



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**RESOLUCIÓN N° 1:**

**EXPEDIENTE N° 0002-2013/TRASU/ST-PAS  
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR**

Lima, 19 de noviembre de 2013

EMPRESA OPERADORA	: Telefónica Móviles S.A.
MATERIA	: Presunta comisión de la infracción tipificada como grave en el artículo 57° de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, con relación al incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 26° del mismo cuerpo legal.

**VISTOS:**

El Informe N° 010-STTRASU/2013 y;

**CONSIDERANDO:**

**I. PRESUNTO INCUMPLIMIENTO**

1.1 La presunta comisión de la infracción tipificada como grave en el artículo 57° de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, la Directiva de Reclamos)<sup>1</sup>, con relación al artículo 26° del mismo cuerpo legal, el cual prevé la obligación de las empresas operadoras de notificar las resoluciones que emiten en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles contados desde su expedición, tal como se aprecia continuación:

***“Artículo 26° - 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.”*

**II. HECHOS MATERIA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR**

2.1 Mediante carta N° C.0005-TRASU/2013 de fecha 07 de febrero de 2013, el OSIPTEL puso en conocimiento de Telefónica Móviles su intención de imponerle una sanción por el presunto incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 26° de la Directiva de Reclamos, respecto al incumplimiento de notificar

<sup>1</sup> Artículo 57°.- Infracciones graves

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

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

la resolución en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles desde la expedición de la misma.

Cabe resaltar que los expedientes donde se detectó la supuesta infracción son los siguientes:

<b>N°</b>	<b>N° EXPEDIENTE</b>	<b>USUARIO</b>
1	1051-2012/TRASU/ST-RQJ	YARINGANO PALACIOS, MYRIAM
2	1413-2012/TRASU/ST-RQJ	CANDUELAS HERRADA, SILVIA SOLEDAD
3	1521-2012/TRASU/ST-RQJ	LOPEZ VILELA, ALEXANDER EDIXSON
4	1612-2012/TRASU/ST-RQJ	SAAVEDRA MARREROS, WILFREDO ESTANISLAO
5	1633-2012/TRASU/ST-RQJ	SALCEDO CASASOLA, ROBERT JESÚS
6	1637-2012/TRASU/ST-RQJ	LA CRUZ CUSSIANOVICH, PEDRO
7	1638-2012/TRASU/ST-RQJ	LA CRUZ CUSSIANOVICH, PEDRO
8	1664-2012/TRASU/ST-RQJ	GOMEZ YARINGAÑO, LUCIO NORIEGA
9	1670-2012/TRASU/ST-RQJ	MIJEVAL S.R.L.
10	1672-2012/TRASU/ST-RQJ	HUAMÁN CHÁVEZ, HEYDE JACKELIN
11	1676-2012/TRASU/ST-RQJ	DÍAZ VERGARA, JUAN ANTONIO
12	1706-2012/TRASU/ST-RQJ	O.N.G. HOME SERVICE PERÚ
13	1709-2012/TRASU/ST-RQJ	CARRASCO TINCOPA, LUIS
14	1710-2012/TRASU/ST-RQJ	SANABRIA RICO. DIEGO FERNANDO
15	1715-2012/TRASU/ST-RQJ	TINCOSO GAONA, MARÍA DEL CARMEN
16	1726-2012/TRASU/ST-RQJ	VELIT LÓPEZ, CARLOS YOFFRE
17	1727-2012/TRASU/ST-RQJ	SALAS BERROSPI, JENNY MARÍA
18	1760-2012/TRASU/ST-RQJ	VELIZ VASQUEZ, CARLA INGRID
19	1799-2012/TRASU/ST-RQJ	EDITORIA DEL PAIS S.A.C.
20	1843-2012/TRASU/ST-RQJ	TESDAL S.A.
21	1850-2012/TRASU/ST-RQJ	AGUILAR FARFÁN, MELVA SONIA
22	1853-2012/TRASU/ST-RQJ	PONCE DE LEÓN PINEDA, FRANCISCO
23	1871-2012/TRASU/ST-RQJ	AGURTO CRUZ, LUZ VIRGINIA
24	1904-2012/TRASU/ST-RQJ	MORALES VEGA, CARLOS ALBERTO



25	2171-2012/TRASU/ST-RQJ	VENEGAS GUTIERREZ, EDWIN
26	2286-2012/TRASU/ST-RQJ	SALAS BAÑES, RUBÉN ERÁCLIDES
27	2299-2012/TRASU/ST-RQJ	MIKROTIK PERÚ E.I.R.L.
28	2338-2012/TRASU/ST-RQJ	LARA CARRIÓN, ANA MARÍA
29	2500-2012/TRASU/ST-RQJ	CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA GLOBAL PROJECT S.A.
30	2690-2012/TRASU/ST-RQJ	AGREDA HIDALGO, ENRIQUE ARTURO

2.2 Mediante carta N° TM-925-A-051-13 de fecha 21 de febrero de 2013, Telefónica Móviles solicitó una prórroga de plazo a efectos de obtener la información necesaria que les permita ejercer adecuadamente su derecho de defensa. Dicha prórroga fue concedida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante TRASU) con Carta N° 0011-TRASU/2013 por quince días hábiles.

2.3 Con carta N° TM-925-A-85-2013 de fecha 19 de marzo de 2013, Telefónica Móviles solicitó copias simples del íntegro del expediente administrativo sancionador.

2.4 Mediante comunicación N° 020-STTRASU/2013 del 25 de marzo de 2013 se concedió el reinicio del cómputo de la ampliación del plazo para presentar los descargos y se entregó copias simples del expediente sancionador.

2.5 Mediante carta N° TM-925-AR-0198-13 del 10 de abril de 2013, Telefónica Móviles procedió a presentar sus descargos.

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

A efectos de realizar el análisis de lo señalado como objeto del informe, se procederá brevemente a la descripción del desarrollo de los procedimientos que se siguieron en los expedientes antes señalados:

#### 1. Expediente N° 01051-2012/TRASU/ST-RQJ (Myriam Yaringano Palacios)

Con fecha 17 de febrero de 2012, la señorita Myriam Yaringano Palacios, presentó queja por falta de respuesta al reclamo N° MLF-63-675862-2011.

Mediante carta N° TM\_S01097-2012-S de fecha 28 de febrero de 2012, la empresa operadora elevó la queja al TRASU con sus respectivos descargos.

En sus descargos, Telefónica Móviles señala que la fecha de presentación del reclamo N° MLF-63-675862-2011 fue el día 05 de diciembre de 2011 por la facturación del servicio roaming internacional incluida en el recibo de noviembre de 2011 por el monto de mil cuatrocientos ochenta y seis 33/100 nuevos soles (S/. 1486.33) correspondiente al servicio telefónico 999973041.



Asimismo, Telefónica Móviles señala que el día 17 de enero de 2012 emitió respuesta al reclamo. Posteriormente le comunicó al usuario, mediante carta de fecha 28 de febrero de 2012 (obrante a fojas 29 y 30), que la solución al reclamo fue reconsiderada efectuando el ajuste del monto reclamado.

Finalmente, el TRASU advirtió que Telefónica Móviles no cumplió con alcanzar el correspondiente cargo de notificación de la resolución N° TM-R-F-675862-2011 de fecha 17 de enero de 2012, motivo por el cual la queja se declaró fundada.

Reclamo:	05.12.2011
Plazo para resolver:	17.01.2012
<b>Plazo para notificar:</b>	<b>31.01.2012</b>
Fecha de la resolución de primera instancia:	17.01.2012
Carta de ajuste:	28.02.2012
Queja:	17.02.2012

## 2. Expediente N° 01413-2012/TRASU/RQJ (Silvia Soledad Canduelas Herrada)

Con fecha 07 de marzo de 2012, la reclamante Silvia Soledad Canduelas Herrada, presentó queja por falta de respuesta a los reclamos N° MJF-345-679256-2011 y N° MJF-345-679357-2011 presentados por la facturación del cargo por reconexión y consumo adicional incluida en los recibos de octubre y noviembre de 2011 por el monto de S/. 1653.49 y S/. 950.21 nuevos soles, respectivamente, correspondiente al número de servicio C012706254.

Mediante Resolución N° TM-R-F-679256-2011 de fecha 19 de enero de 2012, Telefónica Móviles emitió respuesta a los reclamos declarándolos infundados; no obstante, no elevó el cargo de notificación de dicha resolución.

Posteriormente, luego de presentada la queja, mediante comunicación de fecha 15 de marzo de 2012 Telefónica Móviles indica que ha reconsiderado su decisión efectuando el ajuste del monto reclamado.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 29 de marzo de 2013, declaró fundada la queja en todos sus extremos, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado al no haber cumplido con alcanzar el correspondiente cargo de notificación.

Reclamo:	07.12.2011
Plazo para resolver:	19.01.2012
<b>Plazo para notificar:</b>	<b>02.02.2012</b>
Fecha de la resolución de primera instancia:	19.01.2012
Carta de ajuste:	15.03.2012
Queja:	17.02.2012



### 3. Expediente N° 01521–2012/TRASU/RQJ (Alexander Edixson Lopez Vilela)

Con fecha 12 de marzo de 2012, el señor Alexander Edixson Lopez Vilela, presentó queja por falta de respuesta al reclamo N° MLF-51-700744-2011 por la facturación del servicio roaming internacional incluida en el recibo de noviembre de 2011 por el monto de S/. 1170.60 nuevos soles correspondiente al servicio telefónico 993471802.

Mediante Resolución N° TM-R-F-700744-2011 de fecha 12 de enero de 2012, Telefónica Móviles emitió respuesta al reclamo declarándolo infundado; no obstante, no elevó el cargo de notificación de dicha resolución.

Posteriormente, luego de presentada la queja, mediante comunicación de fecha 21 de marzo de 2012 Telefónica Móviles indica que ha reconsiderado su decisión efectuando el ajuste del monto reclamado.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 10 de abril de 2012, declaró fundada la queja en todos sus extremos, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado al no haber cumplido con alcanzar el correspondiente cargo de notificación.

Reclamo:	15.12.2011
Plazo para resolver:	28.01.2012
<b>Plazo para notificar:</b>	<b>11.02.2012</b>
Fecha de la resolución de primera instancia:	12.12.2012
Carta de ajuste:	21.03.2012
Queja:	12.03.2012

### 4. Expediente N° 01612–2012/TRASU/RQJ (Wilfredo Estanislao Saavedra Marreros)

Con fecha 15 de marzo de 2012, el señor Wilfredo Estanislao Saavedra Marreros presentó queja por falta de respuesta al reclamo N° MLF-346-698071-2011 presentados por la facturación incluida en el recibo de noviembre de 2011 por el monto de S/. 519.28 nuevos soles correspondiente al servicio telefónico 976833224.

Mediante N° TM-R-F-698071-2011 de fecha 24 de enero de 2012, Telefónica Móviles emitió respuesta al reclamo declarándolo infundado; no obstante, no elevó el cargo de notificación de dicha resolución.

Posteriormente, luego de presentada la queja, mediante comunicación de fecha 26 de marzo de 2012 Telefónica Móviles indica que ha reconsiderado su decisión efectuando el ajuste del monto reclamado.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 12 de abril de 2012, declaró fundada la queja en todos sus extremos, en tanto Telefónica Móviles no



acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado al no haber cumplido con alcanzar el correspondiente cargo de notificación.

Reclamo:	14.12.2011
Plazo para resolver:	25.01.2012
<b>Plazo para notificar:</b>	<b>08.02.2012</b>
Fecha de la resolución de primera instancia:	24.01.2012
Carta de ajuste:	26.03.2012
Queja:	15.03.2012

#### 5. Expediente N° 01633–2012/TRASU/RQJ (Robert Jesús Salcedo Casasola)

Con fecha 16 de marzo de 2012, el señor Robert Jesús Salcedo Casasola presentó queja por falta de respuesta al reclamo N° MLF-11-685639-2011 presentado por la facturación del servicio roaming internacional incluida en el recibo de noviembre de 2011 por el monto de S/. 251.99 nuevos soles correspondiente al servicio telefónico 985067340.

Mediante Resolución N° TM-N-F-685639-2011 de fecha 20 de enero de 2012, Telefónica Móviles emitió respuesta al reclamo declarándolo infundado; no obstante, no elevó el cargo de notificación de dicha resolución.

Posteriormente, luego de presentada la queja, mediante comunicación de fecha 27 de marzo de 2012 Telefónica Móviles indica que ha reconsiderado su decisión efectuando el ajuste del monto reclamado.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 17 de abril de 2013, declaró fundada la queja en todos sus extremos, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado al no haber cumplido con alcanzar el correspondiente cargo de notificación.

Reclamo:	09.12.2011
Plazo para resolver:	20.01.2012
<b>Plazo para notificar:</b>	<b>03.02.2012</b>
Fecha de la resolución de primera instancia:	20.01.2012
Carta de ajuste:	27.03.2012
Queja:	16.03.2012

#### 6. Expediente N° 01637–2012/TRASU/RQJ (Pedro La Cruz Cussianovich)

Con fecha 16 de marzo de 2012, el señor Pedro La Cruz Cussianovich presentó queja por falta de respuesta al reclamo N° MVF-345-671885-2011 por la facturación incluida en el recibo de octubre de 2011 por el monto de S/. 70.32 nuevos soles correspondiente al servicio telefónico 988892544.

Mediante Resolución N° TM-R-F-671885-2011 de fecha 16 de enero de 2012, Telefónica Móviles emitió respuesta al reclamo declarándolo infundado; no obstante, no elevó el cargo de notificación de dicha resolución.



Posteriormente, luego de presentada la queja, mediante comunicación de fecha 27 de marzo de 2012 Telefónica Móviles indica que ha reconsiderado su decisión efectuando el ajuste del monto reclamado.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 17 de abril de 2013, declaró fundada la queja en todos sus extremos, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado al no haber cumplido con alcanzar el correspondiente cargo de notificación.

Reclamo:	02.12.2011
Plazo para resolver:	16.01.2012
<b>Plazo para notificar:</b>	<b>30.01.2012</b>
Fecha de la resolución de primera instancia:	16.01.2012
Carta de ajuste:	27.03.2012
Queja:	16.03.2012

#### 7. Expediente N° 01638–2012/TRASU/RQJ (Pedro La Cruz Cussianovich)

Con fecha 16 de marzo de 2012, el señor Pedro La Cruz Cussianovich presentó queja por falta de respuesta al reclamo N° MVF-345-703893-2011 por la facturación incluida en el recibo de noviembre de 2011 por el monto de S/. 55.82 nuevos soles correspondiente al servicio telefónico 988892544.

Mediante Resolución N° TM-R-F-703893-2011 de fecha 26 de enero de 2012, Telefónica Móviles emitió respuesta al reclamo declarándolo infundado; no obstante, no elevó el cargo de notificación de dicha resolución.

Posteriormente, luego de presentada la queja, mediante comunicación de fecha 15 de marzo de 2012 Telefónica Móviles indica que ha reconsiderado su decisión efectuando el ajuste del monto reclamado.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 17 de abril 2012, declaró fundada la queja en todos sus extremos, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado al no haber cumplido con alcanzar el correspondiente cargo de notificación.

Reclamo:	17.12.2011
Plazo para resolver:	27.01.2012
<b>Plazo para notificar:</b>	<b>10.02.2012</b>
Fecha de la resolución de primera instancia:	26.02.2012
Carta de ajuste:	27.03.2012
Queja:	16.03.2012



## 8. Expediente N° 01664–2012/TRASU/RQJ (Lucio Noriega Gómez Yaringaño)

Con fecha 19 de marzo de 2012, el señor Lucio Noriega Gómez Yaringaño, presentó queja por falta de respuesta al reclamo N° MVO-345-3299619-2011 por el cobro del servicio correspondiente al servicio telefónico 988147866.

Mediante Resolución N° TM-R-O-3299619-2011 de fecha 23 de enero de 2012, Telefónica Móviles emitió respuesta al reclamo declarando improcedente el extremo referido al desconocimiento del contrato, e infundado, en el extremo del cobro del servicio; no obstante, no elevó el cargo de notificación de dicha resolución.

Posteriormente, luego de presentada la queja, mediante comunicación de fecha 28 de marzo de 2012 Telefónica Móviles indica que ha reconsiderado su decisión efectuando el ajuste por la deuda registrada; no obstante, no se precisa el monto exacto de dicho ajuste.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 17 de abril de 2012, declaró fundada la queja en todos sus extremos, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado al no haber cumplido con alcanzar el correspondiente cargo de notificación.

Reclamo:	16.12.2011
Plazo para resolver:	27.01.2012
<b>Plazo para notificar:</b>	<b>10.02.2012</b>
Fecha de la resolución de primera instancia:	23.01.2012
Carta de ajuste:	28.03.2012
Queja:	19.03.2012

## 9. Expediente N° 01670–2012/TRASU/RQJ (Mijeval S.R.L.)

Con fecha 19 de marzo de 2012, la empresa Mijeval S.R.L., presentó queja por falta de respuesta al reclamo N° MLF-349-707963-2011 por la facturación incluida en el recibo de noviembre de 2011 por el monto de S/. 308.76 nuevos soles correspondiente al servicio telefónico 945064887.

Mediante Resolución N° TM-N-F-707963-2011 de fecha 12 de enero de 2012, Telefónica Móviles emitió respuesta al reclamo declarándolo infundado; no obstante, no elevó el cargo de notificación de dicha resolución.

Posteriormente, luego de presentada la queja, mediante comunicación de fecha 28 de marzo de 2012 Telefónica Móviles indica que ha reconsiderado su decisión efectuando el ajuste del monto reclamado.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 17 de abril de 2012, declaró fundada la queja en todos sus extremos, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado al no haber cumplido con alcanzar el correspondiente cargo de notificación.



Reclamo:	20.12.2011
Plazo para resolver:	31.01.2012
<b>Plazo para notificar:</b>	<b>14.02.2012</b>
Fecha de la resolución de primera instancia:	12.01.2012
Carta de ajuste:	28.02.2012
Queja:	19.03.2012

#### 10. Expediente N° 01672–2012/TRASU/RQJ (Heyde Jackelin Huamán Chávez)

Con fecha 19 de marzo de 2012, la señorita Heyde Jackelin Huamán Chávez, presentó queja por falta de respuesta al reclamo N° MLF-349-704721-2011 por la facturación por la facturación de consumo adicional incluida en el recibo de noviembre de 2011 por el monto de S/. 550.12 nuevos soles correspondiente al servicio telefónico 976686866.

Mediante Resolución N° TM-N-F-704721-2011 de fecha 27 de enero de 2012, Telefónica Móviles emitió respuesta al reclamo declarándolo infundado; no obstante, no elevó el cargo de notificación de dicha resolución

Posteriormente, luego de presentada la queja, mediante comunicación de fecha 28 de marzo de 2012 Telefónica Móviles indica que ha reconsiderado su decisión efectuando el ajuste del monto reclamado.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 17 de abril de 2012, declaró fundada la queja en todos sus extremos, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado al no haber cumplido con alcanzar el correspondiente cargo de notificación.

Reclamo:	17.12.2011
Plazo para resolver:	27.01.2012
<b>Plazo para notificar:</b>	<b>10.02.2012</b>
Fecha de la resolución de primera instancia:	23.01.2012
Carta de ajuste:	28.03.2012
Queja:	19.03.2012

#### 11. Expediente N° 01676–2012/TRASU/RQJ (Juan Antonio Díaz Vergara)

Con fecha 19 de marzo de 2012, el señor Juan Antonio Díaz Vergara presentó queja por falta de respuesta al reclamo N° MLF-61-693788-2011 por la facturación del cargo fijo y consumo adicional incluida en el recibo de noviembre de 2011 por el monto de S/. 191.20 nuevos soles correspondiente al servicio telefónico 999099050.



