RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

Nº 00040-2023/TRASU/PAS/OSIPTEL

Lima, 23 de octubre de 2023

EMPRESA OPERADORA	:	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
EXPEDIENTE Nº	:	003-2023/TRASU/STSR-PAS
MATERIA	:	Recurso de Reconsideración interpuesto contra la Resolución N° 00034-2023-TRASU/PAS/OSIPTEL de fecha 13 de setiembre de 2023
SENTIDO	:	**PARCIALMENTE FUNDADO**

VISTO: El Recurso de Reconsideración interpuesto por AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (en adelante, AMÉRICA MÓVIL o la empresa operadora) mediante la carta N° DMR-CE-N° 2852/23, así como la documentación que obra en el expediente.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

1. Mediante la Resolución N° 00034-2023-TRASU/PAS/OSIPTEL de fecha 13 de setiembre de 2023, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, el Tribunal o TRASU) resolvió lo siguiente:

*"(…) **Artículo 1°: ARCHIVAR** el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado a AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. por la presunta infracción grave tipificada en el artículo 13 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, respecto de diez (10) resoluciones del TRASU referidas a los siguientes expedientes:*

N°	N° Expediente
1	0005027-2022/TRASU/ST-RA
2	0006003-2022/TRASU/ST-RA
3	0007429-2022/TRASU/ST-RA
4	0010222-2022/TRASU/ST-RA
5	0011511-2022/TRASU/ST-RA
6	0020126-2022/TRASU/ST-RQJ
7	0032805-2021/TRASU/ST-RQJ
8	0000678-2022/TRASU/ST-RA
9	0001244-2022/TRASU/ST-RA
10	0002481-2019/TRASU/ST-RA

***Artículo 2°: DECLARAR** la responsabilidad administrativa de AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. 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-*

OSIPTEL OAJ R. OBREGÓN

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

CD/OSIPTEL y sus modificatorias, por el incumplimiento de diecinueve (19) resoluciones del TRASU contenidas en los siguientes expedientes:

N°	N° Expediente
1	0000136-2022/TRASU/ST-RA
2	0000331-2022/TRASU/ST-RA
3	0001120-2022/TRASU/ST-RA
4	0003894-2022/TRASU/ST-RA
5	0004397-2022/TRASU/ST-RA
6	0004411-2022/TRASU/ST-RA
7	0005110-2022/TRASU/ST-RA
8	0007211-2022/TRASU/ST-RA
9	0007991-2022/TRASU/ST-RQJ
10	0012291-2022/TRASU/ST-RA
11	0019056-2022/TRASU/ST-RQJ
12	0035111-2021/TRASU/ST-RA
13	0035532-2021/TRASU/ST-RA
14	0036024-2021/TRASU/ST-RA
15	0036125-2021/TRASU/ST-RA
16	0029723-2021/TRASU/ST-RA
17	0028554-2021/TRASU/ST-RA
18	0036200-2021/TRASU/ST-RA
19	0003512-2022/TRASU/ST-RA

***Artículo 3°: SANCIONAR** a AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. con una multa ascendente a cincuenta y seis coma seis (56,6) 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 diecinueve (19) Resoluciones emitidas por el TRASU, detalladas en el artículo 2° de la presente Resolución; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la misma.*
(…) ".

2. La citada Resolución fue debidamente notificada a AMÉRICA MÓVIL con fecha de 13 de setiembre de 2023.

3. Mediante la carta N° DMR-CE-N° 2852/23, recibida con fecha 4 de octubre de 2023, AMÉRICA MÓVIL interpuso un Recurso de Reconsideración contra la Resolución N.° 00034-2023-TRASU/PAS/OSIPTEL.

II. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA

4. El artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, 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 219 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*

OSIPTEL OAJ R. OBREGÓN

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

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 Recurso de Reconsideración presentado por AMÉRICA MÓVIL, se observa que éste ha sido interpuesto dentro del plazo de quince (15) días hábiles de notificada la Resolución N° 00034-2023-TRASU/PAS/OSIPTEL, toda vez que el plazo para presentarlo vencía el 4 de octubre de 2023, y éste fue presentado en ésta última fecha.

7. En el presente PAS, la empresa operadora a través de la carta N° DMR-CE-N° 2852/23 ha precisado que adjunta como nuevas pruebas las detalladas en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 1

ANEXO	NUEVA PRUEBA	DOCUMENTOS
Anexo 1	Nueva Prueba 1	Copia del Informe N° 147-DFI/2021
Anexo 2	Nueva Prueba 2	Copia de la Resolución N° 503-2021-GG/OSIPTEL
Anexo 3	Nueva Prueba 3	Copia de la Resolución N° 140-2017-CD/OSIPTEL
Anexo 4	Nueva Prueba 4	Copia de la Resolución N° 225-2018-CD/OSIPTEL
Anexo 5	Nueva Prueba 5	Copia de la Carta C.1443-GSF/2017 y el Informe N° 142-PIA/2017
Anexo 6	Nueva Prueba 6	Copia de la carta C.229-GSF/2019 y el Informe N° 009-GSF/SSDU/2019
Anexo 7	Nueva Prueba 7	Copia del Informe N° 147-DFI/2021
Anexo 8	Nueva Prueba 8	Copia de la Resolución N° 450-2021-GG/OSIPTEL
Anexo 9	Nueva Prueba 9	"Histórico de Acciones" del servicio
Anexo 10	Nueva Prueba 10	Notas de Crédito N° SA01-1306910, N° SA01-1306923 y N° SA01-1306937
Anexo 11	Nueva Prueba 11	Correo electrónico de fecha 1 de febrero de 2022 enviado al usuario
Anexo 12	Nueva Prueba 12	Carta informativa DAC-REC-DNC-I-01148-22 de fecha 31 de enero de 2022
Anexo 13	Nueva Prueba 13	Cargo de notificación del correo enviado al usuario

8. 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, el Reglamento General de Infracciones y Sanciones[1] (en adelante, RGIS) y el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones[2] (en adelante, el Reglamento de Reclamos).

III. FUNDAMENTOS DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

9. AMÉRICA MÓVIL interpuso su Recurso de Reconsideración sobre la base de los siguientes fundamentos:

3.1 Sobre la presunta vulneración del Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad

(i) La empresa operadora cuestiona que no se estaría valorando el alto nivel de cumplimiento, pues se habría sancionado por únicamente diecinueve (19) casos que representan el 3% del total de expedientes evaluados durante el periodo de enero a junio de 2022.

