



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

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

Nº 00008-2023-TRASU/PAS/OSIPTEL

Lima, 13 de febrero de 2023

EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
EXPEDIENTE N.º	: 00008-2022/TRASU/STSR-PAS
MATERIA	: Recurso de Reconsideración contra la Resolución N° 00001-2023-TRASU/PAS/OSIPTEL emitida el 7 de enero de 2023.
SENTIDO	: <b>INFUNDADO</b>

**VISTO:** El Recurso de Reconsideración interpuesto por TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (en adelante, TELEFÓNICA o la empresa operadora) mediante la carta N° TDP-0327-AR-ADR-23, así como la documentación que obra en el expediente.

### CONSIDERANDO:

#### I. ANTECEDENTES

- Mediante Resolución N° 00001-2023-TRASU/PAS/OSIPTEL emitida 7 de enero de 2023, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, el Tribunal o TRASU) resolvió lo siguiente:

**“Artículo 1º:** Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. por la presunta infracción tipificada en el artículo 14 del Reglamento de General Infracciones y Sanciones aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, respecto de la siguiente resolución de primera instancia:

Nº	RESOLUCIÓN N°
1	RES-767-R-A-0211741-2020-C-P

**Artículo 2º:** Declarar la responsabilidad administrativa de TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A., por incurrir en la conducta tipificada en el artículo 14 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, respecto del incumplimiento de las siguientes veintiocho (28) resoluciones de primera instancia:

Nº	RESOLUCIÓN N°
1	RES-767-R-A-0305778-2020-C-P
2	RFA-BR0244975-2021-P
3	RES-767-R-A-0328231-2021-C-P
4	RES-R-A-0275472-2020-C-P
5	RES-767-R-A-0216091-2020-C-P
6	RFA-BRF2061367-2020-P
7	RFA-BRF2061367-2020-P
8	RES-767-OC-R-A-073501-2020-P
9	RMA-FC-986553-2020-P
10	RFA-BRC1057133-2021-P
11	RFA-BRI0087741-2021-P





N°	RESOLUCIÓN N°
12	RFA-BRS0248853-2020-P
13	RM-C-PORT17523-2021-P
14	RES-767-R-A-0341421-2021-C-P
15	RES-767-CIAR-R-A-011461-2021-P
16	RES-767-CIAR-R-A-081951-20-P
17	RES-767-CIAR-R-A-014484-2021-P
18	RES-767-OC-R-A-009478-2021-P
19	RES-767-R-A-0392314-2021-C-P
20	RFA-BRC1094723-2021-P
21	RES-767-CIAR-R-A-015065-21-P
22	RFA-BRC1096582-2021-P
23	RFA-BRS0269250-2021-P
24	RES-767-R-A-0221565-2020-C-P
25	RFA-BRI0086209-2020-P
26	RCA-C-R2043357-2020-P
27	RFA-BRN0183722-2021-P
28	RES-767-CIAR-R-A-056402-20-P

**Artículo 3°:** **SANCIONAR** a TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. con una (1) multa ascendente a ciento dos (102) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) por incurrir en la conducta tipificada en el artículo 14 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, por el incumplimiento de veintiocho (28) resoluciones de primera instancia; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la misma.

**Artículo 4°:** **INFORMAR** a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. que, contra la presente resolución, podrá interponerse recursos de reconsideración y/o apelación, conforme a lo establecido en el artículo 218 del TUO de la LPAG.

**Artículo 5°:** **INFORMAR** que las multas que se cancelen íntegramente dentro del plazo de quince (15) días contados desde el día siguiente de la notificación de la sanción, serán reducidas en un veinte por ciento (20%) del monto total impuesto, siempre y cuando no sean impugnadas, de acuerdo con el numeral iii) del artículo 18 del Reglamento de General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013- CD/OSIPTEL

**Artículo 6°:** **NOTIFICAR** la presente Resolución a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A., conjuntamente con los Anexos, uno de los cuales contiene el cálculo de la multa impuesta.