Mediante Resolución N° TM-N-F-693788-2011 de fecha 23 de enero de 2012 Telefónica Móviles emitió respuesta al reclamo declarándolo infundado; no obstante, no elevó el cargo de notificación de dicha resolución.

Posteriormente, luego de presentada la queja, mediante comunicación de fecha 27 de marzo de 2012 Telefónica Móviles indica que ha reconsiderado su decisión efectuando el ajuste del monto reclamado.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 17 de abril de 2012, declaró fundada la queja en todos sus extremos, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado al no haber cumplido con alcanzar el correspondiente cargo de notificación.

Reclamo:	13.12.2011
Plazo para resolver:	24.01.2012
<b>Plazo para notificar:</b>	<b>07.02.2012</b>
Fecha de la resolución de primera instancia:	23.01.2012
Carta de ajuste:	27.03.2012
Queja:	19.03.2012

## 12. Expediente N° 01706–2012/TRASU/RQJ (O.N.G. Home Service Perú)

Con fecha 20 de marzo de 2012, la O.N.G. Home Service Perú, presentó queja por falta de respuesta a los reclamos N° MLF-13-14581-2012 y N° MLF-13-14599-2012, por suspensión del servicio con reclamo en trámite, solicitando la anulación de los recibos de enero y febrero de 2012.

Mediante Resolución N° TM-N-F-14581-2012 de fecha 02 de febrero de 2012, Telefónica Móviles emitió respuesta al reclamo declarándolo infundado; no obstante, no elevó el cargo de notificación de dicha resolución.

Posteriormente, luego de presentada la queja, mediante comunicación de fecha 29 de marzo de 2012 Telefónica Móviles indica que ha reconsiderado su decisión efectuando el ajuste del monto reclamado.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 19 de abril de 2012, declaró fundada la queja, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado al no haber cumplido con alcanzar el correspondiente cargo de notificación. No obstante, los extremos de queja por la suspensión de servicio con reclamo en trámite y queja por la solicitud de anulación de los recibos de enero y febrero de 2012 fueron declarados infundado e improcedente, respectivamente.

Reclamo:	09.01.2012
Plazo para resolver:	20.02.2012
<b>Plazo para notificar:</b>	<b>05.03.2012</b>



Fecha de la resolución de primera instancia:	02.02.2012
Carta de ajuste:	29.03.2012
Queja:	20.03.2012

### 13. Expediente N° 01709–2012/TRASU/RQJ (Luis Carrasco Tincopa)

Con fecha 20 de marzo de 2012, el señor Luis Carrasco Tincopa, usuario del servicio brindado por Telefónica Móviles, presentó queja por falta de respuesta al reclamo N° MLF-1-682414-2011 por la facturación del servicio roaming internacional incluida en el recibo de noviembre de 2011 por el monto de S/. 1106.99 nuevos soles correspondiente al servicio telefónico 996605989.

Mediante Resolución N° TM-R-F-682414-2011 de fecha 18 de enero de 2012, Telefónica Móviles emitió respuesta al reclamo declarándolo infundado; no obstante, no elevó el cargo de notificación de dicha resolución.

Posteriormente, luego de presentada la queja, mediante comunicación de fecha 29 de marzo de 2012 Telefónica Móviles indica que ha reconsiderado su decisión efectuando el ajuste del monto reclamado.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 19 de abril de 2012, declaró fundada la queja en todos sus extremos, en tanto Telefónica Móviles en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado al no haber cumplido con alcanzar el correspondiente cargo de notificación.

Reclamo:	08.12.2011
Plazo para resolver:	19.01.2012
<b>Plazo para notificar:</b>	<b>02.02.2012</b>
Fecha de la resolución de primera instancia:	18.01.2012
Carta de ajuste:	29.03.2012
Queja:	20.03.2012

### 14. Expediente N° 01710–2012/TRASU/RQJ (Diego Fernando Sanabria Rico)

Con fecha 20 de marzo de 2012, el señor Diego Fernando Sanabria Rico, usuario del servicio brindado por Telefónica Móviles, presentó queja por falta de respuesta al reclamo N° MLF-1-681097-2011 por la facturación incluida en el recibo de noviembre de 2011 por el monto de S/. 170.77 nuevos soles correspondiente al servicio telefónico 981776706.



Mediante Resolución N° TM-R-F-681097-2011 de fecha 18 de enero de 2012, Telefónica Móviles emitió respuesta al reclamo declarándolo infundado; no obstante, no elevó el cargo de notificación de dicha resolución.

Posteriormente, luego de presentada la queja, mediante comunicación de fecha 29 de marzo de 2012 Telefónica Móviles indica que ha reconsiderado su decisión efectuando el ajuste del monto reclamado.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 19 de abril de 2012, declaró fundada la queja en todos sus extremos, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado al no haber cumplido con alcanzar el correspondiente cargo de notificación.

Reclamo:	07.12.2011
Plazo para resolver:	19.01.2012
<b>Plazo para notificar:</b>	<b>02.02.2012</b>
Fecha de la resolución de primera instancia:	18.01.2012
Carta de ajuste:	29.03.2012
Queja:	20.03.2012

#### 15. Expediente N° 01715–2012/TRASU/RQJ (María Del Carmen Tincoso Gaona)

Con fecha 20 de marzo de 2012, la señora María Del Carmen Tincoso Gaona, usuaria del servicio brindado por Telefónica Móviles, presentó queja por falta de respuesta al reclamo N° MLF-8-4088-2012 por la facturación incluida en el recibo de diciembre de 2011 por el monto de S/. 150.60 nuevos soles correspondiente al servicio telefónico 990956119.

Mediante Resolución N° TM-R-F-4088-2012 de fecha 31 de enero de 2012, Telefónica Móviles emitió respuesta al reclamo declarándolo infundado; no obstante, no elevó el cargo de notificación de dicha resolución.

Posteriormente, luego de presentada la queja, mediante comunicación de fecha 29 de marzo de 2012 Telefónica Móviles indica que ha reconsiderado su decisión efectuando el ajuste del monto reclamado.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 19 de abril de 2012, declaró fundada la queja en todos sus extremos, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado al no haber cumplido con alcanzar el correspondiente cargo de notificación.

Reclamo:	04.01.2012
Plazo para resolver:	15.02.2012
<b>Plazo para notificar:</b>	<b>29.03.2012</b>
Fecha de la resolución	31.01.2012



de primera instancia:	
Carta de ajuste:	29.03.2012
Queja:	20.03.2012

#### 16. Expediente N° 01726–2012/TRASU/RQJ (Carlos Yoffre Velit López)

Con fecha 21 de marzo de 2012, el señor Carlos Yoffre Velit López, usuario del servicio brindado por Telefónica Móviles, presentó queja por falta de respuesta al reclamo N° MLF-349-33021-2012 por la facturación del cargo fijo y cargo por reconexión incluida en el recibo de enero de 2012 por el monto de S/. 55.59 nuevos soles correspondiente al servicio telefónico 995676716.

Mediante Resolución N° TM-N-F-33021-2012 de fecha 10 de febrero de 2012, Telefónica Móviles emitió respuesta al reclamo declarándolo infundado; no obstante, no elevó el cargo de notificación de dicha resolución.

Posteriormente, luego de presentada la queja, mediante comunicación de fecha 30 de marzo de 2012 Telefónica Móviles indica que ha reconsiderado su decisión efectuando el ajuste del monto reclamado.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 19 de abril de 2012, declaró fundada la queja en todos sus extremos, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado al no haber cumplido con alcanzar el correspondiente cargo de notificación.

Reclamo:	16.01.2012
Plazo para resolver:	27.02.2013
<b>Plazo para notificar:</b>	<b>12.03.2012</b>
Fecha de la resolución de primera instancia:	10.02.2012
Carta de ajuste:	30.03.2012
Queja:	21.03.2012

#### 17. Expediente N° 01727–2012/TRASU/RQJ (Jenny María Salas Berrospi)

Con fecha 21 de marzo de 2012, la señorita Jenny María Salas Berrospi, usuaria del servicio brindado por Telefónica Móviles, presentó queja por falta de respuesta al reclamo N° MLF-349-684924-2011 por la facturación incluida en el recibo de noviembre de 2011 por el monto de S/. 220.93 nuevos soles correspondiente al servicio telefónico 949482299.

Mediante Resolución N° TM-N-F-684924-2011 de fecha 18 de enero de 2012, Telefónica Móviles emitió respuesta al reclamo declarándolo infundado; no obstante, no elevó el cargo de notificación de dicha resolución.



Posteriormente, luego de presentada la queja, mediante comunicación de fecha 30 de marzo de 2012 Telefónica Móviles indica que ha reconsiderado su decisión efectuando el ajuste del monto reclamado.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 19 de abril de 2012, declaró fundada la queja en todos sus extremos, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado al no haber cumplido con alcanzar el correspondiente cargo de notificación.

Reclamo:	09.12.2011
Plazo para resolver:	20.01.2012
<b>Plazo para notificar:</b>	<b>03.02.2012</b>
Fecha de la resolución de primera instancia:	18.01.2012
Carta de ajuste:	30.03.2012
Queja:	21.03.2012

#### 18. Expediente N° 01760–2012/TRASU/RQJ (Carla Ingrid Veliz Vasquez)

Con fecha 22 de marzo de 2012, la señorita Carla Ingrid Veliz Vasquez, usuaria del servicio brindado por Telefónica Móviles, presentó queja por falta de respuesta al reclamo N° MLF-346-54108-2012 por la facturación del servicio roaming internacional incluida en el recibo de enero de 2012 por el monto de S/. 5553.87 nuevos soles correspondiente al servicio telefónico 958641802.

Mediante Resolución N° TM-R-F-54108-2012 de fecha 07 de marzo de 2012, Telefónica Móviles emitió respuesta al reclamo declarándolo infundado; no obstante, no elevó el cargo de notificación de dicha resolución.

Posteriormente, luego de presentada la queja, mediante comunicación de fecha 02 de abril de 2012 Telefónica Móviles indica que ha reconsiderado su decisión efectuando el ajuste del monto reclamado.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 19 de abril de 2012, declaró fundada la queja en todos sus extremos, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado al no haber cumplido con alcanzar el correspondiente cargo de notificación.

Reclamo:	25.01.2012
Plazo para resolver:	07.03.2012
<b>Plazo para notificar:</b>	<b>21.03.2012</b>
Fecha de la resolución de primera instancia:	07.03.2012
Carta de ajuste:	02.04.2012
Queja:	22.03.2012



### 19. Expediente N° 01799–2012/TRASU/RQJ (Editora Del País S.A.C.)

Con fecha 24 de marzo de 2012, la empresa Editora Del País S.A.C., usuario del servicio brindado por Telefónica Móviles, presentó queja por falta de respuesta al reclamo N° MLF-349-691205-2011 por la facturación incluida en el recibo de octubre de 2011 por el monto de S/. 87.77 nuevos soles correspondiente al servicio telefónico 975367540.

Mediante Resolución N° TM-R-F-691205-2011 de fecha 23 de enero de 2012, Telefónica Móviles emitió respuesta al reclamo declarándolo infundado; no obstante, no elevó el cargo de notificación de dicha resolución.

Posteriormente, luego de presentada la queja, mediante comunicación de fecha 02 de abril de 2012 Telefónica Móviles indica que ha reconsiderado su decisión efectuando el ajuste del monto reclamado.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 29 de marzo de 2012, declaró fundada la queja en todos sus extremos, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado al no haber cumplido con alcanzar el correspondiente cargo de notificación.

Reclamo:	24.01.2012
Plazo para resolver:	06.03.2012
<b>Plazo para notificar:</b>	<b>20.03.2012</b>
Fecha de la resolución de primera instancia:	16.02.2012
Carta de ajuste:	09.04.2012
Queja:	27.03.2012

### 20. Expediente N° 01843–2012/TRASU/RQJ (Tesda S.A.)

Con fecha 27 de marzo de 2012, la empresa **Tesda S.A.**, usuario del servicio brindado por Telefónica Móviles, presentó queja por falta de respuesta al reclamo N° MJF-349-52488-2012 por la facturación incluida en el recibo de enero de 2012 por el monto de S/. 367.26 nuevos soles correspondiente al servicio C010066145.

Mediante Resolución N° TM-N-F-52488-2012 de fecha 16 de febrero de 2012, Telefónica Móviles emitió respuesta al reclamo declarándolo infundado; no obstante, no elevó el cargo de notificación de dicha resolución.

Posteriormente, luego de presentada la queja, mediante comunicación de fecha 09 de abril de 2012 Telefónica Móviles indica que ha reconsiderado su decisión efectuando el ajuste del monto reclamado.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 26 de abril de e 2012, declaró fundada la queja en todos sus extremos, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado al no haber cumplido con alcanzar el correspondiente cargo de notificación.



Reclamo:	24.01.2012
Plazo para resolver:	06.03.2012
<b>Plazo para notificar:</b>	<b>20.03.2012</b>
Fecha de la resolución de primera instancia:	16.02.2012
Carta de ajuste:	09.04.2012
Queja:	27.03.2012

## 21. Expediente N° 01850–2012/TRASU/RQJ (Melva Sonia Aguilar Farfán)

Con fecha 27 de marzo de 2012, la señorita Melva Sonia Aguilar Farfán, usuaria del servicio brindado por Telefónica Móviles, presentó queja por falta de respuesta al reclamo N° MLF-349-726871-2011 por la facturación del consumo local incluida en el recibo de 2011 por el monto de S/. 226.68 nuevos soles correspondiente al servicio telefónico 998475321.

Mediante Resolución N° TM-N-F-726871-2011 de fecha 03 de febrero de 2012, Telefónica Móviles emitió respuesta al reclamo declarándolo infundado; no obstante, no elevó el cargo de notificación de dicha resolución.

Posteriormente, luego de presentada la queja, mediante comunicación de fecha 09 de abril de 2012 Telefónica Móviles indica que ha reconsiderado su decisión efectuando el ajuste del monto reclamado.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 26 de abril de 2012, declaró fundada la queja en todos sus extremos, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado al no haber cumplido con alcanzar el correspondiente cargo de notificación.

Reclamo:	30.12.2011
Plazo para resolver:	10.02.2012
<b>Plazo para notificar:</b>	<b>24.02.2012</b>
Fecha de la resolución de primera instancia:	03.02.2012
Carta de ajuste:	09.04.2012
Queja:	27.03.2012

## 22. Expediente N° 01853–2012/TRASU/RQJ (Francisco Ponce De León Pineda)

Con fecha 27 de marzo de 2012, el señor Francisco Ponce De León Pineda, usuario del servicio brindado por Telefónica Móviles, presentó queja por falta de respuesta a los reclamos N° MVF-13-661872-2011 y N° MVF-13-720367-2011 por la facturación incluida en los recibos de noviembre y diciembre por el monto de S/. 62.53 nuevos soles cada uno correspondiente al servicio telefónico.

Mediante Resolución N° TM-R-F-661872-2011 de fecha 09 de enero de 2012, Telefónica Móviles emitió respuesta al reclamo declarándolo infundado e



improcedente; no obstante, no elevó el cargo de notificación de dicha resolución.

Posteriormente, luego de presentada la queja, mediante comunicación de fecha 09 de abril de 2012 Telefónica Móviles indica que ha reconsiderado su decisión efectuando el ajuste del monto reclamado.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 26 de abril de 2012, declaró fundada la queja en todos sus extremos, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado al no haber cumplido con alcanzar el correspondiente cargo de notificación.

Reclamo MVF-13-661872-2011:	25.11.2011
Plazo para resolver:	09.01.2012
<b>Plazo para notificar:</b>	<b>23.01.2012</b>
Fecha de la resolución de primera instancia:	09.01.2012
Carta de ajuste:	09.04.2012
Queja:	27.03.2012

Reclamo MVF-13-720367-2011:	26.12.2011
Plazo para resolver:	06.02.2012
<b>Plazo para notificar:</b>	<b>20.02.2012</b>
Fecha de la resolución de primera instancia:	09.01.2012
Carta de ajuste:	09.04.2012
Queja:	27.03.2012

### 23. Expediente N° 01871–2012/TRASU/RQJ (Luz Virginia Agurto Cruz)

Con fecha 28 de marzo de 2012, la señorita **Luz Virginia Agurto Cruz**, usuaria del servicio brindado por Telefónica Móviles, presentó queja por falta de respuesta al reclamo N° MLF-58-707632-2011.

Mediante Resolución N° TM-R-F-707632-2011 de fecha 31 de enero de 2012, Telefónica Móviles emitió respuesta al reclamo declarándolo infundado; no obstante, no elevó el cargo de notificación de dicha resolución.

Posteriormente, luego de presentada la queja, mediante comunicación de fecha 09 de abril de 2012 Telefónica Móviles indica que ha reconsiderado su decisión efectuando el ajuste del monto reclamado.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 26 de abril de 2012, declaró fundada la queja en todos sus extremos, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado al no haber cumplido con alcanzar el correspondiente cargo de notificación.

Reclamo:	20.12.2011
Plazo para resolver:	31.01.2012
<b>Plazo para notificar:</b>	<b>14.02.2012</b>
Fecha de la resolución de primera instancia:	31.01.2012
Carta de ajuste:	09.04.2012
Queja:	28.03.2012



#### 24. Expediente N° 1904-2012/TRASU/RQJ (Carlos Alberto Morales Vega)

Con fecha 29 de marzo de 2012, el señor Carlos Alberto Morales Vega, usuario del servicio brindado por Telefónica Móviles, presentó queja por falta de respuesta al reclamo N° MLF-1-25327-2012.

Mediante Resolución N° TM-R-F-25327-2012 de fecha 01 de febrero de 2012, Telefónica Móviles emitió respuesta al reclamo declarándolo infundado; no obstante, no elevó el cargo de notificación de dicha resolución.

Posteriormente, luego de presentada la queja, mediante comunicación de fecha 11 de abril de 2012 Telefónica Móviles indica que ha reconsiderado su decisión efectuando el ajuste del monto reclamado.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 26 de abril de 2012, declaró fundada la queja en todos sus extremos, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado al no haber cumplido con alcanzar el correspondiente cargo de notificación.

Reclamo:	12.01.2012
Plazo para resolver:	23.02.2012
<b>Plazo para notificar:</b>	<b>08.03.2012</b>
Fecha de la resolución de primera instancia:	01.02.2012
Carta de ajuste:	11.04.2012
Queja:	29.03.2012

#### 25. Expediente N° 02171-2012/TRASU/RQJ (Edwin Venegas Gutiérrez)

Con fecha 12 de abril de 2012, el señor Edwin Venegas Gutiérrez, usuario del servicio brindado por Telefónica Móviles, presentó queja por falta de respuesta al reclamo N° MLF-310-69316-2012 y por suspensión del servicio con reclamo en trámite.

Mediante Resolución N° TM-R-F-69316-2012 de fecha 17 de febrero de 2012, Telefónica Móviles emitió respuesta al reclamo declarándolo infundado; no obstante, no elevó el cargo de notificación de dicha resolución.

Posteriormente, luego de presentada la queja, mediante comunicación de fecha 23 de abril de 2012 Telefónica Móviles indica que ha reconsiderado su decisión efectuando el ajuste del monto reclamado.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 29 de marzo de 2012, declaró fundada la queja en el extremo referido a la falta de respuesta al reclamo N° MLF-310-69316-2012, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado



respuesta oportuna al reclamo presentado al no haber cumplido con alcanzar el correspondiente cargo de notificación; e infundado con relación a la suspensión del servicio con reclamo en trámite.