OSIPTEL OAJ R. OBREGÓN

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

[1] Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD-OSIPTEL y sus modificatorias.

[2] Actualmente Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nº 099-2022-CD-OSIPTEL.

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

(ii) AMÉRICA MÓVIL refiere que, las decisiones que toma la Administración deben ser proporcionales a los medios y fines perseguidos por la misma, y, por tanto, razonables, en ese sentido, manifiestan su desacuerdo al inicio del presente PAS y a la consecuente multa de 56,6 UIT (agravada con reincidencia), y reitera que no se habría tomado en cuenta el alto nivel de cumplimiento.

(iii) Los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad constituyen una importante garantía que deben guiar la actuación del Regulador, sobre todo cuando se trata de procedimientos sancionadores que podrían generar actos de gravamen en detrimento de los derechos de los administrados. El Principio de Razonabilidad ha sido concebido como una regla particularizada para las decisiones de gravamen sobre administrados; asimismo, la ley mediante este principio da una pauta fundamental a la autoridad que tiene la competencia para producir actos de gravamen contra los administrados: producirla de manera legítima, justa y proporcional.

(iv) La norma contempla que para cumplir con el Principio de Razonabilidad, una disposición de gravamen -*sanción administrativa*- debe cumplir obligatoriamente con: a) Adoptarse dentro de los límites de la facultad atribuida, es decir, cumplir y no desnaturalizar la finalidad para la cual fue acordada la competencia de emitir el acto de gravamen y b) Mantener la proporción entre los medios y fines, la autoridad no tiene plena discrecionalidad para la adopción, sino que debe optar por aquella que sea proporcional a la finalidad perseguida por la norma legal.

(v) La doctrina especializada en Derecho administrativo es unánime en señalar que las sanciones a ser aplicadas en un determinado caso deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando determinados criterios a efectos de su graduación, tales como el beneficio ilícito, la probabilidad de detección, la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido, el perjuicio económico causado, la reincidencia, las circunstancias de la comisión de la infracción, y la existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor. El Principio de Razonabilidad racionaliza la actividad sancionadora de la Administración; dicho principio ha sido reconocido por el OSIPTEL en el Informe N° 147-DFI/2021 de fecha 15 de junio de 2021 **(Nueva prueba 1)**; así como en la Resolución N° 503-2021-GG/OSIPTEL de fecha 29 de diciembre de 2021 **(Nueva prueba 2)**, en la cual se menciona que, el Principio de Razonabilidad evita que la autoridad administrativa desborde su actuación represiva.

(vi) La empresa operadora argumenta que, a través del presente PAS, se habría desbordado la actuación represiva en contra de un administrado, dado que la multa impuesta resultaría exorbitante considerando que se sustenta en únicamente diecinueve (19) casos.

(vii) AMÉRICA MÓVIL reitera que habría dado cumplimiento a las decisiones del TRASU, en cuatrocientos ochenta y seis (486) expedientes, de un total de quinientos cinco (505) durante el periodo comprendido entre enero a junio de 2022, pues únicamente se advierte incumplimiento en diecinueve (19) casos. En atención a ello, la empresa operadora, refiere que la Secretaría Técnica debió adoptar una medida menos gravosa.

OSIPTEL OAJ R. OBREGÓN

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

3.2 Sobre los fundamentos expuestos por la Resolución impugnada para sustentar una multa de 56,6 UIT

(viii) AMÉRICA MÓVIL reitera que, la multa de 56,6 UIT impuesta no se fundamentaría en una decisión razonable ni proporcional ni debidamente motivada, pues el TRASU se habría limitado a realizar un razonamiento mecánico de aplicación del artículo 13 del RGIS, considerado los hechos en abstracto y sin efectuar una debida valoración del alto nivel de cumplimiento otorgado a la norma en cuestión.

(ix) A través de la Resolución N° 140-2017-CD/OSIPTEL de fecha 17 de noviembre de 2017 **(Nueva Prueba 3)**, el Consejo Directivo ha señalado que la sanción es la última ratio a utilizar y que, de optarse por su imposición, dicha carga debe respetar el Principio de Razonabilidad. Agrega que dicho pronunciamiento se basó en una sentencia del Tribunal Constitucional.

(x) Mediante Resolución N° 225-2018-CD/OSIPTEL de fecha 19 de octubre de 2018 **(Nueva Prueba 4)**, se habría reconocido que se debe recurrir a métodos menos aflictivos en aras de lograr el cumplimiento normativo por parte de los administrados, razón por la cual consideran que la aplicación de una medida menos gravosa permite al Regulador mostrar a la sociedad y al mercado que el objetivo principal del "*enforcement*", es el cumplimiento efectivo del ordenamiento jurídico antes que la imposición de multas; así una decisión razonable implicaría la más idónea y de menor afectación posible a los derechos de los administrados.

(xi) En atención a lo expuesto, la empresa operadora, reafirma que no se habría realizado ningún análisis de razonabilidad, respecto al inicio del presente PAS, y la consecuente sanción de 56,6 UIT. En anteriores casos, se habría dispuesto el archivo de los PAS en donde existen ínfimos casos de supuestos incumplimientos, al verificarse el alto nivel de cumplimiento. A fin de acreditarlo; menciona el procedimiento sancionador seguido en el Expediente N° 00048-2015-GG-GFS/PAS, en donde la Dirección de Fiscalización e Instrucción (en adelante DFI) remitió la carta N° C.1443-GSF/2017 y el Informe N° 142-PIA/2017 **(Nueva Prueba 5)** y, se dispuso el archivo al detectar sólo dos (2) casos de incumplimiento.

(xii) En consecuencia, no se entendería ni se justificaría la aplicación de una carga administrativa sumamente gravosa, esto es, una multa exorbitante de 56,6 UIT (multa agravada) cuando se acredite un alto nivel de cumplimiento, situación que, en virtud al Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad, debió ser debidamente valorada a fin de sustentar el archivo del PAS u optar por la imposición de una medida menos gravosa, tal como una medida correctiva.