2. La citada resolución fue debidamente notificada a TELEFÓNICA con fecha de 9 de enero de 2023.
3. Mediante Carta N° TDP-0327-AR-ADR-23, recibida con fecha 27 de enero de 2023, TELEFÓNICA interpuso recurso de reconsideración contra la Resolución N° 00001-2023-TRASU/PAS/OSIPTEL.
4. Posteriormente, a través de las cartas N° TDP-0427-AR-ADR-23 y N.º TDP-0464-AR-ADR-23 remitidas con fecha 2 de febrero de 2023, TELEFÓNICA solicita la acumulación de procedimientos administrativos sancionadores contenidos en los Expedientes N° 00007-2022/TRASU/STSR-PAS y N.º 00008-2022/TRASU/STSR-PAS.





## II. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA

5. El artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>1</sup> (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.
6. 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 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”*.
7. 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° 00001-2023-TRASU/PAS/OSIPTEL, toda vez que el plazo para presentarlo vencía el 30 de enero de 2023, y este fue presentado el 27 de enero de 2023.
8. Al respecto, la empresa operadora ha señalado que adjunta como nuevas pruebas, las siguientes:
  - Resolución de Gerencia General N° 00200-2017-GG/OSIPTEL (**Nueva prueba 1**)
  - Informe N° 00111-PIA/2017 (**Nueva prueba 2**)
  - Informe N° 00113-PIA/2017 (**Nueva prueba 3**)
  - Denuncia N° 004-2021/AQP-DEN (**Nueva prueba 4**)
  - Denuncia N° 109-2021/CL-DEN (**Nueva prueba 5**)
  - Denuncia N° 111-2021/CL-DEN (**Nueva prueba 6**)
  - Denuncia N° 178-2021/LE-DEN (**Nueva prueba 7**)
  - Denuncia N° 136-2021/CL-DEN (**Nueva prueba 8**)
  - Sentencia emitida en el Expediente N° 00020-2015-PI/TC (**Nueva prueba 9**)
  - Sentencia emitida en el Expediente N° 00197-2010-PA/TC (**Nueva prueba 10**)
  - Resolución N° 001-2019-SERVIR/TSC (**Nueva prueba 11**)
  - Resolución N° 237-2018-OEFA/TFA-SMPEPIM (**Nueva prueba 12**)
  - Mejoras implementadas (**Nueva prueba 13**)
  - Resolución N° 00150-2018-CD/OSIPTEL (**Nueva prueba 14**)
  - Informe Final de Instrucción N° 00029-STSR/2021 (**Nueva prueba 15**)
  - Resolución N° 00011-2021-TRASU/PAS/OSIPTEL (**Nueva prueba 16**)
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<sup>2</sup> (en adelante, el Reglamento de Reclamos).

## III. FUNDAMENTOS DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

10. TELEFÓNICA interpuso 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

<sup>1</sup> Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-PCM.

<sup>2</sup> Aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 047-2015-CD-OSIPTEL y sus modificatorias.





nulidad de una resolución, la autoridad competente para dictarla debe pronunciarse sobre el fondo del asunto cuestionado. **(Nuevas pruebas 1, 2 y 3).**

**Sobre el incumplimiento del artículo 14 del RGIS:**

- (ii) TELEFÓNICA presentó nuevos medios de prueba respecto de las siguientes denuncias:

DENUNCIA	RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA	Medio de Prueba
004-2021/AQP-DEN	RES-767-R-A-0216091-2020-C-P	Nueva Prueba 4
109-2021/CL-DEN	RES-767-CIAR-R-A-014484-2021-P	Nueva Prueba 5
111-2021/CL-DEN	RES-767-R-A-0211741-2020-C-P	Nueva Prueba 6
178-2021/LE-DEN	RES-767-OC-R-A-009478-2021-P	Nueva Prueba 7
136-2021/CL-DEN	RES-767-R-A-0392314-2021-C-P	Nueva Prueba 8

**Sobre la presunta vulneración al Principio de Tipicidad:**

- (iii) El Principio de Tipicidad prohíbe una interpretación extensiva, toda vez que el artículo 14 del RGIS no contempla como parte de su supuesto de hecho que el cumplimiento se efectúe en un plazo determinado, o por obligaciones que no fueron contenidas expresamente en la resolución, ni mucho menos que una empresa operadora pueda ser sancionada por haber cumplido en un lapso posterior de días de emitida la resolución que resuelve el reclamo interpuesto.
- (iv) TELEFÓNICA precisó que de la redacción de la norma no se deriva que se encuentra obligada a cumplir obligaciones no previstas en la resolución o por no haber cumplido con dichas resoluciones en un plazo determinado, ni mucho menos que dicha actuación sea pasible de ser sancionada.
- (v) Asimismo, no resulta adecuado incluir disposiciones no contempladas en la situación original del supuesto de hecho, como incluir la sujeción de un plazo para el cumplimiento de las resoluciones emitidas por la empresa operadora. **(Nueva Prueba 9, Nueva Prueba 10 y Nueva Prueba 11).**

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

- (vi) La empresa operadora señaló que el TUO de la LPAG no 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 y que está sería voluntaria y con anterioridad al inicio del presente PAS. **(Nueva Prueba 12).**

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

- (vii) 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 13).**

**Sobre la presunta vulneración al Principio de Razonabilidad:**

- (viii) Se estaría vulnerando el Principio Razonabilidad, dado que, no se habría demostrado cómo el inicio del presente PAS resulta ser la medida más idónea; sobre todo, considerando que habría cumplido con las pretensiones de los usuarios antes del inicio del PAS y que además habrían implementado mejoras en los procesos de resolución de reclamos y de cumplimiento de resoluciones. **(Nueva prueba 14).**





### Sobre la graduación de la sanción impuesta:

- (ix) La empresa operadora señaló que no se habría realizado un ejercicio razonable para graduar la multa impuesta.
- (x) TELEFÓNICA indicó que no evitó costos para cumplir con sus obligaciones, dado que desplegó acciones de cumplimiento en todos los casos imputados.
- (xi) La empresa operadora aseguró que la probabilidad de detección es alta, dado que la conducta infractora impacta en forma directa en los abonados y se puede verificar con las denuncias, apelaciones y quejas efectuadas.
- (xii) TELEFÓNICA 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 15**) y en la Resolución N.º 00011-2021-TRASU/PAS/OSIPTTEL (**Nueva prueba 16**).

## IV. CUESTIÓN PREVIA

### **SOBRE LA SOLICITUD DE ACUMULACIÓN DE EXPEDIENTES**

- 11. Previo al análisis y evaluación de los alegatos presentados por la empresa operadora, resulta pertinente pronunciarnos sobre la solicitud de acumulación de procedimientos administrativos sancionadores, efectuada por TELEFÓNICA mediante los escritos N.º TDP-0427-AR-ADR-23 y N.º TDP-0464-AR-ADR-23 remitidas con fecha 2 de febrero de 2023.
- 12. TELEFÓNICA señala la existencia de dos (2) procedimientos administrativos sancionadores<sup>3</sup> iniciados por haber incumplido con lo dispuesto en artículo 14 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones<sup>4</sup> (en adelante, RGIS), concerniente al incumplimiento de las resoluciones de primera instancia, los mismos que se encontrarían en fase sancionadora – recurso de reconsideración.
- 13. Asimismo, señala que los procedimientos cumplen con los siguientes requisitos:
  - (i) Sujeto del procedimiento.
  - (ii) Materia objeto de investigación.
  - (iii) Se trata del mismo periodo evaluado.
- 14. Sobre el particular, el artículo 160 del TUO de la LPAG, establece que la autoridad administrativa tiene la facultad de acumular los **procedimientos en trámite** que tengan elementos comunes entre sí, es decir, que guarden conexión.
- 15. Al respecto, se advierte en el presente caso, que la empresa operadora presentó su solicitud de acumulación con fecha 2 de febrero de 2023. No obstante, mediante Resolución N.º 00006-2023-TRASU/PAS/OSIPTTEL del 30 de enero de 2023 se resolvió el recurso de reconsideración presentado en el marco del Expediente N.º 00007-2022/TRASU/STSR-PAS.
- 16. En tal sentido, considerando que la solicitud de acumulación se efectuó con posterioridad a la emisión de la resolución que resuelve el recurso de reconsideración presentado en uno de los expedientes, y que, en consecuencia, los expedientes no se encuentran dentro de una misma etapa del procedimiento, no resulta posible efectuar la acumulación solicitada.
- 17. Complementariamente, se debe considerar que si bien se trata de expedientes que tienen como mismo administrado a TELEFÓNICA y versan sobre la obligación dispuesta en el

<sup>3</sup> Expediente N.º 00007-2022/TRASU/STSR-PAS y N.º 00008-2022/TRASU/STSR-PAS.

<sup>4</sup> Aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 087-2013-CD/OSIPTTEL y sus modificatorias.





artículo 14 del RGIS, referido al incumplimiento de resoluciones de primera instancia, los mismos corresponden a periodos de evaluación diferentes:

**Cuadro N° 1.- Análisis de los expedientes PAS**

Expediente N.º	Empresa Operadora	Obligaciones Incumplidas	Artículos Incumplidos	Periodos evaluados
00007-2022/TRASU/STSR-PAS	TELEFÓNICA	Cumplir con la resolución de primera instancia	14 del RGIS	Julio a diciembre 2021
00008-2022/TRASU/STSR-PAS				Enero a junio 2021

18. Por tanto, de acuerdo a las consideraciones expuestas, no corresponde acumular el Expediente N.º 00008-2022/TRASU/STSR-PAS con el expediente N.º 00007-2022/TRASU/STSR-PAS.

#### V. ANÁLISIS DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

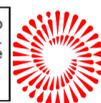
19. Conforme a lo señalado en el artículo 219 del TUO de la LPAG, el Recurso de Reconsideración se interpone ante el mismo órgano que dictó el primer acto que es materia de impugnación y debe sustentarse en nueva prueba. De este modo, la norma exige la presentación de nueva prueba que justifique la revisión 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 pedírsele, 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>5</sup>.*

20. 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.
21. 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

<sup>5</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos “Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Nuevo Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444”, Gaceta Jurídica, 14va Edición, Lima, 2019, Tomo II, Pág. 216.





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.

22. 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/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<sup>6</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”.*

23. 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.
24. 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.
25. 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.
26. 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 00200-2017-GG/OSIPTEL (**Nueva prueba 1**), Informe N.º 00111-PIA/2017 (**Nueva prueba 2**), Informe N.º 00113-PIA/2017 (**Nueva prueba 3**), Sentencia emitida en el Expediente N.º 00020-2015-PI/TC (**Nueva prueba 9**), Sentencia emitida en el Expediente N.º 00197-2010-PA/TC (**Nueva prueba 10**), Resolución N.º 001-2019-SERVIR/TSC (**Nueva prueba 11**), Resolución N.º 237-2018-OEFA/TFA-

<sup>6</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.º 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.º 1226-2018-OEFA/DAI.





SMPEPIM (**Nueva prueba 12**), Resolución N.º 00150-2018-CD/OSIPTTEL (**Nueva prueba 14**), Informe Final de Instrucción N.º 00029-STSR/2021 (**Nueva prueba 15**), Resolución N.º 00011-2021-TRASU/PAS/OSIPTTEL (**Nueva prueba 16**).

27. No obstante, de la revisión de los mismos, se desprenden cuestiones de puro derecho que no justifican una reevaluación de lo decidido, al tratarse de pronunciamientos que aportan argumentos jurídicos orientados a cuestionar la aplicación del derecho en la resolución recurrida, por lo que no corresponde su evaluación en esta vía. Sin perjuicio del derecho de la empresa operadora de reiterar los argumentos resaltados en la vía correspondiente.
28. Asimismo, respecto a los medios de prueba: Denuncia N.º 109-2021/CL-DEN (**Nueva prueba 5**), Denuncia N.º 111-2021/CL-DEN (**Nueva prueba 6**) y Denuncia N.º 178-2021/LE-DEN (**Nueva prueba 7**), se advierte que corresponden a documentos que han sido evaluados con anterioridad por este Tribunal para determinar la responsabilidad de la empresa operadora. En tal sentido, corresponde señalar que la documentación descrita no constituye nueva prueba.
29. De otro lado, de la revisión de los medios de prueba: Denuncia N.º 004-2021/AQP-DEN (**Nueva prueba 4**), Denuncia N.º 136-2021/CL-DEN (**Nueva prueba 8**) y Mejoras implementadas (**Nueva prueba 13**) se aprecia que cumplen con los requisitos de procedencia y admisibilidad, por lo que se procederá a analizar las señaladas nuevas pruebas.
30. En consecuencia, atendiendo a lo previamente señalado, se emitirá pronunciamiento de fondo respecto de aquellos medios probatorios calificados como nueva prueba.

a. **SOBRE LA NATURALEZA DE SUS ALEGATOS Y LA OBLIGACIÓN DEL TRASU DE EMITIR UN PRONUNCIAMIENTO**

31. TELEFÓNICA señala que cuando el administrado solicite la declaración de nulidad de una resolución, la autoridad competente para dictarla debe pronunciarse sobre el fondo del asunto cuestionado. Para tal efecto, adjunta la Resolución de Gerencia General N.º 00200-2017-GG/OSIPTTEL (**Nueva prueba 1**), el Informe N.º 00111-PIA/2017 (**Nueva prueba 2**), el Informe N.º 00113-PIA/2017 (**Nueva prueba 3**).
32. Sobre el particular, corresponde indicar que el artículo 10 del TUO de la LPAG, precisa las causales de nulidad. Asimismo, es importante resaltar que el artículo 11 de dicha norma, señala que: "Los administrados plantean la nulidad de los actos administrativos que les conciernan por medio de los recursos administrativos previstos en el Título III Capítulo II de la presente Ley".
33. No obstante, lo indicado en el párrafo anterior, de la comunicación remitida se aprecia que TELEFÓNICA no ha invocado expresamente -y mucho menos sustentado- ninguna de las causales de nulidad contempladas en el artículo 10 de dicha norma. Asimismo, de la revisión del recurso no se advierte que el administrado haya sustentado un pedido de nulidad.
34. De otro lado, corresponde indicar que si bien los administrados tienen derecho a cuestionar los actos que afectan o lesionan un derecho o interés legítimo mediante los recursos administrativos que se encuentran estipulados en el artículo 218 del TUO de la LPAG; cada **recurso administrativo comprende condiciones propias para su ejercicio**. En tal sentido, el recurso de reconsideración establecido en el artículo 219 del TUO de la LPAG requiere sustentarse en una nueva prueba.
35. Al respecto, tal como se ha señalado, las **Nuevas pruebas 1, 2 y 3** tienen cuestiones de derecho, por lo que carece de objeto emitir pronunciamiento sobre el particular.



**b. SOBRE EL INCUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 14 DEL RGIS**

36. En el presente recurso, se aprecia que TELEFÓNICA, ha presentado nuevos medios de prueba respecto de las denuncias: N.º 004-2021/AQP-DEN y N.º 136-2021/CL-DEN. Por consiguiente, se procederá a analizar los medios probatorios presentados.
37. Asimismo, en la presente evaluación se tendrá en cuenta lo dispuesto por Consejo Directivo mediante Resoluciones N.º 056-2018-CD/OSIPTTEL de fecha 28 de febrero de 2018 y N.º 073-2018-CD/OSIPTTEL de fecha 22 de marzo de 2018, respecto a que los casos referidos a las materias que involucran la pérdida, deficiencia o restricción del servicio, genera efectos que 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.
- **Denuncia N.º 004-2021/AQP-DEN (Nueva prueba 4)**
38. TELEFÓNICA mediante resolución N.º RES-767-R-A-0216091-2020-C-P de fecha 16 de septiembre de 2020, declaró parcialmente fundado el reclamo N.º BRN0157392, por calidad en la prestación del servicio, informando que efectivamente el servicio reportó avería, la misma que se encontraba solucionada y que generaría el ajuste por el monto de S/ 127.50 por el periodo que duró la avería.
39. Mediante Resolución N.º 00001-2023-TRASU/PAS/OSIPTTEL de fecha 7 de enero de 2023, 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, la responsabilidad administrativa.
40. TELEFÓNICA precisó en su recurso de reconsideración que mediante correo de fecha 4 de mayo de 2021 (**Nueva prueba 4**) informó al Trasu que hizo todo lo posible por cumplir con la resolución emitida; sin embargo, debido a falta de facilidades técnicas por la saturación de troba no pudo atender lo requerido por el usuario.
41. Sobre el particular, de acuerdo a la consulta realizada a la Dirección de Fiscalización e Instrucción<sup>7</sup>, los inconvenientes con la troba no justifican la falta del servicio, toda vez que la empresa operadora al señalar que la troba se encuentra saturada, confirmaría que este elemento de red estaría brindando los diversos servicios que oferta sin las recomendaciones que para estos tipos de elementos se deben de tener como buenas prácticas técnicas, reservas de puertos, elementos de red (como una troba de respaldo) y teniendo en cuenta que los servicios que brinda son servicios bidireccionales (Internet Fija), se concluye que no estaría brindando los servicios en las condiciones ofertadas, y que la troba debería ser reemplazada sin perjudicar a los usuarios de los diferentes servicios que tiene contratado. Por tanto, no es posible considerar como válido el argumento de la empresa operadora. En tal sentido, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la nueva prueba presentada por la empresa operadora no desvirtúa la comisión de la infracción.
- **Denuncia N.º 136-2021/CL-DEN (Nueva prueba 8)**
42. TELEFÓNICA mediante resolución N.º RES-767-R-A-0392314-2021-C-P de fecha 14 de abril de 2021, declaró parcialmente fundado el reclamo N.º BRC1091520, por calidad en la prestación del servicio, informando que efectivamente el servicio reportó avería, la misma que fue solucionada y que generaría el ajuste por el monto de S/ 20.00 por el periodo que duró la avería.
43. Mediante Resolución N.º 00001-2023-TRASU/PAS/OSIPTTEL de fecha 7 de enero de 2023, 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

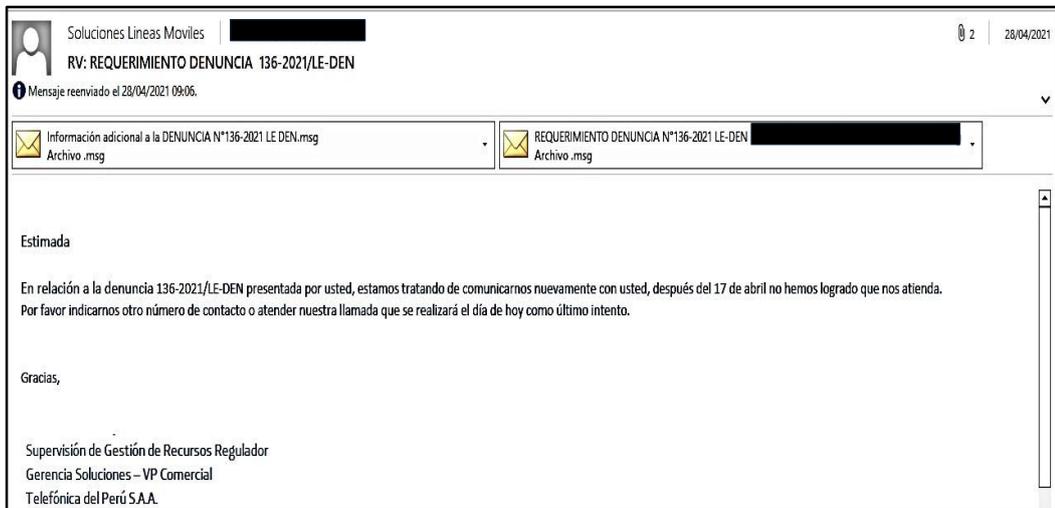
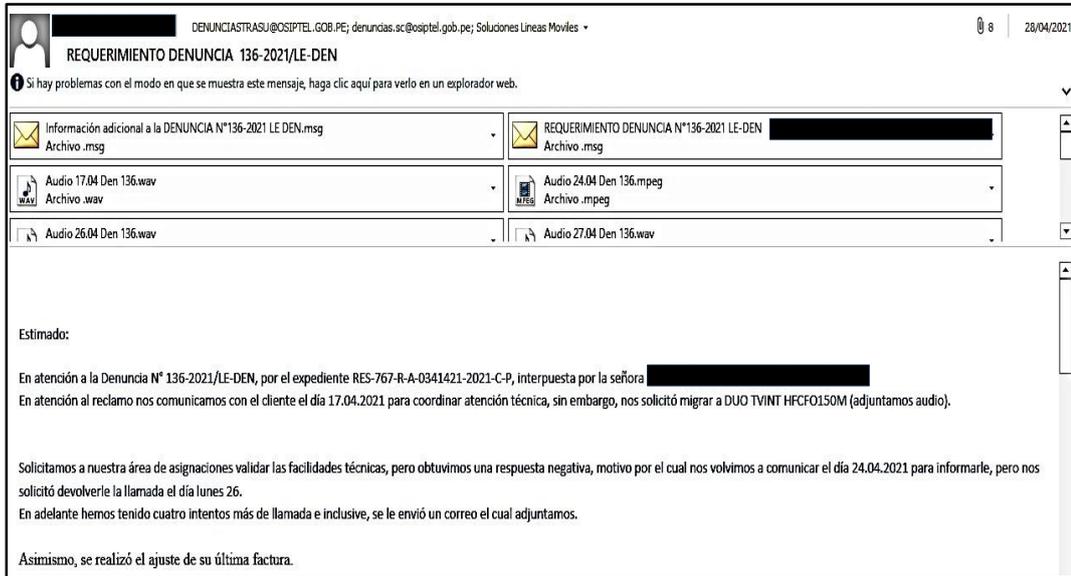
<sup>7</sup> Memorando N.º 00141-DFI/2021, de fecha 1 de febrero de 2021.





análisis, por ende, la responsabilidad administrativa.

- 44. TELEFÓNICA precisó en su recurso de reconsideración que mediante correo de fecha 28 de abril de 2021 si habría remitido descargos (**Nueva prueba 8**); no obstante, del análisis de los medios probatorios se advierte que la información remitida pertenece a la denuncia N.º 136-2021/LE-DEN, distinta a la que se viene tramitando en el presente expediente:



- 45. Al respecto, de la información remitida se advierte que TELEFÓNICA no acreditó haber desplegado acciones oportunamente a fin de atender el reclamo de calidad presentado.
- 46. En tal sentido, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la nueva prueba presentada por la empresa operadora no desvirtúa la comisión de la infracción.





c. **SOBRE LAS ACCIONES DE MEJORAS DESPLEGADAS EN EL PROCESO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS**

47. 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 13**).
48. 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.
49. 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 13**), 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.
50. En efecto, se advierte que en la **Nueva Prueba 13** 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.
51. 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.
52. 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.
53. En ese sentido, no habiéndose presentado medios probatorios que permitieran crear convicción sobre la implementación y efectividad de las medidas expuestas por TELEFÓNICA a fin de que, en adelante, no se presente el incumplimiento de las resoluciones en materia de reclamos de usuarios, esto es, un impacto positivo en el proceso de atención oportuna de reclamos<sup>8</sup>, se descarta la posibilidad de archivar el presente procedimiento administrativo sancionador.

<sup>8</sup> Criterio aplicado en la Resolución de Consejo Directivo N.º 00103-2022-CD/OSIPTEL.



**d. 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 15**) y en la Resolución N.º 00011-2021-TRASU/PAS/OSIPTTEL (**Nueva prueba 16**).
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 –superior jerárquico de esta instancia– en 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. En este punto, debe mencionarse que, de acuerdo con el Principio de Predictibilidad previsto en el TUO de la LPAG, es posible que la autoridad administrativa se aparte de los antecedentes administrativos siempre que ello sea razonable y que la decisión adoptada se encuentre debidamente motivada; situación que se cumple en el presente caso, conforme a lo desarrollado en el párrafo que antecede.
57. Ahora bien, ante el análisis realizado en la Resolución N.º 00001-2023-TRASU/PAS/OSIPTTEL 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 y factores agravantes. 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%).

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 3 de febrero de 2023:

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1º. - DENEGAR** la solicitud de TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. respecto a la acumulación del Expediente N.º 00008-2022/TRASU/STSR-PAS en el Expediente N.º 00007-2022/TRASU/STSR-PAS, presentada mediante las cartas N.º TDP-0427-AR-ADR-23 y N.º TDP-0464-AR-ADR-23, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

**Artículo 2º. – Declarar INFUNDADO** el Recurso de Reconsideración interpuesto por TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. de conformidad con los fundamentos expuestos en la presente Resolución; y, en consecuencia, **CONFIRMAR** la Resolución N.º 00001-2023-TRASU/PAS/OSIPTTEL, emitida el 7 de enero de 2023, por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

**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 TUO de la LPAG<sup>9</sup>.

**Artículo 4°.** – **NOTIFICAR** la presente Resolución a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

**Con la intervención de los señores Vocales Rocío Andrea Obregón Ángeles 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>9</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.

