RESOLUCIÓN N° 1: **EXPEDIENTE Nº 0002-2011/TRASU/ST-PAS**
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

Lima, 12 de julio de 2012

EMPRESA OPERADORA	:	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A
MATERIA	:	Presunto incumplimiento de lo dispuesto por los artículos 17° y 47º del Reglamento General de Infracciones y Sanciones.

VISTOS:

El Informe N° 15-STTRASU/2012 y;

CONSIDERANDO:

I. PRESUNTO INCUMPLIMIENTO

1.1. La presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 47º del Reglamento General de Infracciones y Sanciones aprobado por la Resolución Nº 002-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias (en adelante, RGIS)[1], el cual establece que la empresa que suspende el servicio durante un procedimiento de reclamo en trámite o que requiere el pago de montos objeto de reclamo, incurre en infracción grave.

1.2. La presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 17° del RGIS[2] por haber entregado información inexacta al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, TRASU). Dicha conducta se encuentra tipificada como infracción grave.

II. ANTECEDENTES

2.1 Mediante carta N° C.052-TRASU/2010 de fecha 10 de agosto de 2010, en el **expediente N° 0005-2010/TRASU/GUS-PAS**[3], la Secretaría Técnica del TRASU[4] (en adelante, la Secretaría) puso en conocimiento de la empresa Telefónica del

[1] ***Artículo 47***.- *La empresa que transgreda mediante cualquier modalidad el Artículo 14 del Decreto Legislativo Nº716, 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.

[2] ***Artículo 17***.- *La empresa que haga entrega de información inexacta a OSIPTEL incurrirá en infracción grave, sin perjuicio de la obligación de la empresa de presentar la información en los términos establecidos.*

[3] *En el Expediente N° 0005-2010/TRASU/GUS/PAS inicialmente se tramitó el procedimiento administrativo sancionador seguido contra TELEFÓNICA DEL PERÚ que reunía 101 expedientes resueltos por el TRASU.*

[4] *Cabe indicar que a partir del 15 de abril de 2011, de acuerdo con el Cuadro de Asignación de Personal Resolución Suprema 095-2011-PCM publicada en el Diario Oficial El Peruano en dicha fecha, la Secretaría Técnica del TRASU pasó a ser Secretaría Técnica Adjunta del TRASU, dependiendo de la Secretaría Técnica de los Órganos Colegiados.*

Perú S.A.A (en adelante, TELEFÓNICA DEL PERÚ) el inicio del procedimiento administrativo sancionador por la presunta comisión de la infracción grave, tipificada en el artículo 47º del RGIS, por la suspensión injustificada del servicio y el requerimiento de pago de montos que se encuentran con reclamo en trámite, no sustentados en causales tipificadas en el artículo 51° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones[5] (en adelante, Condiciones de Uso). Para ello se otorgó a TELEFÓNICA DEL PERÚ el plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la recepción de la carta indicada, a fin de que cumpla con formular sus descargos.

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

1. **Por la suspensión del servicio durante un procedimiento de reclamo en trámite (79 expedientes):**

Nº	Nº TELEFÓNICO	Nº EXPEDIENTE	USUARIO
1	4369457	**01275-2008/TRASU/GUS-RQJ**	Cáceres Rojas, Alicia
2	3810218	**01288-2008/TRASU/GUS-RQJ**	Sánchez Gonzales, Román
3	3241741	**01312-2008/TRASU/GUS-RQJ**	Artica Aguirre, Arturo
4	054-282934	**00124-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Rondón Murillo, Carmen
5	7845470	**00273-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Jaramillo Durand, Carlos
6	4369457	**01276-2008/TRASU/GUS-RQJ**	Cáceres Rojas, Alicia
7	5749534	**01315-2008/TRASU/GUS-RQJ**	Saqui Vaca, Juan Martin
8	4355561	**01322-2008/TRASU/GUS-RQJ**	Knesevic Vukcevic, Smiljana
9	4658163	**00060-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Huamán Laura, Vidalina
10	53463230	**00061-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Quezada Cruz, Eduarda
11	3253847	**01324-2008/TRASU/GUS-RQJ**	Forber Export Corporación SAC
12	066-317439	**00615-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Medina de la Cruz, Remigio
13	3623006	**00013-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Moreno de León, Mercedes
14	044-296447	**01100-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Vásquez Flores, Luis
15	2587245	**01108-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Parodi Arrieta, Liliana
16	4232429	**01239-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Infante Goicchea, Gilberto
17	044-402771	**01259-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Cruz Altamirano, Alex Javier
18	044-294686	**01260-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Rodriguez Vargas, Justo Javier
19	052-425463	**01273-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Guisa Bravo, Miguel Angel
20	2557445	**01274-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Soria Valverde, Ana

[5] Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL.

21	5695615	**01281-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Rojas Villacorta, Víctor
22	2557445	**01295-2009/TRASU/GUS-RQJ**	NAKED DOG S.A.C.
23	2830779	**01515-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Alejo García, Santos
24	074-251267	**01538-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Frias de Barandiaran, Evangelina
25	5663384	**01539-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Espinoza Grados, María Alicia
26	4790030	**01591-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Céspedes Puertas, Daniel
27	5644189	**01669-2009/TRASU/GUS-RQJ**	De la Torre Castro, Rosa Luz
28	5644189	**01670-2009/TRASU/GUS-RQJ**	De la Torre Castro, Rosa Luz
29	3654422	**01686-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Ciriani Serván, Ursula
30	054-224776	**01702-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Rondón Murillo, Carmen Esther
31	76366198	**01703-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Valera Salazar, María Justina
32	4762585	**01707-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Urquizo Cazorla, Celina
33	2637598	**01742-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Saavedra Vega, Gissela
34	7830601	**01754-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Chiclla Blas, Guillermina
35	084-224585	**01756-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Zúñiga Salas, Waldo David
36	5211527	**01817-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Alayo Chavarria, Oscar Isidro
37	4580837	**01858-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Medina Sotomayor, Luis Julio
38	5520489	**01859-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Huayama Jiménez ,Pablo
39	2259170	**01907-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Herrera Zapata, Walter
40	5316380	**01949-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Salinas Quispe, Gladys
41	3512761	**01950-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Jara Ramos, Javier Renzo
42	054-465394	**01952-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Ardiles Arévalo, José Alejo
43	3683370	**01954-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Huaranga Bravo, Alexander
44	3683370	**01955-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Huaranga Bravo, Alexander
45	43350918	**02026-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Medina Cevasco, Sandra
46	044-202494	**02115-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Enríquez Benites, Emelina
47	054-264856	**02117-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Ore Monroy, Nancy
48	4869210	**02119-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Carmelo Mendoza, Katerine
49	052-244588	**02144-2009/TRASU/GUS-RQJ**	De Amat Franco, Robert Henrry
50	5262881	**02147-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Villareal Arce, Benita
51	052-412477	**02149-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Ticona Choque, Lourdes
52	5537950	**02161-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Leaño Soto, Raúl
53	2212254	**02162-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Vildoso Chirinos Antonio-GINES S.A.C
54	2224029	**02170-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Blancos Barqueros, Sergio
55	4472122	**02289-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Candela Cárdenas, Deborath
56	2614094	**02317-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Prudencio Meza, Félix
57	3626996	**02319-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Canchari Baltazar, Mesias
58	4597417	**02352-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Salgado Vértiz, María
59	056-212126	**02435-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Cano Vda. de Avalos, Lucy
60	4552415	**02440-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Jaramillo Durand, Carlos

61	4749479	**02469-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Suárez Montes, Eduardo Efraín
62	062-510135	**02501-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Piñan Alcedo, Carlos
63	2705142	**02636-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Hernández Garcés, César
64	3366431	**02118-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Spiner Sánchez, Jonny
65	5612547	**01990-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Samamé Escobar, María
66	2257362	**00756-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Gallardo Rivero, Jesús
67	2630412	**02335-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Flores Luna, Elio
68	4244089	**01890-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Nishio de Tsukakoshi, Mercedes
69	4792795	**02566-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Aste Amézaga, María del Pilar
70	044-215866	**01655-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Castillo Marinos, Merardo
71	44280496	**00292-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Bernaola Aramayo, Eduardo
72	44294686	**00795-2009-TRASU/GUS-RQJ**	Rodríguez Vargas, Justo
73	44421957	**01885-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Aguilar Perea, Junny
74	62564793	**01857-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Garay Nolasco, Marcelina
75	3580031	**00531-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Balcázar Jasaui, Ana
76	054-224776	**00149-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Rondón Murillo, Carmen
77	5402020	**00222-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Bazán Vidal, Joaquín
78	54264791	**00108-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Urquizo Ayma, Jenny
79	7701287	**00369-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Galdos Villa, Jorge

2. Por requerimiento del pago del monto reclamado durante un procedimiento de reclamo en trámite (16 expedientes):

Nº	Nº TELEFÓNICO	Nº EXPEDIENTE	USUARIO
80	2251745	**00508-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Monzón de Herrera, Haydee
81	044-202494	**02158-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Enríquez Benítez, Emilita
82	5781497	**02171-2009/TRASU/GUS-RQJ**	García Rupaya, Carmen
83	062-520400	**02248-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Aguilar Sulca, Gladys
84	2520798	**02353-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Zapata Herrera, Paul
85	4764422	**02565-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Macavilca Pampavilca, Eustaquia
86	2747490	**02589-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Cadenas Campos, Jorge
87	3484358	**02591-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Mansilla Neira, Carlos
88	044-528182	**02334-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Schroeder Garrues, Ricardo
89	054-447625	**02108-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Moscoso Begazo, Lucia
90	73323169	**02498-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Carmen Montenegro, Blanca
91	4227532	**02199-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Calvo Chirinos, Enrique
92	54452075	**02160-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Ampuero Garcia, Sonia
93	44436170	**01217-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Loyola Romero, Rosa
94	5402020	**00344-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Bazán Vidal, Joaquín
95	4625564	**02126-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Cachuan Baltazar, Jesús

3. Por la suspensión del servicio y requerimiento de pago del monto reclamado durante un procedimiento de reclamo en trámite (2 expedientes):

Nº	Nº TELEFÓNICO	Nº EXPEDIENTE	USUARIO
96	2637598	**01767-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Saavedra Vega, Gisela
97	5267885	**01919-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Granados Vidal, Sandra

2.2 Mediante carta DR-107-C-1156/DF-10 de fecha 24 de agosto de 2010, TELEFÓNICA DEL PERÚ solicitó se le otorgue un plazo adicional de treinta (30) días hábiles para la presentación de sus descargos.

2.3 Con fecha 26 de agosto de 2010, mediante carta C.053–TRASU/2010, la Secretaría otorgó a TELEFÓNICA DEL PERÚ el plazo adicional de diez (10) días hábiles.

2.4 TELEFÓNICA DEL PERÚ, mediante carta DR-107-C-1212/DF-10 de fecha 8 de septiembre de 2010, alcanzó sus descargos.

2.5 Mediante carta C.055-TRASU/2010 de fecha 15 de setiembre de 2010, la Secretaría hizo de conocimiento de TELEFÓNICA DEL PERÚ la ampliación del intento de sanción, comunicado mediante carta C.052-TRASU/2010, en virtud de lo dispuesto en el artículo 54º del RGIS, sustentada con base en que TELEFÓNICA DEL PERÚ habría incurrido en las siguientes infracciones:

- Entrega al TRASU de información inexacta en los **expedientes Nº 1278-2009/TRASU/GUS-RQJ y Nº 1889-2009/TRASU/GUS-RQJ**. Dicha conducta se encuentra tipificada como infracción grave de conformidad con el artículo 17º del RGIS.

- Suspensión del servicio telefónico de la señora María del Pilar Valdivieso Santa María, cuyo recurso fue tramitado en el **expediente Nº 3758-2009/TRASU/GUS-RA**, no sustentada en las causales establecidas por el artículo 51º de las Condiciones de Uso. De conformidad con lo establecido en el artículo 2º del Anexo 5 de las Condiciones de Uso, la citada conducta constituye infracción leve.

2.6 A través de la carta DR-107-C-1321/DF-10 recibida el 29 de setiembre de 2010, TELEFÓNICA DEL PERÚ solicitó se le otorgue un plazo adicional de veinte (20) días hábiles para la presentación de sus descargos.

2.7 La Secretaría, mediante carta C.056–TRASU/2010 recibida por TELEFÓNICA DEL PERÚ el 1 de octubre de 2010, otorgó a dicha empresa el plazo adicional de diez (10) días hábiles.

2.8 Con fecha 14 de octubre de 2010 a través de la carta DR-107-C-1386/DF-10 TELEFÓNICA DEL PERÚ hizo llegar a la Secretaría del TRASU sus descargos.

2.9 Mediante carta C. 058-TRASU/2010, recibida por TELEFÓNICA DEL PERÚ el 22 de octubre de 2010, la Secretaría hizo de conocimiento la ampliación del intento de sanción comunicado mediante carta C.055-TRASU/2010.

Dicha ampliación se efectuó debido a que TELEFÓNICA DEL PERÚ habría suspendido el servicio de telefonía fija y de acceso a Internet del señor Wilver Hugo Ricaldi Yarasca (**expediente Nº 00854-2009/TRASU/GUS-RQJ)**, sin que dicha suspensión se sustente en las causales establecidas en el artículo 51º de las Condiciones de Uso. De conformidad con lo establecido en el artículo 2º del Anexo 5 de las Condiciones de Uso, la citada conducta constituye infracción leve.

Al respecto, se indicó que dicha ampliación tenía como base el análisis contenido en el Informe Nº 594-GFS/2010[6], remitido por la Gerencia de Fiscalización del OSIPTEL con fecha 13 de octubre de 2010, con relación a la verificación efectuada por dicha Gerencia sobre la procedencia de la suspensión del servicio de telefonía fija y de acceso a Internet por parte de TELEFÓNICA DEL PERÚ al señor Ricaldi Yarasca por presunto uso indebido.

Adicionalmente, la Secretaría solicitó información referida al caso de la señora María del Pilar Valdivieso Santa María (**expediente Nº 3758-2009/TRASU/GUS-RA)**.

2.10 TELEFÓNICA DEL PERÚ, mediante comunicación DR-107-C-1485/DF-10 recibida el 08 de noviembre de 2010, solicitó se le otorgue un plazo adicional de diez (10) días hábiles para la presentación de sus descargos y la presentación de la información solicitada mediante carta C. 058-TRASU/2010.

2.11 La Secretaría mediante carta C.061–TRASU/2010 recibida por TELEFÓNICA DEL PERÚ el 11 de noviembre de 2010, otorgó el plazo adicional de cinco (5) días hábiles.

2.12 Mediante carta DR-107-C-1537/DF-10, recibida el 15 de noviembre de 2010, TELEFÓNICA DEL PERÚ alcanzó sus descargos.

2.13 Posteriormente, a través de la carta C. 015-TRASU/2011 de fecha 13 de abril de 2011, la Secretaría reiteró la solicitud de información realizada mediante carta C. 058-TRASU/2010, recibida el 22 de octubre de 2010, referida al caso de la señora María del Pilar Valdivieso Santa María (**expediente Nº 3758-2009/TRASU/GUS-RA)** en el que se imputa a TELEFÓNICA DEL PERÚ la suspensión del servicio sin causal establecida en el artículo 51º de las Condiciones de Uso.

2.14 TELEFÓNICA DEL PERÚ, mediante carta DR-107-C-0598/DF de fecha de recepción 26 de abril de 2011, emitió respuesta a la solicitud de información realizada mediante carta C. 058-TRASU/2010 de fecha 22 de octubre de 2010 y reiterada mediante carta C. 015-TRASU/2011 de fecha 13 de abril de 2011.

[6] El Informe Nº 594-GFS/2010 se relaciona con el expediente Nº 00122-2009-GG-GFS/193 tramitado en la Gerencia de Fiscalización del OSIPTEL.

2.15 Mediante proveído de fecha 28 de abril de 2011, la Secretaría dispuso anexar la documentación referida al detalle de llamadas fijo locales de la señora María del Pilar Valdivieso Santa María[7] en el expediente Nº 0001-2011-TRASU/GUS-IC, la misma que, de acuerdo a lo señalado en el Reglamento de Información Confidencial[8], tiene carácter de confidencial en atención a su contenido.

2.16 Con fecha 29 de abril de 2011, TELEFÓNICA DEL PERÚ presentó la carta DR-107-C-0649/DF-11 mediante la cual remitió la información solicitada con carta C. 015-TRASU/2011 de fecha 22 de octubre de 2010 respecto al caso de la señora María del Pilar Valdivieso Santa María (**expediente Nº 3758-2009/TRASU/GUS-RA).**

2.17 Mediante carta C. 021-TRASU/2011 de fecha 24 de mayo de 2011, la Secretaría puso en conocimiento de TELEFÓNICA DEL PERÚ una precisión con respecto al artículo 47° del RGIS que tipifica la infracción indicada en la comunicación C.052-TRASU/2010 por la que se comunicó a TELEFÓNICA DEL PERÚ el intento de sanción. Dicha precisión se efectuó con ocasión de la entrada en vigencia del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

2.18 A través de la carta DR-107-C-0760 de fecha 31 de mayo de 2011, TELEFÓNICA DEL PERÚ solicitó se le conceda un plazo adicional de cinco (5) días hábiles para formular los descargos solicitados mediante la carta C. 021-TRASU/2011 de fecha 24 de mayo de 2011.

2.19 Mediante carta C. 029-TRASU/2011 de fecha 1 de junio de 2011, la Secretaría comunicó a TELEFÓNICA DEL PERÚ que no era posible atender su solicitud de prórroga.

2.20 Con fecha 08 de junio de 2011, TELEFÓNICA DEL PERÚ mediante la carta DR-107-C-0760/DF-11 presentó fundamentos adicionales a los descargos remitidos mediante comunicación DR-107-C-1212/DF-10.

2.21 Posteriormente, con fecha 12 de julio de 2011, la Secretaría emitió el Informe Nº 007-TRASU/2011 (en adelante, el Informe N° 007) referido a la tramitación del procedimiento administrativo sancionador seguido contra TELEFÓNICA DEL PERÚ en el **expediente N° 0005-2010/TRASU/GUS-PAS**[9].

En el mencionado Informe N° 007 la Secretaría propone al TRASU lo siguiente:

(i) La desacumulación del expediente y la emisión de una resolución final en los dos (2) casos que involucran una infracción al artículo 51º de las Condiciones de Uso: e**xpediente Nº 00854-2009/TRASU/GUS-RQJ** (caso del señor Wilver Hugo Ricaldi Yarasca**) y expediente Nº 03758-2009/TRASU/GUS-RA** (caso de la señora María del Pilar Valdivieso Santa María).

[7] Cabe precisar que el detalle de llamadas fijo locales de la señora María del Pilar Valdivieso Santa María fue remitido por TELEFÓNICA DEL PERÚ en atención a la solicitud de información formulada por la Secretaría (Antecedente 2.9).
[8] Reglamento para la determinación, ingreso registro y resguardo de la información confidencial, aprobado mediante la Resolución N° 049-2001-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.
[9] En el Expediente N° 0005-2010/TRASU/GUS/PAS inicialmente se tramitó el procedimiento administrativo sancionador seguido contra TELEFÓNICA DEL PERÚ que reunía 101 expedientes resueltos por el TRASU.

(ii) Se propone sancionar a TELEFÓNICA DEL PERÚ con una multa equivalente a 20 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) por la infracción leve tipificada en el artículo 2º del Anexo 5 de las Condiciones de Uso, por haber infringido lo previsto en el artículo 51º de las Condiciones de Uso, al haber suspendido el servicio sin justificación prevista en la normativa, en los casos de los **expedientes N° 00854-2009/TRASU/GUS-RQJ y N° 03758-2009/TRASU/GUS-RA**.

2.22 Con fecha 20 de julio de 2011, el TRASU emitió la Resolución N° 1 en el Expediente N° 0005-2010/TRASU/GUS-PAS determinándose lo siguiente:

"

1. *DESACUMULAR el procedimiento sancionador seguido contra Telefónica del Perú S.A.A. en el Expediente N° 0005-2010/TRASU/GUS-PAS respecto a los intentos de sanción referidos a la presunta infracción del artículo 51° de la Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL comunicados mediante cartas:*
   - *(i) C.055-TRASU/2010, de fecha 15 de setiembre de 2010 – Caso suspensión del servicio telefónico de la señora María del Pilar Valdivieso Santa María cuyo reclamo fue tramitado en el expediente N° 3758-2009/TRASU/GUS-RA.*
   - *(ii) C.058-TRASU/2010, de fecha 22 de octubre de 2010 – Caso suspensión de los servicios de telefonía fija y del acceso a Internet del señor Wilver Hugo Ricaldi Yarasca cuya queja fue tramitada en el expediente N° 00854-2009/TRASU/GUS-RQJ.*

2. ***SANCIONAR** a la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A** por la infracción leve tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 de las Condiciones de Uso, por haber infringido lo previsto en el artículo 51° de las Condiciones de Uso, al haber suspendido el servicio sin justificación prevista en la normativa vigente.*

3. *Imponer una multa equivalente a veinte (20) UIT por la comisión de la infracción señalada precedentemente."*

La referida resolución fue notificada el 25 de julio de 2011.

