>18</sup> Artículo 37.- Procedimiento de reclamos de usuarios en la vía administrativa:

Son competentes para resolver los reclamos de usuarios:

a) En primera instancia la entidad supervisada.

b) En segunda instancia: el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), cuya conformación y funcionamiento serán definidos por OSIPTEL mediante Resolución del Consejo Directivo.



## 6.2. Criterios para la determinación de la sanción administrativa por infracción al artículo 47º del RGIS

De conformidad con lo dispuesto por el numeral 229.2 del artículo 229º de la LPAG, en los procedimientos administrativos sancionadores deben observarse necesariamente los principios de la potestad sancionadora recogidos en dicha Ley. Un principio que resulta especialmente aplicable al momento de determinar la sanción a imponer es el principio de razonabilidad recogido en numeral 3 del artículo 230º de la LPAG<sup>19</sup>.

Asimismo, deberá considerarse los criterios de gradación de la sanción establecidos en Ley N° 27336 – “Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL”<sup>20</sup>.

En concordancia con las dos normas antes citadas, es posible apreciar que los criterios de gradación señalados por la LPAG recogen algunos criterios de gradación que se encontraban establecidos en la Ley de Facultades del OSIPTEL. Así en el análisis de la imposición de la sanción, en aplicación del Principio de Razonabilidad, se ponderará que la comisión de la infracción no resulte más ventajosa para la Empresa Operadora que cumplir la norma o asumir la sanción.

### a) Gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido

Este criterio se condice con el criterio de naturaleza y gravedad de la infracción prevista por la Ley N° 27336.

Al respecto, la Empresa Operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 47º del RGIS, calificada como grave. En tal sentido, de conformidad con la escala de multas establecida en la Ley N° 27336, corresponde la aplicación de una multa de entre cincuenta y un (51) y ciento cincuenta (150) UIT.

<sup>19</sup> Ley N° 27444

#### 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 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>20</sup> Ley N° 27336

#### 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.
- f) 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.



En el presente caso, la gravedad del daño al interés público queda determinada por el perjuicio que se genera a los usuarios al tener que recurrir a provisiones excepcionales para poder hacer efectivo su reclamo e incurrir en gastos de tiempo y dinero.

**b) Perjuicio económico causado**

El perjuicio económico ocasionado alude al daño causado según lo previsto por la Ley de Facultades del OSIPTEL.

Sobre el particular, este Colegiado aprecia que si bien el daño no se ha estimado económicamente, es indudable que existe un perjuicio económico, dado que los usuarios no contaron con los servicios recurridos, lo cual generó el despliegue de una serie de acciones adicionales a las que normalmente son demandadas en un procedimiento en el que la Empresa Operadora cumple estrictamente la normativa, ocasionando con esto un gasto tanto a la Administración como a los usuarios, adicional al malestar generado por ello.

Asimismo, debe tomarse 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 en el funcionamiento de un determinado sistema.

**c) Circunstancias de la comisión de la infracción**

La comisión de la presente infracción se realiza en las circunstancias en las que la Empresa Operadora realiza la suspensión del servicio a cuatro (4) clientes y (1) requerimiento de pago mientras se encontraba en trámite un procedimiento de reclamo.

De la revisión de los descargos, la Empresa Operadora ha reconocido haber incurrido en errores involuntarios que afectaron a los usuarios. Dicha conducta no exime de responsabilidad a la Empresa Operadora, puesto que le correspondía desplegar mayores esfuerzos para dar cumplimiento a la normativa de usuarios, actuando con mayor diligencia durante el procedimiento de reclamos.

**d) Beneficio indebidamente obtenido**

En el presente caso si bien es cierto no existen elementos objetivos para la determinación del beneficio obtenido, se debe señalar que dentro del análisis económico del comportamiento estratégico de una Empresa Operadora existe la variable del costo de cumplimiento.

En tal sentido, siempre existirá una reducción en el costo de cumplimiento por parte de la Empresa Operadora que no cumple su deber de acatar las disposiciones emitidas, frente a aquellas operadoras que son respetuosas de la normativa expedida por el TRASU.

**e) Intencionalidad en la conducta del infractor**





No ha quedado acreditada la existencia de intencionalidad en la comisión de la infracción.

Finalmente, corresponde pronunciarse respecto a los criterios de gradación previstos por la Ley de Facultades del OSIPTEL que no han sido desarrollados por la LPAG, tales como:

### ➤ Reincidencia

Sobre el particular, resulta relevante mencionar como antecedente que mediante el **Expediente N° 00014-2009/TRASU/GUS-PAS**, seguido contra la Empresa Operadora, se tramitó un procedimiento administrativo sancionador por la comisión de la **infracción tipificada en el artículo 47° del RGIS**, advirtiéndose que, al igual que en el presente caso, los actos constitutivos de la infracción fueron también la suspensión del servicio a pesar de mediar un procedimiento de reclamo en trámite (Resolución del TRASU N° 1 de fecha 13 de octubre de 2009). No obstante, el pronunciamiento emitido en dicha oportunidad fue **revocado** en segunda instancia mediante la Resolución de Presidencia N° 098-2009-PD/OSIPTEL del 18 de diciembre de 2009, indicando que no correspondía la imposición de una sanción sino de una medida correctiva<sup>21</sup>.