(xiii) El criterio de considerar el alto nivel de cumplimiento de una empresa operadora como sustento para declarar el archivo de un PAS u optar por la imposición de una medida menos gravosa, no resultaría ajeno a la facultad del Regulador, pues resultaba un criterio legalmente aplicable para el TRASU, sustentar lo contrario vulneraría los Principios de Razonabilidad, Buena Fe, Seguridad Jurídica y Predictibilidad o de Confianza legítima, lo mismos que deben regir en todo momento la actuación del Regulador.

OSIPTEL OAJ R. OBREGÓN

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

(xiv) De igual forma, mediante carta N° C.229-GSF/2019 y el Informe N° 009-GSF/SSDU/2019, emitidos en el trámite del Expediente N° 00111-2018-GSF **(Nueva Prueba 6)**, la DFI comunicó la decisión de no iniciar un procedimiento sancionador por el presunto incumplimiento del artículo 24° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones[3] (en adelante, las Condiciones de Uso), debido que se habría verificado que el nivel de incumplimiento advertido era bastante reducido, por lo que en plena aplicación del Principio de Razonabilidad, se dispuso el archivo del expediente de supervisión.

(xv) En el mismo Informe N° 009-GSF/SSDU/2019, la DFI le comunicó la decisión de no iniciar un procedimiento sancionador por el presunto incumplimiento del artículo 6 de las Condiciones de Uso, debido que se habría verificado que el nivel de incumplimiento advertido era bastante reducido, por lo que, en plena aplicación del Principio de Razonabilidad, se dispuso también el archivo del expediente de supervisión en ese extremo.

(xvi) La empresa operadora cita el Informe N° 147-DFI/2021, notificado el 1 de julio de 2021 mediante carta N° C.619-GG/2021 **(Nueva Prueba 7)**, a través del cual la DFI le comunicó que, en atención al Principio de Razonabilidad y en virtud al reducido porcentaje de incumplimiento, recomendaba el archivo de un extremo de un PAS, sin imposición de sanción administrativa alguna; en dicho caso AMÉRICA MÓVIL había incumplido el artículo 11 de las Condiciones de Uso en únicamente un (1) caso de un total de veintiún (21) contrataciones, lo cual representa un 4.76% del 100% del total de líneas que fueron analizadas.

(xvii) En los casos mencionados, la DFI hizo una correcta aplicación del Principio de Razonabilidad, y prefirió intervenir con una medida administrativa de exhortación, a fin que, la empresa operadora cumpla con las obligaciones dispuestas en la normativa. El Consejo Directivo ha reconocido que, las medidas de exhortación, son una medida menos gravosa, de diferente naturaleza a una medida sancionadora, y por ello se debe priorizar en aplicación del Principio de Razonabilidad.

(xviii) La Gerencia General, a través de la Resolución N° 450-2021-GG/OSIPTEL de fecha 25 de noviembre de 2021 **(Nueva Prueba 8)**, señala que, las medidas de exhortación constituyen medidas administrativas que parten de la potestad discrecional del OSIPTEL, y que resultan procedentes cuando hay un nivel de incumplimiento bastante reducido.

(xix) La sanción impuesta no solo vulneraría el Principio de Razonabilidad, sino también, el de Buena Fe Procedimental, principio que guía los actos procedimentales de la autoridad administrativa, y busca proteger la confianza razonable o legitima de los administrados, generada por la propia conducta administrativa respecto a su pretensión jurídica.

(xx) Los Principios de Confianza Legítima y Seguridad Jurídica, están directamente relacionados al Principio de Predictibilidad recogido en el numeral 1.15 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, y que resulta aplicable a toda actuación de la Administración Pública en el trámite

OSIPTEL OAJ R. OBREGÓN

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

[3] Actualmente, Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución N° 172-202-CD/OSIPTEL publicada el 8 de octubre de 2022.

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

de los procedimientos administrativos. Sobre el cual, Tribunal constitucional ha señalado: "(…) *la seguridad jurídica supone "la expectativa razonablemente fundada del ciudadano en cuál ha de ser la actuación del poder en aplicación del Derecho" (…) exige de ellos la inmediata intervención ante las ilegales perturbaciones de las situaciones jurídicas, mediante la "predecible" reacción, sea para garantizar la permanencia del statu quo, porque así el Derecho lo tenía preestablecido, (…)"*[4].

(xxi) Asimismo, el artículo 7 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, obliga al Regulador a respetar el Principio de Transparencia Administrativa. El Regulador ha reconocido la vigencia del Principio de Predictibilidad o Confianza Legítima, la cual supone una garantía en favor del administrado, ello se desprende de la Resolución N° 840-2015-GG/OSIPTEL de fecha 13 de noviembre de 2015.

3.3 Sobre los descargos de la empresa operadora en el expediente N° 00331-2022/TRASU/STSR-RA

(xxii) AMÉRICA MÓVIL manifiesta que la resolución impugnada indica que habría incurrido en la infracción al artículo 13 del RGIS en el extremo del expediente N° 00331-2022/TRASU/STSR-RA, en tanto no acreditó el cumplimiento de lo ordenado por el TRASU. Al respecto, señala que a través de la carta N° DAC-REC-CE-1313-22 de fecha 2 de febrero de 2022 cumplió con informar y acreditar a la Secretaría Técnica el cumplimiento de la Resolución N° 0002442-2022/TRASU/OSIPTEL emitida en el expediente N° 00331-2022/TRASU/STSR-RA. Precisa que mediante transferencia electrónica (SFTP), remitió un listado de expedientes y comunicaciones adicionales, dentro de las cuales se encontraba la carta N° DAC-REC-CE-1313-22 de fecha 2 de febrero de 2022 a través de la cual acredita el cumplimiento de la Resolución N° 0002442-2022/TRASU/OSIPTEL. Sin perjuicio de ello, remite los documentos que se mencionan como adjuntos a la referida carta. Agrega que el 31 de diciembre de 2021 se procedió con la activación en sus sistemas del beneficio del 50% de descuento sobre el cargo fijo, que se verifica con el "Histórico de Acciones" del servicio **(Nueva prueba 9)**, asimismo, adjuntó las notas de crédito N° SA01-1306910, N° SA01-1306923 y N° SA01-1306937 **(Nueva prueba 10)** que fueron aplicadas a los recibos N° SB01-0140309419, N° SB02-0013565856 y N° SA01-1306937. Asimismo, señala que, mediante correo electrónico de fecha 1 de febrero de 2022 dirigido al usuario (**Nueva prueba 11**) se le remitió la carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-01148-22 de fecha 3 de enero de 2022 (**Nueva prueba 12**), mediante la cual se le comunicó el cumplimiento de lo ordenado por el TRASU. Al efecto, remite el cargo de notificación del correo enviado al usuario (**Nueva prueba 13**). Estas nuevas pruebas, acreditarían que acogió la pretensión del usuario en aplicación del silencio administrativo positivo, en el Expediente N.º 000331-2022/TRASU/ST-RA. En atención a ello, solicita que en virtud al Principio de Verdad Material se declare fundado el presente extremo.