Reclamo:	02.02.2012
Plazo para resolver:	15.03.2012
<b>Plazo para notificar:</b>	<b>29.03.2012</b>
Fecha de la resolución de primera instancia:	17.02.2012
Carta de ajuste:	23.04.2012
Queja:	12.04.2012

## 26. Expediente N° 02286–2012/TRASU/RQJ (Rubén Eráclides Salas Bañes)

Con fecha 20 de abril de 2012, el señor Rubén Eráclides Salas Bañes, usuario del servicio brindado por Telefónica Móviles, presentó queja por falta de respuesta al reclamo N° MLF-65-38079-2012 por la facturación incluida en el recibo de diciembre de 2011 por el monto de S/. 302.15 nuevos soles correspondiente al servicio telefónico 950008178; y por no permitir la presentación de un reclamo.

Mediante Resolución N° TM-R-F-38079-2012 de fecha 28 de febrero de 2012, Telefónica Móviles emitió respuesta al reclamo declarándolo infundado; no obstante, no elevó el cargo de notificación de dicha resolución.

Posteriormente, luego de presentada la queja, mediante comunicación de fecha 02 de mayo de 2012 Telefónica Móviles indica que ha reconsiderado su decisión efectuando el ajuste del monto reclamado.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 17 de mayo de 2012, declaró fundada la queja en todos sus extremos, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado al no haber cumplido con alcanzar el correspondiente cargo de notificación.

Reclamo:	18.01.2012
Plazo para resolver:	29.02.2012
<b>Plazo para notificar:</b>	<b>14.03.2012</b>
Fecha de la resolución de primera instancia:	28.02.2012
Carta de ajuste:	03.05.2012
Queja:	20.04.2012

## 27. Expediente N° 2299-2012/TRASU/RQJ (Mikrotik Perú E.I.R.L.)

Con fecha 19 de abril de 2012, la empresa **Mikrotik Perú E.I.R.L.**, usuario del servicio brindado por Telefónica Móviles, presentó queja por falta de respuesta al reclamo N° MLF-11-35722-2012 por la facturación del servicio roaming internacional incluida en el recibo de noviembre de 2011 por el monto de S/. 780.76 nuevos soles correspondiente al servicio telefónico 999046598.



Mediante Resolución N° TM-N-F-35722-2012 de fecha 14 de febrero de 2012, Telefónica Móviles emitió respuesta al reclamo declarándolo infundado; no obstante, no elevó el cargo de notificación de dicha resolución.

Posteriormente, luego de presentada la queja, mediante comunicación de fecha 30 de abril de 2012 Telefónica Móviles indica que ha reconsiderado su decisión efectuando el ajuste del monto reclamado.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 17 de mayo de 2012, declaró fundada la queja en todos sus extremos, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado al no haber cumplido con alcanzar el correspondiente cargo de notificación.

Reclamo:	17.01.2012
Plazo para resolver:	28.02.2012
<b>Plazo para notificar:</b>	<b>13.03.2012</b>
Fecha de la resolución de primera instancia:	14.02.2012
Carta de ajuste:	30.04.2012
Queja:	19.04.2012

## 28. Expediente N° 2338-2012/TRASU/RQJ (Ana María Lara Carrión)

Con fecha 20 de abril de 2012, la señorita Ana María Lara Carrión, usuario del servicio brindado por Telefónica Móviles, presentó queja por falta de respuesta al reclamo N° MLF-1-29008-2012 por la facturación incluida en el recibo de diciembre de 2011 por el monto de S/. 49.17 nuevos soles y por suspensión del servicio con reclamo en trámite.

Mediante Resolución N° TM-R-F-29008-2012 de fecha 22 de febrero de 2012, Telefónica Móviles emitió respuesta al reclamo declarándolo infundado; no obstante, no elevó el cargo de notificación de dicha resolución.

Posteriormente, luego de presentada la queja, mediante comunicación de fecha 03 de mayo de 2012 Telefónica Móviles indica que ha reconsiderado su decisión efectuando el ajuste del monto reclamado.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 22 de mayo de 2012, declaró fundada la queja en el extremo referido a la falta de respuesta al reclamo N° MLF-11-35722-2012, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado al no haber cumplido con alcanzar el correspondiente cargo de notificación; e infundado con relación a la suspensión del servicio con reclamo en trámite

Reclamo:	13.01.2012
Plazo para resolver:	24.02.2012
<b>Plazo para notificar:</b>	<b>09.03.2012</b>
Fecha de la resolución de primera instancia:	22.02.2012
Carta de ajuste:	03.05.2012



Queja:	20.04.2012
--------	------------

### 29. Expediente N° 2500-2012/TRASU/RQJ (Constructora e Inmobiliaria Global Project S.A.)

Con fecha 03 de mayo de 2012, la empresa Constructora e Inmobiliaria Global Project, presentó queja por falta de respuesta al reclamo N° MLF-8-714293-2011 por la facturación del consumo adicional incluida en el recibo de noviembre de 2011 por el monto de S/. 112.11 nuevos soles correspondiente al servicio telefónico 945016990, y por la suspensión del servicio con reclamo en trámite.

Mediante Resolución N° TM-N-F-714293-2011 de fecha 18 de enero de 2012, Telefónica Móviles emitió respuesta al reclamo declarándolo infundado; no obstante, no elevó el cargo de notificación de dicha resolución.

Posteriormente, luego de presentada la queja, mediante comunicación de fecha 04 de mayo de 2012 Telefónica Móviles indica que ha reconsiderado su decisión efectuando el ajuste del monto reclamado.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 30 de mayo de 2012, declaró fundada la queja por falta de respuesta al reclamo N° MLF-8-714293-2011, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado al no haber cumplido con alcanzar el correspondiente cargo de notificación; e infundada en el extremo por suspensión del servicio con reclamo en trámite.

Reclamo:	22.12.2011
Plazo para resolver:	02.02.2012
<b>Plazo para notificar:</b>	<b>16.02.2012</b>
Fecha de la resolución de primera instancia:	18.01.2012
Carta de ajuste:	04.05.2012
Queja:	03.02.2012

### 30. Expediente N° 2690-2012/TRASU/RQJ (Enrique Arturo Agreda Hidalgo)

Con fecha 14 de mayo de 2012, la señorita Enrique Arturo Agreda Hidalgo, usuario del servicio brindado por Telefónica Móviles, presentó queja por falta de respuesta al reclamo N° MLF-1-161576-2012 por la facturación del servicio roaming internacional incluida en el recibo de febrero de 2012 por el monto de S/. 5215.95 nuevos soles correspondiente al servicio telefónico 990189343.

Mediante Resolución N° TM-R-F-161576-2012 de fecha 16 de abril de 2012, Telefónica Móviles emitió respuesta al reclamo declarándolo infundado; no obstante, no elevó el cargo de notificación de dicha resolución.

Posteriormente, luego de presentada la queja, mediante comunicación de fecha 15 de marzo de 2012 Telefónica Móviles indica que ha reconsiderado su decisión efectuando el ajuste del monto reclamado.



El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 08 de junio de 2012, declaró fundada la queja por falta de respuesta al reclamo N° MLF-1-161576-2012; en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado al no haber cumplido con alcanzar el correspondiente cargo de notificación; en cuanto al extremo referido a la suspensión con reclamo en trámite se declaró infundado.

Reclamo:	13.03.2012
Plazo para resolver:	26.04.2012
<b>Plazo para notificar:</b>	<b>11.05.2012</b>
Fecha de la resolución de primera instancia:	16.04.2012
Carta de ajuste:	23.05.2012
Queja:	14.05.2012

#### IV. CUESTIÓN PREVIA

Previamente a resolver el presente caso, conviene precisar que mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL publicada el 04 de julio de 2013 se aprobó el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones – RFIS, que derogó el RGIS.

De esta manera, conforme a lo establecido por la Disposición Complementaria Transitoria del RFIS, los procedimientos que se encuentren en trámite a la fecha de su entrada en vigencia, continúan rigiéndose por las disposiciones bajo las cuales se iniciaron, salvo en lo que les sea más favorable al administrado.

En consecuencia, el presente procedimiento se regirá por lo dispuesto en el RGIS.

#### V. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

##### 5.1 NORMAS APLICABLES:

Las normas aplicables en el presente procedimiento administrativo sancionador son las siguientes:

- a) Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, Ley N° 27336 (en adelante, la Ley de Facultades del OSIPTEL).
- b) Resolución N° 003-2003-CD/OSIPTEL, Reglamento de Organización y Funciones del TRASU (en adelante, el Reglamento de Organización y Funciones del TRASU).
- c) Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 002-99-CD/OSIPTEL (en adelante, el RGIS).



- d) Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL que aprueba la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, la Directiva de Reclamos) y sus modificatorias.
- e) Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la LPAG).

## 5.2 ANÁLISIS DE LA PRESUNTA INFRACCIÓN Y DE LOS DESCARGOS PRESENTADOS POR TELEFÓNICA MÓVILES:

### 5.2.1 DE LA INFRACCIÓN TIPIFICADA EN EL ARTÍCULO 57° DE LA DIRECTIVA:

El artículo 57° de la Directiva de Reclamos tipifica como infracción grave lo siguiente:

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

En este sentido, se considera como infracción grave el incumplimiento por parte de la empresa operadora de lo dispuesto en el artículo 26° del indicado cuerpo normativo, el cual establece, entre otros, que la empresa operadora no podrá exceder de diez (10) días hábiles en notificar su resolución contados desde su expedición:

***“Artículo 26° - 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.”*

En este sentido, el mencionado artículo dispone claramente que las empresas operadoras se encuentran en la obligación de notificar en el plazo de diez días hábiles las resoluciones que emiten.

De esta manera, nos encontramos ante una tipificación indirecta la cual es necesaria para que el operador jurídico pueda contar con un margen de actuación al momento de la determinación de la infracción y, de ser el caso, la determinación de una sanción.

Asimismo, es preciso indicar que en la tipificación indirecta se advierten tres puntos fundamentales, conforme a lo indicado por Nieto<sup>2</sup>: i) el mandato o la prohibición determinada para el administrado; ii) el tipo que advierte

<sup>2</sup> NIETO, Alejandro. *Derecho Administrativo Sancionador*. 1994. p.298.



que el incumplimiento constituye una infracción sancionable; y, iii) la sanción aplicable.

En ese sentido, dichos elementos se cumplen de manera clara y precisa en el caso en concreto, en el cual se dispone la obligación legal de las empresas operadoras de notificar sus resoluciones en el plazo de diez (10) días hábiles desde su expedición.

## 5.2.2 DESCARGOS DE TELEFÓNICA MÓVILES

La empresa operadora en sus descargos cuestiona el intento de sanción basándose en los siguientes argumentos:

### 5.2.2.1 Sobre la extemporaneidad de la notificación de la resolución de los reclamos

Al respecto, Telefónica Móviles señala que:

*“Nuestra empresa, con motivo de las quejas presentadas, tomó conocimiento de la situación de cada procedimiento y cumplió con emitir un pronunciamiento mediante el cual confirma la aplicación del silencio administrativo positivo y varía a favor del cliente la respuesta de todos los reclamos presentados. Así, Telefónica Móviles había otorgado ya la procedencia de los reclamos, antes de la resolución de las referidas quejas por parte del TRASU.*

*Cabe tener presente que, de acuerdo a lo previsto en el artículo 188°, numerales 188.1 y 188.2 de la LPAG, en los casos en que se produce el vencimiento del plazo máximo para resolver un procedimiento administrativo de evaluación previa sujeto al silencio administrativo positivo, la Administración (en el presente caso, la empresa operadora en tanto competente para emitir el pronunciamiento sobre el reclamo en primera instancia) se encuentra legalmente impedida de emitir un pronunciamiento sobre el mismo, toda vez que el silencio administrativo tiene todos los efectos de la resolución que culmina el procedimiento conteniendo un pronunciamiento favorable para el administrado. En dicha situación, únicamente le corresponde emitir una declaración que calificará como constancia del pronunciamiento ficto producido como consecuencia de la aplicación del silencio administrativo positivo.”*

Al respecto, debemos precisar que el silencio administrativo positivo, en adelante SAP, es una técnica administrativa establecida por ley, con la finalidad de garantizar el derecho de petición de los usuarios ante la inacción de la Administración, en este caso, la empresa Telefónica Móviles que actúa como órgano resolutor de primera instancia.

Por tanto, el acogimiento de la pretensión del administrado en virtud



de la aplicación del SAP, no proviene de la voluntad de la administración pública, sino que su aplicación se da por mandato legal.

En ese sentido, el hecho que en un determinado caso, ante la inactividad o respuesta tardía de la administración pública, se aplique el SAP no supone de ninguna manera que haya habido cumplimiento de los plazos legales establecidos; por el contrario, la infracción se ha cometido. La aplicación del SAP no subsana la infracción cometida por la administración pública.

De esta manera, la técnica del SAP no constituye una forma de cumplimiento de la obligación de decidir, ya que esta instituye una prestación positiva consistente en un hacer. De ahí que la aparición del silencio administrativo positivo no exime al órgano competente de su deber de decidir la petición o recurso y acarrea alguna sanción al funcionario omiso<sup>3</sup>.

En este sentido, la consecuencia jurídica establecida en aplicación del SAP, esto es, el acogimiento de la pretensión del reclamante, no enerva la obligación de la empresa operadora de notificar las resoluciones que emite en los plazos y en la forma establecida en el artículo 26° de la Directiva de Reclamos.

Considerando lo antes mencionado, concluimos que de evidenciarse que Telefónica Móviles no realizó la notificación de las resoluciones de primera instancia conforme al plazo de diez (10) días hábiles establecido legalmente, su conducta se subsume en el supuesto de la norma materia de análisis.

### 5.2.2.2 Infracción al Principio de Tipicidad

Telefónica Móviles señala que se habría infringido el principio de tipicidad que regula el procedimiento administrativo sancionador, toda vez que se estaría calificando como infracción la conducta de la empresa operadora, sin que concurren en ella todos los elementos de hecho y condiciones previstas por las normas sancionadoras o las normas que la complementan por remisión.

Al respecto, indican que de acuerdo al artículo 25<sup>o4</sup> de la Directiva

<sup>3</sup> Morón Urbina, Juan (2011). Comentarios a la ley de procedimiento administrativo general. Lima: Gaceta Jurídica, novena edición. Pp331-332

<sup>4</sup> **Artículo 25 - Silencio Administrativo Positivo y Negativo**

Ante las empresas operadoras: Si la empresa operadora no se hubiera pronunciado sobre el objeto del reclamo o sobre la reconsideración dentro de los plazos establecidos en esta Directiva, el usuario reclamante deberá considerar aceptado su reclamo o reconsideración por aplicación del silencio administrativo positivo.

El usuario contará con un plazo de veintidós (22) meses contados desde la fecha en que se le debió de notificar sobre la resolución a su reclamo o recurso, para interponer un recurso de queja, solicitando se



de Reclamos, no es obligatorio elevar las quejas ante el TRASU en los casos en que el usuario haya solicitado la aplicación del silencio administrativo positivo y esta haya sido acogida por la empresa operadora.

En tal sentido concluyen que si el acogimiento de la aplicación del silencio administrativo positivo no obliga a la empresa operadora a elevar al TRASU la queja que eventualmente haya sido presentada por el reclamante, se tiene que la verificación del cumplimiento del artículo 26° de la Directiva de Reclamos y la consecuente determinación de la concurrencia del tipo infractor previsto en el artículo 57° del mencionado dispositivo, solo será realizada respecto de aquellos reclamos de usuarios respecto de los cuales concurren necesariamente las siguientes condiciones:

- (i). Se trate de reclamos de usuarios no resueltos en forma expresa dentro del plazo máximo previsto por el ordenamiento;
- (ii). Que el usuario afectado por la demora haya interpuesto una queja administrativa;
- (iii). Que la empresa operadora, no obstante haber tomado conocimiento de la queja, no considere en el presente caso que concurría el supuesto de aplicación del silencio administrativo positivo.
- (iv). Que al momento de evaluar la queja administrativa, el TRASU determine que en el presente caso concurren los supuestos de aplicación del silencio administrativo.

Al respecto, es preciso señalar que el artículo 230° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que:

“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*

---

defina si era de aplicación el silencio administrativo positivo a su pretensión, sin perjuicio del derecho que tiene el usuario de recurrir a la vía judicial.

En caso la empresa operadora negara encontrarse en un supuesto de aplicación del silencio administrativo positivo, deberá elevar el recurso de queja a fin de que el TRASU determine si es o no aplicable. No es exigible la obligación de elevar el recurso ante el Tribunal en los casos que, habiéndose el usuario solicitado la aplicación del silencio administrativo positivo, esta petición sea acogida por la empresa operadora.

2. Ante el TRASU: Transcurrido el plazo a que se refiere el artículo 43, sin que el recurso de apelación sea resuelto, será de aplicación el silencio administrativo positivo, siempre que la empresa operadora no hubiere elevado dentro del plazo la documentación a la que se refiere el artículo 42, de lo contrario será de aplicación el silencio administrativo negativo.

*reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevamente conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley permita tipificar por vía reglamentaria. (...)*. (El subrayado es nuestro)

En este orden de ideas, es preciso tener en cuenta que la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, Ley N° 27336, permite tipificar vía reglamentaria las conductas que constituyen infracción administrativa.<sup>5</sup>

En este sentido, se ha cumplido con lo dispuesto por el principio de tipicidad en tanto OSIPTEL se encuentra facultado para tipificar sanciones por vía reglamentaria; asimismo, la Directiva de Reclamos establece claramente la presente infracción.

Al respecto, Telefónica Móviles amplía los elementos del supuesto de hecho establecido en la norma que tipifica la infracción a partir de una interpretación errónea del artículo 25° de la Directiva de Reclamos, señalando que, al no ser necesaria la elevación al tribunal de los casos en los cuales el usuario haya solicitado la aplicación del SAP cuya pretensión haya sido acogida, no basta con el incumplimiento, sino que también se requiere, para ser considerada como conducta infractora, que la queja presentada solicitando la aplicación del SAP haya sido rechazada.

De esta manera, tal como se señaló anteriormente, la aplicación del SAP no subsana en lo absoluto la infracción cometida, en tanto constituye un mecanismo establecido por la ley con la finalidad de garantizar los derechos del administrado. Por ello no puede entenderse a la aplicación del SAP como cumplimiento del deber de dar respuesta al pedido del administrado.

En este sentido, la conducta tipificada como infracción, no exige más elemento que el incumplimiento en los plazos de notificación de la resolución de primera instancia, una interpretación distinta devendría en irregular y afectaría gravemente el bien jurídico protegido; en este caso es, el derecho de petición del administrado<sup>6</sup>. De esta manera, es deber de las empresas

<sup>5</sup> **“Artículo 24.- Facultad sancionadora y de tipificación**

24.1 OSIPTEL se encuentra facultado a tipificar los hechos u omisiones que configuran infracciones administrativas y a imponer sanciones en el sector de servicios públicos de telecomunicaciones, en el ámbito de su competencia y con las limitaciones contenidas en esta Ley.(...)”

<sup>6</sup> En el **EXP. N.º 0941-2001-AA/TC** el Tribunal Constitucional ha señalado respecto de ello que, “el contenido esencial del derecho de petición tiene dos aspectos que aparecen de su propia naturaleza y por la especial configuración que le ha dado la Constitución al reconocerlo: el primer aspecto es el relacionado estrictamente con la libertad reconocida a cualquier persona para formular pedidos a la autoridad, y el segundo, irremediablemente unido al anterior, que es el que se refiere a recibir una respuesta del impetrado, respuesta que, de conformidad con lo previsto por la Constitución, debe necesariamente hacerse por escrito y dentro del plazo que la ley establezca”



operadoras no sólo resolver los reclamos oportunamente, sino también notificar la resolución de los mismos dentro de los plazos establecidos, para que sean eficaces.