2.23 Mediante proveído de fecha 2 de agosto de 2011, la Secretaría informó a TELEFÓNICA DEL PERÚ que, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución N° 1 de fecha 20 de julio de 2011 que resolvió desacumular el **expediente N° 0005-2010/TRASU/GUS-PAS**, se procedió a realizar modificaciones en la foliación del referido expediente de la siguiente manera: a) Los folios del 1570 al 1573, del 1755 al 1917 y del 1962 al 1993, referidos al intento de sanción por la presunta infracción del artículo 51° de las Condiciones de Uso, obran en el e**xpediente N° 0005-2010/TRASU/GUS-PAS,** y b) Los folios restantes del 0001 al 1569, del 1574 al 1754 y del 1918 al 1961, referidos al intento de sanción por las presuntas infracciones de los artículos 17° y 47° del RGIS, serán tramitados en el **expediente N° 0002-2011/TRASU/ST/PAS**.

2.24 Con fecha 22 de agosto de 2011 dicho proveído fue notificado a TELEFÓNICA DEL PERÚ.

2.25 Por ello, en el presente **expediente Nº 0002-2011/TRASU/ST-PAS** se tramitan los siguientes casos:

- Los concernientes a los noventa y siete (97) expedientes de queja, considerados en el intento de sanción comunicado a TELEFÓNICA DEL PERÚ mediante carta C.052-TRASU/2010 por el presunto incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 47º del RGIS, respecto a:

- Suspensión del servicio durante un procedimiento de reclamo en trámite (79 expedientes),
- Requerimiento de pago de montos que se encuentran con reclamo en trámite (16 expedientes), y
- Suspensión del servicio y requerimiento de pago del monto reclamado durante un procedimiento de reclamo en trámite (2 expedientes).

- Los concernientes a los expedientes **Nº 1278-2009/TRASU/GUS-RQJ y Nº 1889-2009/TRASU/GUS-RQJ,** considerados en la carta C.055-TRASU/2010 de fecha 15 de septiembre de 2010, mediante la cual la Secretaría puso en conocimiento de TELEFÓNICA DEL PERÚ su intención de ampliar el intento de sanción comunicado mediante carta C.052-TRASU/2010 de fecha 10 de agosto de 2010 por la infracción consistente en haber entregado información inexacta al TRASU en la tramitación de dichos expedientes, contemplada en el artículo 17º de RGIS.[10]

A continuación, se muestra un cuadro de los casos que se tramitan en el **expediente N° 0002-2011/TRASU/ST-PAS** bajo análisis:

Expediente Nº 0002-2011/TRASU/ST-PAS		
Conducta Imputada	**Infracción**	**Número de casos: 99**
(i) Suspensión del servicio telefónico de los usuarios durante un procedimiento de reclamo en trámite	Artículo 47º del RGIS	79
(ii) Requerimiento a los usuarios del pago del monto reclamado durante el procedimiento de reclamo en trámite		16
(iii) Suspensión del servicio y requerimiento de pago del monto reclamado durante un procedimiento de reclamo en trámite		2
(iv) Entrega de información inexacta	Artículo 17º del RGIS	2

I. HECHOS MATERIA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

El presente procedimiento tiene por objeto la evaluación de la conducta de TELEFÓNICA DEL PERÚ en las siguientes materias:

(i) La suspensión del servicio durante un procedimiento de reclamo en trámite;
(ii) El requerimiento del pago del monto reclamado durante un procedimiento de reclamo en trámite; y
(iii) La entrega de información inexacta.

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

10 En dicha carta, la Secretaría comunicó su intención de ampliar el intento de sanción también por la infracción al artículo 51º de las Condiciones de Uso, en el expediente Nº 3758-2009/TRASU/GUS-RA de la señora María del Pilar Valdivieso Santa María, que fue objeto de la desacumulación efectuada.

3.1. Sobre la suspensión del servicio durante un procedimiento de reclamo en trámite (artículo 47° del RGIS)

El presente procedimiento administrativo sancionador se inició con 79 expedientes de queja por la presunta comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 47º del RGIS por la suspensión del servicio durante un procedimiento de reclamo. No obstante, luego del análisis realizado por la Secretaría en su Informe N° 15-STTRASU/2012 y de la revisión de la documentación obrante en los expedientes de queja, este Tribunal ha determinado que en cincuenta y dos (52) expedientes de queja no existen documentos probatorios ni elementos de juicio suficientes que permitan concluir en la comisión de la infracción imputada al artículo 47° del RGIS; por tanto, no corresponde sancionar a TELEFÓNICA DEL PERÚ en los siguientes casos:

Nº	Nº TELEFÓNICO	Nº EXPEDIENTE	USUARIO
1	3810218	**01288-2008/TRASU/GUS-RQJ**	Sánchez Gonzales, Román
2	3241741	**01312-2008/TRASU/GUS-RQJ**	Artica Aguirre, Arturo Julio
3	4355561	**01322-2008/TRASU/GUS-RQJ**	Knesevic Vukcevic, Smiljana
4	054-282934	**00124-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Rondón Murillo, Carmen
5	7845470	**00273-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Jaramillo Durand, Carlos
6	4658163	**00060-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Huamán Laura, Vidalina
7	53463230	**00061-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Quezada Cruz, Eduarda
8	3253847	**01324-2008/TRASU/GUS-RQJ**	Forber Export Corporación SAC
9	066-317439	**00615-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Medina de la Cruz, Remigio
10	3623006	**00013-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Moreno de León, Mercedes
11	044-296447	**01100-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Vásquez Flores, Luis
12	5695615	**01281-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Rojas Villacorta, Viíctor
13	2830779	**01515-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Alejo García, Santos
14	074-251267	**01538-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Frias de Barandiarán, Evangelina
15	5663384	**01539-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Espinoza Grados, María Alicia
16	5644189	**01669-2009/TRASU/GUS-RQJ**	De la Torre Castro, Rosa Luz
17	5644189	**01670-2009/TRASU/GUS-RQJ**	De la Torre Castro, Rosa Luz
18	3654422	**01686-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Ciriani Serván, Ursula
19	054-224776	**01702-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Rondón Murillo, Carmen Esther
20	76366198	**01703-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Valera Salazar, María Justina
21	4762585	**01707-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Urquizo Cazorla, Celina
22	2637598	**01742-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Saavedra Vega, Gissela
23	7830601	**01754-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Chiclla Blas, Guillermina
24	2259170	**01907-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Herrera Zapata, Walter
25	5316380	**01949-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Salinas Quispe, Gladys

26	3512761	**01950-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Jara Ramos, Javier Renzo
27	054-465394	**01952-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Ardiles Arevalo, José Alejo
28	43350918	**02026-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Medina Cevasco, Sandra
29	3366431	**02118-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Spiner Sánchez, Jonny
30	052-244588	**02144-2009/TRASU/GUS-RQJ**	De Amat Franco, Robert Henrry
31	5262881	**02147-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Villareal Arce, Benita
32	2212254	**02162-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Vildoso Chirinos Antonio-GINES S.A.C
33	2224029	**02170-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Blancos Barqueros, Sergio
34	4472122	**02289-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Candela Cárdenas, Deborath
35	4749479	**02469-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Suárez Montes Eduardo, Efraín
36	062-510135	**02501-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Piñán Alcedo Carlos
37	5612547	**01990-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Samamé Escobar, María
38	2257362	**00756-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Gallardo Rivero, Jesús
39	2630412	**02335-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Flores Luna, Elio
40	4244089	**01890-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Nishio de Tsukakoshi, Mercedes
41	4792795	**02566-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Aste Amezaga, María del Pilar
42	044-215866	**01655-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Castillo Marinos, Merardo
43	44280496	**00292-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Bernaola Aramayo, Eduardo
44	44294686	**00795-2009-TRASU/GUS-RQJ**	Rodriguez Vargas, Justo
45	44421957	**01885-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Aguilar Perea, Junny
46	62564793	**01857-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Garay Nolasco, Marcelina
47	3580031	**00531-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Balcázar Jasaui, Ana
48	054-224776	**00149-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Rondón Murillo, Carmen
49	5402020	**00222-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Bazán Vidal, Joaquín
50	54264791	**00108-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Urquizo Ayma, Jenny
51	7701287	**00369-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Galdos Villa, Jorge
52	4552415	**02440-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Jaramillo Durand, Carlos

De otro lado, luego del análisis de los casos realizado por la Secretaría, se advierte que en el presente procedimiento quedan veinte y siete (27) expedientes de queja para evaluar, teniendo en cuenta que en estos casos sí se cuenta con información y documentación suficiente, a fin de determinar la comisión o no de la infracción al artículo 47° del RGIS. A continuación, se presenta una lista con tales expedientes:

Nº	Nº TELEFÓNICO	Nº EXPEDIENTE	USUARIO
1	4369457	**01275-2008/TRASU/GUS-RQJ**	Cáceres Rojas, Alicia
2	4369457	**01276-2008/TRASU/GUS-RQJ**	Cáceres Rojas, Alicia
3	5749534	**01315-2008/TRASU/GUS-RQJ**	Saqui Vaca Juan, Martin
4	2587245	**01108-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Parodi Arrieta, Liliana
5	4232429	**01239-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Infante Goicochea, Gilberto
6	044-402771	**01259-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Cruz Altamirano, Alex Javier
7	044-294686	**01260-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Rodríguez Vargas, Justo Javier
8	052-425463	**01273-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Guisa Bravo, Miguel Ángel
9	2557445	**01274-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Soria Valverde, Ana
10	2557445	**01295-2009/TRASU/GUS-RQJ**	NAKED DOG S.A.C.
11	4790030	**01591-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Céspedes Puertas, Daniel
12	084-224585	**01756-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Zúñiga Salas, Waldo David
13	5211527	**01817-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Alayo Chavarria, Oscar Isidro
14	4580837	**01858-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Medina Sotomayor, Luis Julio
15	5520489	**01859-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Huayama Jiménez, Pablo
16	3683370	**01954-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Huaranga Bravo, Alexander
17	3683370	**01955-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Huaranga Bravo, Alexander
18	044-202494	**02115-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Enríquez Benites, Emelina
19	054-264856	**02117-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Oré Monroy, Nancy
20	4869210	**02119-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Carmelo Mendoza, Katerine
21	052-412477	**02149-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Ticona Choque, Lourdes
22	5537950	**02161-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Leaño Soto, Raúl
23	2614094	**02317-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Prudencio Meza, Félix
24	3626996	**02319-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Canchari Baltazar, Mesías
25	4597417	**02352-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Salgado Vértiz, María
26	056-212126	**02435-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Cano Vda. de Avalos, Lucy
27	2705142	**02636-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Hernández Garcés, César

Para facilitar la comprensión de los hechos de los veinte y siete (27) expedientes de queja en las siguientes líneas, se consignan datos importantes de cada procedimiento, tales como: recibo reclamado, fecha de emisión de recibo, fecha de reclamo, fecha de suspensión, fecha de la queja, fecha de resolución del TRASU, entre otros:

1. Expedientes Nº 01275-2008/TRASU/GUS-RQJ y 1276-2008/TRASU/GUS-RQJ (Alicia Cáceres Rojas)

Reclamos recibos agosto y septiembre de 2008

Emisión de recibo	18.08.2008 / 18.09.2008
Reclamo	01.10.2008
Resolución de Primera Instancia	07.10.2008
Notificación	16.10.2008 (inválida)
Suspensión	**02.12.2008**
Queja	13.12.2008 Por falta de respuesta y suspensión del servicio
Resolución del TRASU (Queja)	13.01.2009 **FUNDADA**

2. Expediente N° 1315-2008/TRASU/GUS-RQJ (Juan Martín Saqui Vaca)

Reclamos por recibos de julio y agosto de 2008

Emisión de recibo	28.07.08 y 28.08.08
Reclamo	05.09.08
Resolución de Primera Instancia	18.09.08
Notificación	Fecha enmendada (inválida)
Suspensión	**10.12.08**
Queja	17.12.08 Por falta de respuesta y suspensión del servicio
Resolución del TRASU (Queja)	15.01.09 **FUNDADA**

3. Expediente N° 1108-2009/TRASU/GUS-RQJ (Liliana Parodi Arrieta)

Reclamo recibo enero de 2009

Emisión de recibo	18.01.09
Reclamo	23.01.09
Resolución de Primera Instancia	no obra
Notificación	no obra
Suspensión	**23.06.09**
Queja	25.06.09 Por falta de respuesta y suspensión del servicio
Resolución del TRASU (Queja)	17.07.09 **FUNDADA**

4. Expediente N° 1239-2009/TRASU/GUS-RQJ (Gilberto Infante Goicochea)

Reclamo recibo mayo de 2009

Emisión de recibo	28.05.09
Reclamo	06.07.09
Resolución de Primera Instancia	No obra. En plazo para resolver
Notificación	No obra. En plazo para notificar
Suspensión	**16.07.09**
Queja	16.07.09 por falta de respuesta y suspensión del servicio
Resolución del TRASU (Queja)	13.08.09 **FUNDADA** por suspensión del servicio

5. Expediente N° 1259-2009/TRASU/GUS-RQJ (Alex Cruz Altamirano)

Reclamos mayo y junio de 2009

Emisión de recibo	08.05.09 y 08.06.09
Reclamo	20.06.09 y 10.07.09
Resolución de Primera Instancia	no obra

Notificación	no obra
Suspensión	**22.07.09**
Queja	23.07.09 Por suspensión del servicio
Resolución del TRASU (Queja)	18.08.09 **FUNDADA**

6. Expediente N°1260-2009/TRASU/GUS-RQJ (Justo Rodríguez Vargas)

Reclamo recibo de junio de 2009

Emisión de recibo	08.06.09
Reclamo	13.07.09
Resolución de Primera Instancia	no obra
Notificación	no obra
Suspensión	**22.07.09**
Queja	23.07.09 Por suspensión del servicio
Resolución del TRASU (Queja)	20.08.09 **FUNDADA**

7. Expediente N° 1273-2009/TRASU/GUS-RQJ (Miguel Guisa Bravo)

Reclamo recibo de junio de 2009

Emisión de recibo	08.06.09
Reclamo	10.07.09
Resolución de Primera Instancia	No obra. En plazo para resolver
Notificación	No obra. En plazo para notificar
Suspensión	**22.07.09**
Queja	23.07.09 Por falta de respuesta y suspensión del servicio
Resolución del TRASU (Queja)	18.08.09 **FUNDADA** por suspensión del servicio

8. Expediente N° 1274-2009/TRASU/GUS-RQJ (Ana Soria Valverde)

Reclamo recibo de junio de 2009

Emisión de recibo	18.06.09
Reclamo	30.06.09
Resolución de Primera Instancia	06.07.09
Notificación	no obra
Suspensión	**16.07.09**
Queja	21.07.09 Por suspensión del servicio
Resolución del TRASU (Queja)	20.08.09 **FUNDADA**

9. Expediente N° 1295-2009/TRASU/GUS-RQJ (Naked Dog S.A.C)

Reclamo recibo de mayo de 2009

Emisión de recibo	18.05.09
Reclamo	30.06.09
Resolución de Primera Instancia	06.07.09 no obra
Notificación	no obra
Suspensión	**16.07.09**
Queja	21.07.09 Por suspensión del servicio
Resolución del TRASU (Queja)	18.08.09 **FUNDADA**

10. Expediente N° 1591-2009/TRASU/GUS-RQJ (Daniel Céspedes Puertas)

Reclamo recibo de marzo de 2009

Emisión de recibo	18.03.09
Reclamo	07.05.09
Resolución de Primera Instancia	21.05.09
Notificación	26.05.09 (inválida)
Suspensión	**03.09.09**
Queja	04.09.09 Por falta de respuesta y suspensión del servicio
Resolución del TRASU (Queja)	01.10.09 **FUNDADA**

11. Expediente N° 1756-2009/TRASU/GUS-RQJ (Waldo Zúñiga Salas)

Reclamo por recibo de julio de 2009

Emisión de recibo	08.07.2009
Reclamo por facturación	20.07.2009
Resolución de primera instancia	no obra
Notificación	no obra
Suspensión	**16.09.2009**
Queja	21.09.2009 Por falta de respuesta y suspensión del servicio
Resolución del TRASU (Queja)	13.10.2009 **FUNDADA**

12. Expediente N° 1817-2009/TRASU/GUS-RQJ (Oscar Alayo Chavarria)

Reclamo recibo de julio de 2009

Emisión de recibo	28.07.2009
Reclamo por facturación	11.08.2009
Resolución de primera instancia	No obra. En plazo para resolver
Notificación	No obra. En plazo para notificar
Suspensión	**24.09.2009**
Queja	24.09.2009 Por suspensión del servicio
Resolución del TRASU (Queja)	20.10.2009 **FUNDADA**

13. Expediente N° 1858-2009/TRASU/GUS-RQJ (Luis Medina Sotomayor)

Recibo de julio de 2009:

Emisión de recibo	18.07.2009
Reclamo por facturación	06.08.2009
Resolución de primera instancia	no obra
Notificación	no obra
Suspensión	**24.09.2009**
Queja	28.09.2009 Por suspensión del servicio
Resolución del TRASU (Queja)	27.10.2009 **FUNDADA**

14. Expediente N° 1859-2009/TRASU/GUS-RQJ (Pablo Huayama Jiménez)

Reclamo recibo de julio 2009

Emisión de recibo	18.07.2009
Reclamo por facturación	30.07.2009
Resolución de primera instancia	no obra
Notificación	no obra
Suspensión	**24.09.2009**

Queja	28.09.2009 Por falta de respuesta y suspensión del servicio
Resolución del TRASU (Queja)	22.10.2009 **FUNDADA**

15. Expediente N° 1954-2009/TRASU/GUS-RQJ (Alexander Huaranga Bravo)

Reclamo recibo de junio de 2009	
Emisión de recibo	18.06.2009
Reclamo por facturación	06.07.2009
Resolución de primera instancia	no obra
Notificación	no obra
Suspensión	**24.09.2009**
Queja	03.10.2009 Por falta de respuesta y suspensión del servicio
Resolución del TRASU (Queja)	29.10.2009 **FUNDADA**

16. Expediente N° 1955-2009/TRASU/GUS-RQJ (Alexander Huaranga Bravo)

Reclamo recibo de agosto 2009	
Emisión de recibo	18.08.2009
Reclamo por facturación	07.09.2009
Resolución de primera instancia	no obra
Notificación	no obra
Suspensión	**24.09.2009**
Queja	03.10.2009 Por falta de respuesta y suspensión del servicio
Resolución del TRASU (Queja)	03.11.2009 **FUNDADA**

17. Expediente N° 2115-2009/TRASU/GUS-RQJ (Emelina Enríquez Benites)

Reclamo recibo de agosto 2009	
Emisión de recibo	08.08.2009
Reclamo por facturación	13.08.2009
Resolución de primera instancia	no obra
Notificación	no obra
Suspensión	**15.10.2009**
Queja	20.10.2009 Por falta de respuesta y suspensión del servicio
Resolución del TRASU (Queja)	12.11.2009 **FUNDADA**

18. Expediente N° 2117-2009/TRASU/GUS-RQJ (Nancy Oré Monroy)

Reclamo recibo de julio de 2009	
Emisión de recibo	08.07.2009
Reclamo por facturación	14.08.2009
Resolución de primera instancia	no obra
Notificación	no obra
Suspensión	**13.10.2009**
Queja	21.10.2009 Por falta de respuesta, suspensión del servicio y no elevar apelación
Resolución del TRASU (Queja)	05.11.2009 **FUNDADA**

19. Expediente N° 2119-2009/TRASU/GUS-RQJ (Katerine Carmelo Mendoza)

Reclamo recibo de agosto de 2009	
Emisión de recibo	18.08.2009

Reclamo por facturación	31.08.2009
Resolución de primera instancia	no obra
Notificación	no obra
Suspensión	**21.10.2009**
Queja	21.10.2009 Falta de respuesta y suspensión del servicio
Resolución del TRASU (Queja)	10.11.2009 **FUNDADA** por suspensión del servicio

20. Expediente N° 2149-2009/TRASU/GUS-RQJ (Lourdes Ticona Choque)

Reclamo recibo de agosto de 2009:

Emisión de recibo	08.08.2009
Reclamo por facturación	27.08.2009
Suspensión	**21.10.2009**
Queja	22.10.2009 Falta de respuesta y suspensión del servicio
Reconsideración	29.10.2009
Resolución de primera instancia	no obra
Notificación	no obra
Resolución del TRASU (Queja)	10.11.2009 **FUNDADA** por suspensión del servicio

21. Expediente N° 2161-2009/TRASU/GUS-RQJ (Raúl Leaño Soto)

Reclamo recibo de agosto 2009

Emisión de recibo	18.08.2009
Reclamo por facturación	02.09.2009
Resolución de primera instancia	no obra
Notificación	no obra
Suspensión	**22.10.2009**
Queja	24.10.2009 Por falta de respuesta y suspensión del servicio
Resolución del TRASU (Queja)	17.11.2009 **FUNDADA** por suspensión del servicio

22. Expediente N° 2317-2009/TRASU/GUS-RQJ (Félix Prudencio Meza)

Reclamo recibo de agosto de 2009

Emisión de recibo	18.08.2009
Reclamo por facturación	23.09.2009
Suspensión	**23.10.2009**
Resolución de primera instancia	no obra
Notificación	no obra
Queja	09.11.2009 Por falta de respuesta y suspensión del servicio
Resolución del TRASU (Queja)	01.12.2009 **FUNDADA** por suspensión del servicio

23. Expediente N° 2319-2009/TRASU/GUS-RQJ (Mesías Canchari Baltazar)

Reclamo recibo de agosto de 2009

Emisión de recibo	18.08.2009
Reclamo por facturación	31.08.2009
Resolución de primera instancia	no obra
Notificación	no obra
Suspensión	**21.10.2009**
Queja	09.11.2009 Por falta de respuesta y suspensión del servicio

Resolución del TRASU (Queja)	03.12.2009 **FUNDADA**

24. Expediente N° 2352-2009/TRASU/GUS-RQJ (María Salgado Vértiz)

Reclamo recibo de julio de 2009	
Emisión de recibo	18.07.2009
Reclamo por facturación	04.08.2009
Resolución de primera instancia	No obra
Notificación	No obra
Suspensión	**11.11.2009**
Queja	11.11.2009 Falta de respuesta y suspensión del servicio
Resolución del TRASU (Queja)	09.12.2009 **FUNDADA**

25. Expediente N° 2435-2009/TRASU/GUS-RQJ (Lucy Cano vda de Avalos)

Reclamo recibo de agosto de 2009	
Emisión de recibo	08.08.2009
Reclamo por facturación	08.09.2009
Resolución de primera instancia	No obra
Notificación	No obra
Suspensión	**11.11.2009**
Queja	18.11.2009 Falta de respuesta y otras transgresiones
Resolución del TRASU (Queja)	**16.12.2009 FUNDADA** por suspensión del servicio

26. Expediente N° 2636-2009/TRASU/GUS-RQJ (César Hernández Garcés)

Recibos de junio y agosto de 2009	
Emisión de recibo de junio de 2009	18.06.2009
Emisión de recibo de agosto de 2009	18.08.2009
Reclamo por facturación de junio	24.07.2009
Reclamo por facturación de agosto	24.09.2009
Resolución de primera instancia	No obra
Notificación	No obra
Suspensión	**26.10.2009**
Queja	02.12.2009 Por falta de respuesta y suspensión del servicio
Resolución del TRASU (Queja)	22.12.2009 **FUNDADA**

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

De igual manera, el presente procedimiento administrativo sancionador se inició con dieciséis (16) expedientes de queja por la presunta comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 47º del RGIS por requerimiento de pago de montos que se encuentran con reclamo en trámite. No obstante, luego del análisis realizado por la Secretaría en su Informe N° 15-STTRASU/2012 y de la revisión de la documentación obrante en los expedientes de queja, este Tribunal ha determinado que en doce (12) expedientes de queja no existen documentos probatorios ni elementos de juicio suficientes que permitan concluir en la comisión

de la infracción imputada al artículo 47° del RGIS; por tanto, no corresponde sancionar a TELEFÓNICA DEL PERÚ en los siguientes casos:

Nº	Nº TELEFÓNICO	Nº EXPEDIENTE	USUARIO
1	2251745	00508-2009/TRASU/GUS-RQJ	Monzón de Herrera, Haydee
2	5781497	02171-2009/TRASU/GUS-RQJ	García Rupaya, Carmen
3	2520798	02353-2009/TRASU/GUS-RQJ	Zapata Herrera, Paul
4	2747490	02589-2009/TRASU/GUS-RQJ	Cadenas Campos, Jorge
5	044-528182	02334-2009/TRASU/GUS-RQJ	Schroeder Garrues Ricardo
6	73323169	02498-2009/TRASU/GUS-RQJ	Carmen Montenegro, Blanca
7	4227532	02199-2009/TRASU/GUS-RQJ	Calvo Chirinos, Enrique
8	54452075	02160-2009/TRASU/GUS-RQJ	Ampuero García, Sonia
9	44436170	01217-2009/TRASU/GUS-RQJ	Loyola Romero, Rosa
10	5402020	00344-2009/TRASU/GUS-RQJ	Bazán Vidal, Joaquín
11	4625564	02126-2009/TRASU/GUS-RQJ	Cachuan Baltazar Jesús
12	054-447625	02108-2009/TRASU/GUS-RQJ	Moscoso Begazo Lucía

De otro lado, luego del análisis de los casos realizado por la Secretaría, se advierte que en el presente procedimiento quedan cuatro (4) expedientes de queja para evaluar, teniendo en cuenta que en estos casos sí se cuenta con información y documentación suficiente a fin de determinar la comisión o no de la infracción al artículo 47° del RGIS. A continuación, se presenta una lista con tales expedientes:

Nº	Nº TELEFÓNICO	Nº EXPEDIENTE	USUARIO
1	044-202494	02158-2009/TRASU/GUS-RQJ	Enríquez Benites Emilina
2	062-520400	02248-2009/TRASU/GUS-RQJ	Aguilar Sulca, Gladys
3	4764422	02565-2009/TRASU/GUS-RQJ	Macavilca Pampavilca, Eustaquia
4	3484358	02591-2009/TRASU/GUS-RQJ	Mansilla Neira, Carlos

Para facilitar la comprensión de los hechos de los cuatro (4) expedientes de queja, en las siguientes líneas se consignan datos importantes de cada procedimiento, tales como: recibo reclamado, fecha de emisión de recibo, fecha de reclamo, fecha de requerimiento, fecha de la queja, fecha de resolución del TRASU, entre otros:

1. Expediente N° 2158-2009/TRASU/GUS-RQJ (Emelina Enríquez Benites)

Reclamo recibo agosto de 2009	
Emisión de recibo	08.08.2009
Reclamo por facturación	13.08.2009 por S/.114.33
Resolución de primera instancia	No obra
Notificación	No obra
Requerimiento	**14.10.2009 (S/. 114.33)**

Queja	23.10.2009 Por falta de respuesta y requerimiento de pago
Resolución del TRASU (Queja)	17.11.2009 **FUNDADA** por requerimiento de pago

2. Expediente N° 2248-2009/TRASU/GUS-RQJ (Gladys Aguilar Sulca)

Reclamo recibo agosto de 2009	
Emisión de recibo	08.08.2009
Reclamo por facturación	21.08.2009 (S/. 212.33)
Resolución de primera instancia	No obra
Notificación	No obra
Requerimiento	**28.10.2009 (S/. 212.33)**
Queja	02.11.2009 Por falta de respuesta y requerimiento de pago
Resolución del TRASU (Queja)	24.11.2009 **FUNDADA**

3. Expediente N° 2565-2009/TRASU/GUS-RQJ (Eustaquia Macavilca Pampavilca)

Reclamo recibo de mayo de 2009	
Emisión de recibo	18.05.2009
Reclamo por facturación	28.05.2009
Resolución de primera instancia	No obra
Notificación	No obra
Reconsideración	**12.08.2009**
Resolución de primera instancia	No obra
Notificación	No obra
Requerimiento	**12.11.2009 (S/.1973.94)**
Queja	26.11.2009 Por falta de respuesta y requerimiento de pago
Resolución del TRASU (Queja)	22.12.2009 **FUNDADA**

4. Expediente N° 2591-2009/TRASU/GUS-RQJ (Carlos Mansilla Neira)

Reclamo recibo setiembre 2009	
Emisión de recibo	18.09.2009
Reclamo por facturación	26.09.2009
Resolución de primera instancia	No obra
Notificación	No obra
Requerimiento pago	**20.11.2009**
Queja	28.11.2009 Por falta de respuesta y requerimiento de pago
Resolución del TRASU (Queja)	22.12.2009 **FUNDADA**

3.3. Sobre la suspensión del servicio y requerimiento de pago de montos que se encuentran con reclamo en trámite

El presente procedimiento administrativo sancionador se inició con los expedientes N° 1767-2009/TRASU/GUS-RQJ y N° 1919-2009/TRASU/GUS-RQJ por la presunta comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 47º del RGIS por suspensión del servicio y requerimiento de pago de montos que se encuentran con reclamo en trámite; sin embargo, luego del análisis realizado por la Secretaría y de la revisión de la documentación obrante en los expedientes de queja, este Tribunal ha determinado que en estos (2) expedientes de queja no existen documentos probatorios ni elementos de juicio suficientes que permitan concluir en la comisión de la infracción imputada al artículo 47° del RGIS; por tanto, no corresponde sancionar a TELEFÓNICA DEL PERÚ por estos casos.

1. Expediente N° 1767-2009/TRASU/GUS-RQJ

Recibo de junio de 2009:	**(S/. 262.58)**
Emisión de recibo	18.06.2009
Reclamo por facturación	04.07.2009
Resolución de primera instancia	20.07.2009
Notificación	**no obra**
Suspensión	**03.09.2009**
Requerimiento pago	**07.09.2009 (S/. 443.33)**
Recurso Apelación	14.08.2009 no obra
Queja	19.09.2009
Resolución del TRASU (Queja)	20.10.2009 **FUNDADA** por suspensión del servicio y requerimiento de pago

2. Expediente N° 1919-2009/TRASU/GUS-RQJ

Recibo de junio de 2009:	**(S/. 201.64)**
Emisión de recibo	18.06.2009
Reclamo por facturación	24.07.2009
Resolución de primera instancia	no obra
Notificación	no obra
Requerimiento pago	**10.08.2009 (S/. 138.67)**
Suspensión	09.09.2009 al 17.09.2009
Suspensión	24.09.2009 al 26.09.2009
Recurso Apelación	25.09.2009 no obra
Queja	01.10.2009 Por falta de respuesta, suspensión del servicio y requerimiento de pago
Resolución del TRASU (Queja)	29.10.2009 **FUNDADA**

IV. MARCO LEGAL APLICABLE

El presente procedimiento se inició en agosto de 2010 -conforme a lo detallado precedentemente-; siendo que las infracciones imputadas se dieron lugar en el mes de diciembre de 2008 y en el periodo de junio a diciembre de 2009; es decir,

durante la vigencia del Decreto Legislativo Nº 716, Ley de Protección al Consumidor.

Sobre el particular, cabe indicar que el Decreto Legislativo Nº 716 fue parte del marco normativo general para determinados supuestos establecidos en el RGIS del OSIPTEL.

Así, el artículo 14º del Decreto Legislativo Nº 716 disponía 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 47º del RGIS 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 47º.-*** *La empresa que transgreda mediante cualquier modalidad el Artículo 14º del Decreto Legislativo Nº 716, incurrirá en infracción grave. A lo establecido en el presente artículo no es de aplicación el Artículo 55º de este Reglamento.*
> *Entre otros supuestos, se consideran transgresiones a la norma a que se refiere el párrafo anterior, las suspensiones, cortes del servicio o la resolución del contrato de abonado, durante un procedimiento de reclamo en cualquier instancia; la utilización de modalidades que coaccionen al usuario por el no pago del monto reclamado; la exigencia indirecta de pago del monto reclamado; y, la no aceptación del pago del monto no reclamado".*

Respecto de la aplicación del artículo 47º, la Exposición de Motivos del RGIS indica textualmente:

> *"De acuerdo a lo establecido por el segundo párrafo del artículo 4º 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 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 Nº 29571 (en adelante, Código de Consumo), derogando el Decreto Legislativo Nº 716, el marco general establecido en el citado artículo 14º del Decreto Legislativo Nº 716 se ha mantenido en el actual Código de Consumo[11] en los artículos 24°, 63° y 66°, tanto

[11] 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 Nº 716) hasta su conclusión.

para los servicios no regulados como para los regulados, como se muestra a continuación:

> ***"Artículo 24º.- 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 63º.- 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 66º.- 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".*

Cabe precisar que, a nivel institucional respecto de la aplicación del artículo 47° del RGIS, el Consejo Directivo a través de la Resolución N° 033-2012-CD/OSIPTEL[12] ha indicado lo siguiente:

> *"Con relación a la aplicación del artículo 47º del RGIS, se debe señalar que éste mantiene su eficacia y es válida para los efectos del presente procedimiento, dado que la Ley Nº 29571 que aprobó el "Código de Protección y Defensa del Consumidor" simplemente recogió en un nuevo texto la disposición ya vigente contenida en el original artículo 14º del Decreto Legislativo Nº 716 –derogado-, tratándose, desde una perspectiva sustantiva, de la misma norma, la cual rige desde 1991 hasta la fecha".*

Sin perjuicio de lo antes señalado, debe anotarse que 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[13], (en adelante, la Directiva de Reclamos). Dicha modificación dispone la derogatoria, a partir de su vigencia (21 de enero de 2012), de los artículos 47° y 49° del RGIS.

[12] Publicada en el diario Oficial El Peruano el 22 de abril de 2012.
[13] Aprobada por la Resolución Nº 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

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 derogatoria del artículo 47º 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, en esencia, es igual al contenido 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 o exigir el pago de montos materia de reclamo[14].

Con relación a la tipificación contenida en el nuevo artículo 57º, la Exposición de Motivos de la 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 resolutiva 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 47º del RGIS.

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

---

[14] ***Artículo 10º.- 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 14º 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 57º.- Infracciones graves.
Constituyen infracciones graves, los incumplimientos por parte de la Empresa Operadora operadora de cualquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: 8º, 9º, 10º, 19º, 21º, 26º, 27º, 29º, 32º, 38º, 42º (primer párrafo), y 50º.

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".*[15]

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 DE TELEFÓNICA DEL PERÚ

5.1 Suspensión del servicio y requerimiento de pago de montos con reclamo en trámite (artículo 47° del RGIS)

5.1.1 Descargos formulados por TELEFÓNICA DEL PERÚ referidos a la suspensión del servicio y requerimiento de pago de montos con reclamo en trámite

Los descargos de TELEFÓNICA DEL PERÚ desarrollan:

(i) La aplicación del artículo 47° del RGIS al presente caso, y

(ii) La aplicación del principio de Continuación de Infracciones.

(i) Sobre la infracción tipificada en el artículo 47º del RGIS

TELEFÓNICA DEL PERÚ refiere que no ha vulnerado lo dispuesto por el artículo 47º del RGIS, toda vez que no se ha acreditado que la presunta suspensión del servicio o exigencia de pago durante los procedimientos considerados en el intento de sanción pretendían coaccionar al usuario a fin de atender su reclamo, tal como exigiría la norma.

Precisa TELEFÓNICA DEL PERÚ que el TRASU no ha observado el principio de Tipicidad, recogido en el numeral 4 del artículo 230° de la LPAG, en tanto que la referencia al artículo 47° del RGIS no corresponde al supuesto de hecho que se le pretende atribuir.

En tal sentido, para TELEFÓNICA DEL PERÚ el artículo 47° del RGIS se encuentra referido al supuesto en el cual la empresa operadora infrinja el artículo 14° del Decreto Legislativo Nº 716, el cual dispone que *"las empresas que presten*

[15] **MORON URBINA, Juan Carlos.** *Comentarios a la Nueva Ley del Procedimiento Administrativo General.* Primera Edición, Lima, Octubre 2001. Página 518.

servicios públicos no podrán condicionar la atención de sus reclamos formulados por los consumidores o usuarios al pago previo de la retribución facturada".

Asimismo, sostiene TELEFÓNICA DEL PERU que el artículo 14º del Decreto Legislativo Nº 716 lo que pretende es evitar que las empresas coaccionen a los consumidores para que efectúen el pago de la retribución facturada negándose a atender sus reclamos en caso ello no sea cumplido. En atención a ello, únicamente se considerará que se ha incurrido en infracción del artículo 14° del Decreto Legislativo N° 716 cuando la empresa operadora impide la presentación de los reclamos de los usuarios *(i)* exigiendo el pago previo de la factura materia de reclamo y *(ii)* ejerce medidas para obtener el pago de la factura a través de cortes del servicio, suspensiones u otras acciones de coerción, siempre que hayan sido adoptadas para obligar al usuario al pago como requisito previo para proceder a la interposición del mismo.

Por tanto, concluye que los supuestos contemplados en el segundo párrafo del artículo 47º del RGIS solamente constituirían infracción si están dirigidas a condicionar la atención de los reclamos al pago de la retribución facturada.

En ese sentido, para TELEFÓNICA DEL PERÚ las acciones llevadas a cabo vulneran los principios de Tipicidad y Legalidad aplicables al ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración, en tanto las conductas imputadas no corresponden al tipo infractor establecido normativamente.

Análisis de los descargos formulados por TELEFÓNICA DEL PERÚ

Respecto a la supuesta vulneración de los principios de Legalidad y Tipicidad, resulta conveniente recordar a TELEFÓNICA DEL PERÚ que, de acuerdo a lo señalado en el numeral 4 del artículo 230° de la LPAG[16], solamente constituyen conductas sancionables las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley o reglamentaria (en caso que así lo disponga la ley, como es el caso del OSIPTEL) a través de su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. En el supuesto que se analiza, las conductas tipificadas como infracciones administrativas al artículo 47º del RGIS corresponden a la suspensión injustificada del servicio y el requerimiento de pago de montos que se encuentran con reclamo en trámite.

Es así que el artículo 47º del RGIS establece lo siguiente:

> "***Artículo 47º.-*** *La empresa que transgreda mediante cualquier modalidad el Artículo 14º del Decreto Legislativo Nº 716, incurrirá en infracción grave. A lo establecido en el presente artículo no es de aplicación el Artículo 55º de este Reglamento.*
> *Entre otros supuestos, se consideran transgresiones a la norma a que se refiere el párrafo anterior, las suspensiones, cortes del servicio o la resolución del contrato de abonado, durante*

[16] ***Artículo 230º.- Principios de la potestad sancionadora administrativa***
La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
(…)
4. Tipicidad.- *Sólo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquéllas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley permita tipificar por vía reglamentaria.*

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."

Asimismo, el artículo 14º del Decreto Legislativo Nº 716 estableció 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.

En ese sentido, se advierte que el artículo 47° del RGIS desarrolla los siguientes actos que constituyen infracciones graves:

a) En el primer párrafo, se hace referencia al supuesto del condicionamiento del pago previo de la retribución facturada que podrían hacer las empresas operadoras, a la recepción del reclamo. Con ello se busca evitar que las empresas prestadoras de servicios públicos obtengan el pago por medios que no están permitidos, como es la coacción indebida a través del condicionamiento a la recepción de los reclamos.

b) En el segundo párrafo, se hace referencia al supuesto en que ya se aceptó el reclamo y, en consecuencia, se encuentra en trámite el procedimiento en primera o segunda instancia, y se pretende condicionar el pago a través de mecanismos citados con carácter enunciativo (no taxativo), tales como: las suspensiones, el corte del servicio o la resolución del contrato de abonado, en la medida que esas acciones no se encuentren debidamente sustentadas en una norma vigente.

Asimismo, en el artículo 47° del RGIS se evidencia que la conducta infractora debe estar referida a generar coacción[17] en el usuario a fin de que éste se vea obligado a cancelar sus deudas, las cuales -en el momento del cobro- no son exigibles, toda vez que forman parte de un procedimiento de reclamo.

Por consiguiente, en el presente caso no se han vulnerado los principios de Legalidad[18] y Tipicidad[19], por cuanto las conductas imputadas a TELEFÓNICA DEL PERÚ se encuentran expresamente recogidas en el segundo párrafo del artículo 47° del RGIS.

En ese mismo sentido, se ha pronunciado el Consejo Directivo a través de la Resolución N° 033-2010-CD/OSIPTEL[20] respecto a la aplicación del artículo 47° del RGIS en los términos siguientes:

"Por consiguiente, este Colegiado opina que el TRASU no ha transgredido el Principio de Tipicidad al resolver, por cuanto la conducta incurrida por AMÉRICA MÓVIL – analizada en los expedientes de queja que sustentan el PAS- se encuentra expresamente recogida en el segundo párrafo del artículo 47° del RGIS".