IV. ANÁLISIS DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

10. Conforme a lo señalado en el artículo 219 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

OSIPTEL OAJ R. OBREGÓN

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

[4] Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente N° 0016-2002-AI/TC

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

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.

11. 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"*[5].

12. En la misma línea, el Consejo Directivo del Osiptel (en adelante, el Consejo Directivo) mediante la Resolución N° 151-2018-CD/OSIPTEL, 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 implique que la resolución impugnada haya estado indebidamente 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 se encuentre 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, es pertinente tener presente que el Consejo Directivo ha señalado lo siguiente en la Resolución N° 053-2022-CD/OSIPTEL:

> *"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*[6].

OSIPTEL OAJ R. OBREGÓN

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

[5] 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.

[6] 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

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

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.° 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 que fueron evaluados con anterioridad; no deberán ser considerados como nuevas pruebas y, en consecuencia, las alegaciones respaldadas en estas no podrán ser evaluadas con motivo de absolver el Recurso de Reconsideración interpuesto.

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 a efectos de ser apreciada por esta Instancia.

18. Ahora bien, de acuerdo a lo señalado en su Recurso de Reconsideración, AMÉRICA MÓVIL solicita se revoque la resolución y se consideren los siguientes medios de prueba: copia del Informe N.° 147-DFI/2021 **(Nueva Prueba 1)**, copia de la Resolución N° 503-2021-GG/OSIPTEL **(Nueva Prueba 2)**, copia de la Resolución N° 140-2017-CD/OSIPTEL **(Nueva Prueba 3)**, copia de la Resolución N° 225-2018-CD/OSIPTEL **(Nueva Prueba 4)**, copia de la Carta C.1443-GSF/2017 y el Informe N° 142-PIA/2017 **(Nueva Prueba 5)**, copia de la carta C.229-GSF/2019 y el Informe N° 009-GSF/SSDU/2019 **(Nueva Prueba 6)**, copia del Informe N° 147-DFI/2021 **(Nueva Prueba 7)** y copia de la Resolución N° 450-2021-GG/OSIPTEL **(Nueva Prueba 8)**.

19. No obstante, de la revisión de las **Nuevas pruebas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8**, se desprenden cuestiones de puro derecho que no justifican una reevaluación de lo decidido, sino argumentos jurídicos orientados a cuestionar la aplicación del derecho en la resolución 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 indicados como **Nuevas pruebas 9, 10, 11, 12 y 13** se aprecia que cumplen con los requisitos de procedencia y admisibilidad, por lo que se procederá a analizar las señaladas nuevas pruebas.

A. SOBRE LA PRESUNTA VULNERACIÓN A LOS PRINCIPIOS DE RAZONABILIDAD, PROPORCIONALIDAD, PREDICTIBILIDAD, TRANSPARENCIA Y BUENA FE

OSIPTEL OAJ R. OBREGÓN

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

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"*. RESOLUCIÓNDIRECTORAL N° 1226-2018-OEFA/DFAI.

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

21. **<u>Respecto a lo argumentado en los numerales 3.1 y 3.2</u>** cabe señalar que ello fue materia de análisis en los numerales 26 a 39 de la Resolución impugnada, mediante el cual se concluyó desestimar lo alegado por la empresa operadora, descartándose cualquier vulneración a los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad:

> *"Con relación a lo alegado por AMÉRICA MÓVIL, en el sentido que se ha iniciado el PAS por únicamente veintinueve (29) casos, es pertinente mencionar que, el Osiptel se encuentra facultado para evaluar los incumplimientos detectados ante la comisión de infracciones por parte de las empresas operadoras; asimismo, debe considerarse que el artículo 13 del RGIS no establece la cantidad de incumplimientos en los que debe incurrir la empresa operadora para que se configure el tipo infractor. En tal sentido, no es posible hacer distinciones donde la ley no lo hace, debiendo evaluar la conducta de la empresa operadora cuando incumple lo dispuesto en el citado artículo; no obstante a ello, no quiere decir que se actúe arbitrariamente y sin respetar el Principio de Razonabilidad, toda vez que el inicio del PAS no deriva de un acto arbitrario de la administración y sin respetar el Principio de Razonabilidad, sino que se encuentra sustentado en las cartas de imputación de cargos N° C.00104-STSR/2023 y N° C.00181-STSR/2023.*
> *De conformidad con los fundamentos expuestos, el inicio de un PAS por la comisión de la infracción prevista en el artículo 13 del RGIS se encuentra plenamente justificado, en virtud a que se busca reprimir la conducta infractora; además, busca que la empresa operadora adopte la diligencia debida para evitar futuros incumplimientos de su deber de cumplir con lo resuelto en segunda instancia, no habiéndose vulnerado, por tanto, el Principio de Razonabilidad..."*

22. En esa línea de razonamiento, AMÉRICA MÓVIL no puede alegar una vulneración a los Principios de Buena Fe, Seguridad Jurídica y Predictibilidad o de Confianza legítima, toda vez que en la resolución impugnada se indicó lo siguiente:

> *"Con relación al **criterio de necesidad**, cabe señalar que el inicio de un PAS por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, se encuentra plenamente justificado, en virtud a que se busca reprimir la conducta infractora; además, busca que la empresa operadora adopte la diligencia debida para evitar futuros incumplimientos de su deber de cumplir con las resoluciones emitidas por el TRASU. Al respecto, debe tenerse en cuenta que, no es la primera vez que AMÉRICA MÓVIL incurre en la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, por consiguiente, no es posible imponer una medida menos gravosa."*

23. Asimismo, siguiendo el criterio del Consejo Directivo del OSIPTEL en la Resolución Nº 005-2017-CD/OSIPTEL, corresponde a la empresa operadora probar los hechos excluyentes de su responsabilidad, más aún si en el presente caso AMÉRICA MÓVIL fue válidamente notificada con las resoluciones emitidas por el TRASU.

