



# RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

## Nº 00007-2023-TRASU/PAS/OSIPTEL

Lima, 2 de febrero de 2023

EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
EXPEDIENTE N.º	: 00005-2022/TRASU/STSR-PAS
MATERIA	: Recurso de Reconsideración contra la Resolución N.º 00025-2022-TRASU/PAS/OSIPTEL de fecha 23 de diciembre de 2022.
SENTIDO	: <b>FUNDADO EN PARTE</b>

**VISTO:** El recurso de reconsideración presentado por TELEFÓNICA mediante la carta N.º TDP-0183-AR-ADR-23, así como la documentación que obra en el expediente.

### CONSIDERANDO:

#### I. ANTECEDENTES

- Mediante la Resolución N.º 00025-2022-TRASU/PAS/OSIPTEL, de fecha 23 de diciembre de 2022, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, el Tribunal o TRASU) resolvió lo siguiente:

*“Artículo 1º. – Declarar la responsabilidad administrativa de TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. al haber incurrido en la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 13º del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, respecto del incumplimiento de las resoluciones del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuario del OSIPTEL contenidas en los siguientes sesenta y dos (62) expedientes:*

Nº	EXPEDIENTE
1	0011691-2021-TRASU/ST-RQJ
2	0014781-2021/TRASU/ST-RA
3	0001623-2021/TRASU/ST-RA
4	0010586-2021/TRASU/ST-RQJ
5	0007806-2021/TRASU/ST-RA
6	0011117-2021/TRASU/ST-RA
7	0026679-2019/TRASU/ST-RQJ
8	0011121-2021/TRASU/ST-RA
9	0013536-2021/TRASU/ST-RA
10	0001246-2021/TRASU/ST-RA
11	0027987-2019/TRASU/ST-RA
12	0016547-2021/TRASU/ST-RA
13	0000776-2020/TRASU/ST-RA
14	0020537-2021/TRASU/ST-RA
15	0008984-2021/TRASU/ST-RQJ
16	0023730-2020/TRASU/ST-RA
17	0009461-2021/TRASU/ST-RA
18	0015206-2021/TRASU/ST-RQJ
19	0016550-2021/TRASU/ST-RA





20	0018638-2021/TRASU/ST-RA
21	0019783-2020/TRASU/ST-RA
22	0020876-2021/TRASU/ST-RA
23	0014430-2021/TRASU/ST-RA
24	0007384-2021/TRASU/ST-RA
25	0019801-2021/TRASU/ST-RA
26	0014519-2021/TRASU/ST-RA
27	0017088-2021/TRASU/ST-RQJ
28	0023528-2020/TRASU/ST-RQJ
29	0016149-2021/TRASU/ST-RQJ
30	0013667-2021/TRASU/ST-RQJ
31	0018645-2021/TRASU/ST-RA
32	0018144-2021/TRASU/ST-RQJ
33	0018325-2021/TRASU/ST-RQJ
34	0015643-2021/TRASU/ST-RA
35	0015143-2021/TRASU/ST-RQJ
36	0022670-2021/TRASU/ST-RA
37	0010638-2019/TRASU/ST-RA
38	0012552-2021-TRASU-ST-RA
39	0018954-2020/TRASU/ST-RA
40	0022669-2021/TRASU/ST-RA
41	0020205-2021/TRASU/ST-RQJ
42	0015957-2021/TRASU/ST-RQJ
43	0022281-2021/TRASU/ST-RA
44	0027663-2021/TRASU/ST-RA
45	0021092-2021/TRASU/ST-RA
46	0025325-2021/TRASU/ST-RA
47	0021614-2021/TRASU/ST/RQJ
48	0026613-2021/TRASU/ST-RA
49	0027502-2021/TRASU/ST-RA
50	0027731-2021/TRASU/ST-RA
51	29204-2021/TRASU/ST-RA
52	0030127-2021/TRASU/ST-RA
53	0031477-2021/TRASU/ST-RA
54	0026713-2021/TRASU/ST-RQJ
55	0031476-2021/TRASU/ST-RA
56	0032270-2021/TRASU/ST-RA
57	0024954-2021/TRASU/ST-RA
58	0028923-2021/TRASU/ST-RQJ
59	0020818-2021/TRASU/ST-RQJ
60	0026881-2021/TRASU/ST-RQJ
61	0022280-2021/TRASU/ST-RQJ; 0023485-2021/TRASU/ST-RQJ; 0026365-2021/TRASU/ST-RQJ
62	0014513-2021/TRASU/ST-RA

**Artículo 2º. – SANCIONAR a TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. con una multa ascendente a ciento dos (102) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 13º del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, por el incumplimiento de sesenta y dos (62) resoluciones emitidas por el TRASU; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.”.**





2. La citada resolución fue debidamente notificada a TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (en adelante, TELEFÓNICA o la empresa operadora) con fecha de 23 de diciembre de 2022.
3. Mediante la carta N.º TDP-0183-AR-ADR-23, recibida con fecha 12 de enero de 2023, TELEFÓNICA interpuso recurso de reconsideración contra la Resolución N.º 00025-2022-TRASU/PAS/OSIPTTEL.