Cabe señalar, que la infracción contenida en el artículo 26° de la Directiva de Reclamos está directamente relacionada a la importancia de la notificación de los actos administrativos, en tanto, a partir de su realización los administrados toman conocimiento del acto que le concierne y están en posibilidad de efectuar los actos jurídicos procesales necesarios en defensa de sus derechos e intereses. De esta manera, la notificación es un acto directamente vinculado al debido procedimiento y al derecho de defensa de los administrados.

### 5.2.2.3 Infracción al Principio de Predictibilidad

Telefónica Móviles indica que en innumerables resoluciones el TRASU ha declarado “Dar por Concluido” los procedimientos de reclamos iniciados, sin emitir pronunciamiento sobre el fondo, ordenando el archivo de los recursos presentados, al comprobar que en los hechos ya habían sido resueltos conforme lo solicitó el cliente.

En tal sentido señalan que, en virtud del principio de predictibilidad correspondía esperar que el TRASU diera por concluidos aquellos procedimientos de reclamos que fueron elevados en queja y en los que la empresa operadora hubiera declarado previamente procedentes por aplicación del silencio administrativo positivo. Por ello el solo hecho que por una cuestión estrictamente de transparencia se haya optado por elevar las quejas presentadas, aun cuando no se encontraban en la obligación de hacerlo, no puede constituir el elemento determinante para calificar una conducta como infracción.

Al respecto el artículo IV, inc.1 del Título Preliminar de la LPAG dispone:

*1.15 Principio de Predictibilidad.- La autoridad administrativa deberá brindar a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada trámite, de modo tal que a su inicio, el administrado pueda tener una conciencia bastante certera de cuál será el resultado final que se obtendrá<sup>7</sup>.*

---

<sup>7</sup> Artículo IV, inciso 1, literal 1.15 del Título Preliminar de la Ley N.° 27444.



La razón de ser y el fundamento último de este principio lo encontramos en la seguridad jurídica, el mismo que es consustancial al Estado Constitucional y Democrático de Derecho. Este principio busca que los administrados sepan al momento de iniciar el procedimiento cual será el resultado de éste; es por ello que se le impone a la administración pública la obligación de brindar información veraz, completa y confiable.

Lo antes mencionado implica que la administración pública, además de suministrar información verdadera, tiene la obligación de resolver los casos que se le presenten de manera coherente, de tal manera que los administrados tengan la expectativa que su caso será resuelto de acuerdo con los criterios que fueron adoptados en otros casos similares.

Telefónica Móviles señala que, debido a que el TRASU en casos similares anteriores declaró “Dar por Concluido”, le correspondía declarar de la misma manera en los casos que son motivo de iniciación del presente procedimiento sancionador.

Respecto de ello, cabe precisar que las quejas elevadas a este Tribunal y que son materia de iniciación del presente procedimiento sancionador, fueron declaradas fundadas y no concluidas, toda vez que de acuerdo los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL (Resolución N° 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL y 001-2007-LIN/TRASU-OSIPTEL), tanto las empresas operadoras como los usuarios, deben ajustar su actuación procesal al cumplimiento de los plazos previstos en la Directiva de Reclamos, por lo que si los derechos se ejercitan fuera del plazo previsto, no podrán acogerse a las pretensiones alegadas.

En ese sentido, si de la revisión de la documentación indicada, el TRASU advierte que un reclamo o recurso de reconsideración, no ha sido resuelto y notificado oportunamente por la empresa operadora; declarará fundada la queja y aplicará el silencio administrativo positivo al objeto del reclamo.

De la revisión de los expedientes de quejas que son motivo de iniciación del presente procedimiento sancionador, se advierte que los reclamos presentados no fueron notificados a los administrados; puesto que en todos los casos materia del presente procedimiento sancionador, no ha adjuntado constancia de notificación alguna que permita verificar su validez o invalidez. Siendo ello así correspondía declarar fundadas las quejas que fueron presentadas, al margen de si se acogió la pretensión por aplicación del procedimiento administrativo sancionador, y no dar por concluido.

Considerando lo mencionado, se concluye que no se habría infringido el principio de predictibilidad, toda vez que los criterios establecidos en los Lineamientos, son aquellos que este Tribunal adopta para la resolución de las quejas que le sean elevadas, en estricto cumplimiento de lo establecido en la Directiva de Reclamos y además de ello, se encuentran a disposición tanto de las empresas operadoras como de los usuarios.

#### 5.2.2.4 Infracción al Principio de Razonabilidad

Telefónica Móviles señala que el principio de razonabilidad supone que las decisiones que califiquen una conducta como infracción administrativa deben mantener una relación de proporción entre los medios a emplear y los fines públicos a tutelar.

En este sentido, Telefónica Móviles señala que, en tanto han declarado fundado los reclamos por aplicación del SAP, ya se habría cumplido con la finalidad prevista en el artículo 26° de la Directiva de Reclamos, por lo que ya no existiría sustento para la imposición de una sanción como un mecanismo equilibrado de respuesta a la conducta de la empresa operadora.

Al respecto, el artículo 230°, inc. 3 de la LPAG señala lo siguiente:

**“Artículo 230.- Principios de la potestad sancionadora administrativa  
(...)”**

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

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

El artículo señalado consagra en principio de razonabilidad, el cual tiene por objeto que la sanción a imponerse ante una conducta infractora sea proporcional a la infracción cometida. Esto es que el grado de afectación de las sanciones a imponerse sean las justas y necesarias para el logro de los fines perseguidos.

Morón Urbina señala que “el presente artículo incorpora la

*aplicación del principio de razonabilidad al ejercicio de la potestad sancionadora. Lo hace estableciendo que cuando se ejerce dicha potestad, la autoridad debe estar atenta a evitar los dos extremos agraviantes a este principio: la infrapunición y el exceso de punición<sup>8</sup>.*

Al respecto Telefónica Móviles señala que es innecesaria la imposición de la sanción toda vez que la finalidad perseguida por la misma ya se habría cumplido, en tanto los reclamos fueron declarados procedentes y fundados por aplicación del SAP.

Cabe precisar, que la queja es un remedio procesal cuya finalidad es corregir un defecto en la tramitación regular del procedimiento, que en este caso, se encuentra constituido por la omisión de Telefónica Móviles de realizar la notificación de las resoluciones de primera instancia en el plazo legal establecido; puesto que en todos los casos materia del presente procedimiento sancionador, no ha adjuntado constancia de notificación alguna que permita verificar su validez o invalidez. En este sentido, cabe señalar que si bien se ha producido la aplicación del SAP ello no supone el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa, la misma que sólo se ejercita mediante la instauración de un procedimiento administrativo sancionador como el presente

### 5.2.3 ANÁLISIS DE LOS CASOS MATERIA DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO

A continuación, analizaremos los descargos presentados por Telefónica Móviles S.A.

1. Expediente Nº 01051-2012/TRASU/ST-RQJ	
Descargos	Análisis
<p>Telefónica Móviles señala que:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Reclamo: 05 de diciembre de 2011</i></li><li>• <i>Resolución de primera instancia: 17 de enero de 2012</i></li><li>• <i>Queja por falta de respuesta: 17 de febrero de 2012</i></li><li>• <i>Carta SAP: se emitió el 28 de febrero de 2012, declarando procedente reclamo.</i></li></ul> <p><i>Resolución de 1era instancia de fecha 17 de enero de 2012 notificada fuera de plazo.</i></p>	<p>Al respecto, debemos señalar que si bien Telefónica Móviles realiza el ajuste correspondiente dentro de los siete días hábiles que tiene como plazo para elevar la queja, ello no la exime de haber cometido la infracción grave tipificada en el artículo 57° de la Directiva de Reclamos.</p> <p>El incumplimiento a lo normado en el artículo 26° de la Directiva de Reclamos supone que Telefónica Móviles no notificó dentro del plazo de diez días contados luego de la expedición de la resolución de primera instancia.</p>

<sup>8</sup> Morón Urbina, Juan (2011). Comentarios a la ley de procedimiento administrativo general. Lima: Gaceta Jurídica, novena edición. P. 698



<p><i>TRASU declara fundada queja.</i></p> <p><i>Se elevó queja adjuntando carta de procedencia por silencio administrativo positivo.</i></p> <p><i>Se solicita a TRASU declare improcedente queja por haberse sustraído la materia.</i></p>	<p>En ese sentido, la aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, haber realizado la sustracción de la materia no exime a Telefónica Móviles de atentar al derecho previsto en el inc. 7 del artículo 55° de la LPAG:</p> <p><i>“Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>7. Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlo así a las autoridades”</i></p> <p>Al respecto, Telefónica Móviles ha actuado minimizando dicho derecho puesto que si bien emitió la resolución de primera instancia el día 17 de enero de 2012, no realizó el acto de notificación puesto que no ha adjuntado constancia de notificación alguna que permita verificar su validez o invalidez.</p> <p>En ese orden de ideas, Telefónica Móviles ha contravenido también los deberes que la ley le encarga cumplir, dichos deberes están establecidos en el inc. 5 y 6 del artículo 75° de la LPAG:</p> <p><i>“Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>5. Realizar las actuaciones a su cargo en tiempo hábil, para facilitar a los administrados el ejercicio oportuno de los actos procedimentales de su cargo.</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>6. Resolver explícitamente todas las solicitudes presentas, salvo en aquellos procedimientos de aprobación automática.”</i></p>
--	--

<b>2. Expediente N° 01413-2012/TRASU/ST-RQJ</b>	
<b>Descargos</b>	<b>Análisis</b>
<p>Telefónica Móviles señala que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reclamo: 07 de diciembre de 2011</i></li> <li>• <i>Resolución de primera instancia: 19 de enero de 2012</i></li> <li>• <i>Queja por falta de respuesta: 07 de marzo de 2012</i></li> <li>• <i>Carta SAP: se emitió el 15 de marzo de 2012, declarando procedente</i></li> </ul>	<p>Al respecto, debemos señalar que si bien Telefónica Móviles realiza el ajuste correspondiente dentro de los siete días hábiles que tiene como plazo para elevar la queja, ello no la exime de haber cometido la infracción grave tipificada en el artículo 57° de la Directiva de Reclamos.</p> <p>El incumplimiento a lo normado en el artículo</p>



<p><i>reclamo.</i></p> <p><i>Resolución de 1era instancia de fecha 19 de enero de 2012 notificada fuera de plazo.</i></p> <p><i>TRASU declara fundada queja.</i></p> <p><i>Se elevó queja adjuntando carta de procedencia por silencio administrativo positivo.</i></p> <p><i>Se solicita a TRASU declare improcedente queja por haberse sustraído la materia.</i></p>	<p>26°de la Directiva de Reclamos supone que Telefónica Móviles no notificó dentro del plazo de diez días contados luego de la expedición de la resolución de primera instancia.</p> <p>En ese sentido, la aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, haber realizado la sustracción de la materia no excusa a Telefónica Móviles de atentar al derecho previsto en el inc. 7 del artículo 55° de la LPAG:</p> <p><i>“Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:</i></p> <p><i>7. Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlo así a las autoridades”</i></p> <p>Al respecto, Telefónica Móviles ha actuado minimizando dicho derecho puesto que si bien emitió la resolución de primera instancia el día 19 de enero de 2012, no realizó el acto de notificación puesto que no ha adjuntado constancia de notificación alguna que permita verificar su validez o invalidez</p> <p>En ese orden de ideas, Telefónica Móviles ha contravenido también los deberes que la ley le encarga cumplir, dichos deberes están establecidos en el inc. 5 y 6 del artículo 75° de la LPAG:</p> <p><i>“Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:</i></p> <p><i>5. Realizar las actuaciones a su cargo en tiempo hábil, para facilitar a los administrados el ejercicio oportuno de los actos procedimentales de su cargo.</i></p> <p><i>6. Resolver explícitamente todas las solicitudes presentas, salvo en aquellos procedimientos de aprobación automática.”</i></p>
--	---

<b>3. Expediente Nº 01521-2012/TRASU/ST-RQJ</b>	
<b>Descargos</b>	<b>Análisis</b>
<p>Telefónica Móviles señala que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reclamo: 15 de diciembre de 2011</i></li> <li>• <i>Resolución de primera instancia: 12 de enero de 2012</i></li> </ul>	<p>Al respecto, debemos señalar que si bien Telefónica Móviles realiza el ajuste correspondiente dentro de los siete días hábiles que tiene como plazo para elevar la queja, ello no la exime de haber cometido la</p>



<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Queja por falta de respuesta: 12 de marzo de 2012</i></li> <li>• <i>Carta SAP: se emitió el 21 de marzo de 2012, declarando procedente reclamo.</i></li> </ul> <p><i>Resolución de 1era instancia de fecha 12 de enero de 2012 notificada fuera de plazo.</i></p> <p><i>TRASU declara fundada queja.</i></p> <p><i>Se elevó queja adjuntando carta de procedencia por silencio administrativo positivo.</i></p> <p><i>Se solicita a TRASU declare improcedente queja por haberse sustraído la materia.</i></p>	<p>infracción grave tipificada en el artículo 57° de la Directiva de Reclamos.</p> <p>El incumplimiento a lo normado en el artículo 26° de la Directiva de Reclamos supone que Telefónica Móviles no notificó dentro del plazo de diez días contados luego de la expedición de la resolución de primera instancia.</p> <p>En ese sentido, la aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, haber realizado la sustracción de la materia no excusa a Telefónica Móviles de atentar al derecho previsto en el inc. 7 del artículo 55° de la LPAG:</p> <p><i>“Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>7. Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlo así a las autoridades”</i></p> <p>Al respecto, Telefónica Móviles ha actuado minimizando dicho derecho puesto que si bien emitió la resolución de primera instancia el día 12 de enero de 2012, no realizó el acto de notificación puesto que no ha adjuntado constancia de notificación alguna que permita verificar su validez o invalidez</p> <p>En ese orden de ideas, Telefónica Móviles ha contravenido también los deberes que la ley le encarga cumplir, dichos deberes están establecidos en el inc. 5 y 6 del artículo 75° de la LPAG:</p> <p><i>“Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>5. Realizar las actuaciones a su cargo en tiempo hábil, para facilitar a los administrados el ejercicio oportuno de los actos procedimentales de su cargo.</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>6. Resolver explícitamente todas las solicitudes presentas, salvo en aquellos procedimientos de aprobación automática.”</i></p>
--	---

<b>4. Expediente Nº 01612-2012/TRASU/ST-RQJ</b>	
<b>Descargos</b>	<b>Análisis</b>
Telefónica Móviles señala que:	Al respecto, debemos señalar que si bien Telefónica Móviles realiza el ajuste



- *Reclamo: 14 de diciembre de 2011*
- *Resolución de primera instancia: 24 de enero de 2012*
- *Queja por falta de respuesta: 15 de marzo de 2012*
- *Carta SAP: se emitió el 26 de marzo de 2012, declarando procedente reclamo.*

*Resolución de 1era instancia de fecha 24 de enero de 2012 notificada fuera de plazo.*

*TRASU declara fundada queja.*

*Se elevó queja adjuntando carta de procedencia por silencio administrativo positivo.*

*Se solicita a TRASU declare improcedente queja por haberse sustraído la materia.*

correspondiente dentro de los siete días hábiles que tiene como plazo para elevar la queja, ello no la exime de haber cometido la infracción grave tipificada en el artículo 57° de la Directiva de Reclamos.

El incumplimiento a lo normado en el artículo 26° de la Directiva de Reclamos supone que Telefónica Móviles no notificó dentro del plazo de diez días contados luego de la expedición de la resolución de primera instancia.

En ese sentido, la aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, haber realizado la sustracción de la materia no excusa a Telefónica Móviles de atentar al derecho previsto en el inc. 7 del artículo 55° de la LPAG:

*“Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:*

- 7. Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlo así a las autoridades”*

Al respecto, Telefónica Móviles ha actuado minimizando dicho derecho puesto que si bien emitió la resolución de primera instancia el día 24 de enero de 2012, no realizó el acto de notificación puesto que no ha adjuntado constancia de notificación alguna que permita verificar su validez o invalidez

En ese orden de ideas, Telefónica Móviles ha contravenido también los deberes que la ley le encarga cumplir, dichos deberes están establecidos en el inc. 5 y 6 del artículo 75° de la LPAG:

*“Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:*

- 5. Realizar las actuaciones a su cargo en tiempo hábil, para facilitar a los administrados el ejercicio oportuno de los actos procedimentales de su cargo.*
- 6. Resolver explícitamente todas las solicitudes presentas, salvo en aquellos procedimientos de aprobación automática.”*



5. Expediente Nº 01633-2012/TRASU/ST-RQJ	
Descargos	Análisis
<p>Telefónica Móviles señala que:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Reclamo: 09 de diciembre de 2011</i></li><li>• <i>Resolución de primera instancia: 20 de enero de 2012</i></li><li>• <i>Queja por falta de respuesta: 16 de marzo de 2012</i></li><li>• <i>Carta SAP: se emitió el 27 de marzo de 2012, declarando procedente reclamo.</i></li></ul> <p><i>Resolución de 1era instancia de fecha 20 de enero de 2012 notificada fuera de plazo.</i></p> <p><i>TRASU declara fundada queja.</i></p> <p><i>Se elevó queja adjuntando carta de procedencia por silencio administrativo positivo.</i></p> <p><i>Se solicita a TRASU declare improcedente queja por haberse sustraído la materia.</i></p>	<p>Al respecto, debemos señalar que si bien Telefónica Móviles realiza el ajuste correspondiente dentro de los siete días hábiles que tiene como plazo para elevar la queja, ello no la exime de haber cometido la infracción grave tipificada en el artículo 57° de la Directiva de Reclamos.</p> <p>El incumplimiento a lo normado en el artículo 26° de la Directiva de Reclamos supone que Telefónica Móviles no notificó dentro del plazo de diez días contados luego de la expedición de la resolución de primera instancia.</p> <p>En ese sentido, la aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, haber realizado la sustracción de la materia no excusa a Telefónica Móviles de atentar al derecho previsto en el inc. 7 del artículo 55° de la LPAG:</p> <p><i>“Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>7. Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlo así a las autoridades”</i></p> <p>Al respecto, Telefónica Móviles ha actuado minimizando dicho derecho puesto que si bien emitió la resolución de primera instancia el día 20 de enero de 2012, no realizó el acto de notificación puesto que no ha adjuntado constancia de notificación alguna que permita verificar su validez o invalidez</p> <p>En ese orden de ideas, Telefónica Móviles ha contravenido también los deberes que la ley le encarga cumplir, dichos deberes están establecidos en el inc. 5 y 6 del artículo 75° de la LPAG:</p> <p><i>“Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>5. Realizar las actuaciones a su cargo en tiempo hábil, para facilitar a los administrados el ejercicio oportuno de los actos procedimentales de su cargo.</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>6. Resolver explícitamente todas las solicitudes presentas, salvo en</i></p>