Respecto del criterio de reincidencia, el artículo 52° del RGIS establece:

**Artículo 52°.-** *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 54°, respecto de la infracción anterior.*

Considerando lo anterior, se debe señalar que la Empresa Operadora no ha obtenido una sanción previa y firme en la vía administrativa por el mismo tipo infractor materia del presente análisis dentro del tiempo previsto en el artículo 52° del RGIS, con lo cual no concurren los requisitos para determinar la existencia de reincidencia conforme lo dispone el referido artículo.

No obstante, cabe reiterar que en el presente caso existen elementos de juicio necesarios para la aplicación de una multa, cumpliéndose con el propósito de la potestad sancionadora de la administración pública, que es disuadir o desincentivar la comisión de infracciones por parte de las operadoras.

### ➤ Existencia de intencionalidad en el infractor

<sup>21</sup> Resolución de Presidencia N° 098-2009-PD/OSIPTEL señaló lo siguiente:

*“4.6 De este modo, correspondía que el órgano instructor, antes de iniciado o en cualquier etapa del PAS, analizara la posibilidad de que la Gerencia General del OSIPTEL emitiera una medida correctiva, a fin que TELMEX rectificara su actuación o, en caso de no ser materialmente posible esto último, evite cometer la conducta infractora en lo sucesivo. En efecto, atendiendo a las particularidades del caso sub examine, bien pudo determinarse la imposición de una medida correctiva en vista que, al igual que las sanciones, dicha herramienta tiene también la finalidad de disuadir la comisión de infracciones.*

*4.7 Por tanto, no contándose con elementos de juicio suficientes que permitan establecer de modo categórico que la sanción de multa en el presente caso constituye el mecanismo menos lesivo para disuadir a TELMEX de la comisión de las futuras infracciones, es recomendable revocar el acto administrativo impugnado en función de la información obrante en el expediente del PAS y con arreglo al Principio de Razonabilidad.”*



En el presente caso, si bien no se ha podido demostrar la intención deliberada por parte de la Empresa Operadora de incumplir la normativa del TRASU, el daño a los usuarios se concretó, generando afectaciones que, ocasionadas o no por errores, infringieron la normativa y dañaron a los usuarios.

La imposibilidad de demostrar una intención será considerada a efectos de graduar la sanción a imponer.

➤ **Capacidad económica del sancionado**

El artículo 25° de la Ley de Facultades del OSIPTEL establece que las multas no pueden exceder el 10% de los ingresos brutos percibidos por el infractor durante el ejercicio anterior al acto de supervisión.

➤ **Evaluación del comportamiento posterior**

En el presente caso, la Empresa Operadora ha acreditado que procedió a tomar las medidas para poder atenuar las afectaciones futuras que se generen a los usuarios, lo cual debe tenerse en cuenta y valorarse para efectos de la imposición de la sanción.

### 6.3. Imposición de la sanción

En el caso planteado cobra vital importancia el Principio de Razonabilidad que establece la necesidad de proporcionalidad entre los medios empleados y la finalidad buscada, de tal forma que se actúe dentro de los límites establecidos a la facultad discrecional de la autoridad.

Esto se complementa con lo establecido en el artículo 230° numeral 3 de la LPAG, donde se considera que la realización de la conducta no debe ser más ventajosa para el infractor que cumplir con la sanción o cumplir con las normas infringidas.

Del caso planteado, ponderando los criterios ya expuestos como la naturaleza y gravedad del daño causado, el perjuicio económico causado, la existencia de intencionalidad del infractor, la capacidad económica del sancionado y el comportamiento posterior que adopte, sobre la base de los hechos expuestos, consideramos imponer respecto a la infracción por la suspensión del servicio con reclamo en trámite, una multa mínima, dentro del rango correspondiente para las infracciones graves, de cincuenta y un (51) UIT. Asimismo, por el requerimiento de pago de un monto reclamado, una multa mínima, dentro del rango correspondiente para las infracciones graves, de cincuenta y un (51) UIT.

Finalmente, considerando los casos analizados en el presente expediente, este Tribunal ha advertido que los errores u omisiones en el llenado de los formatos de reclamo originan confusiones para el pago de los montos presuntamente no reclamados, y consecuentemente, inciden en la suspensión del servicio y/o requerimiento de pago a los usuarios<sup>22</sup>.

<sup>22</sup> O de ser el caso en el requerimiento de pago de montos reclamos dentro de un procedimiento en trámite.