## II. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA

4. El artículo 218º del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante TUO de la LPAG) señala que el plazo para interponer el Recurso de Reconsideración es de quince (15) días hábiles perentorios, contados desde el día siguiente de la notificación del acto impugnado.
5. Asimismo, el artículo 219º 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”.
6. De la revisión del escrito presentado por TELEFÓNICA, se observa que éste ha sido interpuesto dentro del plazo de quince (15) días hábiles de notificada la Resolución N.º 00025-2022-TRASU/PAS/OSIPTTEL, toda vez que el plazo para presentarlo vencía el 18 de enero de 2023, y este fue presentado el 12 de enero de 2023.
7. Al respecto, la empresa operadora ha señalado que adjunta como nuevas pruebas, las siguientes:

- Resolución de Gerencia General N.º 00200-2017-GG/OSIPTTEL (**Nueva prueba 1**)
- Informe N.º 00111-PIA/2017 (**Nueva prueba 2**)
- Informe N.º 00113-PIA/2017 (**Nueva prueba 3**)
- Expediente N.º 0013667-2021/TRASU/ST-RQJ (**Nueva prueba 4**)
- Expediente N.º 0018645-2021/TRASU/ST-RA (**Nueva prueba 5**)
- Expediente N.º 0018144-2021/TRASU/ST-RQJ (**Nueva prueba 6**)
- Resolución N.º 00011-2021-TRASU/PAS/OSIPTTEL (**Nueva prueba 8**)
- Informe Final de Instrucción N.º 00029-STSR/2021 (**Nueva prueba 9**)
- Resolución N.º 00011-2021-TRASU/PAS/OSIPTTEL (**Nueva prueba 10**)
- Resolución N.º 00150-2018-CD/OSIPTTEL (**Nueva prueba 11**)
- Resolución N.º 00092-2017-CD/OSIPTTEL (**Nueva prueba 12**)
- Resolución N.º 00039-2020-CD/OSIPTTEL (**Nueva prueba 13**)
- Resolución N.º 00020-2021-CD/OSIPTTEL (**Nueva prueba 14**)

8. Es menester destacar en el escrito de reconsideración se considera como nueva prueba 7 a la Sentencia emitida en el expediente N.º 03549-2011-PA/TC y a tres (3) capturas de pantalla que sintetizan las mejoras realizadas por TELEFÓNICA en el proceso de resolución de reclamos y su divulgación entre su personal. Por consiguiente, este Tribunal considerará a la Sentencia emitida en el expediente N.º 03549-2011-PA/TC como (**Nueva prueba 7-A**) y a las tres (3) capturas de pantalla como (**Nueva prueba 7-B**).

9. En ese sentido, considerando la información remitida por la empresa operadora, se procederá a analizar el recurso de reconsideración, tomando en consideración lo dispuesto en el TUO de la LPAG y el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, el Reglamento de Reclamos).

## III. FUNDAMENTOS DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN





10. TELEFÓNICA presentó su recurso de reconsideración sobre la base de los siguientes fundamentos:

**Sobre la naturaleza de sus alegatos y el recurso de reconsideración:**

- (i) TELEFÓNICA indicó que es obligación del TRASU analizar todas las cuestiones de hecho y de derecho planteadas por los administrados, lo cual implica que no puede categorizar las alegaciones, diferenciando entre las que cuentan con una nueva prueba y las que no. Asimismo, cuando el administrado solicite la declaración de nulidad de una resolución, la autoridad competente para dictarla debe pronunciarse sobre el fondo del asunto cuestionado. **(Nuevas pruebas 1, 2 y 3).**

**Sobre las acciones de cumplimiento realizadas en cinco (5) expedientes:**

- (ii) TELEFÓNICA presentó nuevos medios de prueba respecto de los Expedientes N.º 0013667-2021/TRASU/ST-RQJ, 0018645-2021/TRASU/ST-RA y 0018144-2021/TRASU/ST-RQJ **(Nuevas pruebas, 4, 5, 6).**
- (iii) Es menester destacar que la empresa operadora ha remitido alegatos adicionales respecto a los expedientes N.º 0011121-2021/TRASU/ST-RA y 0027987-2019/TRASU/ST-RA. Sin embargo, no ha adjuntado medios probatorios que soporten sus argumentos.

**Sobre la aplicación del eximente de responsabilidad administrativa por subsanación voluntaria:**

- (iv) La empresa operadora señaló que el TUO de la LPAG no habría establecido que la subsanación voluntaria deba ser sobre la totalidad de casos y tampoco delimitaría la aplicación de dicho eximente, en tanto, que el referido eximente no exigiría la reversión de los efectos. En tal sentido, la empresa operadora indicó que habría cesado su conducta, está sería voluntaria y con anterioridad al inicio del presente PAS.

**Sobre las acciones de mejoras desplegadas en el proceso de resolución de reclamos:**

- (v) TELEFÓNICA informó que desde diciembre de 2021 habría implementado mejoras en el proceso de resolución de reclamos, siendo que dichos lineamientos fueron reforzados mediante una comunicación electrónica **(Nueva prueba 7-B).**

**Sobre la graduación de la sanción impuesta:**

- (vi) La empresa operadora señaló que no se habría logrado sustentar adecuadamente los criterios para la imposición de la sanción.
- (vii) TELEFÓNICA señaló que este Tribunal no habría brindado detalle sobre la forma en la que realizó el cálculo de la multa, siendo que el Tribunal Constitucional a través de la sentencia emitida en el Expediente N.º 03549-2011-PA/TC ha resaltado que los actos administrativos deben ser debidamente motivados **(Nueva prueba 7-A).**
- (viii) La empresa operadora indicó que no ha evitado costos para cumplir con sus obligaciones y que ha implementado mejoras en el proceso de reclamos
- (ix) TELEFÓNICA aseguró que la probabilidad de detección es alta, atendiendo a lo expuesto en la Resolución N.º 00011-2021-TRASU/PAS/OSIPTTEL **(Nueva prueba 8).** Asimismo, que el TRASU no ha determinado el daño producido al interés público.
- (x) La empresa operadora señaló que no corresponde aplicar el agravante por reincidencia en vista que su aplicación requeriría que la totalidad de casos se





encuentren temporalmente en el periodo de reincidencia, siendo que dicho criterio fue desarrollado en el Informe Final de Instrucción N.º 00029-STSR/2021 emitido en el Expediente N.º 00002-2021/TRASU/ST-PAS (**Nueva prueba 9**) y en la Resolución N.º 00011-2021-TRASU/PAS/OSIPTTEL (**Nueva prueba 10**).