	<i>aquellos procedimientos de aprobación automática.”</i>
--	---

6. Expediente Nº 01637-2012/TRASU/ST-RQJ	
Descargos	Análisis
<p>Telefónica Móviles señala que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reclamo: 02 de diciembre de 2011</i></li> <li>• <i>Resolución de primera instancia: 16 de enero de 2012</i></li> <li>• <i>Queja por falta de respuesta: 16 de marzo de 2012</i></li> <li>• <i>Carta SAP: se emitió el 27 de marzo de 2012, declarando procedente reclamo.</i></li> </ul> <p><i>Resolución de 1era instancia de fecha 16 de enero de 2012 notificada fuera de plazo.</i></p> <p><i>TRASU declara fundada queja.</i></p> <p><i>Se elevó queja adjuntando carta de procedencia por silencio administrativo positivo.</i></p> <p><i>Se solicita a TRASU declare improcedente queja por haberse sustraído la materia.</i></p>	<p>Al respecto, debemos señalar que si bien Telefónica Móviles realiza el ajuste correspondiente dentro de los siete días hábiles que tiene como plazo para elevar la queja, ello no la exime de haber cometido la infracción grave tipificada en el artículo 57° de la Directiva de Reclamos.</p> <p>El incumplimiento a lo normado en el artículo 26° de la Directiva de Reclamos supone que Telefónica Móviles no notificó dentro del plazo de diez días contados luego de la expedición de la resolución de primera instancia.</p> <p>En ese sentido, la aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, haber realizado la sustracción de la materia no excusa a Telefónica Móviles de atentar al derecho previsto en el inc. 7 del artículo 55° de la LPAG:</p> <p><i>“Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>7. Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlo así a las autoridades”</i></p> <p>Al respecto, Telefónica Móviles ha actuado minimizando dicho derecho puesto que si bien emitió la resolución de primera instancia el día 16 de enero de 2012, no realizó el acto de notificación puesto que no ha adjuntado constancia de notificación alguna que permita verificar su validez o invalidez</p> <p>En ese orden de ideas, Telefónica Móviles ha contravenido también los deberes que la ley le encarga cumplir, dichos deberes están establecidos en el inc. 5 y 6 del artículo 75° de la LPAG:</p> <p><i>“Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>5. Realizar las actuaciones a su cargo en tiempo hábil, para facilitar a los administrados el ejercicio oportuno de los actos procedimentales de su cargo.</i></p>



	6. Resolver explícitamente todas las solicitudes presentas, salvo en aquellos procedimientos de aprobación automática.”
--	---

7. Expediente Nº 01638-2012/TRASU/ST-RQJ	
Descargos	Análisis
<p>Telefónica Móviles señala que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclamo: 17 de diciembre de 2011</li> <li>• Resolución de primera instancia: 26 de enero de 2012</li> <li>• Queja por falta de respuesta: 16 de marzo de 2012</li> <li>• Carta SAP: se emitió el 27 de marzo de 2012, declarando procedente reclamo.</li> </ul> <p>Resolución de 1era instancia de fecha 26 de enero de 2012 notificada fuera de plazo.</p> <p>TRASU declara fundada queja.</p> <p>Se elevó queja adjuntando carta de procedencia por silencio administrativo positivo.</p> <p>Se solicita a TRASU declare improcedente queja por haberse sustraído la materia.</p>	<p>Al respecto, debemos señalar que si bien Telefónica Móviles realiza el ajuste correspondiente dentro de los siete días hábiles que tiene como plazo para elevar la queja, ello no la exime de haber cometido la infracción grave tipificada en el artículo 57° de la Directiva de Reclamos.</p> <p>El incumplimiento a lo normado en el artículo 26° de la Directiva de Reclamos supone que Telefónica Móviles no notificó dentro del plazo de diez días contados luego de la expedición de la resolución de primera instancia.</p> <p>En ese sentido, la aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, haber realizado la sustracción de la materia no excusa a Telefónica Móviles de atentar al derecho previsto en el inc. 7 del artículo 55° de la LPAG:</p> <p>“Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:</p> <p>7. Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlo así a las autoridades”</p> <p>Al respecto, Telefónica Móviles ha actuado minimizando dicho derecho puesto que si bien emitió la resolución de primera instancia el día 26 de enero de 2012, no realizó el acto de notificación puesto que no ha adjuntado constancia de notificación alguna que permita verificar su validez o invalidez</p> <p>En ese orden de ideas, Telefónica Móviles ha contravenido también los deberes que la ley le encarga cumplir, dichos deberes están establecidos en el inc. 5 y 6 del artículo 75° de la LPAG:</p> <p>“Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:</p> <p>5. Realizar las actuaciones a su cargo en tiempo hábil, para facilitar a los</p>



	<p><i>administrados el ejercicio oportuno de los actos procedimentales de su cargo.</i></p> <p>6. <i>Resolver explícitamente todas las solicitudes presentas, salvo en aquellos procedimientos de aprobación automática.”</i></p>
--	---

8. Expediente N° 01664-2012/TRASU/ST-RQJ	
Descargos	Análisis
<p>Telefónica Móviles señala que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reclamo: 16 de diciembre de 2011</i></li> <li>• <i>Resolución de primera instancia: 23 de enero de 2012</i></li> <li>• <i>Queja por falta de respuesta: 19 de marzo de 2012</i></li> <li>• <i>Carta SAP: se emitió el 28 de marzo de 2012, declarando procedente reclamo.</i></li> </ul> <p><i>Resolución de 1era instancia de fecha 23 de enero de 2012 notificada fuera de plazo.</i></p> <p><i>TRASU declara fundada queja.</i></p> <p><i>Se elevó queja adjuntando carta de procedencia por silencio administrativo positivo.</i></p> <p><i>Se solicita a TRASU declare improcedente queja por haberse sustraído la materia.</i></p>	<p>Al respecto, debemos señalar que si bien Telefónica Móviles realiza el ajuste correspondiente dentro de los siete días hábiles que tiene como plazo para elevar la queja, ello no la exime de haber cometido la infracción grave tipificada en el artículo 57° de la Directiva de Reclamos.</p> <p>El incumplimiento a lo normado en el artículo 26° de la Directiva de Reclamos supone que Telefónica Móviles no notificó dentro del plazo de diez días contados luego de la expedición de la resolución de primera instancia.</p> <p>En ese sentido, la aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, haber realizado la sustracción de la materia no excusa a Telefónica Móviles de atentar al derecho previsto en el inc. 7 del artículo 55° de la LPAG:</p> <p><i>“Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:</i></p> <p>7. <i>Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlo así a las autoridades”</i></p> <p>Al respecto, Telefónica Móviles ha actuado minimizando dicho derecho puesto que si bien emitió la resolución de primera instancia el día 23 de enero de 2012, no realizó el acto de notificación puesto que no ha adjuntado constancia de notificación alguna que permita verificar su validez o invalidez.</p> <p>En ese orden de ideas, Telefónica Móviles ha contravenido también los deberes que la ley le encarga cumplir, dichos deberes están establecidos en el inc. 5 y 6 del artículo 75° de la LPAG:</p> <p><i>“Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:</i></p>



	<p>5. <i>Realizar las actuaciones a su cargo en tiempo hábil, para facilitar a los administrados el ejercicio oportuno de los actos procedimentales de su cargo.</i></p> <p>6. <i>Resolver explícitamente todas las solicitudes presentas, salvo en aquellos procedimientos de aprobación automática.”</i></p>
--	--

<b>9. Expediente N° 01670-2012/TRASU/ST-RQJ</b>	
<b>Descargos</b>	<b>Análisis</b>
<p>Telefónica Móviles señala que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reclamo: 20 de diciembre de 2011</i></li> <li>• <i>Resolución de primera instancia: 12 de enero de 2012</i></li> <li>• <i>Queja por falta de respuesta: 19 de marzo de 2012</i></li> <li>• <i>Carta SAP: se emitió el 28 de marzo de 2012, declarando procedente reclamo.</i></li> </ul> <p><i>Resolución de 1era instancia de fecha 12 de enero de 2012 notificada fuera de plazo.</i></p> <p><i>TRASU declara fundada queja.</i></p> <p><i>Se elevó queja adjuntando carta de procedencia por silencio administrativo positivo.</i></p> <p><i>Se solicita a TRASU declare improcedente queja por haberse sustraído la materia.</i></p>	<p>Al respecto, debemos señalar que si bien Telefónica Móviles realiza el ajuste correspondiente dentro de los siete días hábiles que tiene como plazo para elevar la queja, ello no la exime de haber cometido la infracción grave tipificada en el artículo 57° de la Directiva de Reclamos.</p> <p>El incumplimiento a lo normado en el artículo 26° de la Directiva de Reclamos supone que Telefónica Móviles no notificó dentro del plazo de diez días contados luego de la expedición de la resolución de primera instancia.</p> <p>En ese sentido, la aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, haber realizado la sustracción de la materia no excusa a Telefónica Móviles de atentar al derecho previsto en el inc. 7 del artículo 55° de la LPAG:</p> <p><i>“Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:</i></p> <p style="padding-left: 20px;"><i>7. Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlo así a las autoridades”</i></p> <p>Al respecto, Telefónica Móviles ha actuado minimizando dicho derecho puesto que si bien emitió la resolución de primera instancia el día 12 de enero de 2012, no realizó el acto de notificación puesto que no ha adjuntado constancia de notificación alguna que permita verificar su validez o invalidez.</p> <p>En ese orden de ideas, Telefónica Móviles ha contravenido también los deberes que la ley le encarga cumplir, dichos deberes están establecidos en el inc. 5 y 6 del artículo 75° de la LPAG:</p> <p><i>“Son deberes de las autoridades respecto del</i></p>



	<p><i>procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. <i>Realizar las actuaciones a su cargo en tiempo hábil, para facilitar a los administrados el ejercicio oportuno de los actos procedimentales de su cargo.</i></li> <li>6. <i>Resolver explícitamente todas las solicitudes presentas, salvo en aquellos procedimientos de aprobación automática.”</i></li> </ol>
--	---

10. Expediente Nº 01672-2012/TRASU/ST-RQJ	
Descargos	Análisis
<p>Telefónica Móviles señala que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reclamo: 07 de diciembre de 2011</i></li> <li>• <i>Resolución de primera instancia: 19 de enero de 2012</i></li> <li>• <i>Queja por falta de respuesta: 07 de marzo de 2012</i></li> <li>• <i>Carta SAP: se emitió el 15 de marzo de 2012, declarando procedente reclamo.</i></li> </ul> <p><i>Resolución de 1era instancia de fecha 17 de enero de 2012 notificada fuera de plazo.</i></p> <p><i>TRASU declara fundada queja.</i></p> <p><i>Se elevó queja adjuntando carta de procedencia por silencio administrativo positivo.</i></p> <p><i>Se solicita a TRASU declare improcedente queja por haberse sustraído la materia.</i></p>	<p>En primer lugar, es preciso indicar que los datos señalados por Telefónica Móviles no corresponden al presente expediente, tales como la fecha de resolución de primera instancia y la fecha de la presentación de la queja por falta de respuesta.</p> <p>Sin perjuicio de ello, debemos señalar que si bien Telefónica Móviles realiza el ajuste correspondiente dentro de los siete días hábiles que tiene como plazo para elevar la queja, ello no la exime de haber cometido la infracción grave tipificada en el artículo 57° de la Directiva de Reclamos.</p> <p>El incumplimiento a lo normado en el artículo 26° de la Directiva de Reclamos supone que Telefónica Móviles no notificó dentro del plazo de diez días contados luego de la expedición de la resolución de primera instancia.</p> <p>En ese sentido, la aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, haber realizado la sustracción de la materia no excusa a Telefónica Móviles de atentar al derecho previsto en el inc. 7 del artículo 55° de la LPAG:</p> <p><i>“Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. <i>Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlo así a las autoridades”</i></li> </ol> <p>Al respecto, Telefónica Móviles ha actuado minimizando dicho derecho puesto que si bien emitió la resolución de primera instancia el día 27 de enero de 2012, no realizó el acto de notificación puesto que no ha adjuntado constancia de notificación alguna que permita</p>



	<p>verificar su validez o invalidez</p> <p>En ese orden de ideas, Telefónica Móviles ha contravenido también los deberes que la ley le encarga cumplir, dichos deberes están establecidos en el inc. 5 y 6 del artículo 75° de la LPAG:</p> <p><i>“Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. <i>Realizar las actuaciones a su cargo en tiempo hábil, para facilitar a los administrados el ejercicio oportuno de los actos procedimentales de su cargo.</i></li> <li>6. <i>Resolver explícitamente todas las solicitudes presentas, salvo en aquellos procedimientos de aprobación automática.”</i></li> </ol>
--	--

11. Expediente Nº 01676-2012/TRASU/ST-RQJ	
Descargos	Análisis
<p>Telefónica Móviles señala que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reclamo: 13 de diciembre de 2011</i></li> <li>• <i>Resolución de primera instancia: 23 de enero de 2012</i></li> <li>• <i>Queja por falta de respuesta: 19 de marzo de 2012</i></li> <li>• <i>Carta SAP: se emitió el 27 de marzo de 2012, declarando procedente reclamo.</i></li> </ul> <p><i>Resolución de 1era instancia de fecha 12 de enero de 2012 notificada fuera de plazo.</i></p> <p><i>TRASU declara fundada queja.</i></p> <p><i>Se elevó queja adjuntando carta de procedencia por silencio administrativo positivo.</i></p> <p><i>Se solicita a TRASU declare improcedente queja por haberse sustraído la materia.</i></p>	<p>Al respecto, debemos señalar que si bien Telefónica Móviles realiza el ajuste correspondiente dentro de los siete días hábiles que tiene como plazo para elevar la queja, ello no la exime de haber cometido la infracción grave tipificada en el artículo 57° de la Directiva de Reclamos.</p> <p>El incumplimiento a lo normado en el artículo 26° de la Directiva de Reclamos supone que Telefónica Móviles no notificó dentro del plazo de diez días contados luego de la expedición de la resolución de primera instancia.</p> <p>En ese sentido, la aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, haber realizado la sustracción de la materia no excusa a Telefónica Móviles de atentar al derecho previsto en el inc. 7 del artículo 55° de la LPAG:</p> <p><i>“Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. <i>Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlo así a las autoridades”</i></li> </ol> <p>Al respecto, Telefónica Móviles ha actuado minimizando dicho derecho puesto que si bien emitió la resolución de primera instancia el día 23 de enero de 2012, no realizó el acto de</p>



	<p>notificación puesto que no ha adjuntado constancia de notificación alguna que permita verificar su validez o invalidez</p> <p>En ese orden de ideas, Telefónica Móviles ha contravenido también los deberes que la ley le encarga cumplir, dichos deberes están establecidos en el inc. 5 y 6 del artículo 75° de la LPAG:</p> <p><i>“Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. <i>Realizar las actuaciones a su cargo en tiempo hábil, para facilitar a los administrados el ejercicio oportuno de los actos procedimentales de su cargo.</i></li> <li>6. <i>Resolver explícitamente todas las solicitudes presentas, salvo en aquellos procedimientos de aprobación automática.”</i></li> </ol>
--	--

<b>12. Expediente Nº 01706-2012/TRASU/ST-RQJ</b>	
<b>Descargos</b>	<b>Análisis</b>
<p>Telefónica Móviles señala que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reclamo: 09 de enero de 2012</i></li> <li>• <i>Resolución de primera instancia: 02 de febrero de 2012</i></li> <li>• <i>Queja por falta de respuesta: 20 de marzo de 2012</i></li> <li>• <i>Carta SAP: se emitió el 29 de marzo de 2012, declarando procedente reclamo.</i></li> </ul> <p><i>Resolución de 1era instancia de fecha 02 de febrero de 2012 notificada fuera de plazo.</i></p> <p><i>TRASU declara fundada queja.</i></p> <p><i>Se elevó queja adjuntando carta de procedencia por silencio administrativo positivo.</i></p> <p><i>Se solicita a TRASU declare improcedente queja por haberse sustraído la materia.</i></p>	<p>Al respecto, debemos señalar que si bien Telefónica Móviles realiza el ajuste correspondiente dentro de los siete días hábiles que tiene como plazo para elevar la queja, ello no la exime de haber cometido la infracción grave tipificada en el artículo 57° de la Directiva de Reclamos.</p> <p>El incumplimiento a lo normado en el artículo 26° de la Directiva de Reclamos supone que Telefónica Móviles no notificó dentro del plazo de diez días contados luego de la expedición de la resolución de primera instancia.</p> <p>En ese sentido, la aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, haber realizado la sustracción de la materia no excusa a Telefónica Móviles de atentar al derecho previsto en el inc. 7 del artículo 55° de la LPAG:</p> <p><i>“Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. <i>Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlo así a las autoridades”</i></li> </ol> <p>Al respecto, Telefónica Móviles ha actuado minimizando dicho derecho puesto que si bien</p>



	<p>emitió la resolución de primera instancia el día 02 de febrero de 2012, no realizó el acto de notificación puesto que no ha adjuntado constancia de notificación alguna que permita verificar su validez o invalidez</p> <p>En ese orden de ideas, Telefónica Móviles ha contravenido también los deberes que la ley le encarga cumplir, dichos deberes están establecidos en el inc. 5 y 6 del artículo 75° de la LPAG:</p> <p><i>“Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. <i>Realizar las actuaciones a su cargo en tiempo hábil, para facilitar a los administrados el ejercicio oportuno de los actos procedimentales de su cargo.</i></li> <li>6. <i>Resolver explícitamente todas las solicitudes presentas, salvo en aquellos procedimientos de aprobación automática.”</i></li> </ol>
--	--

<b>13. Expediente Nº 01709-2012/TRASU/ST-RQJ</b>	
<b>Descargos</b>	<b>Análisis</b>
<p>Telefónica Móviles señala que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reclamo: 08 de diciembre de 2012</i></li> <li>• <i>Resolución de primera instancia: 18 de enero de 2012</i></li> <li>• <i>Queja por falta de respuesta: 20 de marzo de 2012</i></li> <li>• <i>Carta SAP: se emitió el 29 de marzo de 2012, declarando procedente reclamo.</i></li> </ul> <p><i>Resolución de 1era instancia de fecha 18 de enero de 2012 notificada fuera de plazo.</i></p> <p><i>TRASU declara fundada queja.</i></p> <p><i>Se elevó queja adjuntando carta de procedencia por silencio administrativo positivo.</i></p> <p><i>Se solicita a TRASU declare improcedente queja por haberse sustraído la materia.</i></p>	<p>Al respecto, debemos señalar que si bien Telefónica Móviles realiza el ajuste correspondiente dentro de los siete días hábiles que tiene como plazo para elevar la queja, ello no la exime de haber cometido la infracción grave tipificada en el artículo 57° de la Directiva de Reclamos.</p> <p>El incumplimiento a lo normado en el artículo 26° de la Directiva de Reclamos supone que Telefónica Móviles no notificó dentro del plazo de diez días contados luego de la expedición de la resolución de primera instancia.</p> <p>En ese sentido, la aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, haber realizado la sustracción de la materia no excusa a Telefónica Móviles de atentar al derecho previsto en el inc. 7 del artículo 55° de la LPAG:</p> <p><i>“Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. <i>Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlo así a las autoridades”</i></li> </ol>



	<p>Al respecto, Telefónica Móviles ha actuado minimizando dicho derecho puesto que si bien emitió la resolución de primera instancia el día 18 de enero de 2012, no realizó el acto de notificación puesto que no ha adjuntado constancia de notificación alguna que permita verificar su validez o invalidez</p> <p>En ese orden de ideas, Telefónica Móviles ha contravenido también los deberes que la ley le encarga cumplir, dichos deberes están establecidos en el inc. 5 y 6 del artículo 75° de la LPAG:</p> <p><i>“Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. <i>Realizar las actuaciones a su cargo en tiempo hábil, para facilitar a los administrados el ejercicio oportuno de los actos procedimentales de su cargo.</i></li> <li>6. <i>Resolver explícitamente todas las solicitudes presentas, salvo en aquellos procedimientos de aprobación automática.”</i></li> </ol>
--	--

