



**RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS**

**RESOLUCIÓN N° 2**

Lima, 15 de mayo de 2018

<b>EMPRESA OPERADORA</b>	: AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (AMÉRICA MÓVIL)
<b>EXPEDIENTE N°</b>	: 00025-2017/TRASU/ST-PAS
<b>MATERIA</b>	: Entrega de Información inexacta (artículo 9° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones).
<b>SENTIDO</b>	: <b>INFUNDADO</b>

**VISTOS:** El recurso de reconsideración presentado por AMÉRICA MÓVIL, así como la documentación que obra en el expediente.

**I. ANTECEDENTES**

1. Mediante Resolución N° 1 del 1 de marzo de 2018, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) sancionó AMÉRICA MÓVIL con una multa de 51 UIT por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 9° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones (en adelante, RFIS)<sup>1</sup>.
2. El 2 de abril de 2018, AMÉRICA MÓVIL interpuso recurso de reconsideración contra la mencionada resolución.

**II. SOBRE LA COMPETENCIA DE LA SALA TRANSITORIA PARA CONOCER EL PRESENTE RECURSO DE RECONSIDERACIÓN**

3. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 51-2018-CD/OSIPTEL del 22 de febrero de 2018 se aprobó la Norma que aprueba Medidas Extraordinarias relacionadas al procedimiento de atención de reclamos de usuarios (en adelante, las Medidas Extraordinarias), la misma que entró en vigencia el 8 de marzo de 2018 y reconfirma las dos (2) Salas Colegiadas del TRASU en seis (6) Salas Unipersonales en Lima.
4. En este punto, se debe tener en consideración que el numeral (v) del artículo 3° las Medidas Extraordinarias dispone que el Presidente del Consejo Directivo, de considerarlo necesario, podrá disponer la conformación de una Sala Colegiada Transitoria que se encargue de resolver los procedimientos administrativos sancionadores de competencia del TRASU.
5. En tal sentido, mediante Resolución N° 00055-2018-PD/OSIPTEL, publicada el 11 de mayo de 2018 en el diario oficial El Peruano, la Presidencia del Consejo Directivo constituyó y conformó la Sala Colegiada Transitoria del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, asignándole competencia para la tramitación de los procedimientos administrativos sancionadores a cargo del TRASU.

<sup>1</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

6. Por lo expuesto, en la medida que la Sala Transitoria es el único órgano colegiado que en la actualidad ostenta la competencia para tramitar los procedimientos administrativos sancionadores a cargo del TRASU, le corresponde pronunciarse sobre el presente recurso de reconsideración.

### III. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA

7. El artículo 216° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante TUO de la LPAG) señala que son recursos administrativos, el de reconsideración y apelación y, solo en caso que por ley o decreto legislativo se establezca expresamente, cabe la interposición del recurso administrativo de revisión. El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días.
8. Asimismo, el artículo 217° del TUO de la LPAG establece que "El recurso de reconsideración se interpondrá ante el mismo órgano que dictó el primer acto que es materia de la impugnación y deberá sustentarse en nueva prueba. En los casos de actos administrativos emitidos por órganos que constituyen única instancia no se requiere nueva prueba. Este recurso es opcional y su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación" (El subrayado y resaltado son añadidos).
9. De la revisión del escrito presentado por AMÉRICA MÓVIL, se observa que éste ha sido interpuesto dentro del plazo de quince (15) días hábiles de notificada la Resolución N° 1. Al respecto, la empresa operadora ha remitido en calidad de nueva prueba la siguiente documentación:
- (i) Copia de la Resolución N° 001-2016-TRASU-PAS/OSIPTEL de fecha 20 de julio de 2016, emitida en el marco del Expediente N° 0004-2015/TRASU/ST-PAS, que resuelve declarar infundado el recurso de reconsideración interpuesto por AMÉRICA MÓVIL por la infracción artículo 14° del RFIS. *(Nueva prueba 1)*
  - (ii) Copia de la Resolución de Consejo Directivo N° 016-2017-CD/OSIPTEL de fecha 2 de febrero de 2017, que declaró fundado en parte el recurso de apelación presentado por AMÉRICA MÓVIL y confirmó la multa impuesta a la empresa operadora. *(Nueva prueba 2)*
  - (iii) Copia del Informe N° 045-TRASU/C.PAS/2017 de fecha 26 de setiembre de 2017, emitido en el procedimiento administrativo sancionador tramitado en el expediente N° 0019-2017/TRASU/ST-PAS, en el cual se recomendó sancionar a la empresa operadora con una amonestación por la infracción a los artículos 29° y 77° del Reglamento de Reclamos, tipificada como infracción administrativa en los numerales 21° y 51° del Régimen de Infracciones y Sanciones establecido en el Anexo 1 del Reglamento de Reclamos. *(Nueva prueba 3)*
  - (iv) Copia de la Resolución de Gerencia General N° 570-2015-GG/OSIPTEL, emitida en el trámite del expediente N° 052-2013-GG-GSF/OSIPTEL, que dio por concluido el procedimiento administrativo contra la empresa AMERICATEL PERÚ S.A. por la entrega de información periódica. *(Nueva prueba 4)*
  - (v) Copia de la Resolución N° 1 emitida en el trámite del expediente N° 0019-2017/TRASU/ST-PAS, que sancionó a AMÉRICA MÓVIL con una amonestación por la infracción a los artículos 29° y 77° del Reglamento de Reclamos, tipificada como infracción administrativa en los numerales 21° y 51° del Régimen de Infracciones y Sanciones establecido en el Anexo 1 del Reglamento de Reclamos. *(Nueva prueba 5)*



10. En ese sentido, los medios probatorios cumplen con los requisitos de procedencia y admisibilidad y se procederá a analizar el recurso de reconsideración.

#### IV. ANÁLISIS DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

11. AMÉRICA MÓVIL ha presentado su recurso de reconsideración sobre la base de los siguientes fundamentos principales:

- (i) El Tribunal se apartó de manera inmotivada de la recomendación de la Secretaría Técnica referente al archivamiento del procedimiento al no haberse configurado la infracción al artículo 9° del RFIS. Adjunta la **Nueva prueba 3** y **Nueva prueba 5** que señala que el Estado no puede actuar de modo desleal ante una actuación generadora de confianza en el administrado. Asimismo, la **Nueva prueba 4** que a su criterio sí sustenta el cambio de criterio de la autoridad decisora.
- (ii) La Secretaría Técnica Adjunta del TRASU es el órgano de instrucción de los procedimientos administrativos sancionadores de competencia del TRASU, siendo su función analizar y evaluar los hechos que sirven de sustento para determinar la responsabilidad administrativa y determina la existencia o no de responsabilidad administrativa. Adjunta la **Nueva prueba 1** que indica que la Secretaría Técnica dirige la tramitación de los expedientes de queja y la **Nueva prueba 2** que señala que la Secretaría Técnica cuenta con elementos de juicio suficientes preliminares al asumir competencia como órgano de instrucción.

12. En el presente caso, conforme a lo señalado en los puntos precedentes, se puede observar que AMÉRICA MÓVIL ha planteado un recurso de reconsideración en contra de la resolución N° 1 cuestionando y presentando medios probatorios que buscarían acreditar el supuesto apartamiento inmotivado del TRASU respecto de la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica, así como defendiendo su competencia como órgano instructor y de determinación de la responsabilidad administrativa de los investigados.

13. - Sobre el particular, es importante puntualizar que las nuevas pruebas presentadas por AMÉRICA MÓVIL no buscan aportar nuevos elementos de juicio sobre la comisión de la infracción sancionada por el TRASU, esto es, la entrega de información inexacta (artículo 9° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones), lo que resulta fundamental para que este colegiado pueda evaluar, en vía de reconsideración, si es que existen elementos de juicio suficientes, basados en nuevas pruebas, para revocar la decisión contenida en la Resolución N° 1.

14. En consecuencia, se debe precisar que no corresponde a este Tribunal, en vía de reconsideración, evaluar el fondo, ni la valdez, de la argumentación jurídica expresada por el TRASU en la Resolución N° 1, ni mucho menos la motivación de su apartamiento de la recomendación de la Secretaría Técnica o las competencias de ésta como órgano instructor, ya que dichos cuestionamientos del fondo de la decisión del TRASU pueden ser planteados mediante un recurso de apelación ante el superior jerárquico.

15. Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, este colegiado observa que la Resolución N° 1 sí motivó las razones por las que se apartó del Informe Final de Instrucción, señalando lo siguiente:

52. Con relación al análisis efectuado por este Tribunal respecto a los expedientes en los que se configura la infracción al artículo 9° del RFIS, es importante señalar



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

que, si bien en el marco del presente procedimiento corresponde a la Secretaría emitir un Informe de Instrucción, el mismo contiene una recomendación.

53. Cabe anotar que el numeral 180.2 del artículo 180° del TUO de la LPAG establece que los dictámenes e informes se presumirán facultativos y no vinculantes, con las excepciones de ley.

54. En esa línea, teniendo en cuenta que la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones -OSIPTEL (en adelante, LDFF) y el RFIS no han establecido el carácter vinculante de los informes emitidos por la Secretaría como órgano instructor respecto del PAS, por lo que corresponde que este Colegiado pueda apartarse de los criterios desarrollados en dicho Informe.

16. Asimismo, cabe indicar que el TUO de la LPAG establece la diferenciación entre la autoridad instructora y decisora, no estableciéndose que la autoridad decisora deba resolver de acuerdo a lo recomendado por la autoridad instructora:

**Artículo 246.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

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

(...)

2. **Debido procedimiento.**- No se pueden imponer sanciones sin que se haya tramitado el procedimiento respectivo, respetando las garantías del debido procedimiento. Los procedimientos que regulen el ejercicio de la potestad sancionadora deben establecer la debida separación entre la fase instructora y la sancionadora, encomendándolas a autoridades distintas.

17. En ese sentido, la propia resolución presentada como **Nueva prueba 4** reconoce que la autoridad decisora puede apartarse de lo señalado por la instructora, conforme se puede apreciar en el siguiente extracto de la misma:

*"Si bien en este caso no puede negarse que la empresa incurrió en el tipo infractor previsto en el artículo 12° del RGIS, en relación a la entrega de información correspondiente al IV Trimestre del 2012, esta instancia considera -contrario a lo desarrollado por la GFS- que al momento de decidir la medida a imponer, se debió evaluar la imposición una medida distinta a la sanción, como desincentivo menos gravoso y proporcional frente al incumplimiento advertido".*

(Subrayado agregado)

18. Al respecto, es importante recordar que, de acuerdo con lo establecido en el RFIS, el TRASU es competente para imponer sanciones tratándose de infracciones relativas al procedimiento de reclamos de usuarios<sup>2</sup> y que su Secretaría Técnica es el de órgano de instrucción en los procedimientos administrativos sancionadores en materia de reclamos de usuarios<sup>3</sup>.

<sup>2</sup> Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias Artículo 21.- Órganos de Resolución  
Son órganos competentes para imponer sanciones:

(I) La Gerencia General;

(II) El TRASU, tratándose de infracciones relativas al procedimiento de solución de reclamos de usuarios, en el que interviene como instancia de apelación o queja, así como en aquellas derivadas del incumplimiento de las resoluciones de las instancias competentes de dicho procedimiento

<sup>3</sup> Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.  
**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR**  
Capítulo I



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRASU  
FOLIOS  
385

19. Por lo expuesto en los párrafos precedentes, en la medida de que las nuevas pruebas aportadas por AMÉRICA MÓVIL no aportan nuevos elementos de juicio sobre la comisión de la infracción sancionada por el TRASU, esto es, la entrega de información inexacta (artículo 9° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones), corresponde declarar **INFUNDADO** el presente recurso de reconsideración.

En aplicación de las funciones establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, de la Resolución de Consejo Directivo N° 102-2017-CD/OSIPTEL y de lo dispuesto en la Resolución de Consejo Directivo N° 87-2017-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

**HA RESUELTO:**

1. **ARTÍCULO 1°:** Declarar **INFUNDADO** el recurso de reconsideración presentado por AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
2. **ARTÍCULO 2°:** Informar a AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. que contra la presente resolución podrá interponer un recurso de apelación, conforme a lo establecido en el artículo 218° del TUO de la LPAG.

*Con la intervención de los señores Vocales Galia Mac Kee Briceño, María Luisa Hildebrant Belmont y Abelardo Jose Carlos Aramayo Baella.*

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

**Órganos competentes**

Artículo 19.- Órganos de Instrucción

Son órganos de instrucción:

(...)

(R) La Secretaría Técnica Adjunta del TRASU, en los casos en los que el TRASU sea competente para resolver el procedimiento administrativo sancionador;

(...)