- (xi) TELEFÓNICA informó que ha resarcido diligente y voluntariamente el perjuicio económico; en tal sentido, precisó que el Consejo Directivo del OSIPTTEL (en adelante, el Consejo Directivo) por medio de las resoluciones N.º 00150-2018-CD/OSIPTTEL, 00092-2017-CD/OSIPTTEL y 00039-2020-CD/OSIPTTEL revocó decisiones impuestas por tribunal de primera instancia en atención al principio de razonabilidad (**Nueva prueba 11, 12 y 13**). Finalmente, la empresa operadora señaló que el Consejo Directivo a través de la resolución N.º 00020-2021-CD/OSIPTTEL confirmó una amonestación impuesta por el TRASU (**Nueva prueba 14**).

#### IV. ANÁLISIS DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

11. Conforme a lo señalado en el artículo 219º del TUO de la LPAG, el Recurso de Reconsideración se interpone ante el mismo órgano que dictó el primer acto que es materia de impugnación y debe sustentarse en nueva prueba. De este modo, la norma exige la presentación de nueva prueba que justifique la revisión del análisis efectuado, mientras que la impugnación cuyo sustento sea una diferente interpretación de las pruebas o cuestiones de puro derecho corresponde a un recurso de apelación.

En esa línea, Juan Carlos Morón Urbina señala lo siguiente:

*“(…) para nuestro legislador no cabe la posibilidad de que la autoridad instructora pueda cambiar el sentido de su decisión, con solo pedírselo, pues se estima que dentro de una línea de actuación responsable, el instructor ha emitido la mejor decisión que a su criterio cabe en el caso concreto y ha aplicado la regla jurídica que estima idónea. Por ello, perdería seriedad pretender que pueda modificarlo con tan solo un nuevo pedido o una nueva argumentación sobre los mismos hechos. Para habilitar la posibilidad del cambio de criterio, la ley exige que se presente a la autoridad un hecho tangible y no evaluado con anterioridad, que amerite la reconsideración”<sup>1</sup>.*

12. En la misma línea, el Consejo Directivo mediante la Resolución N.º 151-2018-CD/OSIPTTEL, señala que, dada la naturaleza del Recurso de Reconsideración, no corresponde que la misma autoridad se pronuncie sobre las cuestiones de puro derecho, ni sobre cuestiones que no se encuentren vinculadas con la presentación de la nueva prueba. En dicho pronunciamiento, el referido órgano colegiado validó que la primera instancia no se haya pronunciado respecto a los fundamentos de derecho contenidos en el Recurso de Reconsideración presentado, sino únicamente respecto a aquellos vinculados con la nueva prueba ofrecida; sin que ello signifique que la resolución impugnada no haya estado debidamente motivada.
13. Por consiguiente, a efecto de analizar los argumentos expresados por el administrado en su Recurso de Reconsideración, tiene que verificarse que cada uno de estos esté acompañado de nueva prueba que justifique la revisión de la decisión emitida; caso contrario, el respectivo argumento no podrá ser evaluado por el órgano de Primera Instancia, sin perjuicio del derecho del administrado de formular los cuestionamientos que estime pertinentes mediante el Recurso de Apelación.
14. Ahora bien, cabe precisar que, no todo documento ofrecido por el administrado como nueva prueba realmente reviste de tal condición. Sobre el particular, el Consejo Directivo ha señalado lo siguiente en la Resolución N.º 053-2022-CD/OSIPTTEL:

<sup>1</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos “Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Nuevo Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444”, Gaceta Jurídica, 14va Edición, Lima, 2019, Tomo II, Pág. 216.





*“En efecto, conforme a lo indicado, el recurso de reconsideración está orientado a evaluar hechos nuevos acreditados en pruebas nuevas que no hayan sido analizadas anteriormente; y por tanto, no resulta pertinente como nueva prueba, documentos que pretendan cuestionar argumentos sobre los hechos materia de controversia que ya han sido evaluados por la autoridad, dado que no se refieren a un nuevo hecho sino a una discrepancia con el pronunciamiento<sup>2</sup>.”*

*De lo expuesto, se concluye que la nueva prueba que es requisito para la interposición de un recurso de reconsideración, en ningún caso, incluye resoluciones, sentencias, pronunciamientos, entre otros, que solo aporten argumentos jurídicos analizados anteriormente o argumentos de derecho que no estén referidos al caso en particular, y tal como se ha señalado, un cuestionamiento sobre la aplicación del derecho corresponde ser analizado por el superior jerárquico en un recurso de apelación”.*