Es por ello que este Colegiado quiere dejar establecidos como criterios de evaluación, para la determinación de posibles infracciones referidas a la suspensión del servicio y requerimiento de pago con reclamo en trámite (en el presente caso, aplicación del artículo 47º del RGIS<sup>23</sup>), los siguientes:

- ❖ Deberá respetarse como “monto reclamado” por el usuario el consignado expresamente en el formato de reclamo, en la medida que se entiende que es la expresión de la voluntad del reclamante discrepar con determinados conceptos y montos facturados. Por tanto, la Empresa Operadora se encontrará impedida de suspender los servicios por dicho monto reclamado durante un procedimiento en trámite (hasta la emisión del pronunciamiento final respectivo).
- ❖ En los casos en que no se hubiera consignado expresamente el “monto reclamado” en el formato respectivo pero, del análisis de la documentación obrante en el expediente, se aprecia que el usuario no reclama la totalidad del recibo o facturación cuestionada sino sólo determinados conceptos, la Empresa Operadora –previa a la ejecución de la suspensión del servicio o el requerimiento del monto por la falta de pago de la parte no reclamada- se encontrará obligada a dilucidar con el usuario, los conceptos no reclamados y pendientes de pago por los cuales podrían generarse la suspensión del servicio prestado o el requerimiento de pago. En estos casos, si bien no constituirían infracciones correspondientes a las analizadas en el presente procedimiento, éstas se encontrarían tipificadas en el ítem (i) y (ii) del artículo 32º<sup>24</sup> de las Condiciones de Uso que señala que, al momento de la presentación de un reclamo, la Empresa Operadora se encuentra obligada a informar sobre la obligación del pago de los rubros que no son materia de reclamo y el monto que corresponde cancelar.

Ello, en la medida que existen razones para considerar que la Empresa Operadora se encuentra en una posición más ventajosa frente a la información que pueda manejar el reclamante a efectos de cumplir con realizar el pago del monto no reclamado.

En consecuencia, de acuerdo a los fundamentos de la presente resolución, el TRASU

#### RESUELVE:

1. **SANCIONAR** a la Empresa Operadora **TELMEX PERÚ S.A.** con una multa por la comisión de la infracción grave, de conformidad con el artículo 47º del RGIS por suspensión del servicio con reclamo en trámite e imponer una multa equivalente a cincuenta y un (51) UIT, conforme a las consideraciones expuestas en la presente resolución.

Nº	Expedientes de Queja	Usuario
1	0266-2009/TRASU/GUS-RQJ	Bertha Montero Marcos
2	1162-2009/TRASU/GUS-RQJ	Mario Salazar Zapater

<sup>23</sup> Tal como se ha indicado anteriormente, la reciente modificación a la Directiva de Reclamos mantiene como infracción grave la suspensión con reclamo en trámite en el artículo 57º de dicho cuerpo normativo.

<sup>24</sup> Tipificada como Infracción Grave.

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

3	0869-2009/TRASU/GUS-RQJ	Juan Becerra Silva
4	2479-2009/TRASU/GUS-RQJ	Diana Ccance Gonzales

2. **SANCIONAR** a la Empresa Operadora **TELMEX PERÚ S.A.** con una multa por la comisión de la infracción grave, de conformidad con el artículo 47<sup>o</sup> del RGIS por requerimiento de pago de un monto con reclamo en trámite e imponer una multa equivalente a cincuenta y un (51) UIT, conforme a las consideraciones expuestas en la presente resolución.

Nº	Expediente de Queja	Usuario
1	02230-2009/TRASU/GUS-RQJ	Juan Garcia Miranda

**Con la intervención de los señores vocales: Galia Mac Kee Briceño, Agnes Franco Temple, Ignacio Basombrío Zender, Jorge Fernández-Baca Llamosas, Carlos Silva Cárdenas, Marco Mayorga Montoya y Ricardo Maguiña Pardo.**

**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 quince (15) días contados a partir del día siguiente de notificada, el que será presentado ante el mismo órgano que dictó la Resolución.

Lima, 15 de marzo de 2012

EXPEDIENTE N°	: <b>EXPEDIENTE N° 006-2010/TRASU/GUS-PAS</b>
MATERIA	: <b>PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR</b>
RESOLUCIÓN N°	: <b>1</b>



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

Nº DE FOJAS	: 36
EMPRESA OPERADORA	: <b>TELMEX PERÚ S.A.</b>

Señores  
**TELMEX PERÚ S.A.**  
Presente.-

De nuestra mayor consideración:

Cumplimos con poner en vuestro conocimiento la resolución de la referencia emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL, la misma que no agota la vía administrativa, por lo cual, procede el recurso de reconsideración o apelación dentro del plazo de quince (15) días útiles contados a partir del día siguiente de notificada, el que deberá presentarse ante el mismo órgano que dictó la resolución; de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24° de la Ley N° 27444.

Lo que notifico a usted conforme a ley.

Atentamente,

**Mercedes Aguilar Ramos**  
**Secretaria Técnica Adjunta (e)**  
**Tribunal Administrativo de Solución**  
**de Reclamos de Usuarios**

Adj. Lo indicado