[17] De acuerdo al Diccionario de la Real Academia Española, la "coacción" es definida como la fuerza o violencia que se hace a alguien para obligarlo a que diga o ejecute algo.
[18] **El principio de legalidad** se relaciona con **el principio de tipicidad** que se encuentra regulado en el artículo 230 numeral 4 de la LPAG e implica que nadie puede ser sancionado por un hecho que previamente no se encuentre descrito en una norma con rango de Ley, ni le puede ser impuesta una sanción que no se encuentre expresamente prevista en la Ley.
[19] **El principio de tipicidad** implica la regulación exhaustiva de todos los elementos de la infracción y de la sanción a ser impuesta. Con ello, se asegura que las acciones u omisiones consideradas como infracciones estén consideradas en la norma de forma precisa y además, que el administrado conozca las consecuencias de sus actos.
[20] Publicada en el diario oficial El Peruano el 23 de abril de 2010.

(ii) Sobre el principio de Continuación de Infracciones

TELEFÓNICA DEL PERÚ sostiene *"(…), si bien en el presente caso se configura una infracción continuada, no corresponde sancionar nuevamente a nuestra representada, toda vez que, existen otros procedimientos que fueron iniciados contra Telefónica por hechos cometidos en períodos cercanos a la fecha en que ocurrieron los hechos imputados en el presente procedimiento, en los cuales ya fuimos sancionados por la vulneración del mismo bien jurídico y la misma voluntad ilícita (Artículo 47° del RGIS)".*

Al respecto, TELEFÓNICA DEL PERÚ señala que, mediante las Resoluciones de Consejo Directivo N° 021-2010-CD/OSIPTEL, N° 051-2009-CD/OSIPTEL y N° 058-2009-CD/OSIPTEL, se le multó por la comisión de la infracción grave del artículo 47º del RGIS. Adicionalmente, agrega que los hechos que han dado lugar al presente procedimiento sancionador ocurrieron con anterioridad a la emisión y notificación de las cartas de intento de sanción de los expedientes Nº 00011-2009-TRASU/GUS-PAS, N° 0006-2008-TRASU/GUS-PAS y 0002-2008-TRASU/GUS-PAS, por lo que no resulta razonable sancionarla por conductas que tuvieron lugar antes de la imposición de sanciones en los referidos expedientes, en los cuales ya se le impuso una sanción.

De otro lado, LA EMPRESA OPERADORA señala que, al pretender sancionarla, se vulnera el principio de Razonabilidad, dado que la finalidad correctiva que justificaría la imposición de una sanción se ha concretado con lo resuelto en los expedientes N° 0006-2008-TRASU/GUS-PAS, N° 0002-2008-TRASU/GUS-PAS y N° 0011-2009-TRASU/GUS-PAS.

Análisis de los descargos formulados por TELEFÓNICA DEL PERÚ

En su escrito, es preciso indicar que TELEFÓNICA DEL PERÚ se ha limitado a señalar de manera genérica que las conductas imputadas configuran una infracción continuada; sin embargo, no ha establecido la fecha de inicio de cómputo y la fecha de culminación, ni ha señalado puntualmente los expedientes en los cuales se habrían configurado infracciones continuadas, dado que no ha cumplido con acreditar sus afirmaciones respecto a la expresión "periodo cercano".

Sin perjuicio de ello, se procederá a analizar si resulta aplicable el principio de Continuación de Infracciones.

Al respecto, es preciso señalar que el numeral 7 del artículo 230º de la LPAG establece lo siguiente:

> *"**7. Continuación de Infracciones.-** Para determinar la procedencia de la imposición de sanciones por infracciones en las que el administrado incurra en forma continua, se requiere que hayan transcurrido por lo menos treinta (30) días hábiles desde la fecha de la imposición de la última sanción y que se acredite haber solicitado al administrado que demuestre haber cesado la infracción dentro de dicho plazo.*
> *Las entidades, bajo sanción de nulidad, no podrán atribuir el supuesto de continuidad y/o la imposición de la sanción respectiva, en los siguientes casos:*
> *a) Cuando se encuentre en trámite un recurso administrativo interpuesto dentro del plazo contra el acto administrativo mediante el cual se impuso la última sanción administrativa.*
> *b) Cuando el recurso administrativo interpuesto no hubiera recaído en acto administrativo firme.*
> *c) Cuando la conducta que determinó la imposición de la sanción administrativa original haya perdido el carácter de infracción administrativa por modificación en el ordenamiento, sin perjuicio de la aplicación de principio de irretroactividad a que se refiere el inciso [5]".*

En suma, en la norma citada se establece que la Administración sólo puede imponer sanciones a un administrado por infracciones que cometa en forma contínua, cuando haya transcurrido por lo menos treinta (30) días hábiles desde la fecha de imposición de la última sanción y se acredite haber solicitado al administrado que demuestre haber cesado la infracción dentro de dicho plazo.

En el presente caso, resulta preciso analizar *(i)* si la conducta de LA EMPRESA OPERADORA puede ser calificada como una infracción continuada y, en caso sea así, determinar *(ii)* si resulta aplicable el Principio de Continuación de Infracciones.

En la doctrina nacional, el autor Morón Urbina[21] identifica los presupuestos que se deben presentar para la configuración de una infracción continuada administrativa. Para ello, se requiere de: *(i)* **identidad subjetiva activa**, es decir, coincidencia del administrado presunto infractor; *(ii)* **identidad subjetiva pasiva**, que los actos que constituyen la conducta infractora afecten a la misma entidad administrativa; (iii) **pluralidad fáctica**, en el sentido que se deben producir conductas que sean capaces de constituir cada una de ellas una infracción administrativa; (iv) **proximidad temporal**, es decir, las infracciones administrativas deben producirse en forma sucesiva o intermitente en el tiempo, respondiendo a una sola unidad en cuanto a la finalidad; e (v) **identidad de preceptos administrativos lesionados**, referida a la identidad normativa.

Por su parte en el Derecho español, el autor Francisco García Gómez de Mercado señala:

> *"Distinto es el supuesto de infracción continuada que constituye una sola infracción pero se manifiesta en una pluralidad de acciones. Así, el art. 4.6 RPPS dispone que, "será sancionable, como infracción continuada, la realización de una pluralidad de acciones u omisiones que infrinjan el mismo o semejantes preceptos administrativos, en ejecución de un plan preconcebido o aprovechando idéntica situación[22]".*

Cabe citar a los autores españoles Trayter y Aguado[23], quienes siguiendo a Rodríguez Devesa hacen referencia a los requisitos que debe cumplir la infracción continuada: *"1) la realización de un plan preconcebido o el aprovechamiento de idéntica ocasión; 2) la realización de una pluralidad de acciones con unidad psicológica y material; y 3) la infracción del mismo o semejantes preceptos administrativos. (…)".*

En el presente caso, TELEFÓNICA DEL PERÚ sostiene que se configuran infracciones continuadas, por lo que en aplicación del principio de Continuación de Infracciones no correspondería sancionarla nuevamente, dado que en las Resoluciones de Consejo Directivo N° 021-2010-CD/OSIPTEL, N° 051-2009-CD/OSIPTEL y N° 058-2009-CD/OSIPTEL, se le multó por la comisión de la infracción grave del artículo 47º del RGIS.

Considerando lo anterior, se procede a realizar el análisis del presente caso:

[21] **MORÓN URBINA**, Juan Carlos. Los principios delimitadores de la potestad sancionadora de la Administración Pública en la Ley Peruana. En Revista Advocatus N° 13, 2005, p 27 a 29.
[22] GARCÍA GÓMEZ DE MERCADO, Francisco. Sanciones Administrativas. Garantías, derechos y recursos del presunto responsable. Editorial Comares S.L, Granada, 2002, p.178.
[23] TRAYTER Y AGUADO. Derecho Administrativo Sancionador: materiales, Cedecs. Barcelona, 1995. p. 111-112.

- El Consejo Directivo del OSIPTEL, a través de la Resolución Nº 051-2009-CD/OSIPTEL de fecha **3 de septiembre de 2009,** declaró infundado el recurso de apelación presentado por TELEFÓNICA DEL PERÚ y, en consecuencia, confirmó la Resolución Nº 3 de fecha 30 de junio de 2009 emitida por el TRASU referida al expediente Nº 0006-2008/TRASU/GUS-PAS, por el cual se sancionó a TELEFÓNICA DEL PERÚ con una multa de cincuenta y uno (51) UIT. Dicha sanción se sustentó en la comisión de la infracción grave al artículo 47º del RGIS por requerimiento de pago de montos materia de reclamo. Dicha resolución fue notificada el 10 de septiembre de 2009.

- El Consejo Directivo del OSIPTEL, a través de la Resolución Nº 058-2009-CD/OSIPTEL de fecha **23 de septiembre de 2009,** declaró infundado el recurso de apelación presentado por TELEFÓNICA DEL PERÚ y, en consecuencia, confirmó la Resolución Nº 2 de fecha 15 de julio de 2009 emitida por el TRASU referida al expediente Nº 0002-2008/TRASU/GUS-PAS, por el cual se sancionó a TELEFÓNICA DEL PERÚ con una multa de cincuenta y uno (51) UIT. Dicha sanción se sustentó en la comisión de la infracción grave al artículo 47º del RGIS por suspensión del servicio durante procedimiento de reclamo. Cabe precisar que dicha resolución fue notificada el 28 de septiembre de 2009.

- Asimismo, con fecha 19 de marzo de 2010, el Consejo Directivo del OSIPTEL emite la Resolución Nº 021-2010-CD/OSIPTEL declarando infundado el recurso de apelación presentado por TELEFÓNICA DEL PERÚ y, en consecuencia, confirmó la Resolución Nº 1 de fecha 12 de enero de 2010 emitida por el TRASU referida al expediente Nº 0011-2008/TRASU/GUS-PAS, por el cual se sancionó a TELEFÓNICA DEL PERÚ con una multa de cincuenta y uno (51) UIT. Dicha sanción se sustentó en la comisión de la infracción grave al artículo 47º del RGIS por suspensión del servicio durante un procedimiento de reclamo. Dicha resolución fue notificada el 24 de marzo de 2010.

Conviene señalar que el TRASU, en los procedimientos administrativos sancionadores iniciados contra TELEFÓNICA DEL PERÚ en las resoluciones correspondientes a los expedientes N° 0011-2009/TRASU-GUS-PAS[24] y N° 0013-2009/TRASU/GUS-PAS[25], ha desarrollado los presupuestos fundamentales que se deben presentar para la configuración de una infracción continuada.

Conforme a lo mencionado, en el presente caso, se verifica que existe tanto identidad subjetiva activa, como identidad subjetiva pasiva en los expedientes Nº 0006-2008/TRASU/GUS-PAS, Nº 0002-2008/TRASU/GUS-PAS, Nº 021-2010-CD/OSIPTEL y el materia de análisis, en la medida que se refieren a las mismas partes involucradas en el procedimiento administrativo sancionador (TELEFÓNICA DEL PERÚ y entidad administrativa).

[24] Mediante la Resolución N° 1 del 12 de enero de 2010 este Tribunal sancionó a TELEFÓNICA DEL PERÚ con 51 UIT por la comisión de la infracción grave al artículo 47 del RGIS por suspender el servicio durante un procedimiento de reclamo en trámite.
[25] Mediante la Resolución N° 1 del 25 de febrero de 2010 se resolvió no sancionar a TELEFÓNICA DEL PERÚ por la infracción al artículo 47° del RGIS.

Sin embargo, para que se configure el supuesto de infracciones continuadas resulta esencial que las diversas acciones tipificadas como infracciones administrativas deben producirse de forma sucesiva o intermitente en el tiempo. En el caso materia de análisis, las presuntas infracciones por suspensión del servicio han sido desarrolladas por TELEFÓNICA DEL PERÚ en el mes de diciembre de 2008 y en el periodo de junio a diciembre de 2009, y el requerimiento de pago en los meses de octubre y noviembre de 2009, en los cuales se evidencia que existen periodos no concurrentes en el tiempo, respecto a la conducta infractora desplegada.

Al respecto, en las resoluciones sancionatorias que fueron notificadas el 10 y 28 de septiembre de 2010 (expedientes Nº 0006-2008/TRASU/GUS-PAS y Nº 0002-2008/TRASU/GUS-PAS) y de la revisión de la documentación obrante en los expedientes del presente procedimiento, se verifica que son actuaciones realizadas por TELEFÓNICA DEL PERÚ en diferentes circunstancias, tiempo, espacio y afectando a diferentes usuarios.

En tal sentido, al no evidenciarse que tales conductas se hayan producido de forma sucesiva en el tiempo, no se configuran los presupuestos para considerar que en el presente caso y en los analizados en los expedientes Nº 0006-2008/TRASU/GUS-PAS, Nº 0002-2008/TRASU/GUS-PAS y Nº 021-2010-CD/OSIPTEL exista continuidad de infracciones administrativas.

5.2 Descargos adicionales por suspensión del servicio y requerimiento de pago de montos con reclamo en trámite

TELEFÓNICA DEL PERÚ, mediante la carta DR-107-C-0760/DF-11 de fecha 7 de junio de 2011, presentó fundamentos adicionales únicamente en los siguientes casos:

1. **Expediente N° 2565-2009/TRASU/GUS-RQJ (Eustaquia Marcavilca)**

   El 12 de noviembre de 2009 se notificó el aviso de cobranza al usuario, luego que el 11 de agosto de 2009 se notificó la resolución que puso fin al procedimiento de reclamo y transcurriera el plazo para impugnar de quince (15) días hábiles; por lo que la notificación de aviso de cobranza se efectuó después de la conclusión del procedimiento.

2. **Expediente N° 2248-2009/TRASU/GUS-RQJ (Rosa Aguilar Sulca)**

   El 28 de octubre de 2009 se notificó el aviso de cobranza al usuario, luego que el 28 de agosto de 2009 se notificó la resolución que puso fin al procedimiento de reclamo y transcurriera el plazo para impugnar de quince (15) días hábiles; por lo que la notificación de aviso de cobranza se produjo después de la conclusión del procedimiento.

3. **Expediente N° 2171-2009/TRASU/GUS-RQJ (Carmen García Rupaya)**

El 20 de octubre de 2009 se notificó el aviso de cobranza al usuario, luego que el 19 de agosto de 2009 se notificó la resolución que puso fin al procedimiento de reclamo y transcurriera el plazo para impugnar de quince (15) días hábiles; por lo que la notificación de aviso de cobranza se realizó después de la conclusión del procedimiento.

4. **Expediente N° 1707-2009/TRASU/GUS-RQJ (Celina Urquizo)**

La suspensión del servicio de fecha 3 de septiembre de 2009 se realizó por la deuda del monto reclamado por el recibo de junio de 2009, monto que era exigible dado que la resolución que puso fin al procedimiento de reclamo fue notificada el 22 de julio de 2009, la misma que no fue impugnada.

El TRASU declaró fundada la queja, puesto que invalidó la notificación por fallos en el llenado del acta de notificación bajo puerta. Al respecto, TELEFÓNICA DEL PERÚ alega que dicho cargo de notificación no era inválido, toda vez que las fallas en el llenado del acta no caben en una notificación personal como en este caso, en el que el acta fue recibida y suscrita por el titular del servicio.

5. **Expediente N° 369-2009/TRASU/GUS-RQJ (Jorge Augusto Galdos)**

El servicio telefónico materia de reclamo no corresponde a una línea de TELEFÓNICA DEL PERÚ, por lo que solicita se le excluya del presente procedimiento administrativo sancionador.

6. **Expediente N° 108-2009/TRASU/GUS-RQJ (Jenny Urquizo Ayma)**

El TRASU declaró fundada la queja por suspensión del servicio con reclamo en trámite, argumentando que la empresa operadora no alcanzó el “Histórico de Pagos” del usuario. Al respecto, TELEFÓNICA DEL PERÚ señala que, luego de revisar el mencionado documento, reitera lo indicado en sus descargos de la queja, en el sentido que la suspensión del servicio se debió a la deuda pendiente por el recibo de octubre de 2008.

7. **Expediente N° 1322-2008/TRASU/GUS-RQJ (Smiljana Knesevic)**

El TRASU declaró fundada la queja por suspensión del servicio con reclamo en trámite por considerar que el procedimiento no había concluido, en tanto invalidó el cargo de notificación bajo puerta de la resolución de primera instancia. Sin embargo, TELEFÓNICA DEL PERÚ informa que dicha notificación fue realizada en la puerta del condominio indicado por el usuario, puesto que, por políticas seguridad del conjunto residencial, no se permitió el acceso del notificador al interior del condominio, siendo recibida en la recepción del condominio “Polo Sur” y sellada en señal de conformidad. Por tanto, se trata de una notificación presencial -entendida con el recepcionista del condominio-, por lo que no requiere las formalidades de la notificación bajo puerta.

8. **Expediente N° 292-2009/TRASU/GUS-RQJ (Eduardo Bernaola Aramayo)**

El TRASU declaró fundada la queja por suspensión del servicio de fecha 25 de febrero de 2009, argumentando que no se presentaron descargos al respecto. Sin embargo, en los descargos de TELEFÓNICA DEL PERÚ se indicó que el usuario mantenía pendiente de pago el recibo de diciembre de 2007, lo que originó la suspensión de su servicio el 04 de marzo de 2009 y; asimismo, el 25 de marzo del mismo año.

9. Expediente N° 1990-2009/TRASU/GUS-RQJ (María Samamé Escobar)

El TRASU declaró fundada la queja por suspensión del servicio, debido a que se presentó una copia ilegible del cargo de notificación de la resolución de primera instancia. Ante ello, TELEFÓNICA DEL PERÚ adjunta una copia legible del mismo que acredita que la notificación fue válida, luego de lo cual se ejecutó la suspensión del servicio.

10. Expediente N° 2199-2009/TRASU/GUS-RQJ (Enrique Calvo Chirinos)

TELEFÓNICA DEL PERÚ notificó al usuario un aviso de cobranza, dado que éste mantenía una deuda impaga por los importes no reclamados de los recibos de agosto y setiembre de 2009. El TRASU señaló en su resolución que no era posible determinar los montos reclamados en dichos recibos, toda vez que no se elevaron los formularios de reclamo. Al respecto, TELEFÓNICA DEL PERÚ cumple con adjuntar los referidos formularios para corroborar lo señalado en sus descargos.

11. Expediente N° 795-2009/TRASU/GUS-RQJ (Justo Rodriguez Vargas)

El TRASU consideró que no se había notificado válidamente al usuario la resolución de primera instancia, dado que no se consignaron en el cargo de notificación las razones por las cuales se notificó bajo puerta. Sin embargo, TELEFÓNICA DEL PERÚ sostiene que el cargo sí indica dicho motivo, dado que el notificador registra que, pese a su insistencia, no se atendió a su llamado, marcando el rubro “otros”, lo que implica que no había timbre ni intercomunicador y que el llamado puede haberse efectuado a la puerta del domicilio, concepto que se incluye dentro del rubro “otros”.

12. Expediente N° 222-2009/TRASU/GUS-RQJ (Joaquín Bazán Vidal)

El usuario presentó su reclamo el 10 de octubre de 2008 y, dado que TELEFÓNICA DEL PERÚ no resolvió dentro de plazo, el TRASU declaró fundado el reclamo por aplicación del silencio administrativo positivo. Sobre el particular, TELEFÓNICA DEL PERÚ manifiesta que, si bien la demora en emitir su resolución generó la aplicación del silencio administrativo positivo, ello no implica que la notificación no se realizó o que fue inválida. Agrega que, con posterioridad a dicha notificación y vencido el plazo de una posible impugnación, procedió a suspender el servicio telefónico; es decir, la suspensión se realizó cuando ya había concluido el procedimiento de reclamo.

13. Expediente N° 2469-2009/TRASU/GUS-RQJ (Eduardo Suárez Montes)

El TRASU consideró que no se había notificado válidamente al usuario la resolución de primera instancia, dado que no se consignó en el cargo de notificación el motivo por el cual no se pudo notificar en un domicilio ubicado en un interior y se dejó en la puerta o primer acceso. Sin embargo, TELEFÓNICA DEL PERÚ aduce que el notificador sí indicó que la dirección de notificación era un interior y no había acceso debido a que la puerta se encontraba cerrada. Para ello, adjunta nuevamente el cargo de notificación bajo puerta a fin de que se corrobore su correcta notificación.