24. Cabe precisar que, de manera similar a que corresponde a la administración la carga de la prueba a efectos de atribuir responsabilidad a los administrados en relación a las infracciones que sirven de base para supervisarlos y, posteriormente, sancionarlos, no basta que la empresa operadora indique que, ha cumplido en la mayoría de resoluciones emitidas por el TRASU, sino que debe dar cumplimiento en la totalidad de estas, no hacerlo, configura el incumplimiento.

25. Sin perjuicio de ello, es importante mencionar que, en la Resolución impugnada, no solo se ha evaluado todos los medios probatorios remitidos por AMÉRICA MÓVIL, sino que se ha motivado la decisión de no considerarlos para que se excluya de responsabilidad frente a las imputaciones efectuadas.

OSIPTEL OAJ R. OBREGÓN

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

26. Por lo antes expuesto, se verifica que no se acredita una transgresión al Principio de Verdad Material, en la medida que los hechos que sustentaron la imputación del presente PAS han sido debidamente verificados, por lo que corresponde desestimar los argumentos esgrimidos por AMÉRICA MÓVIL en este extremo.

B. SOBRE EL ANÁLISIS DEL EXPEDIENTE Nº 000331-2022/TRASU/ST-RA

27. **Respecto a lo argumentado en el numeral 3.3** en el sentido que cumplió con informar y acreditar a la Secretaría Técnica el cumplimiento de la Resolución N° 0002442-2022/TRASU/OSIPTEL en el expediente N° 000331-2022/TRASU/ST-RA, cabe precisar que ello fue materia de análisis en los numerales 40 a 48 de la Resolución impugnada, mediante el cual se concluyó desestimar lo alegado por la empresa operadora:

> *"Al respecto, se debe señalar que, este Tribunal ha verificado que la información señalada por AMÉRICA MÓVIL no ha sido ingresada al Osiptel en el caso de ocho (8) expedientes[7], los cuales se desarrollan en el Anexo I del presente.*
> *Ante ello, la Secretaría Técnica, mediante carta N° C.00464-STSR/2023 notificada el 31 de julio de 2023, solicitó a la empresa operadora remita las respectivas cartas de los ocho expedientes de apelación detallados en el Anexo de la misma carta, así como los medios probatorios y documentación que acrediten el cumplimiento de lo ordenado por el Trasu.*
> *AMÉRICA MÓVIL, mediante carta recibida con fecha 3 de agosto de 2023, remitió las ocho (8) cartas solicitadas y dirigidas al Trasu con la sumilla "cumplimiento de resolución"; sin embargo, no adjuntó los medios probatorios que indicó en cada una de las cartas, con lo cual no ha acreditado la ejecución de las resoluciones materia de análisis.*
> *En consecuencia, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que, la empresa operadora ha tomado oportuno e integral conocimiento de la imputación realizada por la Secretaría Técnica, por lo que no se ha vulnerado los Principios de Debido Procedimiento y Verdad Material; ni mucho menos el Principio de Presunción de Licitud."*

28. No obstante, en el recurso de reconsideración, la empresa operadora ha manifestado que remitió los documentos que se indican como adjuntos a la carta N° DAC-REC-CE-1313-22 de fecha 2 de febrero de 2022, los cuales acreditarían el cumplimiento de la resolución del TRASU.

29. Según explicó AMÉRICA MÓVIL, el 31 de diciembre de 2021 efectuó la activación del beneficio del 50% de descuento del cargo fijo, lo que se verifica con el "Histórico de Acciones" del servicio **(Nueva prueba 9)**. Asimismo, adjuntó las Notas de Crédito N° SA01-1306910, N° SA01-1306923 y N° SA01-1306937 **(Nueva prueba 10)** que fueron aplicadas a los recibos. De igual modo, la empresa operadora precisa que mediante correo electrónico de fecha 1 de febrero de 2022 **(Nueva prueba 11)** se remitió al usuario la copia de la carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-01148-22 de fecha 31 de enero de 2022 **(Nueva prueba 12)**. Adicionalmente, remitió el cargo de notificación del correo enviado al usuario **(Nueva prueba 13)**.

30. Conforme se detalla en el Anexo I de la presente Resolución, corresponde archivar el presente PAS, respecto de un (1) expediente N.° 000331-2022/TRASU/ST-RA, dado que AMÉRICA MÓVIL remitió los medios probatorios

OSIPTEL OAJ R. OBREGÓN

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

[7] Expediente N° 0000331-2022/TRASU/ST-RA, 0001120-2022/TRASU/ST-RA, 0004411-2022/TRASU/ST-RA, 0007211-2022/TRASU/ST-RA, 0035111-2021/TRASU/ST-RA, 0035532-2021/TRASU/ST-RA, 0036024-2021/TRASU/ST-RA y 0036125-2021/TRASU/ST-RA.

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

que acreditan el cumplimiento de la resolución al asignar el descuento del 50% de descuento del cargo fijo, conforme se observa a continuación:

Cuadro N° 2

N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	EJECUCIÓN DE LA PRETENSIÓN
0000331-2022/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de ofertas y promociones	17/01/2022	El Trasu ordenó que en un plazo máximo de diez (10) días hábiles otorgue el ofrecimiento alegado por el usuario referido al 50% de descuento sobre el cargo fijo del servicio por el periodo de 12 meses, de lo contrario la empresa deberá ofrecer al usuario la posibilidad de migrar a un plan que cumpla sus expectativas.	La empresa operadora presentó como nueva prueba, (i) "Histórico de Acciones" del servicio **(Nueva Prueba 9);** así como (ii) copia de las Notas de Crédito N° SA01-1306910, N° SA01-1306923 y N° SA01-1306937 **(Nueva prueba 10)**, (iii) correo electrónico de fecha 01 de febrero de 2022 enviado al usuario **(Nueva prueba 11)**, Carta informativa DAC-REC-DNC-I-01148-22 de fecha 31 de enero de 2022 **(Nueva prueba 12)**, la copia del cargo de notificación del correo enviado al usuario **(Nueva prueba 13)**. En tal sentido, AMÉRICA MÓVIL indicó que el 31/12/2021, activó el descuento de cargo fijo del 50%, asimismo, se emitieron las notas de crédito con fecha 30/12/2021 con las que se aplicó el ajuste del 50% de descuento de los recibos de octubre, noviembre y diciembre de 2021.