<b>14. Expediente Nº 01710-2012/TRASU/ST-RQJ</b>	
<b>Descargos</b>	<b>Análisis</b>
<p>Telefónica Móviles señala que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reclamo: 07 de diciembre de 2012</i></li> <li>• <i>Resolución de primera instancia: 02 de febrero de 2012</i></li> <li>• <i>Queja por falta de respuesta: 20 de marzo de 2012</i></li> <li>• <i>Carta SAP: se emitió el 29 de marzo de 2012, declarando procedente reclamo.</i></li> </ul> <p><i>Resolución de 1era instancia de fecha 02 de febrero de 2012 notificada fuera de plazo.</i></p> <p><i>TRASU declara fundada queja.</i></p> <p><i>Se elevó queja adjuntando carta de procedencia por silencio administrativo positivo.</i></p> <p><i>Se solicita a TRASU declare improcedente queja por haberse sustraído la materia.</i></p>	<p>En primer lugar, es preciso indicar que los datos señalados por Telefónica Móviles no corresponden al presente expediente, tales como la fecha de resolución de primera instancia.</p> <p>Sin perjuicio de ello, debemos señalar que si bien Telefónica Móviles realiza el ajuste correspondiente dentro de los siete días hábiles que tiene como plazo para elevar la queja, ello no la exime de haber cometido la infracción grave tipificada en el artículo 57° de la Directiva de Reclamos.</p> <p>El incumplimiento a lo normado en el artículo 26° de la Directiva de Reclamos supone que Telefónica Móviles no notificó dentro del plazo de diez días contados luego de la expedición de la resolución de primera instancia.</p> <p>En ese sentido, la aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, haber realizado la sustracción de la materia no excusa a Telefónica Móviles de atentar al derecho previsto en el inc. 7 del artículo 55° de la LPAG:</p>



	<p><i>“Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:</i></p> <p><i>7. Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlo así a las autoridades”</i></p> <p>Al respecto, Telefónica Móviles ha actuado minimizando dicho derecho puesto que si bien emitió la resolución de primera instancia el día 18 de enero de 2012, no realizó el acto de notificación puesto que no ha adjuntado constancia de notificación alguna que permita verificar su validez o invalidez</p> <p>En ese orden de ideas, Telefónica Móviles ha contravenido también los deberes que la ley le encarga cumplir, dichos deberes están establecidos en el inc. 5 y 6 del artículo 75° de la LPAG:</p> <p><i>“Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:</i></p> <p><i>5. Realizar las actuaciones a su cargo en tiempo hábil, para facilitar a los administrados el ejercicio oportuno de los actos procedimentales de su cargo.</i></p> <p><i>6. Resolver explícitamente todas las solicitudes presentas, salvo en aquellos procedimientos de aprobación automática.”</i></p>
--	---

<b>15. Expediente Nº 01715-2012/TRASU/ST-RQJ</b>	
<b>Descargos</b>	<b>Análisis</b>
<p>Telefónica Móviles señala que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reclamo: 04 de enero de 2012</i></li> <li>• <i>Resolución de primera instancia: 31 de enero de 2012</i></li> <li>• <i>Queja por falta de respuesta: 20 de marzo de 2012</i></li> <li>• <i>Carta SAP: se emitió el 29 de marzo de 2012, declarando procedente reclamo.</i></li> </ul> <p><i>Resolución de 1era instancia de fecha 31 de enero de 2012 notificada fuera de plazo.</i></p> <p><i>TRASU declara fundada queja.</i></p> <p><i>Se elevó queja adjuntando carta de procedencia por silencio administrativo</i></p>	<p>Al respecto, debemos señalar que si bien Telefónica Móviles realiza el ajuste correspondiente dentro de los siete días hábiles que tiene como plazo para elevar la queja, ello no la exime de haber cometido la infracción grave tipificada en el artículo 57° de la Directiva de Reclamos.</p> <p>El incumplimiento a lo normado en el artículo 26° de la Directiva de Reclamos supone que Telefónica Móviles no notificó dentro del plazo de diez días contados luego de la expedición de la resolución de primera instancia.</p> <p>En ese sentido, la aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, haber realizado la sustracción de la materia no excusa a Telefónica Móviles de atentar al</p>



<p><i>positivo.</i></p> <p><i>Se solicita a TRASU declare improcedente queja por haberse sustraído la materia.</i></p>	<p>derecho previsto en el inc. 7 del artículo 55° de la LPAG:</p> <p><i>“Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:</i></p> <p><i>7. Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlo así a las autoridades”</i></p> <p>Al respecto, Telefónica Móviles ha actuado minimizando dicho derecho puesto que si bien emitió la resolución de primera instancia el día 31 de enero de 2012, no realizó el acto de notificación puesto que no ha adjuntado constancia de notificación alguna que permita verificar su validez o invalidez</p> <p>En ese orden de ideas, Telefónica Móviles ha contravenido también los deberes que la ley le encarga cumplir, dichos deberes están establecidos en el inc. 5 y 6 del artículo 75° de la LPAG:</p> <p><i>“Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:</i></p> <p><i>5. Realizar las actuaciones a su cargo en tiempo hábil, para facilitar a los administrados el ejercicio oportuno de los actos procedimentales de su cargo.</i></p> <p><i>6. Resolver explícitamente todas las solicitudes presentas, salvo en aquellos procedimientos de aprobación automática.”</i></p>
--	---

<b>16. Expediente N° 01726-2012/TRASU/ST-RQJ</b>	
<b>Descargos</b>	<b>Análisis</b>
<p>Telefónica Móviles señala que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reclamo: 16 de enero de 2012</i></li> <li>• <i>Resolución de primera instancia: 10 de febrero de 2012</i></li> <li>• <i>Queja por falta de respuesta: 21 de marzo de 2012</i></li> <li>• <i>Carta SAP: se emitió el 30 de marzo de 2012, declarando procedente reclamo.</i></li> </ul> <p><i>Resolución de 1era instancia de fecha 10 de febrero de 2012 notificada fuera de plazo.</i></p> <p><i>TRASU declara fundada queja.</i></p>	<p>Al respecto, debemos señalar que si bien Telefónica Móviles realiza el ajuste correspondiente dentro de los siete días hábiles que tiene como plazo para elevar la queja, ello no la exime de haber cometido la infracción grave tipificada en el artículo 57° de la Directiva de Reclamos.</p> <p>El incumplimiento a lo normado en el artículo 26° de la Directiva de Reclamos supone que Telefónica Móviles no notificó dentro del plazo de diez días contados luego de la expedición de la resolución de primera instancia.</p> <p>En ese sentido, la aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia,</p>



<p>Se elevó queja adjuntando carta de procedencia por silencio administrativo positivo.</p> <p>Se solicita a TRASU declare improcedente queja por haberse sustraído la materia.</p>	<p>haber realizado la sustracción de la materia no excusa a Telefónica Móviles de atentar al derecho previsto en el inc. 7 del artículo 55° de la LPAG:</p> <p><i>“Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:</i></p> <p><i>7. Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlo así a las autoridades”</i></p> <p>Al respecto, Telefónica Móviles ha actuado minimizando dicho derecho puesto que si bien emitió la resolución de primera instancia el día 10 de febrero de 2012, no realizó el acto de notificación puesto que no ha adjuntado constancia de notificación alguna que permita verificar su validez o invalidez</p> <p>En ese orden de ideas, Telefónica Móviles ha contravenido también los deberes que la ley le encarga cumplir, dichos deberes están establecidos en el inc. 5 y 6 del artículo 75° de la LPAG:</p> <p><i>“Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:</i></p> <p><i>5. Realizar las actuaciones a su cargo en tiempo hábil, para facilitar a los administrados el ejercicio oportuno de los actos procedimentales de su cargo.</i></p> <p><i>6. Resolver explícitamente todas las solicitudes presentas, salvo en aquellos procedimientos de aprobación automática.”</i></p>
---	---

<b>17. Expediente N° 01727-2012/TRASU/ST-RQJ</b>	
<b>Descargos</b>	<b>Análisis</b>
<p>Telefónica Móviles señala que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reclamo: 09 de diciembre de 2012</i></li> <li>• <i>Resolución de primera instancia: 07 de marzo de 2012</i></li> <li>• <i>Queja por falta de respuesta: 21 de marzo de 2012</i></li> <li>• <i>Carta SAP: se emitió el 30 de marzo de 2012, declarando procedente reclamo.</i></li> </ul> <p><i>Resolución de 1era instancia de fecha 07 de marzo de 2012 notificada fuera de plazo.</i></p>	<p>En primer lugar, es preciso indicar que los datos señalados por Telefónica Móviles no corresponden al presente expediente, tales como la fecha de resolución de primera instancia.</p> <p>Sin perjuicio de ello, debemos señalar que si bien Telefónica Móviles realiza el ajuste correspondiente dentro de los siete días hábiles que tiene como plazo para elevar la queja, ello no la exime de haber cometido la infracción grave tipificada en el artículo 57° de la Directiva de Reclamos.</p>



<p><i>TRASU declara fundada queja.</i></p> <p><i>Se elevó queja adjuntando carta de procedencia por silencio administrativo positivo.</i></p> <p><i>Se solicita a TRASU declare improcedente queja por haberse sustraído la materia.</i></p>	<p>El incumplimiento a lo normado en el artículo 26° de la Directiva de Reclamos supone que Telefónica Móviles no notificó dentro del plazo de diez días contados luego de la expedición de la resolución de primera instancia.</p> <p>En ese sentido, la aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, haber realizado la sustracción de la materia no excusa a Telefónica Móviles de atentar al derecho previsto en el inc. 7 del artículo 55° de la LPAG:</p> <p><i>“Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>7. Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlo así a las autoridades”</i></p> <p>Al respecto, Telefónica Móviles ha actuado minimizando dicho derecho puesto que si bien emitió la resolución de primera instancia el día 18 de enero de 2012, no realizó el acto de notificación puesto que no ha adjuntado constancia de notificación alguna que permita verificar su validez o invalidez</p> <p>En ese orden de ideas, Telefónica Móviles ha contravenido también los deberes que la ley le encarga cumplir, dichos deberes están establecidos en el inc. 5 y 6 del artículo 75° de la LPAG:</p> <p><i>“Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>5. Realizar las actuaciones a su cargo en tiempo hábil, para facilitar a los administrados el ejercicio oportuno de los actos procedimentales de su cargo.</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>6. Resolver explícitamente todas las solicitudes presentas, salvo en aquellos procedimientos de aprobación automática.”</i></p>
--	--

<b>18. Expediente N° 01760-2012/TRASU/ST-RQJ</b>	
<b>Descargos</b>	<b>Análisis</b>
<p>Telefónica Móviles señala que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reclamo: 25 de enero de 2012</i></li> <li>• <i>Resolución de primera instancia: 07 de marzo de 2012</i></li> <li>• <i>Queja por falta de respuesta: 22 de</i></li> </ul>	<p>Al respecto, debemos señalar que si bien Telefónica Móviles realiza el ajuste correspondiente dentro de los siete días hábiles que tiene como plazo para elevar la queja, ello no la exime de haber cometido la infracción grave tipificada en el artículo 57° de</p>



<p>marzo de 2012</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Carta SAP: se emitió el 02 de abril de 2012, declarando procedente reclamo.</i></li> </ul> <p><i>Resolución de 1era instancia de fecha 07 de marzo de 2012 notificada fuera de plazo.</i></p> <p><i>TRASU declara fundada queja.</i></p> <p><i>Se elevó queja adjuntando carta de procedencia por silencio administrativo positivo.</i></p> <p><i>Se solicita a TRASU declare improcedente queja por haberse sustraído la materia.</i></p>	<p>la Directiva de Reclamos.</p> <p>El incumplimiento a lo normado en el artículo 26° de la Directiva de Reclamos supone que Telefónica Móviles no notificó dentro del plazo de diez días contados luego de la expedición de la resolución de primera instancia.</p> <p>En ese sentido, la aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, haber realizado la sustracción de la materia no excusa a Telefónica Móviles de atentar al derecho previsto en el inc. 7 del artículo 55° de la LPAG:</p> <p><i>“Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>7. Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlos así a las autoridades”</i></p> <p>Al respecto, Telefónica Móviles ha actuado minimizando dicho derecho puesto que si bien emitió la resolución de primera instancia el día 07 de marzo de 2012, no realizó el acto de notificación puesto que no ha adjuntado constancia de notificación alguna que permita verificar su validez o invalidez</p> <p>En ese orden de ideas, Telefónica Móviles ha contravenido también los deberes que la ley le encarga cumplir, dichos deberes están establecidos en el inc. 5 y 6 del artículo 75° de la LPAG:</p> <p><i>“Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>5. Realizar las actuaciones a su cargo en tiempo hábil, para facilitar a los administrados el ejercicio oportuno de los actos procedimentales de su cargo.</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>6. Resolver explícitamente todas las solicitudes presentas, salvo en aquellos procedimientos de aprobación automática.”</i></p>
---	--

<b>19. Expediente Nº 01799-2012/TRASU/ST-RQJ</b>	
<b>Descargos</b>	<b>Análisis</b>
<p>Telefónica Móviles señala que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reclamo: 12 de diciembre de 2012</i></li> <li>• <i>Resolución de primera instancia: 23</i></li> </ul>	<p>Al respecto, debemos señalar que si bien Telefónica Móviles realiza el ajuste correspondiente dentro de los siete días hábiles que tiene como plazo para elevar la</p>



<p>de enero de 2012</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Queja por falta de respuesta: 24 de marzo de 2012</i></li> <li>• <i>Carta SAP: se emitió el 02 de abril de 2012, declarando procedente reclamo.</i></li> </ul> <p><i>Resolución de 1era instancia de fecha 23 de enero de 2012 notificada fuera de plazo.</i></p> <p><i>TRASU declara fundada queja.</i></p> <p><i>Se elevó queja adjuntando carta de procedencia por silencio administrativo positivo.</i></p> <p><i>Se solicita a TRASU declare improcedente queja por haberse sustraído la materia.</i></p>	<p>queja, ello no la exime de haber cometido la infracción grave tipificada en el artículo 57° de la Directiva de Reclamos.</p> <p>El incumplimiento a lo normado en el artículo 26° de la Directiva de Reclamos supone que Telefónica Móviles no notificó dentro del plazo de diez días contados luego de la expedición de la resolución de primera instancia.</p> <p>En ese sentido, la aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, haber realizado la sustracción de la materia no excusa a Telefónica Móviles de atentar al derecho previsto en el inc. 7 del artículo 55° de la LPAG:</p> <p><i>“Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>7. Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlo así a las autoridades”</i></p> <p>Al respecto, Telefónica Móviles ha actuado minimizando dicho derecho puesto que si bien emitió la resolución de primera instancia el día 23 de enero de 2012, no realizó el acto de notificación puesto que no ha adjuntado constancia de notificación alguna que permita verificar su validez o invalidez</p> <p>En ese orden de ideas, Telefónica Móviles ha contravenido también los deberes que la ley le encarga cumplir, dichos deberes están establecidos en el inc. 5 y 6 del artículo 75° de la LPAG:</p> <p><i>“Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>5. Realizar las actuaciones a su cargo en tiempo hábil, para facilitar a los administrados el ejercicio oportuno de los actos procedimentales de su cargo.</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>6. Resolver explícitamente todas las solicitudes presentas, salvo en aquellos procedimientos de aprobación automática.”</i></p>
--	--

<b>20. Expediente Nº 01843-2012/TRASU/ST-RQJ</b>	
<b>Descargos</b>	<b>Análisis</b>
Telefónica Móviles señala que:	Al respecto, debemos señalar que si bien Telefónica Móviles realiza el ajuste



<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Reclamo: 24 de enero de 2012</i></li><li>• <i>Resolución de primera instancia: 16 de febrero de 2012</i></li><li>• <i>Queja por falta de respuesta: 27 de marzo de 2012</i></li><li>• <i>Carta SAP: se emitió el 09 de abril de 2012, declarando procedente reclamo.</i></li></ul> <p><i>Resolución de 1era instancia de fecha 16 de febrero de 2012 notificada fuera de plazo.</i></p> <p><i>TRASU declara fundada queja.</i></p> <p><i>Se elevó queja adjuntando carta de procedencia por silencio administrativo positivo.</i></p> <p><i>Se solicita a TRASU declare improcedente queja por haberse sustraído la materia.</i></p>	<p>correspondiente dentro de los siete días hábiles que tiene como plazo para elevar la queja, ello no la exime de haber cometido la infracción grave tipificada en el artículo 57° de la Directiva de Reclamos.</p> <p>El incumplimiento a lo normado en el artículo 26° de la Directiva de Reclamos supone que Telefónica Móviles no notificó dentro del plazo de diez días contados luego de la expedición de la resolución de primera instancia.</p> <p>En ese sentido, la aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, haber realizado la sustracción de la materia no excusa a Telefónica Móviles de atentar al derecho previsto en el inc. 7 del artículo 55° de la LPAG:</p> <p><i>“Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>7. Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlo así a las autoridades”</i></p> <p>Al respecto, Telefónica Móviles ha actuado minimizando dicho derecho puesto que si bien emitió la resolución de primera instancia el día 16 de febrero de 2012, no realizó el acto de notificación puesto que no ha adjuntado constancia de notificación alguna que permita verificar su validez o invalidez</p> <p>En ese orden de ideas, Telefónica Móviles ha contravenido también los deberes que la ley le encarga cumplir, dichos deberes están establecidos en el inc. 5 y 6 del artículo 75° de la LPAG:</p> <p><i>“Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>5. Realizar las actuaciones a su cargo en tiempo hábil, para facilitar a los administrados el ejercicio oportuno de los actos procedimentales de su cargo.</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>6. Resolver explícitamente todas las solicitudes presentas, salvo en aquellos procedimientos de aprobación automática.”</i></p>
---	---



21. Expediente Nº 01850-2012/TRASU/ST-RQJ	
Descargos	Análisis
<p>Telefónica Móviles señala que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reclamo: 30 de diciembre de 2012</i></li> <li>• <i>Resolución de primera instancia: 16 de febrero de 2012</i></li> <li>• <i>Queja por falta de respuesta: 27 de marzo de 2012</i></li> <li>• <i>Carta SAP: se emitió el 09 de abril de 2012, declarando procedente reclamo.</i></li> </ul> <p><i>Resolución de 1era instancia de fecha 16 de febrero de 2012 notificada fuera de plazo.</i></p> <p><i>TRASU declara fundada queja.</i></p> <p><i>Se elevó queja adjuntando resolución sobre procedencia de reclamo. Se indicó que el reclamo fue interpuesto por el señor Jiménez Brozzon Marco Antonio pero la queja fue presentada por la señora Aguilar Farfán Melva Sonia.</i></p>	<p>En primer lugar, es preciso indicar que los datos señalados por Telefónica Móviles no corresponden al presente expediente, tales como la fecha de resolución de primera instancia.</p> <p>Sin perjuicio de ello, debemos señalar que si bien Telefónica Móviles realiza el ajuste correspondiente dentro de los siete días hábiles que tiene como plazo para elevar la queja, ello no la exime de haber cometido la infracción grave tipificada en el artículo 57° de la Directiva de Reclamos.</p> <p>El incumplimiento a lo normado en el artículo 26° de la Directiva de Reclamos supone que Telefónica Móviles no notificó dentro del plazo de diez días contados luego de la expedición de la resolución de primera instancia.</p> <p>En ese sentido, la aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, haber realizado la sustracción de la materia no excusa a Telefónica Móviles de atentar al derecho previsto en el inc. 7 del artículo 55° de la LPAG:</p> <p><i>“Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>7. Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlos así a las autoridades”</i></p> <p>Al respecto, Telefónica Móviles ha actuado minimizando dicho derecho puesto que si bien emitió la resolución de primera instancia el día 03 de febrero de 2012, no realizó el acto de notificación puesto que no ha adjuntado constancia de notificación alguna que permita verificar su validez o invalidez</p> <p>En ese orden de ideas, Telefónica Móviles ha contravenido también los deberes que la ley le encarga cumplir, dichos deberes están establecidos en el inc. 5 y 6 del artículo 75° de la LPAG:</p> <p><i>“Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>5. Realizar las actuaciones a su cargo en tiempo hábil, para facilitar a los</i></p>