14. Expediente N° 1669-2009/TRASU/GUS-RQJ (Rosa de La Torre)

TELEFÓNICA DEL PERÚ indica que el servicio telefónico fue suspendido el 24 de agosto de 2009 debido a la falta de pago del monto de S/. 15.00 por concepto de mantenimiento e instalación interior que se encontraba pendiente desde agosto de 2008. La empresa señala que el usuario, si bien el 28 de agosto de 2008 reclamó la facturación incluida en el recibo de dicho mes (código BRF6096259), sólo cuestionó el cobro de S/.169.15, siendo el monto total facturado de S/.184.15, por lo que correspondía que la usuaria cancele el monto no reclamado de S/.15.00; y que, posteriormente, al finalizar el procedimiento, el monto reclamado fue ajustado pero el monto de S/. 15.00 quedó pendiente de pago, generándose la suspensión del servicio a consecuencia de la deuda exigible.

15. Expediente N° 1670-2009/TRASU/GUS-RQJ (Rosa de La Torre)

TELEFÓNICA DEL PERÚ indica que el servicio telefónico fue suspendido el 24 de agosto de 2009 debido a la falta de pago del monto de S/. 15.00 por concepto de mantenimiento e instalación interior que se encontraba pendiente desde agosto de 2008. La empresa señala que el usuario, si bien el 28 de agosto de 2008 reclamó la facturación incluida en el recibo de dicho mes (código BRF6096259), sólo cuestionó el cobro de S/.169.15, siendo el monto total facturado de S/.184.15, por lo que correspondía que la usuaria cancele el monto no reclamado de S/.15.00; posteriormente, al finalizar el procedimiento el monto reclamado fue ajustado pero el monto de S/. 15.00 quedó pendiente de pago, generándose la suspensión del servicio a consecuencia de dicha deuda.

16. Expediente N° 2118-2009/TRASU/GUS-RQJ (Johny Spiner Sánchez)

El TRASU consideró que la suspensión del servicio se efectuó durante un procedimiento de reclamo en trámite, toda vez que la copia del cargo de notificación de la resolución de primera instancia era ilegible, hecho que no acreditaba su correcta notificación y, por tanto, que hubiera concluido el procedimiento. Ante ello, TELEFÓNICA DEL PERÚ adjunta una copia legible del mismo que acredita que la notificación sí fue realizada válidamente.

17. Expediente N° 2440-2009/TRASU/GUS-RQJ (Carlos Jaramillo Durand)

La suspensión del servicio telefónico de fecha 12 de noviembre de 2009 se produjo por la falta de pago del recibo de julio de 2009, lo que implica que la misma se realizó válidamente, toda vez que se basó en una deuda exigible que

no se encontraba reclamada. Para ello, TELEFÓNICA DEL PERÚ adjunta el Histórico de Pagos del cliente a fin de verificar que el recibo de julio de 2009 venció el 10 de agosto de 2009 y recién fue cancelado el 11 de enero de 2010.

18. Expediente N° 2335-2009/TRASU/GUS-RQJ (Elio Flores Luna)

El servicio telefónico del usuario no ha sido suspendido durante el trámite del reclamo presentado. A fin de acreditarlo, TELEFÓNICA DEL PERÚ adjunta el Histórico de cortes y reconexiones del servicio.

19. Expediente N° 1538-2009/TRASU/GUS-RQJ (Evangelina Frías de Barandiarán)

La suspensión del servicio telefónico de fecha 28 de agosto de 2009 se efectuó por la falta de pago del recibo de julio de 2009 que venció el 20 de julio de 2009 y fue pagado recién el 31 de agosto de 2009. Para acreditar ello, TELEFÓNICA DEL PERÚ adjunta Histórico de pagos del cliente.

20. Expediente N° 1591-2009/TRASU/GUS-RQJ (Daniel Céspedes Puertas)

El TRASU consideró que no se había notificado válidamente al usuario la resolución de primera instancia, puesto que en el cargo de notificación no se dejó constancia del motivo por el cual no se pudo notificar en el mismo domicilio y se dejó en la puerta o primer acceso. Al respecto, TELEFÓNICA DEL PERÚ precisa que el cargo de notificación sí indica el motivo de la notificación bajo puerta, puesto que el notificador expresamente señala que, pese a la insistencia al tocar el timbre, el notificador no fue atendido. Por tanto, no corresponde que se establezcan exigencias adicionales de llenado del cargo que no se desprenden expresamente de la Directiva de Reclamos.

21. Expediente N° 1288-208/TRASU/GUS-RQJ (Román Sánchez Gonzáles)

El TRASU consideró que no se había notificado válidamente al usuario la resolución de primera instancia, puesto que en el cargo de notificación no se dejó constancia del motivo por el cual no se pudo notificar en el mismo domicilio y se dejó en la puerta o primer acceso. Al respecto, TELEFÓNICA DEL PERÚ precisa que el cargo de notificación sí indica el motivo de la notificación bajo puerta, puesto que el notificador expresamente señala que tocó tres veces la puerta/timbre/intercomunicador y esperó tres minutos sin ser atendido. Por tanto, no corresponde que se establezcan exigencias adicionales de llenado del cargo que no se desprenden expresamente de la Directiva de Reclamos.

22. Expediente N° 2566-2009/TRASU/GUS-RQJ (María del Pilar Aste Amézaga)

El TRASU consideró que en el procedimiento no se había acreditado que la suspensión del servicio de fecha 26 de octubre de 2009 se debía a la deuda impaga correspondiente a la parte no reclamada del recibo de setiembre de 2009, en tanto no se elevó el formulario de reclamo que permita diferenciar el monto reclamado del monto no reclamado. A efectos de acreditar que la

suspensión se produjo por la falta de pago del importe no reclamado, TELEFÓNICA DEL PERÚ adjunta el formulario de reclamo N° BRF6465076.

23. Expediente N° 1949-2009/TRASU/GUS-RQJ (Gladys Salinas Quispe)

La suspensión del servicio telefónico de fecha 24 de setiembre de 2009 se efectuó por la falta de pago del recibo de mayo de 2009 que venció el 17 de julio de 2009 y no fue reclamado. Para ello, TELEFÓNICA DEL PERÚ adjunta el "Histórico de Pagos" del cliente.

24. Expediente N° 2319-2009/TRASU/GUS-RQJ (Baltazar Mesías Canchari)

El TRASU señala que TELEFÓNICA DEL PERÚ no acreditó haber notificado válidamente al usuario de la resolución de primera instancia, puesto que no presentó el cargo de notificación de dicha resolución. A efectos de acreditar que la suspensión del servicio se produjo cuando el procedimiento de reclamo había concluido, TELEFÓNICA DEL PERÚ adjunta copia del cargo de notificación que certifica que la misma se realizó correctamente.

25. Expediente N° 1703-2009/TRASU/GUS-RQJ (María Valera Salazar)

La suspensión del servicio telefónico de fecha 14 de setiembre de 2009 se efectuó por la falta de pago del recibo de agosto de 2009, que venció el 20 de agosto del mismo año y no fue reclamado. Al efecto, TELEFÓNICA DEL PERÚ adjunta el "Histórico de Pagos" del cliente a fin de acreditar dicha afirmación.

26. Expediente N° 2317-2009/TRASU/GUS-RQJ (Félix Prudencio Meza)

La suspensión del servicio telefónico de fecha 23 de octubre de 2009 se realizó por la falta de pago del recibo que venció el 30 de setiembre de 2009 y no fue reclamado. Siendo dicho recibo recién cancelado el 05 de noviembre de 2009. Para ello, TELEFÓNICA DEL PERÚ adjunta el "Histórico de Pagos del cliente a fin de acreditar su afirmación.

5.3 Análisis de los casos referidos a la suspensión del servicio con reclamo en trámite

Ahora bien, habiéndose determinado que en el presente caso resulta aplicable lo establecido en el artículo 47º del RGIS, a continuación se analizará en el presente procedimiento tres presupuestos necesarios para que se configure la infracción:

a) Existencia de una suspensión o corte del servicio telefónico;
b) Suspensión o corte producidos durante el trámite de un procedimiento de reclamo; o
c) La suspensión o corte no deben sustentarse en una norma vigente.

Al respecto, se advierte que TELEFÓNICA DEL PERÚ mediante la carta DR-107-C-0760/DF-11 de fecha 7 de junio de 2011 únicamente presentó sus descargos por 26 expedientes de queja materia del presente procedimiento sancionador, de un total de 97 expedientes.

En el presente caso, TELEFÓNICA DEL PERÚ fue correctamente notificada del intento de sanción, habiéndosele otorgado el plazo correspondiente a fin de que presente sus descargos; por ello, se advierte que ha tenido oportunidad de ejercer plenamente su derecho de defensa.

De otro lado, habiéndose determinado que en el presente procedimiento se analizarán veinte y siete (27) expedientes de queja, a continuación se realizará el análisis respectivo de cada uno de los siguientes casos:

1. **Expedientes Nº 01275-2008/TRASU/GUS-RQJ y 1276-2008/TRASU/GUS-RQJ (Alicia Cáceres Rojas):**

En este caso, TELEFÓNICA DEL PERÚ no ha remitido sus descargos respecto a la infracción imputada. No obstante ello, cabe señalar que la notificación de la resolución de primera instancia se efectuó en la puerta de acceso al inmueble del usuario y no en el interior señalado por aquél desde el inicio del reclamo como lugar de domicilio para efectos de la notificación del pronunciamiento de TELEFÓNICA DEL PERÚ.

Por lo tanto, al no haberse efectuado correctamente la notificación, el procedimiento de reclamo no había concluido y TELEFÓNICA DEL PERÚ no se encontraba facultada a efectuar la suspensión del servicio telefónico, razón por la cual se configura la infracción al artículo 47° del RGIS.

2. **Expediente N° 1315-2008/TRASU/GUS-RQJ (Juan Martín Sagui Vaca)**

Sobre el particular, el TRASU declaró fundada la queja por falta de respuesta al reclamo por los recibos de julio y agosto de 2009, dado que el cargo de notificación de la resolución de primera instancia aparecía enmendado por lo que no reunía los requisitos de validez previstos por el artículo 27° de la Directiva de Reclamos.

En tal sentido, en el presente caso TELEFÓNICA DEL PERÚ no acreditó con un cargo válido que puso en conocimiento del usuario su pronunciamiento; siendo así, la resolución de primera instancia carecía de eficacia, puesto que el usuario no podría haber ejercido su derecho a contradecir dicho acto administrativo. Por tanto, no era posible determinar que el procedimiento de reclamo había concluido, y que la suspensión se ejecutó dentro del procedimiento de reclamo, incurriendo TELEFÓNICA DEL PERÚ en la conducta tipificada por el artículo 47° del RGIS.

3. **Expediente Nº 1108-2009/TRASU/GUS-RQJ (Liliana Parodi Arrieta)**

En este caso, TELEFÓNICA DEL PERÚ en la queja reconoció que la suspensión del servicio de fecha 23 de junio de 2009 se efectuó por el recibo de enero de 2009, respecto del cual no acreditó haber dado respuesta oportuna dentro de los plazos establecidos en la Directiva de Reclamos; siendo así, la suspensión del servicio se ejecutó dentro del procedimiento de reclamo, toda vez que TELEFÓNICA DEL PERÚ informó de la aplicación del silencio administrativo positivo recién con fecha 07 de julio de 2009. Por tanto, TELEFÓNICA DEL PERÚ ha incurrido en la conducta tipificada por el artículo 47° del RGIS.

4. Expediente Nº 1239-2009/TRASU/GUS-RQJ (Gilberto Infante Goicochea)

Debe tenerse en cuenta que el usuario presentó su reclamo con fecha 06 de julio de 2009 por el recibo de mayo de 2009; no obstante ello, TELEFÓNICA DEL PERÚ efectuó la suspensión del servicio el 16 de julio de 2009, es decir, durante el procedimiento de reclamo, hecho que ha sido reconocido por la propia empresa, dado que argumenta que dicha suspensión se efectuó por error en el sistema. Por tanto, TELEFÓNICA DEL PERÚ ha incurrido en la conducta tipificada por el artículo 47° del RGIS.

5. Expediente Nº 1259-2009/TRASU/GUS-RQJ y otros

De otro lado, se ha verificado que en el caso de veinte y un (21) expedientes de queja, cuya lista se adjunta, se ha producido la suspensión del servicio durante un procedimiento de reclamo en trámite, siendo en todos estos casos que TELEFÓNICA DEL PERÚ ha reconocido que la suspensión se efectuó por inconsistencia en sus sistemas:

Nº	Nº TELEFÓNICO	Nº EXPEDIENTE	USUARIO
1	044-402771	**01259-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Cruz Altamirano, Alex Javier
2	044-294686	**01260-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Rodríguez Vargas, Justo Javier
3	052-425463	**01273-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Guisa Bravo, Miguel Angel
4	2557445	**01274-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Soria Valverde, Ana
5	2557445	**01295-2009/TRASU/GUS-RQJ**	NAKED DOG S.A.C.
6	084-224585	**01756-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Zúñiga Salas, Waldo David
7	5211527	**01817-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Alayo Chavarria, Oscar Isidro
8	4580837	**01858-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Medina Sotomayor, Luis Julio
9	5520489	**01859-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Huayama Jiménez, Pablo
10	3683370	**01954-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Huaranga Bravo, Alexander
11	3683370	**01955-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Huaranga Bravo, Alexander
12	044-202494	**02115-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Enríquez Benites, Emelina
13	054-264856	**02117-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Oré Monroy, Nancy
14	4869210	**02119-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Carmelo Mendoza, Katerine
15	052-412477	**02149-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Ticona Choque, Lourdes
16	5537950	**02161-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Leaño Soto, Raúl
17	2614094	**02317-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Prudencio Meza, Félix
18	3626996	**02319-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Canchari Baltazar, Mesías
19	4597417	**02352-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Salgado Vértiz María
20	056-212126	**02435-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Cano Vda. de Avalos, Lucy
21	2705142	**02636-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Hernández Garcés, César

En estos casos, resulta evidente que no resulta correcto que TELEFÓNICA DEL PERÚ señale como argumento el error o inconsistencia en sus sistemas al momento de efectuar la suspensión del servicio de los usuarios detallados en el cuadro anterior; ello sólo es muestra de falta de diligencia, dado que

TELEFÓNICA DEL PERÚ se encuentra obligada a prestar un servicio contínuo a sus usuarios y respetar la normativa de reclamos que impide la suspensión del servicio durante un procedimiento de reclamo.

Respecto a la alegación del error por parte de TELEFÓNICA DEL PERÚ, resulta pertinente mencionar que los criterios adoptados por el TRASU se han difundido a través de la aprobación y publicación de sus Lineamientos Resolutivos[26], los mismos que se sustentan en la necesidad de hacer predecible la aplicación del derecho a fin de que los usuarios y empresas operadoras tengan la posibilidad de anticipar la forma en que han de ser resueltos los conflictos que pudieran surgir en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Es así que en los Lineamientos Resolutivos se precisa que el error no puede ser una causa válida que exima a la empresa operadora de su obligación de respetar los derechos de los usuarios; de un lado, porque revela falta de diligencia y, de otro, porque su indiscriminada alegación podría impedir que sea vista la posibilidad que la empresa operadora utilice deliberadamente la suspensión como mecanismo para obtener el pago de la parte reclamada.

En efecto, no habría existido error o inconsistencia en la suspensión de los servicios si TELEFÓNICA DEL PERÚ hubiera tomado las medidas necesarias en sus sistemas para que sus abonados no se vean afectados por la suspensión del servicio.

En ese sentido, se ha pronunciado el Consejo Directivo en la Resolución N° 021-2010-CD/OSIPTEL[27] en los términos siguientes:

> *"El error en la tramitación del reclamo o el error en la suspensión del servicio de los usuarios es responsabilidad de TELEFÓNICA pues a ella corresponde implementar la infraestructura y los sistemas adecuados que le permitan contar con la información necesaria para que el servicio no se vea afectado injustificadamente".*

A continuación, se procederá a realizar el análisis de los casos por suspensión del servicio con reclamo en trámite, respecto de los cuales TELEFÓNICA DEL PERÚ ha remitido sus descargos:

6. Expediente Nº 1591-2009/TRASU/GUS-RQJ (Daniel Céspedes Puertas)

En cuanto a la validez del cargo de notificación de la resolución de primera instancia, conforme se aprecia en la constancia de notificación, el acto de notificación bajo puerta se efectuó en la puerta de acceso al inmueble del usuario y no en el piso en el que se encuentra el domicilio señalado por aquél desde el inicio del reclamo como lugar de domicilio para efectos de la notificación del pronunciamiento de TELEFÓNICA DEL PERÚ.

Por lo tanto, al no haberse efectuado correctamente la notificación, el pronunciamiento en primera instancia no podría surtir efectos y, en consecuencia,

[26] Resolución N° 01-2004-LIN-TRASU-OSIPTEL

[27] Publicada en el diario Oficial El Peruano el 27 de marzo de 2010.

no podría afirmarse que el procedimiento de reclamo había concluido y que TELEFÓNICA DEL PERÚ se encontraba facultada a efectuar la suspensión del servicio telefónico.

Respecto a las afirmaciones de TELEFÓNICA DEL PERÚ respecto a las exigencias adicionales para el llenado del cargo de notificación, es necesario señalar que, a través de la Circular N° 030-2006/TRASU, se efectuó una precisión respecto de lo dispuesto por el artículo 27º[28] de la Directiva de Reclamos y del numeral 5.6[29] del precedente de observancia obligatoria contenido en la Resolución Nº 1 emitida en el Expediente N° 07837-2003/TRASU/GUS-RQJ, relacionado con el acto de notificación, para los casos en que no es posible efectuar la notificación directamente al interesado o a un tercero en su nombre, lo que determina se efectúe la notificación bajo puerta.

En ese sentido, con dicha Circular no se ha establecido una nueva obligación para el administrado sino que, atendiendo a que la obligación del notificador es efectuar la notificación en el interior u oficina señalada por el usuario, en la Circular en mención se precisa –a fin de que el TRASU tenga la certeza o convicción que el notificador agotó la posibilidad de efectuar correctamente la notificación ingresando al interior u oficina– que, en caso no se pueda ingresar al domicilio señalado por el usuario, se debe especificar dicha circunstancia, precisándose el motivo por el cual no fue posible dejar la notificación en el domicilio y tuvo que dejarse en la puerta o primer acceso del edificio; dado que, acorde con lo establecido por el artículo 21°[30] de la LPAG y por el artículo 26°[31] de la Directiva de Reclamos, es obligación de la empresa operadora efectuar la notificación en el domicilio señalado por el usuario, en concordancia con lo establecido por el artículo 33°[32] del Código Civil. En tal sentido, cuando el domicilio de una persona se encuentra ubicado en el departamento, interior u oficina de un edificio o quinta, se debe entender que dicha persona debe ser notificada en el mismo departamento, interior u oficina.

---

[28] ***El artículo 27° de la Directiva señala***:
"En los casos en los que la persona que recibe el documento se niegue a firmar o a brindar la información requerida o no se encontrase en el domicilio ninguna persona a la que pueda dejarse la resolución, TELEFÓNICA MÓVILES deberá notificar en el acto la misma bajo la puerta, procediendo antes a levantar un acta donde consigne el hecho, la fecha, la hora y las características de la fachada del inmueble signado como domicilio que razonablemente permitan identificarlo. En estos casos el notificador deberá indicar su nombre y el número de su documento de identidad." (el subrayado es nuestro)

[29] *"5.6 En tal sentido, sin perjuicio de lo indicado en el cuarto párrafo del artículo 2º de la Directiva de Reclamos aprobado por la Resolución Nº 015-99-CD/OSIPTEL, y a fin de contar con información que razonablemente permite identificar el inmueble donde se realiza la notificación, el formato utilizado para levantar las actas de notificación deberá contener adicionalmente los siguientes datos:*
- los números de fachada con los que se encuentran signados los inmuebles colindantes".

[30] ***El artículo 21° de la LPAG dispone:***
"21.1 La notificación personal se hará en el domicilio que conste en el expediente, o en el último domicilio que la persona a quien deba notificar haya señalado ante el órgano administrativo en otro procedimiento análogo en la propia entidad dentro del último año."

[31] "***Artículo 26º - Notificación de resoluciones.***
Las empresas operadoras y el TRASU deberán notificar sus resoluciones en un plazo que no podrá exceder de diez (10) días hábiles contados desde su expedición. Dicha notificación se efectuará en la dirección donde se remiten los recibos por el servicio reclamado o en la que el usuario hubiere señalado por escrito durante el procedimiento de reclamo."

[32] ***"Artículo 33. –*** *El domicilio se constituye por la residencia habitual de la persona en un lugar".*

En tal sentido, en el presente caso TELEFÓNICA DEL PERÚ no acreditó con un cargo válido que puso en conocimiento del usuario su pronunciamiento; siendo así, la resolución de primera instancia carecía de eficacia, puesto que el usuario no podría haber ejercido su derecho a contradecir dicho acto administrativo. Por tanto, no era posible determinar que el procedimiento de reclamo había concluido, de esta manera la suspensión se ejecutó dentro del procedimiento de reclamo, incurriendo TELEFÓNICA DEL PERÚ en la conducta tipificada por el artículo 47° del RGIS.

7. <u>Expediente Nº 2319-2009/TRASU/GUS-RQJ</u> (Baltazar Mesías Canchari)

Con fecha 09 de noviembre de 2009, el usuario presentó Queja por falta de respuesta al reclamo N° BRF6392976 de fecha 31 de agosto de 2009, por la facturación incluida en el recibo de agosto de 2009 y suspensión del servicio con reclamo en trámite.

Mediante Resolución Nº 1 de fecha 9 de diciembre de 2009, el TRASU declaró fundada la Queja, debido a que TELEFÓNICA DEL PERÚ no había acreditado haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado. Sin perjuicio de ello, se informó que TELEFÓNICA DEL PERÚ había otorgado la procedencia al reclamo en aplicación del silencio administrativo positivo a través de la carta RES-767-R-A-0940795-09-QC.

De otro lado, respecto a la suspensión del servicio con reclamo en trámite, TELEFÓNICA DEL PERÚ señaló en sus descargos que la suspensión del servicio, de fecha 21 de octubre de 2009, se debió a inconsistencia en sus sistemas. En consecuencia, en la fecha que se produjo la suspensión del servicio el reclamo por el recibo de agosto de 2009 aún se encontraba en trámite.

TELEFÓNICA DEL PERÚ en los descargos sobre el presente procedimiento precisa que la suspensión del servicio se efectuó cuando el procedimiento de reclamo había concluido, para lo cual adjunta el cargo de notificación de la resolución de primera instancia que acredita que la misma se realizó correctamente.

Al respecto, se advierte que, habiéndose presentado el 31 de agosto de 2009 el reclamo por la facturación incluida en el recibo de agosto de 2009, el plazo para expedir resolución en primera instancia vencía el 13 de octubre de 2009 y el plazo para su notificación vencía el 27 de octubre de 2009, por lo que a efectos de acreditar una correcta notificación correspondía a TELEFÓNICA DEL PERÚ alcanzar la resolución y el cargo de notificación que cumplan con los plazos señalados.

No obstante ello, se aprecia que TELEFÓNICA DEL PERÚ ha alcanzado un cargo de notificación de la resolución RES-767-R-A-0940795-09-QC de fecha 18 de noviembre de 2009, mediante el cual se informa al usuario de la procedencia de su reclamo en aplicación del silencio administrativo positivo.

En tal sentido, TELEFÓNICA DEL PERÚ no ha acreditado haber resuelto dentro del plazo el reclamo formulado por el usuario, por lo que al momento de la

suspensión del servicio -21 de octubre de 2009- el procedimiento de reclamo no había concluido, por lo que se concluye que TELEFÓNICA DEL PERÚ ha infringido el artículo 47° del RGIS.

8. <u>Expediente Nº 2317-2009/TRASU/GUS-RQJ</u> (Félix Prudencio Meza)

Con fecha 09 de noviembre de 2009, el usuario presentó Queja por falta de respuesta al reclamo N° BRF6430936 de fecha 23 de septiembre de 2009 por la facturación incluida en el recibo de agosto de 2009 y suspensión del servicio con reclamo en trámite.

Mediante Resolución Nº 1 de fecha 1 de diciembre de 2009, el TRASU declaró fundada la Queja por suspensión del servicio de fecha 23 de octubre de 2009, debido a que TELEFÓNICA DEL PERÚ señaló que se efectuó por inconsistencia en sus sistemas.

Con relación a la falta de respuesta del reclamo N° BRF6430936, el TRASU señaló conforme a la Directiva de Reclamos que aún no habían vencido los plazos para su resolución y notificación. Sin embargo, se informó a EL RECLAMANTE que TELEFÓNICA DEL PERÚ había otorgado la procedencia al reclamo en aplicación del silencio administrativo positivo a través de la carta RES-767-R-A-0940794-09-QC que elevó junto con el expediente de queja.

TELEFÓNICA DEL PERÚ, en los descargos respecto del presente procedimiento, precisa que la suspensión del servicio de fecha 23 de octubre de 2009 se realizó por la falta de pago del recibo que venció el 30 de setiembre de 2009, y que no fue reclamado, siendo dicho recibo recién cancelado el 05 de noviembre de 2009, para lo cual, adjunta el "Histórico de Pagos" del cliente a fin de acreditar su afirmación.

De la revisión del documento "Facturas" alcanzado como Anexo 1-Y, se aprecia que el recibo de fecha de vencimiento 30 de septiembre de 2009 figura como cancelado con fecha 17 de octubre de 2009; es decir, en fecha anterior a la suspensión del servicio y diferente a lo señalado por la empresa, por lo que lo señalado por TELEFÓNICA DEL PERÚ resulta incorrecto y, por tanto, no permite acreditar que el usuario, al momento de la suspensión de su servicio, mantenía deuda pendiente de pago por el recibo de septiembre de 2009.

Por consiguiente, habiéndose presentado el reclamo N° BRF6430936 con fecha 23 de septiembre de 2009 por la facturación incluida en el recibo de agosto de 2009, al momento de la suspensión del servicio -23 de octubre de 2009- el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite y, por tanto, no se justificaba la suspensión del servicio, por lo que TELEFÓNICA DEL PERÚ ha infringido el artículo 47° del RGIS.

5.4 Análisis de los casos referidos a requerimiento de pago con reclamo en trámite

Habiéndose determinado que en el presente procedimiento resulta aplicable el artículo 47° del RGIS, podemos colegir que en un requerimiento de pago se distinguen dos elementos:

a) Actos intimidatorios de parte de la empresa operadora al usuario; y
b) La afectación del derecho del usuario, el cual se ve presionado a pagar.

En tal sentido, en los casos de requerimientos de pago se evidencia la "coacción" cuando mediante actos intimidatorios se presiona al usuario para que realice un pago.

Como se evidencia, estos elementos mantienen una relación causa-efecto, puesto que los actos intimidatorios repercuten en la conducta de los usuarios, los cuales con la finalidad de obtener una solución a este problema proceden a cancelar sus deudas o recurren al TRASU buscando protección a través de la presentación de quejas.

En tal sentido, para que esta situación se concrete no es necesario que el usuario deba realizar un pago, basta con que se sienta obligado a pagar a fin de evitar un perjuicio –como una suspensión de servicio-; por ello, una de las formas como los usuarios manifiestan su malestar por la presión ejercida por la empresa operadora es a través de la presentación de una queja.

Al efecto, es pertinente citar lo expresado en la Resolución Nº 034-2007-CD/OSIPTEL de fecha 30 de junio de 2007 que señala:

> *"(...) es impropio la imposición de sanciones por infracciones objetivas; sin embargo –tal como lo señala la doctrina- el análisis de voluntariedad es distinto en el derecho administrativo sancionador, sobre todo porque éste –a diferencia del Derecho Penal- se aplica a personas jurídicas, que carecen por sí mismas del elemento volitivo evaluado en el proceso penal.*
> *Por ello, de presentarse algunos supuestos como caso fortuito o fuerza mayor, o alguna otra situación que no permitiera a la empresa realizar la actuación debida, OSIPTEL considera que no correspondería sanción".*

Por ello, a continuación se analizará, caso por caso, la configuración del supuesto de hecho así como la existencia de alguna causal que exima de responsabilidad la conducta de TELEFÓNICA DEL PERÚ.

Al respecto, se advierte que TELEFÓNICA DEL PERÚ mediante la carta DR-107-C-0760/DF-11 de fecha 7 de junio de 2011 únicamente presentó sus descargos por 26 expedientes de queja materia del presente procedimiento sancionador de un total de 97 expedientes.

En el presente caso, cabe precisar que TELEFÓNICA DEL PERÚ fue correctamente notificada del intento de sanción, habiéndosele otorgado el plazo correspondiente a fin de que presente sus descargos; por ello, se advierte que ha tenido oportunidad de ejercer plenamente su derecho de defensa.

De otro lado, habiéndose determinado que en el presente procedimiento se analizarán cuatro (4) expedientes de queja, a continuación se realizará el análisis respectivo de cada uno de los siguientes casos:

1. **Expediente N° 2158-2009/TRASU/GUS-RQJ (Emilina Enríquez Benites)**

En el caso en particular, se aprecia que TELEFÓNICA DEL PERÚ no ha remitido sus descargos respecto a la infracción imputada.

No obstante ello, resulta necesario señalar que el aviso de cobranza fue remitido al usuario con fecha 10 de octubre de 2009 cuando aún no había concluido el procedimiento de reclamo por el recibo de agosto de 2009; y TELEFÓNICA DEL PERÚ no acreditó haber dado respuesta al reclamo presentado dentro de los plazos establecidos. Si bien TELEFÓNICA DEL PERÚ señaló que aplicó el silencio administrativo positivo a dicho reclamo, ello se efectuó en fecha posterior; es decir, el 28 de octubre de 2009.

Por tanto, se concluye que TELEFÓNICA DEL PERÚ ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 47° del RGIS.

2. **Expediente N° 2248-2009/TRASU/GUS-RQJ (Rosa Aguilar Sulca)**

En este caso, se aprecia que TELEFÓNICA DEL PERÚ se equivoca cuando afirma que el aviso de cobranza de fecha 28 de octubre de 2009 se realizó cuando el procedimiento de reclamo había concluido, toda vez que, si bien en sus descargos indica que el usuario el 28 de agosto de 2009 fue correctamente notificado de la respuesta a su reclamo por el recibo de agosto de 2009, no ha cumplido con alcanzar la resolución LD-843-R-A-008074-09-P sino únicamente un cargo de notificación de fecha 05 de septiembre de 2009.

Ello no resulta consistente con lo señalado por TELEFÓNICA DEL PERÚ en sus descargos del expediente de queja, en el cual informó que aplicó el silencio administrativo positivo a dicho reclamo, adjuntando la carta RES-767-R-A-0939155-09-QC de fecha 11 de noviembre de 2009; es decir, en fecha posterior a los plazos que tenía para resolver y notificar. Por tanto, a la fecha del requerimiento de pago -28 de octubre de 2009-, el procedimiento de reclamo no había concluido y, por tanto, TELEFÓNICA DEL PERÚ no se encontraba legitimada para efectuar el cobro del monto materia de reclamo, lo que evidencia que dicha empresa ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 47° del RGIS.

3. **Expediente N° 2565-2009/TRASU/GUS-RQJ (Eustaquia Marcavilca)**

En este caso, contrariamente a lo señalado por TELEFÓNICA DEL PERÚ, no es posible afirmar que el aviso de cobranza al usuario se produjo una vez concluido el procedimiento de reclamo, toda vez que el cargo de notificación de fecha 11 de agosto de 2009, que TELEFÓNICA DEL PERÚ alcanzó en sus descargos, corresponde a la resolución de primera instancia, la misma que fue impugnada mediante recurso de reconsideración de fecha 12 de agosto de 2009, respecto de la cual TELEFÓNICA DEL PERÚ informó había sido resuelto a favor del usuario.

En efecto, si bien en el expediente N° 2565-2009/TRASU/GUS-RQJ obra copia de la carta RES-767-R-A0944993-09-AC de fecha 26 de agosto de 2009, mediante la cual TELEFÓNICA DEL PERÚ reconsidera el reclamo por el recibo de mayo de 2009, no se ha cumplido con remitir el respectivo cargo de notificación que acredite que el usuario fue informado oportunamente del resultado favorable de su reclamo.

En tal sentido, a la fecha del requerimiento de pago -12 de noviembre de 2009- el procedimiento de reclamo no había concluido y, por tanto, TELEFÓNICA DEL PERÚ no se encontraba legitimada para efectuar el cobro del monto materia de reclamo, por lo que se ha configurado la infracción tipificada en el artículo 47° del RGIS.

Adicionalmente, este Tribunal aprecia que TELEFÓNICA DEL PERÚ en los descargos del expediente de queja señaló que el requerimiento de pago al usuario se efectuó por inconsistencia en sus sistemas.

4. Expediente N° 2591-2009/TRASU/GUS-RQJ (Carlos Mansilla Neira)

En el caso materia de análisis, se aprecia que TELEFÓNICA DEL PERÚ no ha remitido sus descargos respecto a la infracción imputada.

No obstante ello, resulta necesario señalar que el aviso de cobranza fue remitido al usuario con fecha 9 de noviembre de 2009, cuando aún no había concluido el procedimiento de reclamo por el recibo de septiembre de 2009; y TELEFÓNICA DEL PERÚ no acreditó haber dado respuesta al reclamo del usuario dentro de los plazos establecidos para resolver y notificar. Si bien TELEFÓNICA DEL PERÚ señaló que aplicó el silencio administrativo positivo a dicho reclamo, ello se efectuó en fecha posterior; es decir, el 09 de diciembre de 2009.

Por tanto, a la fecha del requerimiento de pago -9 de noviembre de 2009- el procedimiento de reclamo no había concluido y, por tanto, TELEFÓNICA DEL PERÚ no se encontraba legitimada para efectuar el cobro del monto materia de reclamo, por lo que se ha configurado la infracción tipificada en el artículo 47° del RGIS.

5.5 Conclusiones

Considerando todo lo expuesto, se concluye que TELEFÓNICA DEL PERÚ incurrió en infracción a lo previsto en el artículo 47° del RGIS, de acuerdo al siguiente cuadro de resumen:

- **Por la suspensión del servicio con reclamo en trámite**:

Nº	Nº TELEFÓNICO	Nº EXPEDIENTE	USUARIO
1	044-402771	**01259-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Cruz Altamirano, Alex Javier
2	044-294686	**01260-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Rodríguez Vargas, Justo Javier
3	052-425463	**01273-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Guisa Bravo, Miguel Angel
4	2557445	**01274-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Soria Valverde, Ana
5	2557445	**01295-2009/TRASU/GUS-RQJ**	NAKED DOG S.A.C.
6	084-224585	**01756-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Zúñiga Salas, Waldo David
7	5211527	**01817-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Alayo Chavarria, Oscar Isidro
8	4580837	**01858-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Medina Sotomayor, Luis Julio
9	5520489	**01859-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Huayama Jiménez, Pablo
10	3683370	**01954-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Huaranga Bravo, Alexander
11	3683370	**01955-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Huaranga Bravo, Alexander
12	044-202494	**02115-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Enríquez Benites, Emelina
13	054-264856	**02117-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Oré Monroy, Nancy
14	4869210	**02119-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Carmelo Mendoza, Katerine
15	052-412477	**02149-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Ticona Choque, Lourdes
16	5537950	**02161-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Leaño Soto, Raúl
17	2614094	**02317-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Prudencio Meza, Félix
18	3626996	**02319-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Canchari Baltazar, Mesías
19	4597417	**02352-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Salgado Vértiz María
20	056-212126	**02435-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Cano Vda. de Avalos, Lucy
21	2705142	**02636-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Hernández Garcés, César

- **Por el requerimiento de pago de montos materia de reclamo**:

Nº	Nº TELEFÓNICO	Nº EXPEDIENTE	USUARIO
1	044-202494	**02158-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Enríquez Benítes, Emilina
2	062-520400	**02248-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Aguilar Sulca, Gladys
3	4764422	**02565-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Macavilca Pampavilca, Eustaquia
4	3484358	**02591-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Mansilla Neira, Carlos

VI. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

6.1 Ejercicio de la potestad sancionadora

Las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, en su relación con el Estado peruano, se encuentran sujetas a la facultad fiscalizadora y sancionadora del OSIPTEL. En ese sentido, pueden ser sancionadas en caso su actuar configure el tipo administrativo previsto en el ordenamiento jurídico vigente.

En efecto, sobre las labores de vigilancia, regulación y sanción que deben cumplir los organismos reguladores, se ha pronunciado el Tribunal Constitucional[33]:

> *"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 INDECOPI 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 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 los términos siguientes[34]:

> *"Sabido es que nuestra legislación, principalmente a través de la Ley N° 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 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".*

Para determinar la decisión a adoptar en el presente caso, resulta necesario realizar una ponderación de los efectos de la conducta infractora, debiendo resaltar lo siguiente:

- TELEFÓNICA DEL PERÚ 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 veintisiete (27) expedientes y respecto a la infracción por requerimiento de pago de montos reclamados en cuatro (4) expedientes.

- Al respecto, el OSIPTEL se encuentra en la necesidad de frenar 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 lo es el TRASU, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 37º de la Ley Nº 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL[35] (en adelante, Ley de Facultades del OSIPTEL); en consecuencia, ante la eventualidad de imponer una medida correctiva o una sanción, se debe tener en cuenta que esta última produce

[33] Sentencia recaída en el Expediente Nº 01963-2006-PA/TC.
[34] Sentencia recaída en el Expediente Nº 00858-2003-AA/TC.
[35] **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.

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 de las resoluciones emitidas por el TRASU por parte de las empresas operadoras.

Adicionalmente, la conducta desplegada por TELEFÓNICA DEL PERÚ ha generado que los usuarios vean suspendidos sus servicios 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 empresas 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 TELEFÓNICA DEL PERÚ 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 de por medio los derechos de los usuarios dentro de un procedimiento de reclamo.

En consecuencia, en el presente caso corresponde imponer una sanción a TELEFÓNICA DEL PERÚ por haber incurrido en la infracción tipificada por el artículo 47º del RGIS.

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 229.1 del artículo 229° 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 230° de la LPAG[36].

[36] **Ley Nº 27444**
Artículo 230°.- 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;

Asimismo, deberán considerarse los criterios de gradación de la sanción establecidos en la Ley de Facultades del OSIPTEL[37].

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 TELEFÓNICA DEL PERÚ 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 de Facultades del OSIPTEL.

Al respecto, TELEFÓNICA DEL PERÚ 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 de Facultades del OSIPTEL, corresponde la aplicación de una multa entre cincuenta y un (51) y ciento cincuenta (150) UIT.

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 previsiones 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, se 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 telefónicos, lo cual generó el despliegue de

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."

[37] **Ley Nº 27336**
Artículo 30°.- 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.

una serie de acciones adicionales a las que normalmente son demandadas en un procedimiento en el que TELEFÓNICA DEL PERÚ 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 TELEFÓNICA DEL PERÚ realiza la suspensión del servicio en veintisiete (27) expedientes y cuatro (4) requerimientos de pago mientras se encontraba en trámite un procedimiento de reclamo.

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 TELEFÓNICA DEL PERÚ que no cumple su deber de acatar las disposiciones emitidas, frente a aquellas empresas operadoras que son respetuosas de la normativa.

e) Intencionalidad en la conducta del infractor

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

Sin embargo, se aprecia una falta de diligencia de la propia empresa operadora, cuya infraestructura y sistema, en algunos casos, no habrían estado preparados para contar con la información necesaria y correcta para evitar efectuar suspensiones de los servicios de sus usuarios.

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**

El artículo 52º del RGIS establece:

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

Considerando lo anterior, se debe señalar que TELEFÓNICA DEL PERÚ 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 52º 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 empresas operadoras.

- **Existencia de intencionalidad en el infractor**

En el presente caso, si bien no se ha podido demostrar la intención deliberada por parte de TELEFÓNICA DEL PERÚ 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, TELEFÓNICA DEL PERÚ ha acreditado que procedió a tomar las medidas para poder atenuar las afectaciones futuras que se generen a los usuarios. En efecto, se observa que reconectó los servicios telefónicos de los usuarios según el siguiente detalle:

1. **Expedientes Nº 01275-2008/TRASU/GUS-RQJ y 1276-2008/TRASU/GUS-RQJ (Alicia Cáceres Rojas)**

Suspensión	**02.12.08**
Queja	13.12.08 Por falta de respuesta y suspensión del servicio
Reconexión	**14.12.08**

Resolución del TRASU (Queja)	13.01.09 **FUNDADA**

2. Expediente N° 1315-2008/TRASU/GUS-RQJ (Juan Martín Saqui Vaca)

Suspensión	**10.12.2008**
Queja	17.12.2008 Por falta de respuesta y suspensión del servicio
Reconexión	**18.12.2008**
Resolución del TRASU (Queja)	15.01.2009 **FUNDADA**

3. Expediente N° 1108-2009/TRASU/GUS-RQJ (Liliana Parodi Arrieta)

Suspensión	**23.06.2009**
Queja	25.06.2009 Por falta de respuesta y suspensión del servicio
Reconexión	**26.06.2009**
Resolución del TRASU (Queja)	17.07.2009 **FUNDADA**

4. Expediente N° 1239-2009/TRASU/GUS-RQJ (Gilberto Infante Goicochea)

Suspensión	**16.07.2009**
Queja	16.07.2009 por falta de respuesta y suspensión del servicio
Reconexión	**17.07.2009**
Resolución del TRASU (Queja)	13.08.09 **FUNDADA** por suspensión del servicio

5. Expediente N° 1259-2009/TRASU/GUS-RQJ (Alex Cruz Altamirano)

Suspensión	**22.07.2009**
Queja	23.07.2009 Por suspensión del servicio
Reconexión	**24.07.2009**
Resolución del TRASU (Queja)	18.08.2009 **FUNDADA**

6. Expediente N°1260-2009/TRASU/GUS-RQJ (Justo Rodríguez Vargas)

Suspensión	**22.07.2009**
Queja	23.07.2009 Por suspensión del servicio
Reconexión	**24.07.2009**
Resolución del TRASU (Queja)	20.08.2009 **FUNDADA**

7. Expediente N° 1273-2009/TRASU/GUS-RQJ (Miguel Guisa Bravo)

Suspensión	**22.07.2009**
Queja	23.07.2009 Por falta de respuesta y suspensión del servicio
Reconexión	**24.07.2009**
Resolución del TRASU (Queja)	18.08.2009 **FUNDADA** por suspensión del servicio

8. Expediente N° 1274-2009/TRASU/GUS-RQJ (Ana Soria Valverde)

Suspensión	**16.07.2009**
Queja	21.07.2009 Por suspensión del servicio
Reconexión	**22.07.2009**
Resolución del TRASU (Queja)	20.08.2009 **FUNDADA**

9. Expediente N° 1295-2009/TRASU/GUS-RQJ (Naked Dog S.A.C)

Suspensión	**16.07.2009**
Queja	21.07.2009 Por suspensión del servicio
Reconexión	**22.07.2009**

Resolución del TRASU (Queja)	18.08.2009 **FUNDADA**

10. Expediente N° 1591-2009/TRASU/GUS-RQJ (Daniel Céspedes Puertas)

Suspensión	**03.09.2009**
Queja	04.09.2009 Por falta de respuesta y suspensión del servicio
Reconexión	**05.09.2009**
Resolución del TRASU (Queja)	01.10.2009 **FUNDADA**

11. Expediente N° 1756-2009/TRASU/GUS-RQJ (Waldo Zúñiga Salas)

Suspensión	**16.09.2009**
Queja	21.09.2009 Por falta de respuesta y suspensión del servicio
Reconexión	**22.09.2009**
Resolución del TRASU (Queja)	13.10.2009 **FUNDADA**

12. Expediente N° 1817-2009/TRASU/GUS-RQJ (Oscar Alayo Chavarria)

Suspensión	**24.09.2009**
Queja	24.09.2009 Por suspensión del servicio
Reconexión	**25.09.2009**
Resolución del TRASU (Queja)	20.10.2009 **FUNDADA**

13. Expediente N° 1858-2009/TRASU/GUS-RQJ (Luis Medina Sotomayor)

Suspensión	**24.09.2009**
Queja	28.09.2009 Por suspensión del servicio
Reconexión	**29.09.2009**
Resolución del TRASU (Queja)	27.10.2009 **FUNDADA**

14. Expediente N° 1859-2009/TRASU/GUS-RQJ (Pablo Huayama Jiménez)

Suspensión	**24.09.2009**
Queja	28.09.2009 Por falta de respuesta y suspensión del servicio
Reconexión	**29.09.2009**
Resolución del TRASU (Queja)	22.10.2009 **FUNDADA**

15. Expediente N° 1954-2009/TRASU/GUS-RQJ (Alexander Huaranga Bravo)

Suspensión	**24.09.2009**
Queja	03.10.2009 Por falta de respuesta y suspensión del servicio
Reconexión	**16.10.2009**
Resolución del TRASU (Queja)	29.10.2009 **FUNDADA**

16. Expediente N° 1955-2009/TRASU/GUS-RQJ (Alexander Huaranga Bravo)

Suspensión	**24.09.2009**
Queja	03.10.2009 Por falta de respuesta y suspensión del servicio
Reconexión	**16.10.2009**
Resolución del TRASU (Queja)	03.11.2009 **FUNDADA**

17. Expediente N° 2115-2009/TRASU/GUS-RQJ (Emelina Enriquez Benites)

Suspensión	**15.10.2009**
Queja	20.10.2009 Por falta de respuesta y suspensión del servicio
Reconexión	**21.10.2009**

Resolución del TRASU (Queja)	12.11.2009 **FUNDADA**

18. Expediente N° 2117-2009/TRASU/GUS-RQJ (Nancy Oré Monroy)

Suspensión	**13.10.2009**
Queja	21.10.2009 Por falta de respuesta, suspensión del servicio y no elevar apelación
Reconexión	**29.10.2009**
Resolución del TRASU (Queja)	05.11.2009 **FUNDADA**

19. Expediente N° 2119-2009/TRASU/GUS-RQJ (Katerine Carmelo Mendoza)

Suspensión	**21.10.2009**
Queja	21.10.2009 Falta de respuesta y suspensión del servicio
Reconexión	**22.10.2009**
Resolución del TRASU (Queja)	10.11.2009 **FUNDADA** por suspensión del servicio

20. Expediente N° 2149-2009/TRASU/GUS-RQJ (Lourdes Ticona Choque)

Suspensión	**21.10.2009**
Queja	22.10.2009 Falta de respuesta y suspensión del servicio
Reconexión	**23.10.2009**
Resolución del TRASU (Queja)	10.11.2009 **FUNDADA** por suspensión del servicio

21. Expediente N° 2161-2009/TRASU/GUS-RQJ (Raúl Leaño Soto)

Suspensión	**22.10.2009**
Queja	24.10.2009 Por falta de respuesta y suspensión del servicio
Reconexión	**25.10.2009**
Resolución del TRASU (Queja)	17.11.2009 **FUNDADA** por suspensión del servicio

22. Expediente N° 2317-2009/TRASU/GUS-RQJ (Félix Prudencio Meza)

Suspensión	**23.10.2009**
Queja	09.11.2009 Por falta de respuesta y suspensión del servicio
Reconexión	**10.11.2009**
Resolución del TRASU (Queja)	01.12.2009 **FUNDADA** por suspensión del servicio

23. Expediente N° 2319-2009/TRASU/GUS-RQJ (Mesías Canchari Baltazar)

Suspensión	**21.10.2009**
Queja	09.11.2009 Por falta de respuesta y suspensión del servicio
Reconexión	**30.10.2009**
Resolución del TRASU (Queja)	03.12.2009 **FUNDADA**

24. Expediente N° 2352-2009/TRASU/GUS-RQJ (María Salgado Vértiz)

Suspensión	**11.11.2009**
Queja	11.11.2009 Falta de respuesta y suspensión del servicio
Reconexión	**12.11.2009**
Resolución del TRASU (Queja)	09.12.2009 **FUNDADA**

25. Expediente N° 2435-2009/TRASU/GUS-RQJ (Lucy Cano vda. de Avalos)

Suspensión	**11.11.2009**
Queja	18.11.2009 Falta de respuesta y otras transgresiones
Reconexión	**19.11.2009**

Resolución del TRASU (Queja)	**16.12.2009 FUNDADA** por suspensión del servicio

26. Expediente N° 2636-2009/TRASU/GUS-RQJ (César Hernández Garcés)

Suspensión	**26.10.2009**
Queja	02.12.2009 Por falta de respuesta y suspensión del servicio
Reconexión	**03.12.2009**
Resolución del TRASU (Queja)	22.12.2009 **FUNDADA**

De acuerdo a lo detallado en cada caso, TELEFÓNICA DEL PERÚ reconectó los servicios telefónicos en un breve período de tiempo luego de presentada la queja -en todos los casos, antes de la resolución del TRASU que declaró fundadas las quejas-, lo cual debe tenerse en cuenta y valorarse para efectos de la imposición de la sanción.

6.3 Imposición de la sanción

El Principio de Razonabilidad 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 numeral 3 del artículo 230º 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, este Tribunal considera imponer respecto de:

(i) La infracción por la **suspensión del servicio con reclamo en trámite**, una multa dentro del rango correspondiente para las infracciones graves, de ciento dos (102) UIT, al tratarse de 27 expedientes de queja, lo que revela un incumplimiento que afecta a varios usuarios; y considerando que este Tribunal en procedimientos anteriores por la misma infracción ha impuesto una multa mínima de cincuenta y un (51) UIT[38], en el presente caso se justifica una multa de ciento dos (102) UIT.

(ii) La infracción por el **requerimiento de pago de montos durante procedimiento de reclamo**, una multa mínima dentro del rango correspondiente para las infracciones graves, de cincuenta y un (51) UIT, dado que se trata de 4 expedientes de queja en este periodo.

[38] *Tal es el caso del expediente N° 00003-2010/TRASU/GUS-PAS, siendo confirmada la sanción mediante Resolución de Consejo Directivo N° 082-2012-CD/OSIPTEL.*

VII. SOBRE LA PRESUNTA INFRACCIÓN DEL ARTÍCULO 17° DEL RGIS

7.1 Hechos materia del presente procedimiento administrativo sancionador

A continuación se realizará una breve reseña de los procedimientos de queja en los cuales se detectaron las supuestas infracciones:

1. **Expediente Nº 1278-2009/TRASU/GUS-RQJ (Ricardo Lowenstein Trahtenberg)**

Con fecha 23 de julio de 2009 el señor Ricardo Lowenstein Trahtenberg presentó queja, señalando no haber recibido respuesta al reclamo con código MRA25186 registrado con fecha 11 de junio de 2009, ni a la carta notarial enviada a TELEFÓNICA DEL PERÚ el día 10 de junio de 2009. Al respecto, TELEFÓNICA DEL PERÚ indicó que en el "Histórico de Reclamos" adjunto al expediente no figura el registro de ningún reclamo en la fecha señalada ni tampoco con el código indicado. Con relación a la carta notarial remitida por el usuario, TELEFÓNICA DEL PERÚ manifiesta que en su sistema no se registra el ingreso de dicho documento.

El TRASU resolvió con fecha 11 de agosto de 2009, declarando improcedente la queja en tanto el usuario no fue diligente en precisar el concepto que habría sido materia de reclamo ni remitir copia del mismo; por lo que no resultaba posible acreditar la presentación válida del reclamo ni de la carta notarial de manera que quedara legitimado para la presentación de la queja. Sin embargo, se informó al usuario que quedaba expedito el derecho para presentar nueva queja acompañada de la documentación pertinente.

2. **Expediente Nº 1889-2009/TRASU/GUS-RQJ (Ricardo Lowenstein Trahtenberg)**

Con fecha 29 de setiembre de 2009, el señor Ricardo Lowenstein Trahtenberg presentó una queja señalando no haber recibido respuesta al reclamo de código MRA25186, efectuado vía telefónica el día 11 de junio de 2009, ni a la carta notarial enviada a TELEFÓNICA DEL PERÚ el día 10 de junio de 2009, la cual estaba dirigida al Gerente General de TELEFÓNICA DEL PERÚ manifestando su malestar por el hecho de que un técnico del servicio Speedy, quien acudió a su domicilio para atender un inconveniente con el mismo, haya tenido acceso a la contraseña de su dirección de correo electrónico, toda vez que éste podría usurpar su identidad y mandar correos electrónicos desde su cuenta. Asimismo, el usuario, mediante correo electrónico del 11 de julio de 2009, indicó que con fecha 11 de junio de 2009 se comunicó al servicio 104 y presentó un reclamo, brindándosele el código MRA25186.

Con relación al reclamo con código MRA25186, TELEFÓNICA DEL PERÚ señaló que, tal como se verifica en el "Histórico de Reclamos" del servicio del usuario, no tiene registrado en su sistema dicho código..

El TRASU, con fecha 29 de octubre de 2009, declaró improcedente la queja en tanto el cuestionamiento por el acceso no autorizado a la contraseña de la dirección de correo electrónico del usuario por parte del técnico de TELEFÓNICA DEL PERÚ no constituye concepto materia de reclamo, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 18° de la Directiva de Reclamos.

7.2 Conducta imputada

Con fecha 15 de setiembre de 2010, mediante carta C.055-TRASU/2010 se puso en conocimiento de TELEFÓNICA DEL PERÚ la ampliación del intento de sanción, comunicado mediante carta C.052-TRASU/2010, dado que TELEFÓNICA DEL PERÚ habría incurrido en infracción al artículo 17º del RGIS por entrega de información inexacta efectuada mediante cartas N° RES-767-R-A-0921135-09-QTM y N° RES-767-R-A-0931293-09-QTM de fechas 05 de agosto y 09 de octubre de 2009, respectivamente, en los **expedientes Nº 1278-2009/TRASU/GUS-RQJ y Nº 1889-2009/TRASU/GUS-RQJ**.

Ello se sustenta en el hecho que TELEFÓNICA DEL PERÚ informó al TRASU en los descargos correspondientes a las quejas del señor Ricardo Lowenstein Trahtenberg, presentadas el 23 de julio y 29 de setiembre de 2009, que no registraba en sus sistemas el ingreso de la carta notarial de fecha 10 de junio de 2009, siendo que el señor Ricardo Lowenstein Trahtenberg con fecha 14 de agosto de 2010 alcanza al TRASU copia de dicha carta recibida por TELEFÓNICA DEL PERÚ con fecha 11 de junio de 2010.

Cabe indicar que la imputación de la infracción al artículo 17° del RGIS se sustenta en los siguientes hechos:

- En el **expediente N° 1278-2009/TRASU/GUS-RQJ**, se aprecia que en el formulario de la queja de fecha 23 de julio de 2009 por el servicio 272-2012, el señor Ricardo Lowenstein Trahtenberg señaló que hasta la fecha no tiene respuesta a la carta notarial de fecha 10 de junio del 2009 remitida al señor Michael Dunckan, Gerente General de Telefónica del Perú.

- TELEFÓNICA DEL PERÚ en sus descargos manifestó que no registraba el ingreso de la carta notarial de fecha 10 de junio de 2009 en sus sistemas y además que el cliente no fue diligente en adjuntar copia del documento presentado.

- El TRASU mediante la Resolución N° 1 de fecha 11 de agosto de 2009, declaró improcedente la queja presentada por el señor Ricardo Lowenstein Trahtenberg, en atención a la documentación obrante en el expediente, de la cual no se podía acreditar la presentación válida del reclamo ni de la carta notarial que a su vez legitimara al usuario para la presentación de una queja. Sin perjuicio de ello, se dejó expedito el derecho del usuario para volver a presentar una nueva queja con la documentación pertinente.

- Posteriormente, el señor Ricardo Lowenstein Trahtenberg con fecha 14 de agosto de 2009, alcanzó información adicional en el **expediente N° 1278-2009/TRASU/GUS-RQJ** adjuntando copia de la carta notarial de fecha 10 de junio de 2009 dirigida al señor Michael Dunckan, la misma que registra fecha de recepción 11 de junio de 2009.

- En el caso del **expediente N° 01889-2009/TRASU/GUS-RQJ**, el señor Ricardo Lowenstein Trahtenberg presentó nuevamente queja con fecha 29 de setiembre de 2009, señalando no haber recibido respuesta al reclamo con código MRA25186 presentado vía telefónica el día 11 de junio de 2009 ni a la carta notarial enviada a TELEFÓNICA DEL PERÚ el día 10 de junio de 2009.

- TELEFÓNICA DEL PERÚ en sus descargos indicó que lo expuesto por el cliente ya fue objeto de queja, siendo declarado Improcedente mediante Resolución N° 1 de fecha 11 de agosto de 2009.

- El TRASU mediante la Resolución N° 1 de fecha 29 de octubre de 2009, declaró improcedente la queja presentada por el señor Ricardo Lowenstein Trahtenberg.

7.3 Descargos formulados por TELEFÓNICA DEL PERÚ

TELEFÓNICA DEL PERÚ, mediante carta DR-107-1386/DF-10 de fecha 14 de octubre de 2010, señaló que la carta notarial de fecha 10 de junio de 2010 fue entregada el 11 de junio de 2011 en una de sus oficinas de gestión administrativa -que no corresponde a ninguna de sus oficinas comerciales establecidas para la recepción de reclamos- y se encuentra dirigida a su Gerente General a quien correspondería su atención; y, asimismo, del tenor de la misma no se desprende que se trate de un reclamo o recurso válido, dado que el señor Ricardo Lowenstein Trahtenberg con dicho escrito lo que pretende es: *(i)* informar sobre supuestas irregularidades percibidas en la atención de las empresas Telefónica Móviles S.A y TELEFÓNICA DEL PERÚ y *(ii)* cuestionar el acceso no autorizado a la contraseña de su dirección de correo electrónico por parte del personal técnico de TELEFÓNICA DEL PERÚ al momento de atender un reporte de avería de su servicio Speedy.

Asimismo, indica TELEFÓNICA DEL PERÚ que el señor Ricardo Lowenstein Trahtenberg conoce perfectamente las áreas de atención de reclamos; es así que, para presentar reclamos, se ha dirigido a su oficina comercial de Higuereta o se ha comunicado al servicio 104, tal como se verifica del printer alcanzado como Anexo 1-B.

TELEFÓNICA DEL PERÚ manifiesta que la carta notarial de fecha 10 de junio de 2009 no constituye un reclamo ni un recurso, por lo que no corresponde registrarla dentro del sistema de reclamos, conforme a lo dispuesto en el artículo 19° de la

Directiva de Reclamos. Precisa que dicha carta fue atendida mediante carta SCA-2026-CE-0111-2009, de la cual adjunta su cargo de notificación en el Anexo 1-A.

Por consiguiente, para TELEFÓNICA DEL PERÚ, al no existir un reclamo que corresponda tramitarse como tal, su área de reclamos no tenía conocimiento del mismo y, por tanto, dicha área no ha entregado ni proporcionado información inexacta al TRASU. Al efecto, alcanza copia del registro de reclamos del sistema Fénix donde se aprecia que los días 10 y 11 de junio de 2009 no se registran reclamos presentados por el señor Ricardo Lowenstein Trahtenberg a través de esa vía.

De otro lado, TELEFÓNICA DEL PERÚ precisa que lo señalado por el señor Ricardo Lowenstein Trahtenberg no constituye un reclamo o recurso válido, por lo que la queja presentada continúa siendo improcedente, no contando con ello el TRASU con competencia para resolver o imponer una sanción por supuesta entrega de información inexacta en los **expedientes Nº 1278-2009/TRASU/GUS-RQJ y Nº 1889-2009/TRASU/GUS-RQJ**. Específicamente refiere lo siguiente:

> *"Al respecto, cabe señalar que en la Resolución N° 1 (Expediente N° 01889-2009/TRASU/GUS-RQJ), el Tribunal indica que: 5. Sobre el particular, este Tribunal aprecia que EL RECLAMANTE lo que cuestiona a través de sus llamadas al 104 (refiriéndose al supuesto reclamo con código N° MRA25186) y vía carta notarial es el acceso no autorizado a la contraseña de su dirección de correo electrónico por parte del personal técnico de LA EMPRESA OPERADORA".*

7.4 Análisis de los descargos formulados por TELEFÓNICA DEL PERÚ

Sobre el particular, es importante señalar que en la Directiva de Reclamos se ha establecido requerimientos de información a las empresas operadoras a fin de que el TRASU pueda resolver los recursos de apelación de los usuarios en su condición de segunda instancia administrativa, así como también pueda emitir un pronunciamiento respecto a las quejas presentadas por los usuarios.

Así, tenemos que en el artículo 50° de la Directiva de Reclamos se precisa que, una vez presentada una queja, la empresa operadora está obligada[39] a elevar el expediente correspondiente, así como sus descargos.

> ***"Artículo 50º - Remisión del recurso al TRASU.***
>
> *El TRASU será el encargado de resolver las quejas que se interpongan contra la primera instancia administrativa de las empresas operadoras.*
> *Presentada una queja en la empresa operadora, ésta deberá elevarla al TRASU en un plazo no mayor de siete (7) días hábiles, conjuntamente con sus descargos y el*

[39] **Artículo 3°- Alcance**
La presente Directiva es de aplicación obligatoria para todas las empresas operadoras que presten servicios públicos de telecomunicaciones salvo las empresas que prestan arrendamiento de circuitos para los reclamos por problemas de fallas y calidad del servicio, que se rigen por el procedimiento establecido en la norma específica.

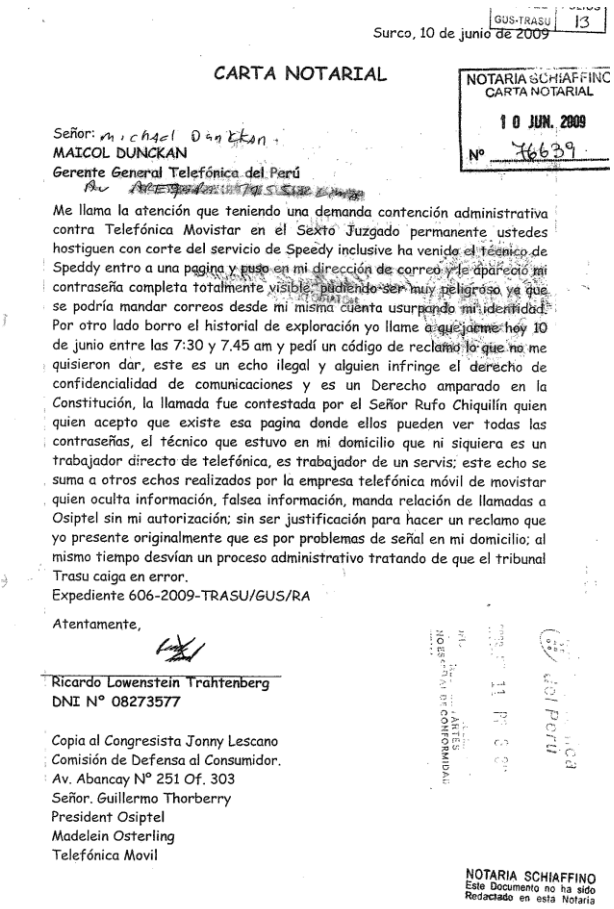
expediente correspondiente, organizado formalmente conforme a lo dispuesto en el artículo 53°".

Asimismo, el artículo 11º inciso "b" del RGIS precisa que, a efectos de las infracciones previstas en el Capítulo III denominado "Infracciones Relativas a la Información", se debe considerar que la entrega de la información es obligatoria cuando el OSIPTEL hubiera establecido requerimientos de información específica (la cual puede ser periódica o no periódica), con indicación de plazos, contenidos en procedimientos de supervisión, resoluciones o mandatos del OSIPTEL[40].

Sobre el particular, el artículo 17° del RGIS dispone:

"La empresa que haga entrega de información inexacta a OSIPTEL incurrirá en infracción grave, sin perjuicio de la obligación de la empresa de presentar la información en los términos establecidos".

A continuación, se muestra el escaneo de la carta notarial del señor Ricardo Lowenstein Trahtenberg de fecha de recepción 11 de junio de 2009:



GUS-TRASU 13

Surco, 10 de junio de 2009

CARTA NOTARIAL

NOTARIA SCHIAFFINO
CARTA NOTARIAL
10 JUN. 2009
Nº 76639

Señor: Michael Dunkan
MAICOL DUNCKAN
Gerente General Telefónica del Perú
Av. [illegible]

Me llama la atención que teniendo una demanda contención administrativa contra Telefónica Movistar en el Sexto Juzgado permanente ustedes hostiguen con corte del servicio de Speedy inclusive ha venido el técnico de Speddy entro a una pagina y puso en mi dirección de correo y le apareció mi contraseña completa totalmente visible, pudiendo ser muy peligroso ya que se podría mandar correos desde mi misma cuenta usurpando mi identidad. Por otro lado borro el historial de exploración yo llame a quejarme hoy 10 de junio entre las 7:30 y 7.45 am y pedí un código de reclamo lo que no me quisieron dar, este es un echo ilegal y alguien infringe el derecho de confidencialidad de comunicaciones y es un Derecho amparado en la Constitución, la llamada fue contestada por el Señor Rufo Chiquilín quien quien acepto que existe esa pagina donde ellos pueden ver todas las contraseñas, el técnico que estuvo en mi domicilio que ni siquiera es un trabajador directo de telefónica, es trabajador de un servis; este echo se suma a otros echos realizados por la empresa telefónica móvil de movistar quien oculta información, falsea información, manda relación de llamadas a Osiptel sin mi autorización; sin ser justificación para hacer un reclamo que yo presente originalmente que es por problemas de señal en mi domicilio; al mismo tiempo desvían un proceso administrativo tratando de que el tribunal Trasu caiga en error.
Expediente 606-2009-TRASU/GUS/RA

Atentamente,

Ricardo Lowenstein Trahtenberg
DNI Nº 08273577

Copia al Congresista Jonny Lescano
Comisión de Defensa al Consumidor.
Av. Abancay Nº 251 Of. 303
Señor. Guillermo Thorberry
President Osiptel
Madelein Osterling
Telefónica Movil

NOTARIA SCHIAFFINO
Este Documento no ha sido Redactado en esta Notaría

[40] **Artículo 11.-** Considérase, a efectos de las infracciones previstas en el presente Capítulo, que la entrega de información por la empresa es obligatoria sólo si:
(...)
b. OSIPTEL hubiera establecido requerimientos de información específica, de manera periódica o no, con indicación de plazos, contenidos en procedimientos de supervisión o en resoluciones o mandatos de OSIPTEL.

Como cuestión previa, resulta necesario determinar si la carta notarial presentada por el señor Ricardo Lowenstein Trahtenberg con fecha 11 de junio de 2009 constituye un reclamo a efectos que resulte de aplicación para su tramitación la Directiva de Reclamos.

Es pertinente señalar que en el artículo 31° de la Directiva de Reclamos se especifican los requisitos que deben cumplir los usuarios al momento de la presentación de sus reclamos:

> ***"Artículo 31 - Requisitos para la presentación de reclamos***
>
> *1. Todos los reclamos que presenten los usuarios deberán contener los siguientes requisitos:*
>
> *a. El nombre y el dato del documento legal de identificación del usuario. En caso que el reclamo fuera interpuesto por representante, deberá consignarse adicionalmente los datos de éste y adjuntarse el documento que acredite su representación.*
> *b. Número del servicio o del contrato de abonado.*
> *c. Indicación del concepto reclamado.*
> *d. Firma.*
> *e. En el caso de los usuarios que no sean abonados se deberá adjuntar al reclamo copia del último recibo que hubiere recibido.*
>
> *2. Requisitos adicionales para los reclamos por facturación:*
> *El usuario deberá, además de los requisitos mencionados en el numeral 1 del presente artículo, indicar el número o la fecha de emisión o fecha de vencimiento del recibo en el que el concepto reclamado ha sido consignado o adjuntar copia del recibo objeto del reclamo".*

En suma, el artículo 31° de la Directiva de Reclamos lo que hace es establecer los requisitos que deben cumplir los reclamos presentados por los usuarios, tales como el nombre y el documento de identificación del usuario, el número del servicio o del contrato de abonado, la indicación del concepto reclamado y la respectiva firma.

Asimismo, en el artículo 19° de la Directiva de Reclamos, se dispone que las empresas operadoras, para la tramitación de los reclamos de los usuarios, deben contar con un Sistema de Registro de Reclamos siguiendo las siguientes reglas:

> ***"Artículo 19 - Registro de reclamos***
> *Las empresas operadoras deberán contar con un Sistema de Registro de Reclamos, en el cual se consignen los datos generales de reclamos efectuados por los usuarios y que deberá regirse por las siguientes reglas:*
>
> *1. Las empresas operadoras deberán asignar, al inicio del procedimiento un código o número correlativo para cada reclamo presentado.*
> *2. Bajo el código o número asignado la empresa operadora deberá registrar el nombre del usuario, la materia de reclamo, la fecha y hora de presentación, así como el estado del procedimiento, incluyendo los datos referidos a la presentación de recursos por parte del usuario.*
> *3. Asimismo, en los casos a los que se refiere los incisos 5), 6) y 7) del artículo 18 las empresas operadoras deberán llevar un registro permanente de los reportes de problemas de calidad, no entrega o entrega tardía del recibo, no entrega de la facturación detallada solicitada y en el que deberá considerar: el número o código de identificación, fecha y hora del reporte, número del*

servicio afectado o número del contrato de abonado, problema reportado por el usuario, fecha y hora de la reparación.
4. Los registros estarán a disposición del OSIPTEL cuando lo solicite.
5. Las empresas operadoras estarán obligadas a mantener vigentes los expedientes de reclamos por un período de veinticuatro (24) meses, computados desde la fecha en que la última resolución hubiese quedado administrativamente firme o hubiese causado estado".

De la lectura de la carta notarial del señor Ricardo Lowenstein Trahtenberg de fecha de recepción 11 de junio de 2009, se aprecia que la misma se encuentra dirigida al Gerente General de TELEFÓNICA DEL PERÚ señor Maikol Dunckan (sic), sin especificar el número del servicio telefónico materia de su escrito.

Conviene aclarar que, si bien al final de la mencionada carta se hace referencia al expediente Nº 0606-2009/TRASU/GUS/RA[41], el mismo no guarda relación con TELEFÓNICA DEL PERÚ -concesionario de telefonía fija- puesto que, según los antecedentes tramitados en el TRASU, dicho procedimiento fue iniciado por el señor Ricardo Lowenstein Trahtenberg contra la empresa Telefónica Móviles S.A por el servicio telefónico 998556684.

En la referida carta notarial, el señor Ricardo Lowenstein Trahtenberg manifiesta que su servicio Speedy sufrió un corte, por ello se apersonó a su domicilio un técnico de TELEFÓNICA DEL PERÚ quien, al revisar su computadora, digitó su dirección de correo electrónico sin su consentimiento, lo que resulta muy peligroso ya que se podría mandar correos desde su cuenta usurpando su identidad.

Por consiguiente, este Tribunal concluye que el contenido de la carta notarial recibida el 11 de junio de 2009 no constituye un reclamo, por lo que no correspondía a TELEFÓNICA DEL PERÚ registrarla en su sistema de reclamos.

Por tanto, en el presente caso, no corresponde imponer una sanción a TELEFÓNICA DEL PERÚ por la infracción al artículo 17º del RGIS en el caso de los **expedientes Nº 1278-2009/TRASU/GUS-RQJ** y **Nº 1889-2009/TRASU/GUS-RQJ**.

En consecuencia, de acuerdo a los fundamentos de la presente resolución, el Tribunal de Solución de Reclamos de Usuarios:

HA RESUELTO:

1. **SANCIONAR** a la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A** por la infracción grave tipificada en el artículo 47º del RGIS por suspensión del servicio con reclamo en trámite en los casos de 27 expedientes detallados en el Anexo 1 e imponer una multa equivalente a ciento dos Unidades Impositivas Tributarias (102 UIT), conforme a las consideraciones expuestas en la presente resolución.

[41] El TRASU mediante Resolución N° 1 de fecha 26 de febrero de 2009 declaró infundado el recurso de apelación por calidad del servicio.

2. **SANCIONAR** a la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A** por la infracción grave tipificada en el artículo 47º del RGIS por requerimiento de pago de 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	Expedientes de Queja	Usuario
1	02158-2009/TRASU/GUS-RQJ	Enriquez Benites Emilina
2	02248-2009/TRASU/GUS-RQJ	Aguilar Sulca Gladys
3	02565-2009/TRASU/GUS-RQJ	Macavilca Pampavilca Eustaquia
4	02591-2009/TRASU/GUS-RQJ	Mansilla Neira Carlos

3. No corresponde **sancionar** a la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A** por el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 47º del RGIS por suspensión del servicio con reclamo en trámite y requerimiento de pago de montos materia de reclamo, en el caso de los expedientes detallados en el Anexo 2, conforme a las consideraciones expuestas en la presente resolución.

4. No corresponde **sancionar** a la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A** por el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 17º del RGIS, en el caso de los **expedientes Nº 1278-2009/TRASU/GUS-RQJ** y **Nº 1889-2009/TRASU/GUS-RQJ**, conforme a las consideraciones expuestas en la presente resolución.

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

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.

ANEXO 1

Nº	Nº TELEFÓNICO	Nº EXPEDIENTE	USUARIO
1	4369457	01275-2008/TRASU/GUS-RQJ	Cáceres Rojas, Alicia
2	4369457	01276-2008/TRASU/GUS-RQJ	Cáceres Rojas, Alicia
3	5749534	01315-2008/TRASU/GUS-RQJ	Saqui Vaca, Juan Martin
4	2587245	01108-2009/TRASU/GUS-RQJ	Parodi Arrieta, Liliana
5	4232429	01239-2009/TRASU/GUS-RQJ	Infante Goicochea, Gilberto
6	044-402771	01259-2009/TRASU/GUS-RQJ	Cruz Altamirano, Alex Javier
7	044-294686	01260-2009/TRASU/GUS-RQJ	Rodriguez Vargas, Justo Javier
8	052-425463	01273-2009/TRASU/GUS-RQJ	Guisa Bravo, Miguel Ángel
9	2557445	01274-2009/TRASU/GUS-RQJ	Soria Valverde, Ana
10	2557445	01295-2009/TRASU/GUS-RQJ	NAKED DOG S.A.C.
11	4790030	01591-2009/TRASU/GUS-RQJ	Céspedes Puertas, Daniel
12	084-224585	01756-2009/TRASU/GUS-RQJ	Zúñiga Salas Waldo, David
13	5211527	01817-2009/TRASU/GUS-RQJ	Alayo Chavarria Oscar Isidro
14	4580837	01858-2009/TRASU/GUS-RQJ	Medina Sotomayor, Luis Julio
15	5520489	01859-2009/TRASU/GUS-RQJ	Huayama Jimenez, Pablo
16	3683370	01954-2009/TRASU/GUS-RQJ	Huaranga Bravo, Alexander
17	3683370	01955-2009/TRASU/GUS-RQJ	Huaranga Bravo, Alexander
18	044-202494	02115-2009/TRASU/GUS-RQJ	Enríquez Benites, Emelina
19	054-264856	02117-2009/TRASU/GUS-RQJ	Ore Monroy, Nancy
20	4869210	02119-2009/TRASU/GUS-RQJ	Carmelo Mendoza, Katerine
21	052-412477	02149-2009/TRASU/GUS-RQJ	Ticona Choque, Lourdes
22	5537950	02161-2009/TRASU/GUS-RQJ	Leaño Soto, Raúl
23	2614094	02317-2009/TRASU/GUS-RQJ	Prudencio Meza, Felix
24	3626996	02319-2009/TRASU/GUS-RQJ	Canchari Baltazar, Mesias
25	4597417	02352-2009/TRASU/GUS-RQJ	Salgado Vertiz, María
26	056-212126	02435-2009/TRASU/GUS-RQJ	Cano Vda de Avalos, Lucy
27	2705142	02636-2009/TRASU/GUS-RQJ	Hernández Garces, César

ANEXO 2

Por suspensión del servicio durante reclamo en trámite

Nº	Nº TELEFÓNICO	Nº EXPEDIENTE	USUARIO
1	3810218	**01288-2008/TRASU/GUS-RQJ**	Sánchez Gonzales, Román
2	3241741	**01312-2008/TRASU/GUS-RQJ**	Artica Aguirre, Arturo Julio
3	4355561	**01322-2008/TRASU/GUS-RQJ**	Knesevic Vukcevic, Smiljana
4	054-282934	**00124-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Rondón Murillo, Carmen
5	7845470	**00273-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Jaramillo Durand, Carlos
6	4658163	**00060-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Huaman Laura, Vidalina
7	53463230	**00061-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Quezada Cruz, Eduarda
8	3253847	**01324-2008/TRASU/GUS-RQJ**	Forber Export Corporación SAC
9	066-317439	**00615-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Medina de la Cruz, Remigio
10	3623006	**00013-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Moreno de León, Mercedes
11	044-296447	**01100-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Vásquez Flores, Luis
12	5695615	**01281-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Rojas Villacorta, Victor
13	2830779	**01515-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Alejo García, Santos
14	074-251267	**01538-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Frias de Barandiaran, Evangelina
15	5663384	**01539-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Espinoza Grados, María Alicia
16	5644189	**01669-2009/TRASU/GUS-RQJ**	De la Torre Castro, Rosa Luz
17	5644189	**01670-2009/TRASU/GUS-RQJ**	De la Torre Castro, Rosa Luz
18	3654422	**01686-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Ciriani Servan, Ursula
19	054-224776	**01702-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Rondón Murillo, Carmen Esther
20	76366198	**01703-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Valera Salazar, María Justina
21	4762585	**01707-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Urquizo Cazorla, Celina
22	2637598	**01742-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Saavedra Vega, Gissela
23	7830601	**01754-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Chiclla Blas, Guillermina
24	2259170	**01907-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Herrera Zapata, Walter
25	5316380	**01949-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Salinas Quispe, Gladys
26	3512761	**01950-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Jara Ramos, Javier Renzo
27	054-465394	**01952-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Ardiles Arevalo, José Alejo
28	43350918	**02026-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Medina Cevasco, Sandra
29	3366431	**02118-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Spiner Sánchez, Jonny
30	052-244588	**02144-2009/TRASU/GUS-RQJ**	De Amat Franco, Robert Henrry
31	5262881	**02147-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Villareal Arce, Benita
32	2212254	**02162-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Vildoso Chirinos, Antonio
33	2224029	**02170-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Blancos Barqueros, Sergio

34	4472122	**02289-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Candela Cárdenas, Deborath
35	4749479	**02469-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Suárez Montes, Eduardo Efrain
36	062-510135	**02501-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Piñan Alcedo, Carlos
37	5612547	**01990-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Samame Escobar, María
38	2257362	**00756-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Gallardo Rivero, Jesús
39	2630412	**02335-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Flores Luna, Elio
40	4244089	**01890-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Nishio de Tsukakoshi, Mercedes
41	4792795	**02566-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Aste Amezaga, María del Pilar
42	044-215866	**01655-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Castillo Marinos, Merardo
43	44280496	**00292-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Bernaola Aramayo, Eduardo
44	44294686	**00795-2009-TRASU/GUS-RQJ**	Rodriguez Vargas, Justo
45	44421957	**01885-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Aguilar Perea, Junny
46	62564793	**01857-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Garay Nolasco, Marcelina
47	3580031	**00531-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Balcazar Jasaui, Ana
48	054-224776	**00149-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Rondón Murillo, Carmen
49	5402020	**00222-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Bazan Vidal, Joaquin
50	54264791	**00108-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Urquizo Ayma, Jenny
51	7701287	**00369-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Galdos Villa, Jorge
52	4552415	**02440-2009/TRASU/GUS-RQJ**	Jaramillo Durand, Carlos

Por requerimiento de pago de montos materia de reclamo

Nº	Nº TELEFÓNICO	Nº EXPEDIENTE	USUARIO
1	2251745	0508-2009TRASU/GUS-RQJ	Monzón de Herrera, Haydee
2	5781497	02171-2009/TRASU/GUS-RQJ	García Rupaya, Carmen
3	2520798	02353-2009/TRASU/GUS-RQJ	Zapata Herrera, Paul
4	2747490	02589-2009/TRASU/GUS-RQJ	Cadenas Campos, Jorge
5	044-528182	02334-2009/TRASU/GUS-RQJ	Schroeder Garrues, Ricardo
6	73323169	02498-2009/TRASU/GUS-RQJ	Carmen Montenegro, Blanca
7	4227532	02199-2009/TRASU/GUS-RQJ	Calvo Chirinos, Enrique
8	54452075	02160-2009/TRASU/GUS-RQJ	Ampuero García, Sonia
9	44436170	01217-2009/TRASU/GUS-RQJ	Loyola Romero, Rosa
10	5402020	00344-2009/TRASU/GUS-RQJ	Bazán Vidal, Joaquin
11	4625564	02126-2009/TRASU/GUS-RQJ	Cachuan Baltazar, Jesús
12	054-447625	02108-2009/TRASU/GUS-RQJ	Moscoso Begazo, Lucía

Por suspensión del servicio y requerimiento de pago del monto reclamado durante un procedimiento de reclamo en trámite:

Nº	Nº TELEFÓNICO	Nº EXPEDIENTE	USUARIO
1	2637598	01767-2009/TRASU/GUS-RQJ	Saavedra Vega, Gisela
2	5267885	01919-2009/TRASU/GUS-RQJ	Granados Vidal, Sandra

Lima, 12 de julio de 2012

EXPEDIENTE Nº	:	**EXPEDIENTE Nº 0002-2011/TRASU/ST-PAS**
MATERIA	:	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
RESOLUCIÓN Nº	:	1
Nº DE FOJAS	:	68
EMPRESA OPERADORA	:	**TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A**

Señores
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A
Av. Arequipa N° 1155 Santa Beatriz
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,

Giovanna Alcóser Bonilla
Secretaria Técnica Adjunta (e)
Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

Adj. Lo indicado