31. Con relación a los dieciocho (18) casos restantes materia de PAS, este Colegiado advierte que la empresa operadora no ha aportado los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el TRASU. Además, se advierte que trece (13) expedientes analizados implican restricción del servicio, cuyo incumplimiento es insubsanable, según el criterio establecido por el Consejo Directivo[8].

32. Conviene precisar que en la Resolución impugnada en los numerales 61 a 62 se desarrolla en qué casos no se configura la subsanación de la conducta:

> *"Asimismo, cabe precisar que, dependiendo de la naturaleza del incumplimiento de determinada obligación y de la oportunidad en la que ello ocurra, habrá incumplimientos que para ser subsanados requieran, además del cese de la conducta, la reversión de los efectos generados por la misma, y habrá otros incumplimientos cuyos efectos resulten irreversibles, fáctica y jurídicamente. En estos últimos casos, la subsanación no será posible y, por ende, no se configurará el eximente de responsabilidad establecido por el TUO de la LPAG.*
>
> *Adicionalmente, respecto a las materias pasibles de reversión el Consejo Directivo ha señalado que en los casos referentes a las materias que involucran la pérdida, deficiencia o restricción del servicio, los efectos derivados de la conducta infractora no son posibles de ser revertidos, dado que consisten en la pérdida de la oportunidad de acceder a los servicios públicos de telecomunicaciones en un determinado momento que ya ha transcurrido. En ese sentido, este Colegiado considera que la imposibilidad de reversión de los efectos, es aplicable a los casos de calidad, tal como se precisó en la Resolución de Consejo Directivo Nº 32-2020-CD/OSIPTEL[9], así como a cualquier incumplimiento relacionado a una materia que implique la privación parcial o total del servicio."*

33. En ese orden de ideas, se mantiene la responsabilidad de AMÉRICA MÓVIL, dado que no se acreditó el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el TRASU en dieciocho (18) casos restantes materia de PAS.

OSIPTEL OAJ R. OBREGÓN

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

[8] Resolución N° 00013-2023-CD/OSIPTEL (EXPEDIENTE N° 049-2021-GG-DFI/PAS) y Resolución N° 00227-2022-CD/OSIPTEL (Expediente N° 045-2021-GG-DFI/PAS)

[9] Expediente N° 0008-2019/TRASU/ST-PAS

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

34. Por lo expuesto, considerando que no existe ningún supuesto de excepción que lo exonere de responsabilidad, corresponde desestimar los argumentos de la empresa operadora sobre alguna vulneración a los Principios de Razonabilidad, Proporcionalidad, Predictibilidad, Transparencia y Buena Fe.

35. Asimismo, en atención a que se ha cumplido con analizar cada uno de las pruebas documentales citadas en el Cuadro N° 2, se descarta la supuesta vulneración al Principio de Verdad Material.

V. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

36. Al respecto, en la Resolución impugnada se determinó la aplicación de la Metodología de Cálculo de Multas 2021 que ascendía a veintiocho comas tres (28,3) UIT, dado que resultó más favorable a la empresa operadora. En tanto que, la multa obtenida bajo la metodología aplicada por el TRASU, ascendía a cincuenta y un (51) UIT; es decir, había una diferencia de 22,7 UIT.

37. De acuerdo a lo establecido en el artículo 18 del RGIS, corresponde aplicar el criterio de reincidencia, incrementando la multa en un cien por ciento (100%). En tal sentido, habiéndose determinado que la multa base es de veintiocho comas tres (28,3) UIT y en aplicación del agravante de reincidencia, corresponde la aplicación de una multa final ascendente a cincuenta y seis coma seis (56,6) UIT.

38. Ahora bien, se debe tener en cuenta que, con motivo de la impugnación presentada, se ha determinado la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS en dieciocho (18) resoluciones emitidas por el TRASU y el archivo de la imputación realizada respecto al incumplimiento de la resolución N° 0002442-2022-TRASU/OSIPTEL emitida en el expediente N° 0000331-2022/TRASU/ST-RA, dado que AMÉRICA MÓVIL acreditó el cumplimiento de la resolución al asignar el descuento del 50% de descuento del cargo fijo.

39. Por tanto, 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 veintiséis comas cinco (26,5) UIT.

40. En tal sentido, atendiendo a que el cálculo de la multa ulterior es más favorable al administrado, este Colegiado considera que corresponde aplicar la multa base de veintiséis comas cinco (26,5) UIT.

41. Cabe precisar que, en la Resolución N.° 00034-2023-TRASU/PAS/OSIPTEL se ha tenido en consideración los criterios de graduación establecidos en el numeral 3 del artículo 248 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%).

42. Por consiguiente, al haberse determinado la multa base de veintiséis comas cinco (26,5) UIT y en aplicación del agravante por reincidencia, al que se hace referencia en los numerales, ciento tres (103) al ciento trece (113) de la

OSIPTEL OAJ R. OBREGÓN

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

Resolución N.° 00034-2023-TRASU/PAS/OSIPTEL y en los numerales treinta (30) treinta y siete (37) de la presente Resolución, corresponde sancionar a AMÉRICA MÓVIL con una multa ascendente a cincuenta y tres (53) UIT.

De conformidad con el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (TUO de la LPAG), el Reglamento de Organización y Funciones del Osiptel, aprobado mediante Decreto Supremo N° 160-2020-PCM y el Reglamento Interno del Tribunal Administrativo de Solución De Reclamos De Usuarios - TRASU aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 102-2017-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, y estando a lo acordado por Sala Colegiada del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuario del OSIPTEL en su Sesión del 19 de octubre de 2023.

SE RESUELVE:

Artículo 1°. – Declarar **PARCIALMENTE FUNDADO** el Recurso de Reconsideración interpuesto por AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. contra la Resolución Nº 00034-2023-TRASU/PAS/OSIPTEL del 13 de setiembre de 2023 emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios y, en consecuencia:

(i) **ARCHIVAR** el presente procedimiento sancionador, respecto al caso asociado a la Resolución N° 0002442-2022-TRASU/OSIPTEL emitida en el expediente N° 0000331-2022/TRASU/ST-RA; de conformidad a los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

(ii) **MODIFICAR** el monto de la multa impuesta a través de la Resolución Nº 00034-2023-TRASU/PAS/OSIPTEL del 13 de setiembre de 2023 a cincuenta y tres (53) Unidades Impositivas Tributarias (UIT); por cuanto AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. ha incurrido en la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 13 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 dieciocho (18) resoluciones del TRASU contenidas en los siguientes expedientes:

N°	*N° Expediente*
1	*0000136-2022/TRASU/ST-RA*
2	*0001120-2022/TRASU/ST-RA*
3	*0003894-2022/TRASU/ST-RA*
4	*0004397-2022/TRASU/ST-RA*
5	*0004411-2022/TRASU/ST-RA*
6	*0005110-2022/TRASU/ST-RA*
7	*0007211-2022/TRASU/ST-RA*
8	*0007991-2022/TRASU/ST-RQJ*
9	*0012291-2022/TRASU/ST-RA*
10	*0019056-2022/TRASU/ST-RQJ*
11	*0035111-2021/TRASU/ST-RA*
12	*0035532-2021/TRASU/ST-RA*
13	*0036024-2021/TRASU/ST-RA*
14	*0036125-2021/TRASU/ST-RA*
15	*0029723-2021/TRASU/ST-RA*

OSIPTEL OAJ R. OBREGÓN

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

N°	N° Expediente
16	0028554-2021/TRASU/ST-RA
17	0036200-2021/TRASU/ST-RA
18	0003512-2022/TRASU/ST-RA

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 Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General[10].

Artículo 3°. – **NOTIFICAR** la presente Resolución a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C., conjuntamente con el Anexo que contiene el cálculo de la multa impuesta.

Con la intervención de los señores Vocales Rocío Andrea Obregón Ángeles y Maritza Victoria Esther Olivares Navarro

Rocío Andrea Obregón Ángeles
Presidente de la Sala Colegiada de Sanciones del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

[10] **Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 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.

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

ANEXO I

N.°	EXPEDIENTE	NUEVAS PRUEBAS	ANÁLISIS DEL CASO
1	0000331-2022/TRASU/ST-RA	"Histórico de Acciones" del servicio **(Nueva prueba 9)**, Notas de Crédito N° SA01-1306910, N° SA01-1306923 y N° SA01-1306937 **(Nueva prueba 10)**, correo electrónico de fecha 01 de febrero de 2022 enviado al usuario **(Nueva prueba 11)**, Carta informativa DAC-REC-DNC-I-01148-22 de fecha 31 de enero de 2022 **(Nueva prueba 12)**, y cargo de notificación del correo enviado al usuario **(Nueva prueba 13)**.	La resolución N.° 0002442-2022-TRASU/OSIPTEL emitida en el expediente N.° 0000331-2021/TRASU/ST-RA fue notificada el 17/01/2022, ordenando a la empresa operadora que, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles otorgue el ofrecimiento alegado por el usuario referido al 50% de descuento sobre el cargo fijo del servicio por el periodo de 12 meses, de lo contrario la empresa deberá ofrecer al usuario la posibilidad de migrar a un plan que cumpla sus expectativas. Por tanto, la empresa operadora tenía hasta el 31/01/2022 para cumplir. En sus descargos, la empresa operadora informó que, a través de la carta N° DAC_REC_CE_1313_22 de fecha 02/02/2022 cumplió con informar y acreditar al TRASU el cumplimiento de la resolución. Sin embargo, en la Resolución N.° 00034-2023-TRASU/PAS/OSIPTEL del 13 de setiembre de 2023, se indicó que la empresa operadora no acreditó el cumplimiento de la resolución, dado que AMÉRICA MÓVIL mediante carta recibida con fecha 03/08/2023 remitió la carta N° DAC_REC_CE_1313_22 de fecha 02/02/2022 dirigida al Trasu con la sumilla "cumplimiento de resolución"; sin embargo, no adjuntó los medios probatorios (histórico de acciones; notas de crédito, carta informativa, y cargos de notificación) que indicó en dicha carta. Ahora bien, en el presente Recurso de Reconsideración la empresa operadora presentó el "Histórico de Acciones" del servicio **(Nueva prueba 9)**, en la cual se acredita la activación del descuento del cargo fijo del 50% de descuento con fecha 31/12/2021; asimismo, se adjuntan tres Notas de Crédito N° SA01-1306910, N° SA01-1306923 y N° SA01-1306937 **(Nueva prueba 10)**, con las cuales se acredita el ajuste de S/27.95 cada una en los recibos de octubre, noviembre y diciembre de 2021. La empresa operadora precisa que mediante correo electrónico de fecha 01/02/2022 **(Nueva prueba 11)** se remite al usuario la copia de la carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-01148-22 de fecha 31/01/2022 **(Nueva prueba 12)**, en la que comunica al abonado el cumplimiento de la resolución. Adicionalmente, remite el cargo de notificación del correo enviado al usuario de fecha 01/02/2022 **(Nueva**

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

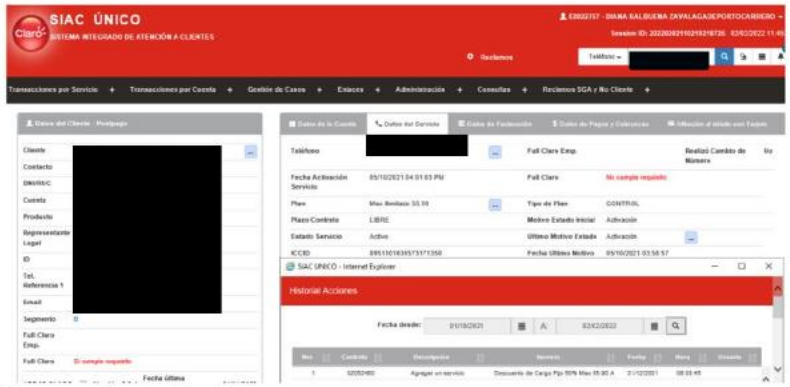
OSIPTEL OAJ R. OBREGÓN

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

<table>
<tr><th>N.°</th><th>EXPEDIENTE</th><th>NUEVAS PRUEBAS</th><th>ANÁLISIS DEL CASO</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>
prueba 13).

En ese sentido, de la evaluación de los medios probatorios, se advierte que la empresa operadora ha dado cumplimiento a lo resuelto por el Trasu.