	<p><i>administrados el ejercicio oportuno de los actos procedimentales de su cargo.</i></p> <p>6. <i>Resolver explícitamente todas las solicitudes presentas, salvo en aquellos procedimientos de aprobación automática.”</i></p>
--	---

22. Expediente Nº 01853-2012/TRASU/ST-RQJ	
Descargos	Análisis
<p>Telefónica Móviles señala que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reclamo: 21 de noviembre y 26 de diciembre de 2011</i></li> <li>• <i>Resolución de primera instancia: 09 de enero de 2012</i></li> <li>• <i>Queja por falta de respuesta: 20 de marzo de 2012</i></li> <li>• <i>Carta SAP: se emitió el 09 de abril de 2012, declarando procedente reclamo.</i></li> </ul> <p><i>Resolución de 1era instancia de fecha 09 de enero de 2012 notificada fuera de plazo.</i></p> <p><i>TRASU declara fundada queja.</i></p> <p><i>Se elevó queja adjuntando carta de procedencia por silencio administrativo positivo.</i></p> <p><i>Se solicita a TRASU declare improcedente queja por haberse sustraído la materia.</i></p>	<p>En primer lugar, es preciso indicar que los datos señalados por Telefónica Móviles no corresponden al presente expediente, tales como la fecha de la presentación de la queja por falta de respuesta.</p> <p>Sin perjuicio de ello, debemos señalar que si bien Telefónica Móviles realiza el ajuste correspondiente dentro de los siete días hábiles que tiene como plazo para elevar la queja, ello no la exime de haber cometido la infracción grave tipificada en el artículo 57° de la Directiva de Reclamos.</p> <p>El incumplimiento a lo normado en el artículo 26° de la Directiva de Reclamos supone que Telefónica Móviles no notificó dentro del plazo de diez días contados luego de la expedición de la resolución de primera instancia.</p> <p>En ese sentido, la aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, haber realizado la sustracción de la materia no excusa a Telefónica Móviles de atentar al derecho previsto en el inc. 7 del artículo 55° de la LPAG:</p> <p><i>“Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:</i></p> <p>7. <i>Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlo así a las autoridades”</i></p> <p>Al respecto, Telefónica Móviles ha actuado minimizando dicho derecho puesto que si bien emitió la resolución de primera instancia el día 09 de enero de 2012, no realizó el acto de notificación puesto que no ha adjuntado constancia de notificación alguna que permita verificar su validez o invalidez</p> <p>En ese orden de ideas, Telefónica Móviles ha contravenido también los deberes que la ley le encarga cumplir, dichos deberes están</p>



	<p>establecidos en el inc. 5 y 6 del artículo 75° de la LPAG:</p> <p><i>“Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. <i>Realizar las actuaciones a su cargo en tiempo hábil, para facilitar a los administrados el ejercicio oportuno de los actos procedimentales de su cargo.</i></li> <li>6. <i>Resolver explícitamente todas las solicitudes presentas, salvo en aquellos procedimientos de aprobación automática.”</i></li> </ol>
--	--

<b>23. Expediente N° 01871-2012/TRASU/ST-RQJ</b>	
<b>Descargos</b>	<b>Análisis</b>
<p>Telefónica Móviles señala que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reclamo: 20 de diciembre de 2012</i></li> <li>• <i>Resolución de primera instancia: 31 de enero de 2012</i></li> <li>• <i>Queja por falta de respuesta: 28 de marzo de 2012</i></li> <li>• <i>Carta SAP: se emitió el 09 de abril de 2012, declarando procedente reclamo.</i></li> </ul> <p><i>Resolución de 1era instancia de fecha 31 de enero de 2012 notificada fuera de plazo.</i></p> <p><i>TRASU declara fundada queja.</i></p> <p><i>Se elevó queja adjuntando carta de procedencia por silencio administrativo positivo.</i></p> <p><i>Se solicita a TRASU declare improcedente queja por haberse sustraído la materia.</i></p>	<p>Al respecto, debemos señalar que si bien Telefónica Móviles realiza el ajuste correspondiente dentro de los siete días hábiles que tiene como plazo para elevar la queja, ello no la exime de haber cometido la infracción grave tipificada en el artículo 57° de la Directiva de Reclamos.</p> <p>El incumplimiento a lo normado en el artículo 26° de la Directiva de Reclamos supone que Telefónica Móviles no notificó dentro del plazo de diez días contados luego de la expedición de la resolución de primera instancia.</p> <p>En ese sentido, la aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, haber realizado la sustracción de la materia no excusa a Telefónica Móviles de atentar al derecho previsto en el inc. 7 del artículo 55° de la LPAG:</p> <p><i>“Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. <i>Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlos así a las autoridades”</i></li> </ol> <p>Al respecto, Telefónica Móviles ha actuado minimizando dicho derecho puesto que si bien emitió la resolución de primera instancia el día 31 de enero de 2012, no realizó el acto de notificación puesto que no ha adjuntado constancia de notificación alguna que permita verificar su validez o invalidez</p> <p>En ese orden de ideas, Telefónica Móviles ha</p>



	<p>contravenido también los deberes que la ley le encarga cumplir, dichos deberes están establecidos en el inc. 5 y 6 del artículo 75° de la LPAG:</p> <p><i>“Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. <i>Realizar las actuaciones a su cargo en tiempo hábil, para facilitar a los administrados el ejercicio oportuno de los actos procedimentales de su cargo.</i></li> <li>6. <i>Resolver explícitamente todas las solicitudes presentas, salvo en aquellos procedimientos de aprobación automática.”</i></li> </ol>
--	---

<b>24. Expediente Nº 01904-2012/TRASU/ST-RQJ</b>	
<b>Descargos</b>	<b>Análisis</b>
<p>Telefónica Móviles señala que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reclamo: 12 de enero de 2012</i></li> <li>• <i>Resolución de primera instancia: 01 de febrero de 2012</i></li> <li>• <i>Queja por falta de respuesta: 29 de marzo de 2012</i></li> <li>• <i>Carta SAP: se emitió el 11 de abril de 2012, declarando procedente reclamo.</i></li> </ul> <p><i>Resolución de 1era instancia de fecha 01 de febrero de 2012 notificada fuera de plazo.</i></p> <p><i>TRASU declara fundada queja.</i></p> <p><i>Se elevó queja adjuntando carta de procedencia por silencio administrativo positivo.</i></p> <p><i>Se solicita a TRASU declare improcedente queja por haberse sustraído la materia.</i></p>	<p>Al respecto, debemos señalar que si bien Telefónica Móviles realiza el ajuste correspondiente dentro de los siete días hábiles que tiene como plazo para elevar la queja, ello no la exime de haber cometido la infracción grave tipificada en el artículo 57° de la Directiva de Reclamos.</p> <p>El incumplimiento a lo normado en el artículo 26° de la Directiva de Reclamos supone que Telefónica Móviles no notificó dentro del plazo de diez días contados luego de la expedición de la resolución de primera instancia.</p> <p>En ese sentido, la aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, haber realizado la sustracción de la materia no excusa a Telefónica Móviles de atentar al derecho previsto en el inc. 7 del artículo 55° de la LPAG:</p> <p><i>“Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. <i>Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlos así a las autoridades”</i></li> </ol> <p>Al respecto, Telefónica Móviles ha actuado minimizando dicho derecho puesto que si bien emitió la resolución de primera instancia el día 01 de febrero de 2012, no realizó el acto de notificación puesto que no ha adjuntado constancia de notificación alguna que permita verificar su validez o invalidez</p>



	<p>En ese orden de ideas, Telefónica Móviles ha contravenido también los deberes que la ley le encarga cumplir, dichos deberes están establecidos en el inc. 5 y 6 del artículo 75° de la LPAG:</p> <p><i>“Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. <i>Realizar las actuaciones a su cargo en tiempo hábil, para facilitar a los administrados el ejercicio oportuno de los actos procedimentales de su cargo.</i></li> <li>6. <i>Resolver explícitamente todas las solicitudes presentas, salvo en aquellos procedimientos de aprobación automática.”</i></li> </ol>
--	--

<b>25. Expediente N° 02171-2012/TRASU/ST-RQJ</b>	
<b>Descargos</b>	<b>Análisis</b>
<p>Telefónica Móviles señala que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reclamo: 02 de febrero de 2012</i></li> <li>• <i>Resolución de primera instancia: 17 de febrero de 2012</i></li> <li>• <i>Queja por falta de respuesta: 20 de marzo de 2012</i></li> <li>• <i>Carta SAP: se emitió el 23 de abril de 2012, declarando procedente reclamo.</i></li> </ul> <p><i>Resolución de 1era instancia de fecha 17 de febrero de 2012 notificada fuera de plazo.</i></p> <p><i>TRASU declara fundada queja.</i></p> <p><i>Se elevó queja adjuntando carta de procedencia por silencio administrativo positivo.</i></p> <p><i>Se solicita a TRASU declare improcedente queja por haberse sustraído la materia.</i></p>	<p>En primer lugar, es preciso indicar que los datos señalados por Telefónica Móviles no corresponden al presente expediente, tales como la fecha de la presentación de la queja por falta de respuesta.</p> <p>Sin perjuicio de ello, debemos señalar que si bien Telefónica Móviles realiza el ajuste correspondiente dentro de los siete días hábiles que tiene como plazo para elevar la queja, ello no la exime de haber cometido la infracción grave tipificada en el artículo 57° de la Directiva de Reclamos.</p> <p>El incumplimiento a lo normado en el artículo 26° de la Directiva de Reclamos supone que Telefónica Móviles no notificó dentro del plazo de diez días contados luego de la expedición de la resolución de primera instancia.</p> <p>En ese sentido, la aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, haber realizado la sustracción de la materia no excusa a Telefónica Móviles de atentar al derecho previsto en el inc. 7 del artículo 55° de la LPAG:</p> <p><i>“Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. <i>Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlo así a las autoridades”</i></li> </ol>



	<p>Al respecto, Telefónica Móviles ha actuado minimizando dicho derecho puesto que si bien emitió la resolución de primera instancia el día 17 de febrero de 2012, no realizó el acto de notificación puesto que no ha adjuntado constancia de notificación alguna que permita verificar su validez o invalidez</p> <p>En ese orden de ideas, Telefónica Móviles ha contravenido también los deberes que la ley le encarga cumplir, dichos deberes están establecidos en el inc. 5 y 6 del artículo 75° de la LPAG:</p> <p><i>“Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. <i>Realizar las actuaciones a su cargo en tiempo hábil, para facilitar a los administrados el ejercicio oportuno de los actos procedimentales de su cargo.</i></li> <li>6. <i>Resolver explícitamente todas las solicitudes presentas, salvo en aquellos procedimientos de aprobación automática.”</i></li> </ol>
--	--

<b>26. Expediente N° 02286-2012/TRASU/ST-RQJ</b>	
<b>Descargos</b>	<b>Análisis</b>
<p>Telefónica Móviles señala que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reclamo: 18 de enero de 2012</i></li> <li>• <i>Resolución de primera instancia: 28 de febrero de 2012</i></li> <li>• <i>Queja por falta de respuesta: 20 de abril de 2012</i></li> <li>• <i>Carta SAP: se emitió el 05 de mayo de 2012, declarando procedente reclamo.</i></li> </ul> <p><i>Resolución de 1era instancia de fecha 28 de febrero de 2012 notificada fuera de plazo.</i></p> <p><i>TRASU declara fundada queja.</i></p> <p><i>Se elevó queja adjuntando carta de procedencia por silencio administrativo positivo.</i></p> <p><i>Se solicita a TRASU declare improcedente queja por haberse sustraído la materia.</i></p>	<p>Al respecto, debemos señalar que si bien Telefónica Móviles realiza el ajuste correspondiente dentro de los siete días hábiles que tiene como plazo para elevar la queja, ello no la exime de haber cometido la infracción grave tipificada en el artículo 57° de la Directiva de Reclamos.</p> <p>El incumplimiento a lo normado en el artículo 26° de la Directiva de Reclamos supone que Telefónica Móviles no notificó dentro del plazo de diez días contados luego de la expedición de la resolución de primera instancia.</p> <p>En ese sentido, la aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, haber realizado la sustracción de la materia no excusa a Telefónica Móviles de atentar al derecho previsto en el inc. 7 del artículo 55° de la LPAG:</p> <p><i>“Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. <i>Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o</i></li> </ol>



	<p><i>actuación y exigirlo así a las autoridades”</i></p> <p>Al respecto, Telefónica Móviles ha actuado minimizando dicho derecho puesto que si bien emitió la resolución de primera instancia el día 28 de febrero de 2012, no realizó el acto de notificación puesto que no ha adjuntado constancia de notificación alguna que permita verificar su validez o invalidez</p> <p>En ese orden de ideas, Telefónica Móviles ha contravenido también los deberes que la ley le encarga cumplir, dichos deberes están establecidos en el inc. 5 y 6 del artículo 75° de la LPAG:</p> <p><i>“Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>5. Realizar las actuaciones a su cargo en tiempo hábil, para facilitar a los administrados el ejercicio oportuno de los actos procedimentales de su cargo.</i></li> <li><i>6. Resolver explícitamente todas las solicitudes presentas, salvo en aquellos procedimientos de aprobación automática.”</i></li> </ol>
--	--

<b>27. Expediente Nº 02299-2012/TRASU/ST-RQJ</b>	
<b>Descargos</b>	<b>Análisis</b>
<p>Telefónica Móviles señala que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reclamo: 17 de enero de 2012</i></li> <li>• <i>Resolución de primera instancia: 14 de febrero de 2012</i></li> <li>• <i>Queja por falta de respuesta: 19 de abril de 2012</i></li> <li>• <i>Carta SAP: se emitió el 30 de abril de 2012, declarando procedente reclamo.</i></li> </ul> <p><i>Resolución de 1era instancia de fecha 14 de febrero de 2012 notificada fuera de plazo.</i></p> <p><i>TRASU declara fundada queja.</i></p> <p><i>Se elevó queja adjuntando carta de procedencia por silencio administrativo positivo.</i></p> <p><i>Se solicita a TRASU declare improcedente queja por haberse sustraído la materia.</i></p>	<p>Al respecto, debemos señalar que si bien Telefónica Móviles realiza el ajuste correspondiente dentro de los siete días hábiles que tiene como plazo para elevar la queja, ello no la exime de haber cometido la infracción grave tipificada en el artículo 57° de la Directiva de Reclamos.</p> <p>El incumplimiento a lo normado en el artículo 26° de la Directiva de Reclamos supone que Telefónica Móviles no notificó dentro del plazo de diez días contados luego de la expedición de la resolución de primera instancia.</p> <p>En ese sentido, la aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, haber realizado la sustracción de la materia no excusa a Telefónica Móviles de atentar al derecho previsto en el inc. 7 del artículo 55° de la LPAG:</p> <p><i>“Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:</i></p>



	<p>7. <i>Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlo así a las autoridades”</i></p> <p>Al respecto, Telefónica Móviles ha actuado minimizando dicho derecho puesto que si bien emitió la resolución de primera instancia el día 14 de febrero de 2012, no realizó el acto de notificación puesto que no ha adjuntado constancia de notificación alguna que permita verificar su validez o invalidez</p> <p>En ese orden de ideas, Telefónica Móviles ha contravenido también los deberes que la ley le encarga cumplir, dichos deberes están establecidos en el inc. 5 y 6 del artículo 75° de la LPAG:</p> <p><i>“Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. <i>Realizar las actuaciones a su cargo en tiempo hábil, para facilitar a los administrados el ejercicio oportuno de los actos procedimentales de su cargo.</i></li> <li>6. <i>Resolver explícitamente todas las solicitudes presentas, salvo en aquellos procedimientos de aprobación automática.”</i></li> </ol>
--	---

<b>28. Expediente Nº 02338-2012/TRASU/ST-RQJ</b>	
<b>Descargos</b>	<b>Análisis</b>
<p>Telefónica Móviles señala que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reclamo: 13 de enero de 2012</i></li> <li>• <i>Resolución de primera instancia: 22 de febrero de 2012</i></li> <li>• <i>Queja por falta de respuesta: 20 de abril de 2012</i></li> <li>• <i>Carta SAP: se emitió el 03 de mayo de 2012, declarando procedente reclamo.</i></li> </ul> <p><i>Resolución de 1era instancia de fecha 22 de febrero de 2012 notificada fuera de plazo.</i></p> <p><i>TRASU declara fundada queja.</i></p> <p><i>Se elevó queja adjuntando carta de procedencia por silencio administrativo positivo.</i></p> <p><i>Se solicita a TRASU declare improcedente</i></p>	<p>Al respecto, debemos señalar que si bien Telefónica Móviles realiza el ajuste correspondiente dentro de los siete días hábiles que tiene como plazo para elevar la queja, ello no la exime de haber cometido la infracción grave tipificada en el artículo 57° de la Directiva de Reclamos.</p> <p>El incumplimiento a lo normado en el artículo 26° de la Directiva de Reclamos supone que Telefónica Móviles no notificó dentro del plazo de diez días contados luego de la expedición de la resolución de primera instancia.</p> <p>En ese sentido, la aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, haber realizado la sustracción de la materia no excusa a Telefónica Móviles de atentar al derecho previsto en el inc. 7 del artículo 55° de la LPAG:</p>



<p><i>queja por haberse sustraído la materia.</i></p> <p>TRASU no toma en cuenta en su resolución la Carta SAP de fecha 03 de mayo de 2012.</p>	<p><i>“Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:</i></p> <p><i>7. Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlo así a las autoridades”</i></p> <p>Al respecto, Telefónica Móviles ha actuado minimizando dicho derecho puesto que si bien emitió la resolución de primera instancia el día 22 de febrero de 2012, no realizó el acto de notificación puesto que no ha adjuntado constancia de notificación alguna que permita verificar su validez o invalidez</p> <p>En ese orden de ideas, Telefónica Móviles ha contravenido también los deberes que la ley le encarga cumplir, dichos deberes están establecidos en el inc. 5 y 6 del artículo 75° de la LPAG:</p> <p><i>“Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:</i></p> <p><i>5. Realizar las actuaciones a su cargo en tiempo hábil, para facilitar a los administrados el ejercicio oportuno de los actos procedimentales de su cargo.</i></p> <p><i>6. Resolver explícitamente todas las solicitudes presentas, salvo en aquellos procedimientos de aprobación automática.”</i></p>
---	---

<b>29. Expediente N° 02500-2012/TRASU/ST-RQJ</b>	
<b>Descargos</b>	<b>Análisis</b>
<p>Telefónica Móviles señala que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reclamo: 22 de diciembre de 2011</i></li> <li>• <i>Resolución de primera instancia: 18 de enero de 2012</i></li> <li>• <i>Queja por falta de respuesta: 03 de mayo de 2012</i></li> <li>• <i>Carta SAP: se emitió el 04 de mayo de 2012, declarando procedente reclamo.</i></li> </ul> <p><i>Resolución de 1era instancia de fecha 18 de enero de 2012 notificada fuera de plazo.</i></p> <p><i>TRASU declara fundada queja.</i></p> <p><i>Se elevó queja adjuntando carta de procedencia por silencio administrativo positivo.</i></p>	<p>Al respecto, debemos señalar que si bien Telefónica Móviles realiza el ajuste correspondiente dentro de los siete días hábiles que tiene como plazo para elevar la queja, ello no la exime de haber cometido la infracción grave tipificada en el artículo 57° de la Directiva de Reclamos.</p> <p>El incumplimiento a lo normado en el artículo 26° de la Directiva de Reclamos supone que Telefónica Móviles no notificó dentro del plazo de diez días contados luego de la expedición de la resolución de primera instancia.</p> <p>En ese sentido, la aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, haber realizado la sustracción de la materia no excusa a Telefónica Móviles de atentar al derecho previsto en el inc. 7 del artículo 55° de</p>



Se solicita a TRASU declare improcedente queja por haberse sustraído la materia.

la LPAG:

“Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:

7. Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlos así a las autoridades”

Al respecto, Telefónica Móviles ha actuado minimizando dicho derecho puesto que si bien emitió la resolución de primera instancia el día 18 de enero de 2012, no realizó el acto de notificación puesto que no ha adjuntado constancia de notificación alguna que permita verificar su validez o invalidez

En ese orden de ideas, Telefónica Móviles ha contravenido también los deberes que la ley le encarga cumplir, dichos deberes están establecidos en el inc. 5 y 6 del artículo 75° de la LPAG:

“Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:

5. Realizar las actuaciones a su cargo en tiempo hábil, para facilitar a los administrados el ejercicio oportuno de los actos procedimentales de su cargo.
6. Resolver explícitamente todas las solicitudes presentadas, salvo en aquellos procedimientos de aprobación automática.”