15. A mayor abundamiento, corresponde referir que dicha posición ha sido plasmada en el precedente de observancia obligatoria aprobado por el Consejo Directivo en la Resolución N.º 169-2022-CD/OSIPTEL del 5 de octubre de 2022.
16. Del criterio anterior, se colige que aquellos documentos presentados como nueva prueba que, en realidad, no tengan por objeto desvirtuar lo resuelto por la Primera Instancia respecto a los hechos y fundamentos jurídicos que condujeron a adoptar la decisión impugnada, sino que se trata, por ejemplo, de alegaciones jurídicas que no se relacionan directamente con los hechos del caso en concreto o de documentos ya evaluados con anterioridad; no deberán ser considerados como nuevas pruebas y, en consecuencia, las alegaciones respaldadas en estas no podrán ser evaluadas con motivo del Recurso de Reconsideración.
17. En consecuencia, resulta necesario que la “nueva” información proporcionada por el administrado se sustente en una nueva fuente de prueba, la cual debe tener una expresión material para que pueda ser valorada por esta Instancia.
18. Ahora bien, de acuerdo a lo señalado en su Recurso de Reconsideración, TELEFÓNICA solicita se revoque la resolución pidiendo que se consideren los siguientes medios de prueba:  
Resolución de Gerencia General N.º 200-2017-GG/OSIPTEL (**Nueva prueba 1**), Informe N.º 00111-PIA/2017 emitido por la Gerencia General (**Nueva prueba 2**), Informe N.º 00113-PIA/2017 (**Nueva prueba 3**), Sentencia emitida en el expediente N.º 03549-2011-PA/TC (**Nueva Prueba 7-A**), Resolución N.º 00011-2021-TRASU/PAS/OSIPTEL (**Nueva prueba 8**), Informe Final de Instrucción N.º 00029-STSR/2021 (**Nueva prueba 9**), Resolución N.º 00011-2021-TRASU/PAS/OSIPTEL (**Nueva prueba 10**), Resolución de Consejo Directivo N.º 00150-2018-CD/OSIPTEL (**Nueva prueba 11**) Resolución de Consejo Directivo N.º 00092-2017-CD/OSIPTEL (**Nueva prueba 12**), Resolución de Consejo Directivo N.º 00039-2020-CD/OSIPTEL (**Nueva prueba 13**), Resolución de Consejo Directivo N.º 00020-2021-CD/OSIPTEL (**Nueva prueba 14**).
19. No obstante, de la revisión de los mismos, se desprenden cuestiones de puro derecho que no justifican una reevaluación de lo decidido, sino pronunciamientos que aportan argumentos jurídicos orientados a cuestionar la aplicación del derecho en la resolución

<sup>2</sup> Autoridad Nacional del Agua - ANA, al citar un pronunciamiento del Tribunal Nacional de Resoluciones de Controversias Hídricas, señala que *“No resulta idónea como Nueva Prueba la presentación de una nueva argumentación jurídica sobre los mismos hechos, así como tampoco la presentación de documentos originales que ya obraban copia simple en el expediente, entre otros; por tanto, el recurso de reconsideración no es una vía para efectuar un reexamen de los argumentos y pruebas presentadas por el administrado, sino que está orientado a evaluar hechos nuevos acreditados en pruebas nuevas que no hayan sido analizadas anteriormente”*. RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0472-2021-ANA-AAA.H, ver información en el link: <https://www.ana.gob.pe/sites/default/files/normatividad/files/RD%20472-2021.pdf>

Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental – OEFA señala que *“no resulta pertinente como nueva prueba, documentos que pretendan presentar nuevos argumentos sobre los hechos materia de controversia evaluados anteriormente, dado que no se refieren a un nuevo hecho sino a una discrepancia con la aplicación del derecho”*. RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 1226-2018-OEFA/DFAI.





recurrida. Sin perjuicio del derecho de la empresa operadora de reiterar los argumentos resaltados en la vía correspondiente.

20. De otro lado, de la revisión de los documentos (**Nuevas pruebas, 4, 5, 6 y 7-B**) se aprecia que cumplen con los requisitos de procedencia y admisibilidad, por lo que se procederá a analizar las señaladas nuevas pruebas a continuación.

a. **SOBRE LAS ACCIONES DE CUMPLIMIENTO REALIZADAS EN CINCO (5) EXPEDIENTES**

21. En el presente recurso, se aprecia que la empresa operadora ha presentado alegatos respecto a cinco (5) expedientes<sup>3</sup> que fueron evaluados en la resolución N.º 00025-2022-TRASU/PAS/OSIPTTEL. En tal sentido, se advierte que sólo respecto a tres (3) expedientes<sup>4</sup> se han adjuntado medios probatorios a los alegatos presentado, por consiguiente, se procederá a analizar los medios probatorios presentados:

**Expediente N.º 0013667-2021/TRASU/ST-RQJ**

22. La resolución N.º 0039556-2021-TRASU/OSIPTTEL emitida en el expediente N.º 0013667-2021/TRASU/ST-RQJ fue notificada el 2 de agosto de 2021. En tal sentido, el TRASU ordenó que la empresa operadora debió realizar pruebas conjuntas de operatividad en el servicio en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, plazo que vencía el 16 de agosto de 2021. Sobre el particular, TELEFÓNICA informó que realizó la visita técnica el 25 de septiembre de 2021, es decir, cuarenta (40) días después de vencido el plazo máximo otorgado por el TRASU.
23. Mediante la resolución N.º 00025-2022-TRASU/PAS/OSIPTTEL del 23 de marzo de 2022, se mencionó que, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada que involucra inconvenientes con la calidad en la prestación del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar. Por consiguiente, se determinó el incumplimiento de la resolución bajo análisis, por ende, responsabilidad administrativa.
24. Ahora bien, en el presente recurso de reconsideración la empresa operadora presentó como nueva prueba una comunicación electrónica del 27 de septiembre de 2021 (**Nueva prueba 4**), por medio de la cual TELEFÓNICA indicó que el 25 de septiembre de 2021 realizó pruebas de operatividad con el usuario. Por lo que solicita que se aplique el eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria.
25. En ese sentido, al analizar la comunicación electrónica, se confirma que la atención técnica al servicio se realizó el 25 de septiembre de 2021, es decir, después de transcurrido cuarenta (40) días desde el vencimiento del plazo otorgado en la resolución.
26. En consecuencia, si bien la empresa operadora solicitó que se aplique el eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria; no es posible considerar dicho argumento como válido, ya que la atención técnica se realizó con posterioridad al vencimiento del plazo otorgado en la resolución.
27. Por tanto, la empresa operadora contaba con la obligación de acatar el mandato del TRASU en el plazo otorgado en la resolución, por lo que se confirma que la empresa operadora incurrió en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.

**Expediente N.º 0018645-2021/TRASU/ST-RA**

28. La resolución N.º 0041781-2021-TRASU/OSIPTTEL emitida en el expediente N.º 0018645-2021/TRASU/ST-RA fue notificada el 12 de agosto de 2021. En tal sentido, el TRASU

<sup>3</sup> 0013667-2021/TRASU/ST-RQJ, 0018645-2021/TRASU/ST-RA, 0018144-2021/TRASU/ST-RQJ, 0011121-2021/TRASU/ST-RA y 0027987-2019/TRASU/ST-RA

<sup>4</sup> 0013667-2021/TRASU/ST-RQJ, 0018645-2021/TRASU/ST-RA y 0018144-2021/TRASU/ST-RQJ





ordenó que la empresa operadora debió cumplir con las condiciones contractuales del servicio pactadas en el mecanismo de contratación, para lo cual debía informar al usuario sobre estas, y en caso se encuentre disconforme, podía migrar a un plan tarifario que se adecue a sus necesidades.

29. Mediante la resolución N.º 00025-2022-TRASU/PAS/OSIPTEL del 23 de marzo de 2022, se mencionó que no se había acreditado el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en la resolución. Por consiguiente, se determinó el incumplimiento de la resolución bajo análisis, por ende, responsabilidad administrativa.
30. Ahora bien, en el presente recurso de reconsideración la empresa operadora presentó como nueva prueba unas capturas de pantalla y una comunicación electrónica del 11 de octubre de 2021 que contiene tres (3) audios<sup>5</sup>, dos comunicaciones electrónicas<sup>6</sup> y unas capturas de pantalla del sistema de la empresa operadora (**Nueva prueba 5**), por medio de la cual TELEFÓNICA indicó que realizó ajustes en la facturación y que el 5 de octubre de 2021 le ofreció al usuario migrar a un nuevo plan tarifario, sin embargo el usuario no acepta. Por lo que solicita que se declare la imposibilidad de cumplir con lo estipulado en la resolución.
31. En ese sentido, los medios probatorios, se aprecia que la empresa operadora ofreció un nuevo plan tarifario dado que no contaba con el plan tarifario señalado por el usuario. En tal sentido, el usuario rechazó la oferta de la empresa operadora el 5 de octubre de 2021, quedando registrado en el audio denominado *record-1633463066404*.
32. Por tanto, al acreditarse que la empresa operadora ofreció un nuevo plan tarifario que se adecue a las necesidades del abonado, se concluye que no se configuró la infracción y, por tanto, corresponde declarar **fundado** el recurso de reconsideración en este extremo, con lo cual se concluye que no existe responsabilidad administrativa de la empresa por la infracción imputada.

#### **Expediente N.º 0018144-2021/TRASU/ST-RQJ**

33. La resolución N.º 0049488-2021-TRASU/OSIPTEL emitida en el expediente N.º 0018144-2021/TRASU/ST-RQJ fue notificada el 20 de septiembre de 2021. En tal sentido, el TRASU ordenó que la empresa operadora debió reactivar el servicio. Sobre el particular TELEFÓNICA informó que el 12 de octubre de 2021 indicó que no comercializaba servicios prepago fijo, por lo que resultaría materialmente imposible reactivar el servicio, sin remitir medios probatorios que acrediten dicha afirmación.
34. Mediante la resolución N.º 00025-2022-TRASU/PAS/OSIPTEL del 23 de marzo de 2022, se advirtió que el servicio “Nuevo Plan Fono Ya” que comprendía un servicio de telefonía fija prepago cesó el 29 de septiembre de 2022, es decir con posterioridad de la notificación de la resolución. Por consiguiente, se determinó el incumplimiento de la resolución bajo análisis, por ende, responsabilidad administrativa.
35. Ahora bien, en el presente recurso de reconsideración la empresa operadora presentó como nueva prueba una comunicación electrónica del 12 de octubre de 2021 dirigida a la administración, que resalta que no se comercializaría servicios prepago fijos, una comunicación electrónica del 26 de noviembre de 2021 dirigida a la administración que señala que no se cuenta con facilidades técnicas en el área dado que la trova se encontraría saturada y el acuse de notificación de la carta N.º RFA-C-BRS0285513-2021-QC a través de la cual se le habría informado a la usuaria que no fue posible ubicarlo a efecto de realizar pruebas de operatividad (**Nueva prueba 6**), por medio de la cual TELEFÓNICA indicó que solicitó que se declare la imposibilidad de cumplir con lo estipulado en la resolución.

<sup>5</sup> Record-1633639054226, record-1633391870024 y record-1633463066404.

<sup>6</sup> Comunicación electrónica del 5 de octubre de 2021 dirigida a la dirección electrónica [REDACTED] y comunicación electrónica 5 de octubre de 2021 dirigida a la dirección electrónica [REDACTED].





36. En ese sentido, al analizar los medios probatorios, se confirma que el 12 de octubre y 26 de noviembre de 2021, la empresa operadora indicó a la administración que no comercializaría servicios prepago fijos, sin embargo, se aprecia que la comercialización de dichos servicios cesó el 29 de septiembre de 2022, es decir, después de señalado y gestionado por la empresa operadora.
37. Adicionalmente, el propio escrito de reconsideración señala que se remitió una comunicación a la usuaria<sup>7</sup> a fin de informarle que no ha sido posible ubicarlos con la finalidad de realizar pruebas de operatividad. Al respecto, dichas gestiones no se vinculan a la materia de reclamo que no evalúa la calidad en la prestación del servicio.
38. En consecuencia, si bien la empresa operadora solicitó que se declare la imposibilidad del cumplimiento de la resolución bajo análisis; no es posible considerar dicho argumento como válido, ya que el servicio se comercializaba con posterioridad a la notificación de la resolución y durante la emisión de las comunicaciones electrónicas del 12 de octubre y 26 de noviembre de 2021 y la carta señalada no se vincula a la materia de reclamo.
39. Por tanto, la empresa operadora contaba con la obligación de acatar el mandato del TRASU, por lo que se confirma que la empresa operadora incurrió en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.

#### **Expedientes N° 0011121-2021/TRASU/ST-RA y 0027987-2019/TRASU/ST-RA**

40. La empresa operadora ha remitido alegatos vinculados al incumplimiento de las resoluciones N.º 0023385-2021-TRASU/OSIPTTEL y 0020661-2020-TRASU/OSIPTTEL emitidas en los expedientes N.º 0011121-2021/TRASU/ST-RA y 0027987-2019/TRASU/ST-RA.
  41. Sin embargo, dichos alegatos se sostienen en cuestiones de derecho, por lo que carece de objeto emitir pronunciamiento sobre el particular al no advertirse nueva prueba.
- b. SOBRE LAS ACCIONES DE MEJORAS DESPLEGADAS EN EL PROCESO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS**
42. TELEFÓNICA señala que desde diciembre de 2021 ha implementado mejoras en el proceso de atención y solución de reclamos, como la reducción de plazos de respuesta al usuario o la simplificación y actualización de modelos de cartas, entre otros. Agrega que con fecha 05 de enero de 2022, reforzó los lineamientos para la atención de cumplimiento, por lo que solicita que sean valorados (**Nueva prueba 7-B**).
  43. Sobre el particular, es importante resaltar que, un criterio importante para considerar como válidos los medios probatorios es la pertinencia, es decir, su idoneidad para generar convicción respecto de los argumentos que se presentan. En efecto, la necesidad de actuación de los diferentes medios probatorios se evalúa en función de la naturaleza de los hechos que pretenden probarse y de las situaciones cuya probanza sea relevante.
  44. En ese sentido corresponde indicar que, del análisis efectuado a los documentos “Mejoras – Soluciones 2021”, “Mejoras – Soluciones 2022” y la comunicación electrónica del 5 de enero de 2022 (**Nueva Prueba 7-B**), se aprecia que la empresa operadora habría actualizado sus lineamientos y habría remitido dichos lineamientos a su personal. En ese orden de ideas, este Tribunal advierte que dichos documentos no pueden ser considerados como una mejora en sus procesos, dado que se trata de obligaciones que se encuentran estipuladas en el Reglamento de Reclamos publicado en el año 2015, el cual detalla el comportamiento mínimo de las empresas operadoras. Por tanto, las mencionadas pruebas no resultan *idóneas* para acreditar el cumplimiento de la automatización del sistema para la atención de reclamos, dado que únicamente contienen un resumen de la norma.

<sup>7</sup> De acuerdo a la acuse de notificación dicha carta fue notificada el 24 de septiembre de 2021.





45. En efecto, se advierte que en la **Nueva Prueba 7-B** se describen obligaciones correspondientes a las empresas operadoras durante el trámite de reclamo; siendo que dichas obligaciones se encuentran establecidas en la normativa. Cabe indicar que, además, se verifica, el desarrollo de casuística a ser aplicada por el personal de la empresa operadora ante situaciones que se presenten durante la tramitación de un reclamo, no obstante, no se precisa cómo ello constituiría una mejora, por tanto, no resultarían útil para el presente análisis.
46. Ahora bien, respecto al *back* de aseguramiento de bajas finales APC y el proceso contingentes y desarrollo de iniciativa para quiebres en descuentos *port in*, corresponde señalar que, si bien la empresa indica realizaría un seguimiento al 100% de las solicitudes de baja y contingencias para generar ajustes sobre las facturas sin descuento efecto de campañas *port in*, no ha remitido medio probatorio que garantice el cabal cumplimiento de estas nuevas obligaciones propias, por lo que no es posible concluir que, en la práctica, se trate de una mejora en el proceso.
47. En concordancia con lo anterior, si bien la empresa operadora describe las mejoras que habrían implementado en su proceso de atención de reclamos, no anexa medio de prueba alguno donde se deje constancia de la puesta en marcha de cada una de las medidas mencionadas, con lo cual no es posible realizar la respectiva evaluación ni concluir que estas hayan sido implementadas de manera exitosa, impactando positivamente en el procedimiento de atención de reclamos.
48. En ese sentido, no habiéndose demostrado que las mejoras expuestas por TELEFÓNICA desvirtúan la conducta imputada ni que estarían impactando positivamente en el proceso de atención oportuna de reclamos, se descarta la posibilidad de archivar el presente procedimiento administrativo sancionador.

## V. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

49. Al respecto, en la Resolución N.º 00025-2022-TRASU/PAS/OSIPTEL, de fecha 23 de diciembre de 2022 se determinó la aplicación de la Metodología de Cálculo de Multa del TRASU dado que era la metodología de cálculo de la multa vigente al cometerse la infracción y por resultar más favorable a la empresa operadora, en tanto que, la aplicación de la fórmula general incluida en la de la Metodología de Cálculo de Multas 2021 determinaba una multa base de 72.4 UIT y la Metodología de Cálculo de Multa TRASU determinaba una multa base de 51 UIT, es decir una diferencia de 21,4 UIT.
50. Ahora bien, considerando que se ha determinado la comisión de la infracción al artículo 13º del RGIS en sesenta y un (61) resoluciones emitida por el TRASU y el archivo de una (1) resolución emitida por el TRASU, se advierte que la multa obtenida bajo la metodología aplicada por el TRASU, metodología vigente al cometerse la infracción, asciende a 51 UIT. Mientras que aplicando la “fórmula general” incluida en la Metodología de Cálculo de Multas – 2021, la multa asciende a 72 UIT. Por consiguiente, resulta necesario evaluar la posibilidad de aplicar la retroactividad benigna en la presente sanción.
51. En tal sentido, se advierte que, la aplicación de la Metodología aplicada por el TRASU en sus resoluciones resulta más favorable a la empresa operadora en cuanto a la determinación de la sanción impuesta, toda vez que implica una diferencia de 21 UIT; en tal sentido, atendiendo a que el cálculo de la multa ulterior no es más favorable al administrado, este Colegiado considera que corresponde aplicar el cálculo de la multa vigente al momento de producirse la infracción, es decir, la multa base de 51 UIT. Por lo que no cabe la aplicación de la retroactividad benigna en la presenta sanción.
52. Cabe precisar que, en la Resolución N° 00025-2022-TRASU/PAS/OSIPTEL se ha tenido en consideración los criterios de graduación establecidos en el numeral 3 del artículo 248º del TUO de la LPAG dentro de los cuales se ha tenido en cuenta el beneficio ilícito por la comisión de la infracción, la probabilidad de detección, la gravedad del daño al interés público, el perjuicio económico causado, factores agravantes y atenuantes. Asimismo, del





análisis que se expuso en la Resolución impugnada, se consideró que correspondía la aplicación del factor agravante de responsabilidad por reincidencia, por lo que se incrementó la multa base en un cien por ciento (100%).

53. Por consiguiente, al haberse determinado la multa base de 51 UIT y en aplicación del agravante por reincidencia, al que hace referencia el numeral ciento ochenta y nueve (189) de la resolución N.º 00025-2022-TRASU/PAS/OSIPTTEL se define una multa ascendente a 102 UIT.

**a. SOBRE LA GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN IMPUESTA**

54. Es menester destacar que la empresa operadora señaló que no corresponde aplicar el agravante por reincidencia en vista que su aplicación requeriría que la totalidad de casos se encuentren temporalmente en el periodo de reincidencia, siendo que dicho criterio fue desarrollado en el Informe Final de Instrucción N.º 00029-STSR/2021 emitido en el Expediente N.º 00002-2021/TRASU/ST-PAS (**Nueva prueba 9**) y en la Resolución N.º 00011-2021-TRASU/PAS/OSIPTTEL (**Nueva prueba 10**).
55. Sobre el particular, sí bien en los pronunciamientos previamente citados, se determinó la inaplicación del agravante por reincidente dado que la totalidad de casos imputados no se encontraban en el periodo de reincidencia, este Tribunal ha modificado la evaluación de dicho criterio en atención al pronunciamiento emitido por el Consejo Directivo de la Resolución N.º 124-2021-CD/OSIPTTEL, donde se determinó la aplicación del agravante por reincidencia, a pesar que la totalidad de los incumplimientos sancionados no se encontraban precisamente dentro del periodo de reincidencia; estableciéndose la necesidad de valorar el historial de infracciones sancionadas que se encuentren firmes y causen estado que otorguen al administrado la previsibilidad de la consecuencia del incumplimiento de las resoluciones emitidas por el TRASU.
56. Ahora bien, ante el análisis realizado en la Resolución N.º 00025-2022-TRASU se ha tenido en consideración los criterios de graduación establecidos en el numeral 3 del artículo 248º del TUO de la LPAG dentro de los cuales se ha tenido en cuenta el beneficio ilícito por la comisión de la infracción, la probabilidad de detección, la gravedad del daño al interés público, el perjuicio económico causado, factores agravantes y atenuantes. Por consiguiente, este Tribunal determinó la aplicación del factor agravantes de responsabilidad por reincidencia, por lo que se incrementó la multa base en un cien por ciento (100%).
57. Por consiguiente, al haberse determinado la multa base de 51 UIT y en aplicación del agravante por reincidencia, se define una multa ascendente a 102 UIT.

En aplicación de las funciones establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTTEL, de la Resolución de Consejo Directivo N.º 102-2017-CD/OSIPTTEL y de lo dispuesto en la Resolución de Consejo Directivo N.º 087-2017-CD/OSIPTTEL y N.º 178-2012-CD/OSIPTTEL, y estando a lo acordado por Sala Colegiada del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuario del OSIPTTEL en su Sesión del 30 de enero de 2023:

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1º.** – Declarar **FUNDADO EN PARTE** el recurso de reconsideración interpuesto por Telefónica del Perú S.A.A. contra la Resolución N.º 00025-2022-TRASU/PAS/OSIPTTEL del 23 de diciembre de 2022 por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios y, en consecuencia:

- (i) **ARCHIVAR** el presente procedimiento sancionador, respecto del caso asociado a la Resolución N.º 0041781-2021-TRASU/OSIPTTEL emitido en el expediente N.º 0018645-2021/TRASU/ST-RA; de conformidad a los fundamentos expuesto en la parte considerativa de la presente resolución.





(ii) CONFIRMAR<sup>8</sup> la multa impuesta por la Resolución N° 00025-2022-TRASU/PAS/OSIPTEL del 23 de diciembre de 2022, al verificarse el incumplimiento de sesenta y un (61) resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios; de conformidad a los fundamentos expuesto en la parte considerativa de la presente resolución<sup>9</sup>.

Artículo 3°. – INFORMAR a TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. que contra la presente Resolución podrá interponer un recurso de apelación, conforme a lo establecido en el artículo 218° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>10</sup>.

Artículo 4°. – NOTIFICAR la presente Resolución a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A, conjuntamente con el Anexo que contiene el cálculo de la multa impuesta.

Con la intervención de los señores Vocales Rocío Andrea Obregón Ángeles, Maritza Victoria Esther Olivares Navarro y Gustavo Oswaldo Cámara López

Rocío Andrea Obregón Ángeles

Presidente de la Sala Colegiada de Sanciones del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos

Firmado digitalmente por: OBREGON ANGELES Rocío Andrea FAU 20216072155 soft

ROCIO ANDREA OBREGON ANGELES.

<sup>8</sup> Aun cuando uno de los expedientes que sustentan la multa haya sido archivado, ello no enerva el análisis realizado de los demás casos y la multa aplicada, toda vez que 51 UIT constituye la multa mínima para a infracción imputada.

<sup>9</sup> Resoluciones emitidas en los expedientes: 0011691-2021-TRASU/ST-RQJ, 0014781-2021/TRASU/ST-RA, 0001623-2021/TRASU/ST-RA, 0010586-2021/TRASU/ST-RQJ, 0007806-2021/TRASU/ST-RA, 0011117-2021/TRASU/ST-RA, 0026679-2019/TRASU/ST-RQJ, 0011121-2021/TRASU/ST-RA, 0013536-2021/TRASU/ST-RA, 0001246-2021/TRASU/ST-RA, 0027987-2019/TRASU/ST-RA, 0016547-2021/TRASU/ST-RA, 0000776-2020/TRASU/ST-RA, 0020537-2021/TRASU/ST-RA, 0008984-2021/TRASU/ST-RQJ, 0023730-2020/TRASU/ST-RA, 0009461-2021/TRASU/ST-RA, 0015206-2021/TRASU/ST-RQJ, 0016550-2021/TRASU/ST-RA, 0018638-2021/TRASU/ST-RA, 0019783-2020/TRASU/ST-RA, 0020876-2021/TRASU/ST-RA, 0014430-2021/TRASU/ST-RA, 0007384-2021/TRASU/ST-RA, 0019801-2021/TRASU/ST-RA, 0014519-2021/TRASU/ST-RA, 0017088-2021/TRASU/ST-RQJ, 0023528-2020/TRASU/ST-RQJ, 0016149-2021/TRASU/ST-RQJ, 0013667-2021/TRASU/ST-RQJ, 0018144-2021/TRASU/ST-RQJ, 0018325-2021/TRASU/ST-RQJ, 0015643-2021/TRASU/ST-RA, 0015143-2021/TRASU/ST-RQJ, 0022670-2021/TRASU/ST-RA, 0010638-2019/TRASU/ST-RA, 0012552-2021-TRASU-ST-RA, 0018954-2020/TRASU/ST-RA, 0022669-2021/TRASU/ST-RA, 0020205-2021/TRASU/ST-RQJ, 0015957-2021/TRASU/ST-RQJ, 0022281-2021/TRASU/ST-RA, 0027663-2021/TRASU/ST-RA, 0021092-2021/TRASU/ST-RA, 0025325-2021/TRASU/ST-RA, 0021614-2021/TRASU/ST/RQJ, 0026613-2021/TRASU/ST-RA, 0027502-2021/TRASU/ST-RA, 0027731-2021/TRASU/ST-RA, 29204-2021/TRASU/ST-RA, 0030127-2021/TRASU/ST-RA, 0031477-2021/TRASU/ST-RA, 0026713-2021/TRASU/ST-RQJ, 0031476-2021/TRASU/ST-RA, 0032270-2021/TRASU/ST-RA, 0024954-2021/TRASU/ST-RA, 0028923-2021/TRASU/ST-RQJ, 0020818-2021/TRASU/ST-RQJ, 0026881-2021/TRASU/ST-RQJ, 0022280-2021/TRASU/ST-RQJ, 0023485-2021/TRASU/ST-RQJ, 0026365-2021/TRASU/ST-RQJ y 0014513-2021/TRASU/ST-RA.

<sup>10</sup> Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

Artículo 218. Recursos administrativos

218.1 Los recursos administrativos son:

- a) Recurso de reconsideración
- b) Recurso de apelación Solo en caso que por ley o decreto legislativo se establezca expresamente, cabe la interposición del recurso administrativo de revisión.

218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días, con excepción del recurso de reconsideración que se resuelve en el plazo de quince (15) días.