Activación del 50% de descuento:



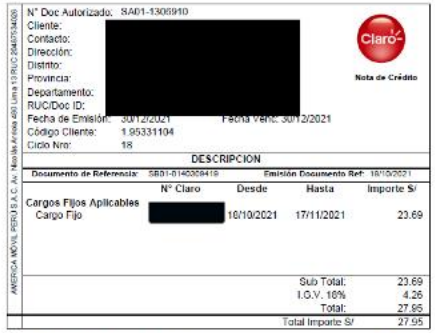
Descuentos aplicados:
<table>
<tr><th>N° DE RECIBO</th><th>FECHA DE EMISIÓN</th><th>NOTA DE CRÉDITO</th><th>IMPORTE CON IGV</th></tr>
<tr><td>SB01-0140309419</td><td>18/10/2021</td><td>SA01-1306910</td><td>S/. 27.95</td></tr>
<tr><td>SB02-0013565856</td><td>18/11/2021</td><td>SA01-1306923</td><td>S/. 27.95</td></tr>
<tr><td>SB02-0017195763</td><td>18/12/2021</td><td>SA01-1306937</td><td>S/. 27.95</td></tr>
<tr><td>SB02-0021071199</td><td>18/01/2022</td><td>CON DESCUENTO</td><td>CON DESCUENTO</td></tr>
</table>
Notas de crédito:
</td></tr>
</table>

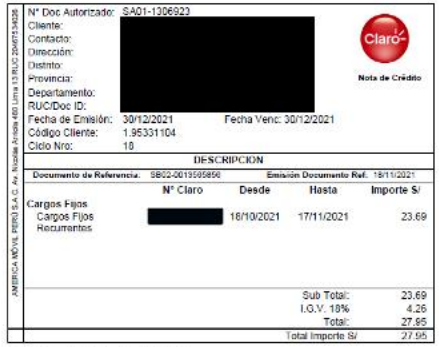
OSIPTEL DFI M. OLIVARES

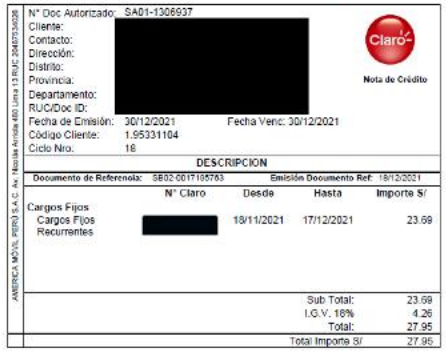
OSIPTEL OAJ R. OBREGÓN

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

N.°	EXPEDIENTE	NUEVAS PRUEBAS	ANÁLISIS DEL CASO
			N° Doc Autorizado: SA01-1306910 Cliente: [redacted] Contacto: Dirección: Distrito: Provincia: Departamento: RUC/Doc ID: Fecha de Emisión: 30/12/2021 Fecha Venc: 30/12/2021 Código Cliente: 1.95331104 Ciclo Nro: 18 Claro Nota de Crédito DESCRIPCION Documento de Referencia: SB01-0140309419 Emisión Documento Ref: 18/10/2021 N° Claro Desde Hasta Importe S/ Cargos Fijos Aplicables Cargo Fijo [redacted] 18/10/2021 17/11/2021 23.69 Sub Total: 23.69 I.G.V. 18% 4.26 Total: 27.95 Total Importe S/ 27.95 AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C. Av. Nicolás Arriola 480 Lima 13 RUC 20467534026 N° Doc Autorizado: SA01-1306923 Cliente: [redacted] Contacto: Dirección: Distrito: Provincia: Departamento: RUC/Doc ID: Fecha de Emisión: 30/12/2021 Fecha Venc: 30/12/2021 Código Cliente: 1.95331104 Ciclo Nro: 18 Claro Nota de Crédito DESCRIPCION Documento de Referencia: SB02-0019595856 Emisión Documento Ref: 18/11/2021 N° Claro Desde Hasta Importe S/ Cargos Fijos Cargos Fijos Recurrentes [redacted] 18/10/2021 17/11/2021 23.69 Sub Total: 23.69 I.G.V. 18% 4.26 Total: 27.95 Total Importe S/ 27.95 AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C. Av. Nicolás Arriola 480 Lima 13 RUC 20467534026 N° Doc Autorizado: SA01-1306937 Cliente: [redacted] Contacto: Dirección: Distrito: Provincia: Departamento: RUC/Doc ID: Fecha de Emisión: 30/12/2021 Fecha Venc: 30/12/2021 Código Cliente: 1.95331104 Ciclo Nro: 18 Claro Nota de Crédito DESCRIPCION Documento de Referencia: SB02-0017105763 Emisión Documento Ref: 18/12/2021 N° Claro Desde Hasta Importe S/ Cargos Fijos Cargos Fijos Recurrentes [redacted] 18/11/2021 17/12/2021 23.69 Sub Total: 23.69 I.G.V. 18% 4.26 Total: 27.95 Total Importe S/ 27.95 AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C. Av. Nicolás Arriola 480 Lima 13 RUC 20467534026 **Correo remitido a [redacted]:**







OSIPTEL DFI M. OLIVARES

OSIPTEL OAJ R. OBREGÓN

N.°	EXPEDIENTE	NUEVAS PRUEBAS	ANÁLISIS DEL CASO
			[redacted] **De:** Notificaciones Claro 1 **Enviado el:** martes, 1 de febrero de 2022 08:46 **Para:** [redacted] **Asunto:** CUMPLIMIENTO R 210298501 **Datos adjuntos:** 210298501 - CARTA INFORMATIVA.pdf; NOTA DE CREDITO 1.pdf; NOTA DE CREDITO 2.pdf; NOTA DE CREDITO 3.pdf *Estimado Sr.(a). [redacted] diante la presente y en cumplimiento con lo señalado en la Resolución N° 0002442-2022-TRASU/OSIPTEL del Expediente N.° 0000331-2022-TRASU/ST-RA, de la APELACION N° 210298501, estamos procediendo a remitir la carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-011148-22 con fecha 31/01/2022.* *Sin otro particular.* *Atentamente,* **Gerencia de Control y Mejora de Reclamos** Dirección de Servicio al Cliente América Móvil Perú S.A.C. GIGARED 4.5G El presente envío se da de forma automática, por favor no responder. Por consiguiente, se verifica que AMÉRICA MÓVIL cumplió con activar y aplicar el descuento del 50% del cargo fijo, con lo cual se advierte el cumplimiento de la resolución. De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora no ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, por lo que corresponde archivar el presente PAS, en este extremo.

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

OSIPTEL OAJ R. OBREGÓN