### 30. Expediente N° 02690-2012/TRASU/ST-RQJ

Descargos	Análisis
<p>Telefónica Móviles señala que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclamo: 13 de marzo de 2012</li> <li>• Resolución de primera instancia: 26 de abril de 2012</li> <li>• Queja por falta de respuesta: 14 de mayo de 2012</li> <li>• Carta SAP: se emitió el 23 de mayo de 2012, declarando procedente reclamo.</li> </ul> <p>Resolución de 1era instancia de fecha 26 de febrero de 2012 notificada fuera de plazo.</p> <p>TRASU declara fundada queja.</p> <p>Se elevó queja adjuntando carta de</p>	<p>En primer lugar, es preciso indicar que los datos señalados por Telefónica Móviles no corresponden al presente expediente, tales como la fecha de resolución de primera instancia.</p> <p>Sin perjuicio de ello, debemos señalar que si bien Telefónica Móviles realiza el ajuste correspondiente dentro de los siete días hábiles que tiene como plazo para elevar la queja, ello no la exime de haber cometido la infracción grave tipificada en el artículo 57° de la Directiva de Reclamos.</p> <p>El incumplimiento a lo normado en el artículo 26° de la Directiva de Reclamos supone que Telefónica Móviles no notificó dentro del plazo</p>



<p><i>procedencia por silencio administrativo positivo.</i></p> <p><i>Se solicita a TRASU declare improcedente queja por haberse sustraído la materia.</i></p>	<p>de diez días contados luego de la expedición de la resolución de primera instancia.</p> <p>En ese sentido, la aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, haber realizado la sustracción de la materia no excusa a Telefónica Móviles de atentar al derecho previsto en el inc. 7 del artículo 55° de la LPAG:</p> <p><i>“Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:</i></p> <p><i>7. Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlo así a las autoridades”</i></p> <p>Al respecto, Telefónica Móviles ha actuado minimizando dicho derecho puesto que si bien emitió la resolución de primera instancia el día 16 de abril de 2012, no realizó el acto de notificación puesto que no ha adjuntado constancia de notificación alguna que permita verificar su validez o invalidez</p> <p>En ese orden de ideas, Telefónica Móviles ha contravenido también los deberes que la ley le encarga cumplir, dichos deberes están establecidos en el inc. 5 y 6 del artículo 75° de la LPAG:</p> <p><i>“Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:</i></p> <p><i>5. Realizar las actuaciones a su cargo en tiempo hábil, para facilitar a los administrados el ejercicio oportuno de los actos procedimentales de su cargo.</i></p> <p><i>6. Resolver explícitamente todas las solicitudes presentas, salvo en aquellos procedimientos de aprobación automática.”</i></p>
--	---

Considerando lo antes mencionado concluimos que se ha evidenciado que Telefónica Móviles no realizó la notificación de las resoluciones de primera instancia conforme al plazo de diez (10) días establecido legalmente, de manera que su conducta se subsume en el supuesto del artículo 26° de la Directiva de Reclamos.

## VI GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

### 6.1 OBJETO DE LA SANCIÓN ADMINISTRATIVA

Las sanciones de tipo administrativo tienen como objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados y asimismo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas.

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

En este sentido, y luego de establecida la infracción, debe procederse a graduar la sanción a ser impuesta a Telefónica Móviles.

### 6.2 CRITERIOS PARA GRADUAR LA SANCIÓN

#### 6.2.1 INFRACCIÓN TIPIFICADA POR EL ARTÍCULO 57° DE LA DIRECTIVA:

De conformidad con lo dispuesto por el numeral 229.2 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, el cual establece lo siguiente:

***“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;*
- 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.”*

Por su parte, la Ley de Facultades del OSIPTEL, establece los siguientes criterios para la gradación de la sanción:

***“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”.*

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 encontraba establecidos en la Ley de Facultades del OSIPTEL, estableciendo además un orden de prelación que debe ser considerado por este Órgano Instructor al proceder a la gradación de la sanción a ser impuesta, teniendo en cuenta al momento de efectuar tal gradación que en aplicación del Principio de Razonabilidad, la comisión de la infracción no resulte más ventajosa para Telefónica Móviles 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. Su evaluación nos lleva a analizar, en el caso concreto, cuál ha sido el grado de afectación del bien jurídico protegido. En ese sentido, a continuación procederemos analizar cuál ha sido el grado de afectación que se ha ocasionado al bien jurídico protegido, para lo cual empezaremos por identificar cual es el bien jurídico protegido.

En el presente caso, el bien jurídico protegido consiste en el derecho que tienen los abonados y/o usuarios de recibir una respuesta a sus reclamos en los plazos establecidos por la regulación vigente; siendo ello posible a través de la notificación oportuna de la resolución de primera instancia.

Como ya se mencionó anteriormente el fundamento último de lo dispuesto en el artículo 38° de la Directiva de Reclamos se encuentra en el derecho de petición que se está consagrado en el artículo 2, inc.20 de nuestra Constitución Política, el cual dispone que toda persona tiene derecho a *“...formular peticiones, individual o colectivamente, por escrito ante la autoridad competente, la que está obligada a dar al interesado una respuesta también por escrito dentro del plazo legal, bajo responsabilidad...”*.

Al respecto el Tribunal Constitucional EXP. N.º 0941-2001-AA/TC ha señalado que *“el contenido esencial del derecho de petición tiene dos aspectos que aparecen de su propia naturaleza y por la especial configuración que le ha dado la Constitución al reconocerlo: el primer aspecto es el relacionado estrictamente con la libertad reconocida a cualquier persona para formular pedidos a la autoridad, y el segundo, irremediablemente unido al anterior, que es el que se refiere a recibir una respuesta del impetrado, respuesta que, de conformidad con lo previsto por la Constitución, debe necesariamente hacerse por escrito y dentro del plazo que la ley establezca”*<sup>9</sup>. (El subrayado es nuestro)

<sup>9</sup> EXP. N.º 0941-2001-AA/TC



La razón de ser y el fundamento del reconocimiento del derecho de petición como un derecho fundamental, se encuentra en el propio modelo de Estado que se ha adoptado en el país; esto es, un Estado Social y Democrático de Derecho.

Es por dichas consideraciones que la Directiva de Reclamos recoge la gravedad de la infracción declarada en la presente resolución, calificándola como “grave” en su artículo 57° y estableciendo como base para la sanción una multa de 51 UIT, de conformidad con lo prescrito en la Ley de Facultades del OSIPTEL<sup>10</sup>.

## b) Perjuicio económico causado

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

Teniendo en cuenta que las materias que son objeto de reclamo en los expedientes que son motivo del inicio del presente procedimiento administrativo sancionador, como es el caso de problemas de facturación, cobro del servicio, entre otros; de por sí implican un perjuicio al usuario, toda vez que su presentación se realiza ante situaciones como que no se haya hecho efectiva la devolución del monto cobrado dentro de un plazo razonable o que no se les haya brindado información adecuada al momento de contratar el servicio. Resulta evidente que al no haberse realizado una notificación oportuna de la resolución de primera instancia, se generaron perjuicios a los usuarios, y con ello el despliegue de una serie de acciones adicionales a las que normalmente son demandadas en un procedimiento en el que Telefónica Móviles cumple estrictamente la normativa, ocasionando con esto un gasto, tanto a la Administración como a los usuarios.

En este sentido, se ha evidenciado que en los casos materia del presente procedimiento se ha producido un perjuicio económico a los administrados, configurado por el costo de oportunidad en el que han incurrido al tomar las acciones necesarias para obtener una respuesta a su reclamo, así como por la prolongación de la incertidumbre en la disposición de los montos reclamados<sup>11</sup>.

<sup>10</sup> “**Artículo 25°.**- Calificación de infracciones y niveles de multa.

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

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

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

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

<sup>11</sup> Cabe señalar que se ha calculado el tiempo promedio transcurrido entre la fecha en la que la empresa Telefónica Móviles debió efectuar la notificación de la resolución de primera instancia y la fecha en la que se emitió la comunicación de ajuste, constatándose un promedio de 43 días adicionales de espera del usuario de una respuesta por parte de la empresa operadora.



En tal sentido, el TRASU considera que una base objetiva para la determinación del perjuicio económico causado por la presente infracción, se encuentra constituida por el monto económico involucrado en los reclamos que no fueron respondidos en los plazos establecidos, tal como se puede apreciar en el siguiente cuadro:

N°	N° de Expediente	Concepto reclamado	Monto (S/.)
1	1051-2012/TRASU/ST-RQJ	Facturación	1486.33
2	1413-2012/TRASU/ST-RQJ	Facturación	2603.7
3	1521-2012/TRASU/ST-RQJ	Facturación	1170.6
4	1612-2012/TRASU/ST-RQJ	Facturación	519.28
5	1633-2012/TRASU/ST-RQJ	Facturación	251.99
6	1637-2012/TRASU/ST-RQJ	Facturación	70.32
7	1638-2012/TRASU/ST-RQJ	Facturación	55.82
8	1664-2012/TRASU/ST-RQJ	Cobro del servicio	No existe certeza del monto
9	1670-2012/TRASU/ST-RQJ	Facturación	308.76
10	1672-2012/TRASU/ST-RQJ	Facturación	550.12
11	1676-2012/TRASU/ST-RQJ	Facturación	191.2
12	1706-2013/TRASU/ST-RQJ	Facturación	67.67
13	1709-2012/TRASU/ST-RQJ	Facturación	1106.99
14	1710-2012/TRASU/ST-RQJ	Facturación	170.77
15	1715-2012/TRASU/ST-RQJ	Facturación	150.6
16	1726-2012/TRASU/ST-RQJ	Facturación	55.59
17	1727-2012/TRASU/ST-RQJ	Facturación	220.93
18	1760-2012/TRASU/ST-RQJ	Facturación	5553.87
19	1799-2012/TRASU/ST-RQJ	Facturación	87.77
20	1843-2012/TRASU/ST-RQJ	Facturación	367.26
21	1850-2012/TRASU/ST-RQJ	Facturación	226.68
22	1853-2012/TRASU/ST-RQJ	Facturación	62.53
			62.53
23	1871-2012/TRASU/ST-RQJ	Facturación	544.17
24	1904-2012/TRASU/ST-RQJ	Facturación	16.32
25	2171-2012/TRASU/ST-RQJ	Facturación	111.1
26	2286-2012/TRASU/ST-RQJ	Facturación	302.15
27	2299-2012/TRASU/ST-RQJ	Facturación	780.76
28	2338-2012/TRASU/ST-RQJ	Facturación	49.17

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

29	2500-2012/TRASU/ST-RQJ	Facturación	112.11
30	2690-2012/TRASU/ST-RQJ	Facturación	5215.95
Monto total			S/. 22,473.04

Finalmente, este Tribunal considera como un factor agravante para gradar la multa la suma del monto de los reclamos presentados (respecto de aquellos reclamos que pueden ser cuantificados) materia del presente procedimiento, ascendente a la suma de veintidós mil cuatrocientos setenta y tres 04/100 nuevos soles (S/. 22,473.04) equivalente a 6.07 UIT.<sup>12</sup>

### c) Repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción

Cabe señalar, que si bien la infracción cometida por Telefónica Móviles no se trata de una infracción continuada –al no existir una sola voluntad o plan preconcebido– se advierte que la conducta de Telefónica Móviles en no realizar la notificación oportuna de la resolución de primera instancia, se repite en todos y cada uno de los expedientes que son motivo del inicio del procedimiento administrativo sancionador, en los cuales los usuarios presentaron quejas denunciando la infracción al procedimiento de reclamos.

### d) Circunstancias de la comisión de la infracción

En este aspecto se analizan las circunstancias en las que se cometió la infracción, esto es, si la conducta exigida proviene de una orden superior o de mandato legal, o si la infracción se cometió para ocultar otra, entre otros<sup>13</sup>.

El incumplimiento de la obligación de realizar la notificación de la resolución de primera instancia dentro del plazo de diez días hábiles contados desde la emisión de la resolución de primera instancia, establecida en el artículo 26° de la Directiva de Reclamos, se ha evidenciado en los treinta (30) expedientes, materia del presente procedimiento. Más aún, se ha constatado que Telefónica Móviles ha procedido a realizar el ajuste de los montos reclamados, en razón a la presentación de las quejas por infracción de plazos tramitadas por los usuarios, produciéndose una situación de indefensión ya que los reclamantes se ven compelidos a presentar una queja, a fin de obtener una respuesta de parte de la empresa operadora.

En ese sentido, correspondía a Telefónica Móviles desplegar sus mayores esfuerzos para dar cumplimiento a la normativa de usuarios, actuando de manera diligente durante el procedimiento de reclamos a fin de no sólo resolver de manera oportuna los reclamos de los usuarios, sino también, notificar sus pronunciamientos dentro del plazo legal, garantizando así, no sólo el derecho a obtener una respuesta dentro de los plazos establecidos, sino también otros derechos de los abonados como son el derecho a que no se les cobre el pago del monto en reclamo, a contar con una prestación efectiva e ininterrumpida del

<sup>12</sup> Conforme a lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 264-2012-EF se ha establecido como valor de la Unidad Impositiva Tributaria el monto de tres mil setecientos y 00/100 nuevos soles (S/. 3700,00) durante el año 2013.

<sup>13</sup> Morón Urbina, Juan (2011). Comentarios a la Ley de Procedimiento Administrativo General. Lima: Gaceta Jurídica, novena edición. P. 701.



servicio y a que se les brinde el servicio de acuerdo a las condiciones contratadas, etc.

En efecto, durante la evaluación de los casos contenidos en el procedimiento administrativo sancionador ha quedado demostrado plenamente la comisión de la infracción y la inexistencia de causales eximentes de responsabilidad.

#### **e) Beneficio ilegalmente obtenido**

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

#### **f) Existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor**

Sobre el particular no ha quedado acreditada la existencia de intencionalidad en la comisión de la infracción.

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

- Reincidencia:

Con relación a la figura de la reincidencia debemos señalar que Telefónica Móviles no ha sido sancionada por el mismo tipo infractor materia del presente análisis, con lo cual no concurren los requisitos para determinar la existencia de reincidencia conforme lo dispone el artículo 52º del RGIS<sup>14</sup>.

- Capacidad Económica del sancionado:

El artículo 25º 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. En tal sentido, la multa a imponerse no debe exceder el 10% de los ingresos percibidos por Telefónica Móviles en el año 2011, teniendo en cuenta que las quejas por falta de respuesta fueron presentadas a partir del mes de febrero de 2012.

- Comportamiento posterior del sancionado:

Sobre el comportamiento posterior de la empresa operadora, es pertinente señalar que si bien en los casos materia del presente procedimiento la empresa Telefónica Móviles ha acogido las pretensiones de los usuarios ajustando los montos reclamados, se ha evidenciado que ello se ha realizado en forma posterior a la presentación de las quejas por infracción de plazos tramitadas por los usuarios.

<sup>14</sup> “**Artículo 52º.-** Para efectos de las infracciones establecidas en el presente capítulo, se considera la reincidencia siempre que exista resolución anterior firme o que haya causado estado; y que la infracción reiterada se haya cometido en el plazo de un año a computarse desde la fecha en que se notificó el documento previsto en el literal a) del Artículo 54º, respecto de la infracción anterior.”



Atendiendo a lo señalado, se observa que la empresa operadora ha procedido a realizar el indicado ajuste en razón a la presentaciones de las quejas, habiendo transcurrido un promedio de treinta días hábiles (30) días desde el plazo máximo con el que contaba la empresa operadora para notificar la resolución de primera instancia, hasta la fecha de emisión de la carta de ajuste, produciéndose una situación de indefensión que radica en la prolongación de la incertidumbre de los reclamantes, con respecto a los reclamos presentados.

N°	N° de Expediente	Días transcurridos (*)
1	1051-2012/TRASU/ST-RQJ	20
2	1413-2012/TRASU/ST-RQJ	30
3	1521-2012/TRASU/ST-RQJ	28
4	1612-2012/TRASU/ST-RQJ	33
5	1633-2012/TRASU/ST-RQJ	37
6	1637-2012/TRASU/ST-RQJ	41
7	1638-2012/TRASU/ST-RQJ	32
8	1664-2012/TRASU/ST-RQJ	33
9	1670-2012/TRASU/ST-RQJ	31
10	1672-2012/TRASU/ST-RQJ	33
11	1676-2012/TRASU/ST-RQJ	35
12	1706-2013/TRASU/ST-RQJ	18
13	1709-2012/TRASU/ST-RQJ	40
14	1710-2012/TRASU/ST-RQJ	40
15	1715-2012/TRASU/ST-RQJ	-
16	1726-2012/TRASU/ST-RQJ	14
17	1727-2012/TRASU/ST-RQJ	40
18	1760-2012/TRASU/ST-RQJ	8
19	1799-2012/TRASU/ST-RQJ	40
20	1843-2012/TRASU/ST-RQJ	12
21	1850-2012/TRASU/ST-RQJ	29
22	1853-2012/TRASU/ST-RQJ	51
		33
23	1871-2012/TRASU/ST-RQJ	37
24	1904-2012/TRASU/ST-RQJ	22
25	2171-2012/TRASU/ST-RQJ	25
26	2286-2012/TRASU/ST-RQJ	33
27	2299-2012/TRASU/ST-RQJ	32
28	2338-2012/TRASU/ST-RQJ	36

\* Días hábiles transcurridos desde el vencimiento del plazo máximo para notificar a la fecha de emisión de la carta de ajuste.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

29	2500-2012/TRASU/ST-RQJ	53
30	2690-2012/TRASU/ST-RQJ	8

Teniendo en cuenta lo mencionado y en atención a los criterios de gradación establecidos por la LPAG, así como por la Ley de Facultades del OSIPTEL, el Tribunal de Solución de Reclamos de Usuarios:

**HA RESUELTO:**

**SANCIONAR** a la empresa **TELEFÓNICA MÓVILES S.A.** por la infracción tipificada como grave en el artículo 57° de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, con relación a la infracción establecida en el artículo 26° del mismo cuerpo legal, el cual prevé la obligación de las empresas operadoras de notificar las resoluciones que emiten en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles contados desde su expedición, con una multa de cincuenta y siete (57) UIT.

**Con la intervención de los señores vocales: Galia Mac Kee Briceño, Agnes Franco Temple, Jacqueline Gavelan Díaz, Jorge Fernández-Baca Llamosas, Ignacio Basombrío Zender, Carlos Silva Cárdenas, José Carlos Aramayo Baella, Ricardo Maguiña Pardo, María Luisa Hildebrant Belmont, Victoria Morgan Moreno y Jesús Eloy Espinoza Lozada.**

**Jorge Fernández-Baca Llamosas**  
**Presidente 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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL