



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**RESOLUCIÓN N° 1:**

**EXPEDIENTE N° 0003-2013/TRASU/ST-PAS  
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR**

Lima, 07 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 38° del mismo cuerpo legal

**VISTOS:**

El Informe N° 008-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 38° del mismo cuerpo legal, el cual prevé la obligación de las empresas operadoras de resolver en el plazo legal establecido las resoluciones que emiten, tal como se aprecia continuación:

***“Artículo 38.- Plazos de resolución de los reclamos y recursos de reconsideración***

*1. Reclamos por calidad, falta de entrega del recibo o de la copia del recibo, no entrega de la facturación detallada solicitada, corte del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios, en aplicación de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 006-2011-JUS: Los reclamos y recursos de reconsideración serán resueltos dentro del plazo de tres (3) días hábiles, contados desde el día siguiente al de su presentación en la empresa operadora.*

*2. Reclamos por problemas derivados de la prestación de servicios mediante sistemas de tarjetas de pago: Los reclamos y recursos de reconsideración serán resueltos dentro del plazo de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente al de su presentación en la empresa operadora.”*

<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°.



3. En los demás casos: Los reclamos y recursos de reconsideración serán resueltos dentro del plazo de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente al de su presentación ante la empresa operadora.”

## II. HECHOS MATERIA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

- 2.1 Mediante carta N° C.0006-TRASU/2013 de fecha 07 de febrero de 2013, la Secretaría Técnica del TRASU –como órgano de instrucción del procedimiento administrativo sancionador– puso en conocimiento de Telefónica Móviles S.A., en adelante Telefónica Móviles, el inicio del procedimiento administrativo sancionador por la presunta comisión de la infracción grave tipificada en los artículos 38° y 57° de la Directiva de Reclamos, la cual se sustenta en la emisión de resoluciones de primera instancia fuera del plazo legal establecido. Los expedientes en los que se detectó la supuesta infracción son los siguientes:

Nº	Nº TELEFÓNICO	Nº EXPEDIENTE	USUARIO
1	998-00552	00937-2012/TRASU/ST-RQJ	Ramos Cuayla, Carlos Alberto
2	996-307522	01014-2012/TRASU/ST-RQJ	Chipa Juro, Luzmila
3	958-812120	01025-2012/TRASU/ST-RQJ	Callo Flores, Vilma Mercedes
4	984-62771	01029-2012/TRASU/ST-RQJ	Vidal Infantas, María Cecilia
5	971-192421	01594-2012/TRASU/ST-RQJ	Echevarría Guevara, Luisa Fernanda
6	964-901444	01599-2012/TRASU/ST-RQJ	Zamora Zuñiga, María Liliana
7	968-827381 968-828103 968-829255 968-829667 968-830102 968-832440 968-832325 968-831765 968-827941	01617-2012/TRASU/ST-RQJ	Vasquez Velásquez, Tomas
8	969-080020	01700-2012/TRASU/ST-RQJ	Huamán García, Jesús Alejandro
9	964-730338 964-730847	01701-2012/TRASU/ST-RQJ	Lopez Ramos Abel
10	945651616	01704-2012/TRASU/ST-RQJ	Gordillo Espinal, Juan Jaime
11	985-787153	01751-2012/TRASU/ST-RQJ	Velasquez Jaramillo, Gisella del Carmen
12	975-425921	01755-2012/TRASU/ST-RQJ	Choquecahua Aguilar, Modesto Edilberto
13	955-926343	01794-2012/TRASU/ST-RQJ	Rodriguez Solis, Eloy Sergio Luis
14	974-962579	01801-2012/TRASU/ST-RQJ	Salazar Salzar Guadalupe
15	990-640590	01802-2012/TRASU/ST-RQJ	Bracamonte Muguerza, Delia María
16	990-937667 948-576304	01838-2012/TRASU/ST-RQJ	Zapata Pozo, José Dante
17	995-254677	01839-2012/TRASU/ST-RQJ	Quito Rodriguez, María del Rosario
18	953-611320	01846-2012/TRASU/ST-RQJ	Pesquera Astrid S.R.Ltda.
19	950-067936	01847-2012/TRASU/ST-RQJ	Curi Dávila, Henry Ramiro
20	964-863022	02463-2012/TRASU/ST-RQJ	Rojas Hinostraza, Mijael Elvis
21	990098578	02464-2012/TRASU/ST-RQJ	Loo Bernal, Ronny Eric
22	950-890610	02639-2012/TRASU/ST-RQJ	Navarrete Castro, David Antonio
23	949-824392	02641-2012/TRASU/ST-RQJ	Ricci Santur, Fernando Marcel
24	998-587332	02663-2012/TRASU/ST-RQJ	Ayala Perlacios, Willian Germán
25	970077769	02703-2012/TRASU/ST-RQJ	Cubas Pisfil, Oscar Jesus
26	988336472	02844-2012/TRASU/ST-RQJ	Polo Polo, Hugo Ivan



Asimismo, se otorgó a Telefónica Móviles el plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la recepción de la indicada comunicación, a fin de que cumpla con formular sus descargos.

- 2.2 Con carta N° TM-925-A-052-13 de fecha 21 de febrero de 2013, Telefónica Móviles solicitó se prorrogue en veinte (20) días hábiles adicionales el plazo otorgado para presentar sus descargos. Al respecto, mediante Carta N° C.0011-TRASU/2013 recepcionada el 01 de marzo de 2013 se le concedió el plazo de quince (15) días hábiles.
- 2.3 Mediante carta N° TM-925-A-67-2013 de fecha 04 de marzo de 2013 Telefónica Móviles solicitó copias simples de lo actuado en el procedimiento administrativo sancionador, así como la suspensión del plazo concedido sujeto a la atención de su solicitud.
- 2.4 Con carta N° C.0017-STTRASU/2013 de fecha 13 de marzo de 2013 se acogió la solicitud de copias de Telefónica Móviles; así como su requerimiento de suspensión del plazo para presentar sus descargos.
- 2.5 Con Carta N° TM-925-A-0095-13 recibida en fecha 01 de abril de 2013, Telefónica Móviles remitió 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° 00937-2012/TRASU/ST-RQJ (CARLOS ALBERTO RAMOS CUAYLA)**

Con fecha 09 de febrero de 2012, el usuario CARLOS ALBERTO RAMOS CUAYLA presentó queja por falta de respuesta a su reclamo MLC-346-240-2012 por veracidad de la información, indicando que le informaron al contratar el servicio que recibiría 200 minutos a celulares movistar y fijos, razón por la cual solicitó el corte de su servicio.

Al respecto, de la documentación obrante en el expediente se verifica que Telefónica Móviles emitió la Resolución N° TM-R-C-240-2012 de fecha 16 de febrero de 2012 que declaró infundado el reclamo presentado, indicando que no era posible realizar la anulación de la venta del equipo, en tanto contaba con 141 días de compromiso por el equipo.

Posteriormente, luego de presentada la queja, mediante comunicación de fecha 22 de febrero de 2012, Telefónica Móviles informó al usuario que procedió a dar de baja la línea 998000552, sin cobro de penalidad; asimismo, efectuó el ajuste de cincuenta y tres y 17/100 nuevos soles (S/.53.17) correspondiente a la última facturación emitida (incluida en el recibo de febrero de 2012).



El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 08 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.

En este sentido, el reclamo fue presentado el 14 de enero de 2012, de manera que el plazo para expedir resolución en primera instancia venció el día 18 de enero de 2012; y el plazo para que el usuario sea notificado de la misma venció el 01 de febrero de 2012.

Reclamo:	14.01.2012
<b>Plazo para resolver:</b>	<b>18.01.2012</b>
Plazo para notificar:	01.02.2012
Fecha de la resolución de primera instancia:	08.03.2012
Carta de ajuste:	22.02.2012
Queja:	15.02.2012

## **2. Expediente N° 01014-2012/TRASU/ST-RQJ (LUZMILA CHIPA JURO)**

Con fecha 15 de febrero de 2012, la usuaria LUZMILA CHIPA JURO presentó queja por falta de respuesta al reclamo MVC-346-698651-2011 por la facturación incluida en el recibo de noviembre de 2011.

Al respecto, mediante comunicación TM-R-F-698651-2011 del 16 de febrero de 2012 Telefónica Móviles, por razones comerciales, declaró procedente el reclamo presentado, procediendo a emitir una nota de crédito por el monto de setenta y ocho y 87/100 nuevos soles (S/.78.87).

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 13 de marzo de 2012, declaró fundada la queja MVF-346-698651-2011, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado.

En este sentido, el reclamo fue presentado el 15 de diciembre de 2011, de manera que el plazo para expedir resolución en primera instancia venció el día 26 de enero de 2012; y el plazo para que el usuario sea notificado de la misma venció el 09 de febrero de 2012.

Reclamo:	15.12.2011
<b>Plazo para resolver:</b>	<b>26.01.2012</b>
Plazo para notificar:	09.02.2012
Fecha de la carta de ajuste:	16.02.2012
Queja:	15.02.2012



### **3. Expediente N° 01025-2012/TRASU/ST-RQJ (VILMA MERCEDES CALLO FLORES)**

Con fecha 16 de febrero de 2012, la usuaria VILMA MERCEDES CALLO FLORES presentó queja por cobro del servicio por desconocimiento del paquete de datos de internet y del equipo blackberry.

Al respecto, mediante comunicación de fecha 27 de febrero de 2012 Telefónica Móviles manifestó que procedió a anular la deuda por concepto de cuotas de financiamiento de equipo; asimismo, procedió a efectuar los ajustes correspondientes por paquete de datos por los recibos de octubre de 2011 a enero de 2012, anulándose de acuerdo a la solicitud de la reclamante.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 15 de marzo de 2012, declaró fundada la queja presentada, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado.

En este sentido, el reclamo fue presentado el 17 de diciembre de 2011, de manera que el plazo para expedir resolución en primera instancia venció el día 27 de enero de 2012; y el plazo para que el usuario sea notificado de la misma venció el 10 de febrero de 2012.

Reclamo:	17.12.2011
<b>Plazo para resolver:</b>	<b>27.01.2012</b>
Plazo para notificar:	10.02.2012
Fecha de la carta de ajuste:	27.02.2012
Queja:	16.02.2012

### **4. Expediente N° 01029-2012/TRASU/ST-RQJ (MARIA CECILIA VIDAL INFANTAS)**

Con fecha 16 de febrero de 2012 la usuaria MARÍA CECILIA VIDAL INFANTAS presentó queja por falta de respuesta a su reclamo N° MVO-338-457-2011 por veracidad de la información, dado que le informaron que el plan MAX 21.99 tendría un costo de minuto adicional para destinos movistar, fijos y otros operadores de S/.0.54 nuevos soles; sin embargo, le cobraron S/.0.80 nuevos soles.

Al respecto, mediante comunicación de fecha 27 de febrero de 2012 Telefónica Móviles manifestó que, por motivos comerciales, procedió a efectuar el descuento por el cobro de S/. 59.78 nuevos soles por concepto de cargo fijo en el recibo de enero de 2012.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 13 de marzo de 2012, declaró fundada la queja presentada, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado.



En este sentido, el reclamo fue presentado el 15 de diciembre de 2011, de manera que el plazo para expedir resolución en primera instancia venció el día 30 de enero de 2012; y el plazo para que el usuario sea notificado de la misma venció el 13 de febrero de 2012.

Reclamo:	25.01.2012
<b>Plazo para resolver:</b>	<b>30.01.2012</b>
Plazo para notificar:	13.02.2012
Fecha de la carta de ajuste:	27.02.2012
Queja:	16.02.2012

**5. Expediente N° 01594-2012/TRASU/ST-RQJ (LUISA FERNANDA ECHEVARRÍA GUEVARA)**

Con fecha 14 de marzo de 2012 la usuaria LUISA FERNANDA ECHEVARRÍA GUEVARA presentó queja por falta de respuesta a su reclamo N° MLO-310-166739-2012 por cobro del servicio por desconocimiento de contrato.

Al respecto, mediante comunicación N° TM-N-O-166739-2012 de fecha 22 de marzo de 2012 Telefónica Móviles declaró procedente el reclamo presentado y determinó ajustar la deuda y dar la baja del servicio.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 12 de abril de 2012, declaró fundada la queja presentada, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado.

En este sentido, el reclamo fue presentado el 16 de enero de 2012, de manera que el plazo para expedir resolución en primera instancia venció el día 27 de febrero de 2012; y el plazo para que el usuario sea notificado de la misma venció el 12 de marzo de 2012.

Reclamo:	16.01.2012
<b>Plazo para resolver:</b>	<b>27.02.2012</b>
Plazo para notificar:	12.03.2012
Fecha de la carta de ajuste:	22.03.2012
Queja:	14.03.2012

**6. Expediente N° 1599-2012/TRASU/ST-RQJ (MARIA LILIANA ZAMORA ZUÑIGA)**

Con fecha 14 de marzo de 2012, la usuaria MARÍA LILIANA ZAMORA ZUÑIGA presentó queja ante Telefónica Móviles por falta de respuesta a su reclamo N° MLO-337-162759-2012 por cobro del servicio por desconocimiento de contrato.

Al respecto, mediante comunicación N° TM-N-O-166759-2012 de fecha 22 de marzo de 2012 Telefónica Móviles declaró procedente el reclamo presentado y determinó ajustar la deuda y dar la baja del servicio.



El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 12 de abril de 2012, declaró fundada la queja presentada, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado.

En este sentido, el reclamo fue presentado el 16 de enero de 2012, de manera que el plazo para expedir resolución en primera instancia venció el día 27 de febrero de 2012; y el plazo para que el usuario sea notificado de la misma venció el 12 de marzo de 2012.

Reclamo:	16.01.2012
<b>Plazo para resolver:</b>	<b>27.02.2012</b>
Plazo para notificar:	12.03.2012
Fecha de la carta de ajuste:	22.03.2012
Queja:	14.03.2012

**7. Expediente N° 1617-2012/TRASU/ST- RQJ (TOMAS VASQUEZ VELASQUEZ)**

Con fecha 15 de marzo de 2012, el usuario TOMÁS VASQUEZ VELÁSQUEZ presentó quejas ante Telefónica Móviles por falta de respuesta a sus reclamos N° MVF-350-30158-2012, N° MVF-350-30312-2012, N° MVF-350-30391-2012, N° MVF-350-30079-2012, N° MVF-345-30500-2012, N° MVF-350-30411-2012, N° MVF-350-30272-2012, N° MVF-350-30224-2012 y N° MVF-350-30349-2012 por cobro del servicio por desconocimiento de cambio de equipo y del servicio de paquete de datos.

Al respecto, mediante comunicación N° TM-N-F-30158-2012 de fecha 20 de marzo de 2012 Telefónica Móviles declaró procedente los reclamos presentados y determinó ajustar la deuda.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 12 de abril de 2012, declaró fundada la queja presentada, en tanto, Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna a los reclamos presentados.

En este sentido, el reclamo fue presentado el 14 de enero de 2012, de manera que el plazo para expedir resolución en primera instancia venció el día 24 de febrero de 2012; y el plazo para que el usuario sea notificado de la misma venció el 09 de marzo de 2012.

Reclamo:	16.01.2012
<b>Plazo para resolver:</b>	<b>24.02.2012</b>
Plazo para notificar:	09.03.2012
Fecha de la carta de ajuste:	20.03.2012
Queja:	15.03.2012



## 8. Expediente N° 1700-2012/TRASU/ST- RQJ (JESÚS ALEJANDRO HUAMÁN GARCÍA)

Con fecha 17 de enero de 2012, el usuario JESÚS ALEJANDRO HUAMÁN GARCÍA presentó queja ante Telefónica Móviles por falta de respuesta a sus reclamos N° MVO-15-175895-2012 por cobro del servicio por desconocimiento de contrato.

Al respecto, mediante comunicación N° TM-R-O-175895-2012 de fecha 23 de marzo de 2012 Telefónica Móviles declaró procedente el reclamo presentado, indicando que se ajustará la deuda y migrará el servicio a modalidad Prepago.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 19 de abril de 2012, declaró fundada la queja presentada, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna a los reclamos presentados.

En este sentido, el reclamo fue presentado el 17 de enero de 2012, de manera que el plazo para expedir resolución en primera instancia venció el día 28 de febrero de 2012; y el plazo para que el usuario sea notificado de la misma venció el 13 de marzo de 2012.

Reclamo:	17.01.2012
<b>Plazo para resolver:</b>	<b>28.02.2012</b>
Plazo para notificar:	13.03.2012
Fecha de la carta de ajuste::	19.04.2012
Queja:	20.03.2012

## 9. Expediente N° 1701-2012/TRASU/ST- RQJ (ABEL LÓPEZ RAMOS)

Con fecha 20 de marzo de 2012, el usuario ABEL LÓPEZ RAMOS presentó queja ante Telefónica Móviles por falta de respuesta a sus reclamos N° MLO-329-188755-2012 y MLO 329-188781-2012 por cobro del servicio por desconocimiento de contratación de las líneas 964-730338 y 964730847.

Al respecto, mediante comunicación N° TM-N-O-175895-2012 de fecha 23 de marzo de 2012 Telefónica Móviles declaró procedente el reclamo presentado, indicando que se ajustará la deuda y migrará el servicio a modalidad Prepago.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 19 de abril de 2012, declaró fundada la queja presentada, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna a los reclamos presentados.

En este sentido, el reclamo fue presentado el 17 de enero de 2012, de manera que el plazo para expedir resolución en primera instancia venció el día 28 de febrero de 2012; y el plazo para que el usuario sea notificado de la misma venció el 13 de marzo de 2012.

Reclamo:	17.01.2012
<b>Plazo para resolver:</b>	<b>28.02.2012</b>



Plazo para notificar:	13.03.2012
Fecha de la resolución de primera instancia:	19.04.2012
Queja:	20.03.2012

**10. Expediente N° 1704-2012/TRASU/ST- RQJ (JUAN JAIME GORDILLO ESPINAL)**

Con fecha 20 de marzo de 2012, el usuario JUAN JAIME GORDILLO ESPINAL presentó queja ante Telefónica Móviles por falta de respuesta a su reclamo N° MLO 346-209560-2012 relacionado con las cuotas de financiamiento de equipo por el monto de setenta y nueve y 01/100 (S/.79.01).

Al respecto, Telefónica Móviles en sus descargos indicó que “... *debemos manifestar que debido a que la Resolución de Primera Instancia no fue emitida oportunamente, con fecha 29.03.2012 hemos procedido a efectuar el ajuste de la deuda registrada por cuotas de equipo.*”

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 19 de abril de 2012, declaró fundada la queja presentada, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna a los reclamos presentados.

En este sentido, el reclamo fue presentado el 20 de enero de 2012, de manera que el plazo para expedir resolución en primera instancia venció el día 02 de marzo de 2012; y el plazo para que el usuario sea notificado de la misma venció el 16 de marzo de 2012.

Reclamo:	20.01.2012
<b>Plazo para resolver:</b>	<b>02.03.2012</b>
Plazo para notificar:	16.03.2012
Fecha de la resolución de primera instancia:	29.03.2012
Queja:	20.03.2012

**11. Expediente N° 1755-2012/TRASU/ST-RQJ (MODESTO EDILBERTO CHOQUEHUANCA AGUILAR)**

Con fecha 22 de marzo de 2012, el usuario CHOQUEHUANCA AGUILAR MODESTO EDILBERTO presentó queja ante Telefónica Móviles por falta de respuesta a su reclamo N° MLC-11-616-2012 por veracidad de la información, precisando que cuando le realizaron el cambio de plan le informaron que seguiría contando con su servicio de RPM ilimitado.

Al respecto, mediante Resolución N° TM-R-C-616-2012 de fecha 05 de marzo de 2012 Telefónica Móviles declaró infundado el reclamo presentado, señalando que el usuario cuenta con el Plan RPM Plus 8 D, el cual solo ofrece 90 minutos RPM.

Posteriormente, luego de presentada la queja, mediante comunicación de fecha 02 de abril de 2012 Telefónica Móviles informa al usuario que ha



procedido a efectuar el ajuste de S/.29.89 correspondiente a la facturación incluida en el recibo de enero de 2012.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 19 de abril de 2012, declaró fundada la queja presentada, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna a los reclamos presentados.

En este sentido, el reclamo fue presentado el 03 de febrero de 2012, de manera que el plazo para expedir resolución en primera instancia venció el día 08 de febrero de 2012; y el plazo para que el usuario sea notificado de la misma venció el 22 de febrero de 2012.

Reclamo:	03.02.2012
<b>Plazo para resolver:</b>	<b>08.02.2012</b>
Plazo para notificar:	22.02.2012
Fecha de la resolución de primera instancia:	05.03.2012
Fecha de la carta de ajuste	02.04.2012
Queja:	22.03.2012

## 12. Expediente N° 1751-2012/TRASU/ST- RQJ (GISELLA DEL CARMEN VELÁSQUEZ JARAMILLO)

Con fecha 03 de febrero de 2012, el usuario GISELLA DEL CARMEN VELÁSQUEZ JARAMILLO presentó queja ante Telefónica Móviles por falta de respuesta a su reclamo N° MLO-329-171271-2012 por cobro del servicio por desconocimiento de contratación de la línea 985-787153.

Al respecto, mediante comunicación N° TM-R-O-171271-2012 de fecha 26 de marzo de 2012 Telefónica Móviles declaró procedente el reclamo presentado, por lo que se determinó ajustar la deuda y dar de baja el servicio.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 19 de abril de 2012, declaró fundada la queja presentada, en tanto, Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna a los reclamos presentados.

En este sentido, el reclamo fue presentado el 17 de enero de 2012, de manera que el plazo para expedir resolución en primera instancia venció el día 28 de febrero de 2012; y el plazo para que el usuario sea notificado de la misma venció el 13 de marzo de 2012.

Reclamo:	17.01.2012
<b>Plazo para resolver:</b>	<b>28.02.2012</b>
Plazo para notificar:	13.03.2012
Fecha de la carta de ajuste:	26.03.2012
Queja:	22.03.2012



13. **Expediente N° 1794-2012/TRASU/ST- RQJ (ELOY SERGIO LUIS RODRIGUEZ SOLÍS)**

Con fecha 23 de marzo de 2012, el usuario ELOY SERGIO LUIS RODRIGUEZ SOLÍS presentó queja ante Telefónica Móviles por falta de respuesta a su reclamo N° MLO-50-280051-2012 por cobro del servicio por desconocimiento de la contratación de la línea 955-926343.

Al respecto, mediante comunicación N° TM-R-O-280051-2012 de fecha 24 de marzo de 2012 Telefónica Móviles declaró procedente el reclamo presentado, indicando que se procedería a anular la deuda y dar de baja el servicio.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 24 de abril de 2012, declaró fundada la queja presentada, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado.

En este sentido, el reclamo fue presentado el 27 de enero de 2012, de manera que el plazo para expedir resolución en primera instancia venció el día 09 de marzo de 2012; y el plazo para que el usuario sea notificado de la misma venció el 23 de marzo de 2012.

Reclamo:	27.01.2012
<b>Plazo para resolver:</b>	<b>09.03.2012</b>
Plazo para notificar:	23.03.2012
Fecha de la carta de ajuste:	24.03.2012
Queja:	23.03.2012

14. **Expediente N° 01801-2012/TRASU/ST- RQJ (GUADALUPE SALAZAR SALAZAR)**

Con fecha 23 de marzo de 2012, la usuaria GUADALUPE SALAZAR SALAZAR presentó queja ante Telefónica Móviles por falta de respuesta a su reclamo N° MLO-11-265381-2012 por cobro del servicio por desconocimiento de contratación de línea.

Al respecto, mediante comunicación N° TM-R-O-280051-2012 de fecha 30 de marzo de 2012, Telefónica Móviles declaró procedente el reclamo presentado, indicando que se procedió a anular la deuda y dar de baja el servicio.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 24 de abril de 2012, declaró fundada la queja presentada, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado.

En este sentido, el reclamo fue presentado el 25 de enero de 2012, de manera que el plazo para expedir resolución en primera instancia venció el día 07 de marzo de 2012; y el plazo para que el usuario sea notificado de la misma venció el 21 de marzo de 2012.



Reclamo:	27.01.2012
<b>Plazo para resolver:</b>	<b>07.03.2012</b>
Plazo para notificar:	21.03.2012
Fecha de la resolución de primera instancia:	30.03.2012
Queja:	23.03.2012

15. **Expediente N° 01802-2012/TRASU/ST- RQJ (DELIA MARÍA BRACAMONTE MUGUERZA)**

Con fecha 24 de marzo de 2012, la usuaria DELIA MARÍA BRACAMONTE MUGUERZA presentó queja ante Telefónica Móviles por falta de respuesta a los reclamos N° MLO-327-244532-2012 y MLO-327-244541-2012 por cobro del servicio por desconocimiento de contratación de línea.

Al respecto, mediante comunicación N° TM-R-O-244541-2012 de fecha 30 de marzo de 2012, Telefónica Móviles declaró procedente los reclamos presentados indicando que se procedió al ajuste de la deuda y dar de baja el servicio.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 24 de abril de 2012, declaró fundada la queja presentada, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado.

En este sentido, el reclamo fue presentado el 24 de enero de 2012, de manera que el plazo para expedir resolución en primera instancia venció el día 06 de marzo de 2012; y el plazo para que el usuario sea notificado de la misma venció el 20 de marzo de 2012.

Reclamos:	24.01.2012
<b>Plazo para resolver:</b>	<b>06.03.2012</b>
Plazo para notificar:	20.03.2012
Fecha de la resolución de primera instancia:	30.03.2012
Queja:	24.03.2012

16. **Expediente N° 01838-2012/TRASU/ST- RQJ (JOSE DANTE ZAPATA POZO)**

Con fecha 27 de marzo de 2012, el usuario JOSE DANTE ZAPATA POZO presentó queja ante Telefónica Móviles por falta de respuesta a los reclamos N° MLO-13-257667-2012 y MLO-13-257682-2012 por cobro del servicio por desconocimiento de contratación de las líneas 990-937667 y 948-576304.

Al respecto, mediante comunicación N° TM-R-O-257682 -2012 de fecha 30 de marzo de 2012, Telefónica Móviles declaró procedente el reclamo presentado, indicando que se procedió al ajuste de la deuda y dar de baja el servicio.



El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 26 de abril de 2012, declaró fundada la queja presentada, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado.

En este sentido, el reclamo fue presentado el 25 de enero de 2012, de manera que el plazo para expedir resolución en primera instancia venció el día 07 de marzo de 2012; y el plazo para que el usuario sea notificado de la misma venció el 21 de marzo de 2012.

Reclamo:	25.01.2012
<b>Plazo para resolver:</b>	<b>07.03.2012</b>
Plazo para notificar:	21.03.2012
Fecha de la resolución de primera instancia:	09.04.2012
Queja:	27.03.2012

**17. Expediente N° 01839-2012/TRASU/ST- RQJ (MARÍA DEL ROSARIO QUITO RODRIGUEZ)**

Con fecha 27 de marzo de 2012, la usuaria MARÍA DEL ROSARIO QUITO RODRIGUEZ presentó queja ante Telefónica Móviles por falta de respuesta al reclamo N° MLO-327-254269-2012 por cobro del servicio por desconocimiento de contratación de la línea.

Al respecto, mediante comunicación N° TM-R-O-254269-2012 de fecha 30 de marzo de 2012, Telefónica Móviles declaró procedente el reclamo presentado indicando que se procedió al ajuste de la deuda y dar de baja el servicio.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 26 de abril de 2012, declaró fundada la queja presentada, en tanto, Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado.

En este sentido, el reclamo fue presentado el 25 de enero de 2012, de manera que el plazo para expedir resolución en primera instancia venció el día 07 de marzo de 2012; y el plazo para que el usuario sea notificado de la misma venció el 21 de marzo de 2012.

Reclamo:	25.01.2012
<b>Plazo para resolver:</b>	<b>07.03.2012</b>
Plazo para notificar:	21.03.2012
Fecha de la resolución de primera instancia:	30.03.2012
Queja:	27.03.2012

**18. Expediente N° 01839-2012/TRASU/ST- RQJ (PESQUERA ASTRID SRTLDA.)**

Con fecha 26 de marzo de 2012, la empresa PESQUERA ASTRID SRTLDA. presentó queja ante Telefónica Móviles por falta de respuesta al reclamo N° MLO-344-245939-2012 por cobro del servicio.



Al respecto, mediante comunicación N° TM-N-O-245939-2012 de fecha 03 de abril de 2012, Telefónica Móviles declaró procedente el reclamo presentado indicando que se procedió al ajuste el monto reclamado.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 26 de abril de 2012, declaró fundada la queja presentada, en tanto, Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado.

En este sentido, el reclamo fue presentado el 24 de enero de 2012, de manera que el plazo para expedir resolución en primera instancia venció el día 06 de marzo de 2012; y el plazo para que el usuario sea notificado de la misma venció el 20 de marzo de 2012.

Reclamo:	24.01.2012
<b>Plazo para resolver:</b>	<b>06.03.2012</b>
Plazo para notificar:	20.03.2012
Fecha de la resolución de primera instancia:	03.04.2012
Queja:	26.03.2012

**19. Expediente N° 01847-2012/TRASU/ST- RQJ (HENRY RAMIRO CURI DÁVILA)**

Con fecha 27 de marzo de 2012, el usuario HENRY RAMIRO CURI DÁVILA presentó queja ante Telefónica Móviles por falta de respuesta al reclamo N° MVC-345-782-2012 por veracidad de la información, precisando que le informaron que su Plan le ofrecía 290 minutos.

Al respecto, mediante Resolución N° TM-R-C-782-2012 de fecha 15 de marzo de 2012, Telefónica Móviles declaró infundado el reclamo presentado, indicando que el usuario cuenta con el Plan MAX S/.45.00 el cual otorga los minutos de acuerdo al destino de las llamadas que se realice, contando con 810 minutos si las llamadas son únicamente al destino móvil-móvil (Movistar) u 810 minutos si se realiza llamadas únicamente a fijos o 270 minutos si realiza llamadas únicamente a destinos móvil-otros operadores (Nextel-Claro). Si se realiza llamadas a destinos combinados, la cantidad de minutos libres varía entre 270 y 810 minutos, dependiendo del destino de las llamadas.

Posteriormente, luego de presentada la queja, mediante comunicación de fecha 09 de abril de 2012 Telefónica Móviles informa al usuario que su reclamo ha sido reconsiderado procediendo a realizar el ajuste de la facturación del recibo de enero del 2012 por el valor de S/.44.99 (inc. I.G.V) con nota de crédito N° 672-82849.

Asimismo cabe precisar que Telefónica Móviles en sus descargos indicó que *“... con fecha 15 de marzo del 2012 se emitió respuesta al reclamo presentado y se declaró infundado, sin embargo, la misma no fue correctamente notificada, motivo por el cual posteriormente se envía*



*comunicación al cliente de fecha 09.04.2012 donde se informa que se ha reconsiderado nuestra solución a su reclamo y en ese sentido, se ha registrado la nota de crédito 672-82849 por el valor de S/.44.99 por recibo de enero del 2012...”*

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 26 de abril de 2012, declaró fundada la queja presentada, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado.

En este sentido, el reclamo fue presentado el 10 de febrero de 2012, de manera que el plazo para expedir resolución en primera instancia venció el día 15 de febrero de 2012; y el plazo para que el usuario sea notificado de la misma venció el 29 de febrero de 2012.

Reclamo:	10.02.2012
<b>Plazo para resolver:</b>	<b>15.02.2012</b>
Plazo para notificar:	29.02.2012
Fecha de la resolución de primera instancia:	15.03.2012
Queja:	27.03.2012

**20. Expediente N° 02463-2012/TRASU/ST- RQJ (MIJAEL ELVIS ROJAS HINOSTROZA)**

Con fecha 28 de abril de 2012, el usuario ROJAS HINOSTROZA MIJAEL ELVIS presentó queja ante Telefónica Móviles por falta de respuesta al reclamo N° MLC-1-1330-2012 por veracidad de la información, precisando que le informaron que el servicio contratado solo tendría una vigencia de seis meses.

Al respecto, mediante Resolución N° TM-R-C-1330-2012 de fecha 17 de abril de 2012, Telefónica Móviles declaró infundado el reclamo presentado, indicando que de acuerdo al contrato de prestación de servicios públicos de telecomunicaciones suscrito el 14 de agosto de 2011, el servicio fue contratado con un plazo de permanencia de seis meses, vencido el cual el usuario tenía la posibilidad de solicitar la cancelación del servicio o continuar con el servicio en plazo indeterminado.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 29 de mayo de 2012, declaró fundada la queja presentada, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado.

En este sentido, el reclamo fue presentado el 05 de marzo de 2012, de manera que el plazo para expedir resolución en primera instancia venció el día 08 de marzo de 2012; y el plazo para que el usuario sea notificado de la misma venció el 22 de marzo de 2012.

Reclamo:	05.03.2012
<b>Plazo para resolver:</b>	<b>08.03.2012</b>



Plazo para notificar:	22.03.2012
Fecha de la resolución de primera instancia:	17.04.2012
Queja:	28.04.2012

**21. Expediente N° 02464-2012/TRASU/ST-RQJ (RONNY ERIC LOO BERNAL)**

Con fecha 27 de febrero de 2012, el usuario LOO BERNAL RONNY ERIC presentó queja por requerimiento de pago con reclamo en trámite y por falta de respuesta al reclamo MLF-1-47381-2012 por la facturación incluida en el recibo de diciembre de 2011.

Al respecto, mediante Resolución TM-R-F-47381-2012 del 06 de marzo de 2012 Telefónica Móviles declaró infundado el reclamo presentado, señalando que los conceptos reclamados han sido correctamente facturados.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 28 de mayo de 2012, declaró infundada la queja en el extremo de requerimiento de pago con reclamo en trámite y fundada en el extremo de falta de respuesta al reclamo MLF-1-47381-2012, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado.

En este sentido, el reclamo fue presentado el 22 de enero de 2012, de manera que el plazo para expedir resolución en primera instancia venció el día 02 de marzo de 2012; y el plazo para que el usuario sea notificado de la misma venció el 16 de marzo de 2012.

Reclamo:	22.01.2012
<b>Plazo para resolver:</b>	<b>02.03.2012</b>
Plazo para notificar:	16.03.2012
Fecha de la resolución de primera instancia:	06.03.2012
Queja:	27.02.2012

**22. Expediente N° 02639-2012/TRASU/ST-RQJ (DAVID ANTONIO NAVARRETE CASTRO)**

Con fecha 10 de mayo de 2012, el usuario DAVID ANTONIO NAVARRETE CASTRO presentó queja por suspensión del servicio con reclamo en trámite y por falta de respuesta oportuna al reclamo MLC-64-1550-2012 por veracidad de la información, indicando que le ofrecieron llamadas de larga distancia internacional, más llamadas a móviles y RPM por el precio de S/.95.00.

Al respecto, mediante Resolución TM-R-C-1550-2012 del 03 de abril de 2012, Telefónica Móviles declaró infundado lo reclamo presentado, señalando que el usuario cuenta con el Plan Internet Total S/.95 el cual otorga los minutos libres de acuerdo al destino de las llamadas que se realice.



El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 07 de junio de 2012, declaró infundada la queja en el extremo de suspensión del servicio con reclamo en trámite y fundada en el extremo de falta de respuesta al reclamo MLC-64-1550-2012, en tanto Telefónica Móviles procedió a resolver y notificar fuera del plazo establecido en la Directiva de Reclamos.

En este sentido, el reclamo fue presentado el 16 de marzo de 2012, de manera que el plazo para expedir resolución en primera instancia venció el día 21 de marzo de 2012; y el plazo para que el usuario sea notificado de la misma venció el 04 de abril de 2012.

Reclamo:	16.03.2012
<b>Plazo para resolver:</b>	<b>21.03.2012</b>
Plazo para notificar:	04.04.2012
Fecha de la resolución de primera instancia:	03.04.2012
Queja:	10.05.2012

**23. Expediente N° 02641-2012/TRASU/ST-RQJ (FERNANDO MARCEL RICCI SANTUR)**

Con fecha 10 de mayo de 2012, el usuario RICCI SANTUR FERNANDO MARCEL presentó queja por falta de respuesta al reclamo MLC-345-1337-2012 por veracidad de la información, indicando que le informaron que su contrato tendría una vigencia de seis meses; sin embargo, al momento de solicitar la baja del servicio, le indicaron que no pueden realizar la misma, debido a que el contrato es por 12 meses de restricción de equipo.

Al respecto, mediante Resolución TM-R-C-1337-2012 del 12 de abril de 2012, Telefónica Móviles declaró infundado el reclamo presentado, señalando que no es posible otorgar la baja del servicio toda vez que el usuario cuenta 88 días por compromiso de equipo. Asimismo precisa que, con fecha 09 de julio de 2011, el usuario suscribió un acuerdo de adquisición de equipo obteniendo un descuento especial por el equipo; sin embargo, de producirse alguno de los supuestos previstos en la cláusula cuarta de dicho acuerdo, perdería dicho descuento especial.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 05 de junio de 2012, declaró fundada la queja por falta de respuesta al reclamo MLC-345-1337-2012, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado.

En este sentido, el reclamo fue presentado el 05 de marzo de 2012, de manera que el plazo para expedir resolución en primera instancia venció el día 08 de marzo de 2012; y el plazo para que el usuario sea notificado de la misma venció el 19 de marzo de 2012.

Reclamo:	05.03.2012
<b>Plazo para resolver:</b>	<b>08.03.2012</b>
Plazo para notificar:	19.03.2012



Fecha de la resolución de primera instancia:	12.04.2012
Queja:	10.05.2012

**24. Expediente N° 02663-2012/TRASU/ST-RQJ (WILLIAM GERMÁN AYALA PERLACIOS)**

Con fecha 11 de mayo de 2012, el usuario AYALA PERLACIOS WILLIAM GERMÁN presentó queja por falta de respuesta al reclamo MLF-8-393-2012 por veracidad de la información, indicando que le ofrecieron 150 minutos para llamar a otros Movistar, 150 minutos a teléfonos fijos, 80 minutos a otros operadores y 180 minutos RPM por el monto de S/.99.00.

Al respecto, mediante Resolución TM-R-C-393-2012 del 23 de febrero de 2012, Telefónica Móviles declaró infundado el reclamo presentado, señalando que el usuario contaba con el Plan BB S/.99 el cual le otorgó los minutos libres de acuerdo al destino de llamadas realizadas.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 07 de junio de 2012, declaró fundada la queja por de falta de respuesta al reclamo MLF-8-393-2012, en tanto, Telefónica Móviles resolvió y notificó fuera del plazo establecido en la Directiva de Reclamos.

En este sentido, el reclamo fue presentado el 21 de enero de 2012, de manera que el plazo para expedir resolución en primera instancia venció el día 25 de enero de 2012; y el plazo para que el usuario sea notificado de la misma venció el 08 de febrero de 2012.

Reclamo:	21.01.2012
Plazo para resolver:	25.01.2012
Plazo para notificar:	<b>08.02.2012</b>
Fecha de la resolución de primera instancia:	23.02.2012
Queja:	11.05.2012

**25. Expediente N° 02703-2012/TRASU/ST-RQJ (OSCAR JESÚS CUBAS PISFIL)**

Con fecha 15 de mayo de 2012 el usuario CUBAS PISFIL OSCAR JESÚS presentó queja por requerimiento de pago y por falta de respuesta al reclamo MLF-1-108597-2012 por la facturación incluida en el recibo de febrero de 2012.

Al respecto, mediante Resolución TM-R-F-108597-2012 del 02 de abril de 2012, Telefónica Móviles declaró infundado el reclamo presentado, señalando que los conceptos reclamados han sido correctamente facturados.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 12 de junio de 2012, declaró infundada la queja en el extremo de requerimiento de pago y fundada en el extremo de falta de respuesta al reclamo MLF-1-108597-2012, en tanto



Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado.

En este sentido, el reclamo fue presentado el 19 de febrero de 2012, de manera que el plazo para expedir resolución en primera instancia venció el día 30 de marzo de 2012; y el plazo para que el usuario sea notificado de la misma venció el 17 de abril de 2012.

Reclamo:	19.02.2012
Plazo para resolver:	30.03.2012
Plazo para notificar:	<b>17.04.2012</b>
Fecha de la resolución de primera instancia:	02.04.2012
Queja:	15.05.2012

#### 26. Expediente N° 02844-2012/TRASU/ST-RQJ (HUGO IVAN POLO POLO)

Con fecha 23 de mayo de 2012, el usuario HUGO IVAN POLO POLO presentó queja por suspensión del servicio con reclamo en trámite y falta de respuesta al reclamo MLF-349-135323-2012 por la facturación del cargo fijo incluida en el recibo de febrero de 2012.

Por su parte, Telefónica Móviles señala en sus descargos que con fecha 02 de abril de 2012 procedieron a efectuar el ajuste del monto en reclamo(S/.95.11) mediante Nota de Crédito N°672-0083073.

El TRASU, mediante Resolución N° 1 de fecha 19 de junio de 2012, declaró infundada la queja en el extremo de suspensión del servicio con reclamo en trámite en trámite y fundada en el extremo de falta de respuesta al reclamo MLF-349-135323-2012, en tanto Telefónica Móviles no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado.

En este sentido, el reclamo fue presentado el 02 de marzo de 2012, de manera que el plazo para expedir resolución en primera instancia venció el día 17 de abril de 2012; y el plazo para que el usuario sea notificado de la misma venció el 02 de mayo de 2012.

Reclamo:	02.03.2012
Plazo para resolver:	17.04.2012
Plazo para notificar:	<b>02.05.2012</b>
Queja:	23.05.2012

#### 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 registrará 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 ROF 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).
- 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 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 38° del indicado cuerpo normativo, el cual dispone los plazos de resolución de los reclamos de usuarios.



Al efecto, el artículo 38° de la Directiva de Reclamos dispone lo siguiente:

**“Artículo 38.- Plazos de resolución de los reclamos y recursos de reconsideración**

- 1) *Reclamos por calidad, falta de entrega del recibo o de la copia del recibo, no entrega de la facturación detallada solicitada, corte del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios, en aplicación de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 006-2011-JUS: Los reclamos y recursos de reconsideración serán resueltos dentro del plazo de tres (3) días hábiles, contados desde el día siguiente al de su presentación en la empresa operadora.*
- 2) *Reclamos por problemas derivados de la prestación de servicios mediante sistemas de tarjetas de pago: Los reclamos y recursos de reconsideración serán resueltos dentro del plazo de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente al de su presentación en la empresa operadora. La notificación de los actos administrativos tiene fundamental importancia en el procedimiento administrativo, debido a que constituye simultáneamente un deber impuesto a la Administración a favor del debido proceso de los administrados, un verdadero derecho de los administrados y una garantía jurídica frente a la actividad de las entidades administrativas (...)*
- 3) *En los demás casos: Los reclamos y recursos de reconsideración serán resueltos dentro del plazo de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente al de su presentación ante la empresa operadora.”*

El mencionado artículo establece los plazos con los que cuenta la empresa operadora para resolver los reclamos y recursos de reconsideración presentados por los usuarios, lo cuales son de cumplimiento obligatorio.

Al respecto cabe indicar que el fundamento último de lo dispuesto en el artículo 38° de la Directiva de Reclamos está en el artículo 2, inc.20 de nuestra Constitución Política, el cual reconoce el derecho de petición que le asiste a toda persona, disponiendo 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...”. Asimismo 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”<sup>2</sup>.

En concordancia con lo señalado, el artículo 131° de la LPAG dispone que:

**Artículo 131.- Obligatoriedad de plazos y términos**

**131.1 Los plazos y términos son entendidos como máximos, se computan independientemente de cualquier formalidad, y obligan por igual a la**

<sup>2</sup> EXP. N.° 0941-2001-AA/TC



*administración y a los administrados, sin necesidad de apremio, en aquello que respectivamente les concierna.*

*131.2 Toda autoridad debe cumplir con los términos y plazos a su cargo, así como supervisar que los subalternos cumplan con los propios de su nivel.*

*131.3 Es derecho de los administrados exigir el cumplimiento de los plazos y términos establecidos para cada actuación o servicio. (el subrayado es nuestro)*

De esta manera, es deber de las empresas operadoras resolver los reclamos y recursos de reconsideración dentro de los plazos establecidos; de lo contrario, el contenido esencial del derecho de petición de los administrados se vería gravemente afectado y, con ello, otros derechos de los abonados y/o usuarios.

En consecuencia, el incumplimiento de los plazos para resolver es considerado una infracción grave, debido a que con ella se afecta el derecho de petición así como los derechos reconocidos a los abonados y/o usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, respecto de los cuales puede iniciar un procedimiento de reclamo.

## 5.2.2 DESCARGOS DE TELEFÓNICA MÓVILES

Telefónica Móviles en sus descargos cuestiona el intento de sanción basándose en los siguientes argumentos:

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

Al respecto, Telefónica Móviles señala que, en veinte de los casos del total sobre los cuales ha recaído el examen llevado a cabo por la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU, no ha incurrido en la emisión de un pronunciamiento extemporáneo sancionable, toda vez que, de acuerdo a lo previsto en el artículo 188°, numerales 188.1 y 188.2 de la LPAG, en los casos en los que se haya producido el vencimiento del plazo, se aplica el silencio administrativo positivo, en adelante SAP, de tal manera que se encontraban impedidos de emitir pronunciamiento, dado que el silencio administrativo tiene los mismos efectos que la resolución que culmina el procedimiento.

Telefónica Móviles concluye que, al haber resuelto los reclamos declarándolos fundados por aplicación del SAP o en todo caso declarándolos procedentes, la extemporaneidad de las resoluciones se habría corregido toda vez que el SAP, al tener los mismos efectos que una resolución que pone fin al procedimiento, implica una respuesta oportuna.

En este sentido, como ya se mencionó anteriormente, el 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.

De esta manera, el hecho que en un determinado caso, ante la inactividad o respuesta tardía de la Administración Pública, se aplique el SAP no significa 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.

Es así que la técnica del SAP no constituye una forma de cumplimiento de la obligación de decidir, dado que ésta instituye una prestación positiva consistente en un hacer. De ahí que la aparición del SAP 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 resolver en los plazos y en la forma establecida en el artículo 38° de la Directiva.

Considerando lo antes mencionado, se concluye que, al no haber respondido la empresa operadora, en este caso Telefónica Móviles, de manera oportuna los reclamos presentados, su conducta se subsume en el supuesto de la norma materia de análisis. Además de ello, hay que tomar en cuenta que, de la revisión de los expedientes de quejas materia del presente procedimiento, se evidencia que Telefónica Móviles ha respondido a los reclamos fuera del plazo legal establecido.

### 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.

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



Al respecto, indican que de acuerdo al artículo 25<sup>o4</sup> de la Directiva de Reclamos no es obligatorio elevar las quejas ante el TRASU en los casos en que el usuario haya solicitado la aplicación del SAP y ésta haya sido acogida por la empresa operadora.

En tal sentido, concluyen que si el acogimiento de la aplicación del SAP 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 deber de resolver los reclamos en los plazos previstos en el artículo 38° 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 SAP.
- (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.

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:

---

<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 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.



(...)

*4. Tipicidad.- Sólo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir 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, señalando que, al no ser necesaria la elevación al TRASU 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.

Como lo indicamos anteriormente la aplicación del SAP no subsana en lo absoluto la infracción cometida, en tanto es 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.

El incumplimiento de los plazos se comete cuando la empresa operadora no responde o lo hace fuera de los plazos legales establecidos. Es decir, la conducta tipificada como infracción no exige más elemento que el incumplimiento de los plazos para resolver los reclamos y recursos de reconsideración, una interpretación distinta devendría en irregular y afectaría gravemente

<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. (...)*”



el bien jurídico protegido; en este caso es, el derecho de petición del administrado.

### 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 usuario.

En tal sentido señalan que, en virtud del principio de predictibilidad, correspondía esperar que el TRASU resolviera dar 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 SAP. 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>6</sup>.*

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, cuál 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

---

<sup>6</sup> Artículo IV, inciso 1, literal 1.15 del Título Preliminar de la Ley N.º 27444.



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 oportunamente por la empresa operadora; declarará fundada la queja y aplicará el SAP 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 fueron resueltos de manera extemporánea. Además de ello, se debe tener en cuenta que telefónica no solo no cuestiona, sino que reconoce y acepta que las resoluciones fueron emitidas de manera extemporánea. 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 aquéllos 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 a los Principios de Verdad Material e Impulso de Oficio y Debido Procedimiento**



Telefónica Móviles señala que la Secretaria Técnica Adjunta del TRASU habría infringido el principio de verdad material e impulso de oficio, toda vez que no habría demostrado de manera fehaciente a través de medios probatorios suficientes, la concurrencia de los supuestos que permitan calificar la comisión de la infracción administrativa imputada, a pesar de tener la carga.

De esta manera se habría infringido también el principio de debido procedimiento, en tanto que se advierte una deficiencia en la motivación de la decisión de inicio del procedimiento sancionador, debido a que el intento de sanción solo ha sido sustentado en los siguientes argumentos:

- La mera constatación de las quejas administrativas presentadas por los usuarios y en las que éstos indican el vencimiento del plazo para resolver el reclamo. Ello no constituye un elemento de juicio suficiente para que el TRASU evalúe la efectiva comisión de una infracción.
- El solo hecho consistente en que Telefónica Móviles haya elevado la queja administrativa, del cual el TRASU extrae la presunción no sustentada en el ordenamiento, conforme a la cual la sola elevación de la queja confirma el rechazo de la aplicación del SAP alegado respecto a los reclamos.

El principal argumento de Telefónica Móviles radica en que se habría calificado la conducta desplegada por ella, como infractora sin que concurren todos los elementos para calificarla como tal, esto es:

- (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 Telefónica Móviles; no obstante haber tomado conocimiento de la queja, no considere en el presente caso que concurría el supuesto de aplicación del SAP.
- (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.

Sin embargo, como ya lo indicamos anteriormente, la infracción tipificada en el artículo 57° de la Directiva de Reclamos solo exige el incumplimiento de la obligación de resolver de manera oportuna los reclamos presentados por los usuarios.

La carta de intento de sanción C.0006-TRASU/2013 elaborada por

la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU cumple con cada uno de los requisitos anteriormente, esto es:

- (i) Identificación de los antecedentes que motivan la apertura del procedimiento sancionador.
- (ii) La identificación de los administrados objetos de la posible sanción.
- (iii) La exposición breve de los hechos; y,
- (iv) La norma legal que ampara el inicio del procedimiento.

En ese sentido, los principios de verdad material, impulso de oficio y debido procedimiento no se habrían afectado, toda vez que en la carta de intento de sanción C.0006-TRASU/2013 la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU expone claramente los hechos determinados en la etapa de instrucción previa, cumpliendo de esta manera con el principio de verdad material e impulso de oficio; además de ello, se precisa la norma que se habría infringido, en este caso, el artículo 57° de la Directiva de Reclamos.

#### 5.2.2.5 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 tal sentido, considerando que la finalidad de la norma consiste en que la empresa operadora resuelva en forma oportuna los reclamos presentados, el inicio del procedimiento sancionador sólo puede calificar como una actuación válida y sustentada en el principio de razonabilidad en la medida en que ésta resulte necesaria para el cumplimiento de la mencionada finalidad.

Como consecuencia de lo mencionado concluyen que, en tanto han declarado fundado los reclamos por aplicación del SAP, ya se habría cumplido con la finalidad prevista en el artículo 38° de la Directiva, 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.

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 el 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>7</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, dado que los reclamos fueron declarados procedentes y fundados por aplicación del SAP.

La queja es un remedio procesal dirigido a corregir un defecto en la tramitación regular del procedimiento que, en este caso, se encuentra constituido por la omisión de resolver en el plazo establecido y no aplica el SAP de manera inmediata, pero no constituye el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa, la misma que sólo se ejercita mediante la instauración de un procedimiento administrativo sancionador como el presente.

## **VI GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN**

### **6.1 OBJETO DE LA SANCIÓN ADMINISTRATIVA**

---

<sup>7</sup> Morón Urbina, Juan (2011). Comentarios a la ley de procedimiento administrativo general. Lima: Gaceta Jurídica, novena edición. P. 698



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 encuentra establecidos en la Ley de Facultades del OSIPTEL, por lo que se ha considerado analizar ambas normas en conjunto a fin de proceder a la gradación de la sanción a ser impuesta, teniendo en cuenta al momento de efectuar tal gradación la aplicación del Principio de Razonabilidad, de manera que 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 el bien jurídico protegido.

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, irremediamente 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>8</sup>. (El subrayado es nuestro)

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.

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. Cabe señalar que dicho bien jurídico

<sup>8</sup> EXP. N.º 0941-2001-AA/TC

constituye una disposición de interés público, dado que la resolución de los reclamos en los plazos establecidos tiene una íntima vinculación con el derecho de petición de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

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>9</sup>.

A lo expuesto en los párrafos precedentes, se debe añadir, como circunstancia agravante, que en el presente procedimiento administrativo sancionador se ha verificado que la infracción a los plazos establecidos en el artículo 38° de la Directiva de Reclamos se ha perpetrado en veintiséis (26) oportunidades, por lo que se puede apreciar una conducta reiterada en la afectación al bien jurídico protegido y al interés público.

## 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, veracidad de la información, entre otros, de por sí implican un perjuicio al usuario, toda vez que su presentación se realiza ante situaciones en las que no se ha hecho efectiva la devolución del monto cobrado dentro de un plazo razonable o que no se les ha brindado información adecuada al momento de contratar el servicio. Resulta evidente que, al no haberse dado una respuesta oportuna, se generaron perjuicios a los usuarios, generando 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

<sup>9</sup> “**Artículo 25º.**- 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.”



acciones necesarias para obtener una respuesta a su reclamo, así como por la prolongación de la incertidumbre en la disposición de los montos reclamados. 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°	Expediente	CONCEPTO RECLAMADO	MONTO RECLAMADO
1	00937-2012/TRASU/ST-RQJ	Veracidad de la información (Características del plan contratado)	No aplica
2	01014-2012/TRASU/ST-RQJ	Facturación	S/. 78.87
3	01025-2012/TRASU/ST-RQJ	Cobro por desconocimiento de contratación	S/. 961.65
4	01029-2012/TRASU/ST-RQJ	Veracidad de la información (Características del plan contratado)	No aplica
5	01594-2012/TRASU/ST-RQJ	Cobro por desconocimiento de contratación	S/. 189.19
6	01599-2012/TRASU/ST-RQJ	Cobro por desconocimiento de contratación	S/. 148.27
7	01617-2012/TRASU/ST-RQJ	Cobro por desconocimiento de contratación	No aplica
8	01700-2012/TRASU/ST-RQJ	Cobro por desconocimiento de contratación	S/. 112.01
9	01701-2012/TRASU/ST-RQJ	Cobro por desconocimiento de contratación	S/. 235.46
10	01704-2012/TRASU/ST-RQJ	Facturación	S/. 79.01
11	01751-2012/TRASU/ST-RQJ	Cobro por desconocimiento de contratación	S/. 137.41
12	01755-2012/TRASU/ST-RQJ	Veracidad de la información (Características del plan contratado)	S/. 2,732
13	01794-2012/TRASU/ST-RQJ	Cobro por desconocimiento de contratación	S/. 1,519.92
14	01801-2012/TRASU/ST-RQJ	Cobro por desconocimiento de contratación	S/. 542.16

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

15	01802-2012/TRASU/ST-RQJ	Cobro por desconocimiento de contratación	S/. 2,675.72
16	01838-2012/TRASU/ST-RQJ	Cobro por desconocimiento de contratación	S/. 293.69
17	01839-2012/TRASU/ST-RQJ	Cobro por desconocimiento de contratación	No aplica
18	01846-2012/TRASU/ST-RQJ	Cobro por desconocimiento de contratación	S/. 782.15
19	01847-2012/TRASU/ST-RQJ	Veracidad de la información (Características del plan contratado)	S/. 542.16
20	02463-2012/TRASU/ST-RQJ	Veracidad de la información (Características del plan contratado)	No aplica
21	02464-2012/TRASU/ST-RQJ	Facturación	S/. 108.92
22	02639-2012/TRASU/ST-RQJ	Veracidad de la información (Características del plan contratado)	No aplica
23	02641-2012/TRASU/ST-RQJ	Veracidad de la información (Características del plan contratado)	No aplica
24	02663-2012/TRASU/ST-RQJ	Veracidad de la información (Características del plan contratado)	No aplica
25	02703-2012/TRASU/ST-RQJ	Cobro por desconocimiento de contratación	S/. 251.26
26	02844-2012/TRASU/ST-RQJ	Facturación	S/. 95.11
<b>TOTAL</b>			<b>S/. 10,106.98</b>

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 diez mil ciento seis y 98/100 nuevos soles (S/. 10,106.98), equivalente a 2.73 UIT.

### **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 resolver de manera extemporánea los reclamos presentados por los usuarios, 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.

Sobre el particular, se debe reiterar como circunstancia agravante que la comisión de la infracción a los plazos establecidos en el artículo 38° de la Directiva de Reclamos ha sido evidenciada en los veintiséis (26) expedientes de queja materia del presente procedimiento.

#### **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>10</sup>.

La obligación de resolver de manera oportuna los reclamos de usuarios se encuentra establecida en el artículo 38° de la Directiva de Reclamos. 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 resolver de manera oportuna los reclamos de los usuarios, 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 servicio y a que se les brinde el servicio de acuerdo a las condiciones contratadas, etc.

#### **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, se debe señalar que Telefónica Móviles no ha sido sancionada por el mismo tipo infractor materia del presente

---

<sup>10</sup> Morón Urbina, Juan (2011). *Comentarios a la Ley de Procedimiento Administrativo General*. Lima: Gaceta Jurídica, novena edición. P. 701.



análisis, con lo cual no concurren los requisitos para determinar la existencia de reincidencia conforme lo dispone el artículo 52º del RGIS<sup>11</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 Telefónica Móviles, se deberá resaltar la disposición para reparar el daño o mitigar sus efectos en los supuestos en los que se considera que habría infracción. Atendiendo a lo señalado, se observa que Telefónica Móviles procedió a acoger las pretensiones formuladas por los usuarios en los reclamos presentados, declarándolos fundados y procedentes por aplicación del SAP en cuyos expedientes se pudo detectar la comisión de la infracción, según el siguiente detalle:

Expediente N°	Fecha de presentación del reclamo	Plazo para resolver	Fecha de resolución	Presentación de la Queja	Carta de procedencia por SAP
00937-2012/TRASU/GUS-RQJ	14.01.2012	18.01.2012	16.02.2012	09.02.2012	22.02.2012
01014-2012/TRASU/GUS-RQJ	15.12.2011	26.01.2012	-	15.02.2012	16.02.2012
					(Declara procedente por razones comerciales)
01025-2012/TRASU/GUS-RQJ	17.12.2012	27.01.2012	-	16.02.2012	27.02.2012
01029-2012/TRASU/GUS-RQJ	25.01.2012	30.01.2012	-	16.02.2012	27.02.2012
01594-2012/TRASU/GUS-RQJ	16.01.2012	27.02.2012	-	14.03.2013	22.03.2012

<sup>11</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."



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

					(declara procedente por razones comerciales)
01599- 2012/TRASU/GUS- RQJ	16.01.2012	27.02.2012	-	14.03.2012	22.03.2012
					(declara procedente por razones comerciales)
01617- 2012/TRASU/GUS- RQJ	14.01.2012	24.02.2012	-	15.03.2012	20.03.2012
					(declara procedente por razones comerciales)
01700- 2012/TRASU/GUS- RQJ	17.01.2012	28.02.2012	-	20.03.2012	23.03.2012
					(declara procedente por razones comerciales)
01701- 2012/TRASU/GUS- RQJ	18.01.2012	29.02.2012	-	20.03.2012	28.03.2012
					(declara procedente por razones comerciales)
01704- 2012/TRASU/GUS- RQJ	20.01.2012	02.03.2012	-	20.03.2012	29.03.2012
					(declara procedente por razones comerciales)
01025- 2012/TRASU/GUS- RQJ	03.02.2012	08.02.2012	05.03.2012	22.03.2012	02.04.2012
01751- 2012/TRASU/GUS- RQJ	17.01.2012	28.02.2012	-	22.03.2012	26.03.2012
					(declara procedente por razones comerciales)
01794- 2012/TRASU/GUS- RQJ	21.01.2012	09.03.2012	-	23.03.2012	24.03.2012
					(declara procedente por razones comerciales)



01801-2012/TRASU/GUS-RQJ	25.01.2012	07.03.2012	-	23.03.2012	30.03.2012
					(declara procedente por razones comerciales)
01802-2012/TRASU/GUS-RQJ	24.01.2012	06.03.2012	-	24.03.2012	30.03.2012
					(declara procedente por razones comerciales)
01838-2012/TRASU/GUS-RQJ	25.01.2012	07.03.2012	-	27.03.2012	30.03.2012
					(declara procedente por razones comerciales)
01839-2012/TRASU/GUS-RQJ	25.01.2012	07.03.2012	-	27.03.2012	30.03.2012
					(declara procedente por razones comerciales)
01846-2012/TRASU/GUS-RQJ	24.01.2012	06.03.2012	-	26.03.2012	03.04.2012(declara procedente por razones comerciales)
01847-2012/TRASU/GUS-RQJ	10.02.2012	15.02.2012	15.03.2012	27.03.2012	09.04.2012
02844-2012/TRASU/GUS-RQJ	02.03.2012	17.04.2012	-	23.05.2012	02.04.2012 (Eleva Printer del ajuste)

Según se puede apreciar en los expedientes señalados, Telefónica Móviles procedió a acoger las pretensiones de los usuarios en fecha posterior a la presentación de las quejas.

Sin perjuicio de lo señalado, cabe precisar que en los expedientes 02463-2012/TRASU/GUS-RQJ, 02464-2012/TRASU/GUS-RQJ, 02639-2012/TRASU/GUS-RQJ, 02641-2012/TRASU/GUS-RQJ, 02663-2012/TRASU/GUS-RQJ y 02703-2012/TRASU/GUS-RQJ, a pesar de que fueron resueltos de manera extemporánea, Telefónica Móviles no procedió a acoger la pretensión formulada por los usuarios, tal como se muestra en el siguiente detalle.

	Fecha de	Fecha de	Presentación
--	----------	----------	--------------



	presentación del reclamo	Plazo para resolver	resolución	de la Queja
02463-2012/TRASU/GUS-RQJ	05.03.2012	<b>08.03.2012</b>	<b>17.04.2012</b>	28.04.2012
02464-2012/TRASU/GUS-RQJ	22.01.2012	<b>02.03.2012</b>	<b>06.03.2012</b>	27.03.2012
02639-2012/TRASU/GUS-RQJ	16.03.2012	<b>21.03.2012</b>	<b>03.04.2012</b>	10.05.2012
02641-2012/TRASU/GUS-RQJ	05.03.2012	<b>08.03.2012</b>	<b>12.04.2012</b>	10.05.2012
02663-2012/TRASU/GUS-RQJ	21.01.2012	<b>25.01.2012</b>	<b>23.02.2012</b>	11.05.2012
02703-2012/TRASU/GUS-RQJ	19.02.2012	<b>30.03.2012</b>	<b>02.04.2012</b>	15.05.2012

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 grave tipificada en el artículo 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 38° del mismo cuerpo legal, al no haber cumplido con la obligación de resolver en el plazo legal establecido los reclamos presentados en los casos materia del presente procedimiento, e imponer una multa equivalente a cincuenta y cuatro Unidades Impositivas Tributarias (54 UIT), conforme a las consideraciones expuestas en la presente resolución.

**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, Marco Mayorga Montoya, 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.