

A	:	RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ PRESIDENTE EJECUTIVO
CC	:	GUSTAVO RICARDO VILLEGAS DEL SOLAR ASESOR DE ALTA DIRECCIÓN
ASUNTO	:	RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO POR LA EMPRESA TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A CONTRA LA RESOLUCIÓN N° 0002- 2024/TRASU/PAS/OSIPTEL
REFERENCIA	:	Expediente N° 0010-2023/TRASU/STSR-PAS
FECHA	:	4 de marzo de 2024

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	ABOGADO ESPECIALISTA 1 EN PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	ANGIE TOLEDO FELIX
APROBADO POR	DIRECTOR DE LA OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA (E)	ZARET MATOS FERNANDEZ



I. OBJETIVO

El presente informe tiene por objeto analizar el Recurso de Apelación interpuesto por TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (en adelante, TELEFÓNICA) contra la Resolución N° 002-2024/TRASU/PAS/OSIPTEL, que impuso:

- i) Una multa de **51 UIT**, por la comisión de la infracción tipificada en el numeral 57¹ del Anexo 1 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Reclamos), aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL y sus modificatorias; al haber incumplido el artículo 34-B de la referida norma, durante el periodo enero a junio de 2022.
- ii) Una multa de **3,2 UIT**, por la comisión de la infracción tipificada en el numeral 14² del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos; al haber incumplido con el artículo 64 de la referida norma, el periodo enero a junio de 2022.

II. ANTECEDENTES

1. Mediante la carta C. 223-STSR/2023, notificada el 5 de abril de 2023, la Secretaría Técnica del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, TRASU) comunicó a TELEFÓNICA el inicio del presente procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS) por la presunta comisión de las siguientes infracciones:

Conducta	Norma Incumplida	Norma que tipifica	Tipo de Infracción
La empresa operadora no cumplió con las pretensiones de treinta y cinco (35) ³ usuarios, acogidas a través de la aplicación del silencio administrativo positivo	Artículo 34-B ⁴ del Reglamento de Reclamos	Numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos	Grave
La empresa operadora no cumplió dos (2) ⁵ Soluciones Anticipadas del Recurso de Apelación.	Artículo 64 ⁶ del Reglamento de Reclamos	Numeral 14 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos	Grave

2. TELEFÓNICA a través de la carta N° TDP-1898-AG-ADR-23, recibida el 2 de mayo de 2023, solicitó una ampliación de veinte (20) días hábiles adicionales para remitir sus descargos.
3. El TRASU mediante carta C. 265-STSR/2023, notificada el 3 de mayo de 2023, otorgó a la empresa operadora la prórroga del plazo solicitada.
4. TELEFÓNICA con carta N° TDP-2601-AR-ADR-23, recibida el 12 de junio de 2023, remitió sus descargos por escrito.

¹ "La empresa operadora que no cumpla con la pretensión del usuario acogida en aplicación del silencio administrativo positivo; incurrirá en infracción grave (artículo 34-B)"

² La empresa operadora que, dentro del plazo establecido, no cumpla con ejecutar: (i) la solución anticipada al reclamo o a la apelación, aceptada por el usuario o (ii) la aplicación del silencio administrativo positivo; incurrirá en infracción grave. (Artículos 20°, 34-B, 64° y 74-A)"

³ Denuncias Nros 075-2022/LE-DEN, 056-2022-LN/DEN, 152-2022/DEN-SC, 094-2022/DEN-MLS, 028-2022/PIU-DEN, 195-2022/DEN-SC, 094-2022/PL-DEN, 031-2022/ANC-DEN, 046-2022/LAM-DEN, 032-2022/JUN-DEN, 00034-2022/PIU-DEN, 112-2022/PL-DEN, 173-2022-LN/DEN, 03-2022/PCO-DEN, 190-2022-LN/DEN, 148-2022/PL-DEN, 271-2022/DEN-SC, 278-2022/DEN-SC, 0069-2022/LAM-DEN, 290-2022/DEN-SC, 316-2022/SC-DEN, 343-2022/SC-DEN, 209-2022-LN/DEN, 013-2022/LOR-DEN, 038-2022/AQP-DEN, 041-2022/AQP-DEN, 039-2022/CL-DEN, 082-2022/LE-DEN, 094-2022/CL-DEN, 162-2022/SC-DEN, 008-2022-MOQ-DEN, 079-2022/PL-DEN, 212-2022/DEN-SC, 015-2022/TMB-DEN, y la carta N° RMR-C-PORT296838-QJ-1-A.

⁴ "Artículo 34-B.- Cumplimiento de la pretensión acogida por la empresa operadora en aplicación del silencio administrativo positivo Salvo que la normativa establezca un plazo distinto, dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la comunicación señalada en el artículo 34, la empresa operadora está obligada a cumplir con la pretensión del usuario acogida en aplicación del silencio administrativo positivo (...)"

⁵ Denuncias N° 005-2022/LOR-DEN y N° 220-2022/LE-DEN

⁶ "Artículo 64.- Cumplimiento de la solución anticipada de recursos de apelación

La empresa operadora está obligada a cumplir con la solución anticipada aceptada por el usuario. Salvo que la normativa establezca un plazo distinto, dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente del otorgamiento de la solución anticipada al recurso de apelación o vencido el plazo de elevación, la empresa operadora debe cumplir con la referida solución anticipada".



5. Mediante carta C. 587-STSR/2023 notificada el 20 de setiembre de 2023, el TRASU puso en conocimiento de TELEFÓNICA la ampliación de cargos.
6. TELEFÓNICA a través de la carta N° TDP-4102-AG-ADR-23, recibida el 27 de setiembre de 2023, solicitó la prórroga de quince (15) días hábiles adicionales para presentar sus descargos.
7. Por medio de la carta C. 660-STSR/2023, notificada el 2 de octubre de 2023, el TRASU puso en conocimiento de TELEFÓNICA el otorgamiento de cinco (5) días hábiles adicionales.
8. Cabe indicar que TELEFÓNICA no presentó descargos por escrito, respecto de la ampliación de cargos.
9. La Secretaría Técnica del TRASU por medio de la carta C. 838-STSR/2023, notificada el 28 de noviembre de 2023, puso en conocimiento de TELEFÓNICA el Informe Final de Instrucción N° 071-STSR/2023 de fecha 28 de noviembre de 2023, otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles para que formule sus descargos.
10. TELEFÓNICA por medio de la carta N° TDP-4379-AR-ADR-23, recibida el 4 de diciembre de 2023, solicitó una ampliación de plazo de diez (10) días hábiles, la cual fue denegada mediante la carta C. 877-STSR/2023, notificada el 11 de diciembre de 2023.
11. A través de la carta N° TDP-5120-AR-ADR-23, recibida el 20 de diciembre de 2023, TELEFÓNICA presentó sus descargos contra el Informe Final de Instrucción N° 071-STSR/2023.
12. El TRASU por medio de la Resolución N° 002-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL (Resolución de Sanción), notificada el 3 de enero de 2024, resolvió lo siguiente:

Norma incumplida	Conducta sancionada	Multa
Artículo 34-B del Reglamento de Reclamos	TELEFÓNICA no cumplió con las pretensiones de treinta y cinco (35) usuarios, acogidas a través de la aplicación del silencio administrativo positivo.	51 UIT
Artículo 64 del Reglamento de Reclamos	TELEFÓNICA no cumplió dos (2) ⁷ Soluciones Anticipadas del Recurso de Apelación.	3,2 UIT

13. TELEFÓNICA, a través de la carta N° TDP-0381-AR-ADR-24, recibida el 24 de enero de 2024, interpuso Recurso de Reconsideración contra la Resolución de Sanción.
14. El TRASU mediante la Resolución N° 012-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL, notificada el 13 de febrero de 2024, resolvió encauzar el Recurso de Reconsideración como un Recurso de Apelación⁸.

III. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 218.2 del artículo 218 y el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General⁹ (en adelante, TUO de la LPAG), así como en el artículo 27 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones¹⁰, corresponde admitir y dar trámite al Recurso de Apelación interpuesto por TELEFÓNICA, al cumplirse los requisitos de admisibilidad y procedencia contenidos en las mencionadas disposiciones.

⁷ Denuncias N° 005-2022/LOR-DEN y N° 220-2022/LE-DEN

⁸ Cabe indicar que el TRASU mediante el Memorando N° 00085-STSR/2024, de fecha 15 de febrero de 2024, remiten el recurso de apelación a la Secretaría del Consejo Directivo.

⁹ Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de enero de 2019

¹⁰ Aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



IV. FUNDAMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

4.1. Respecto a los medios probatorios. -

TELEFÓNICA señala que, debería considerarse que si bien un recurso de reconsideración exige la presencia de medios probatorios que no hayan sido presentados en la instancia anterior, ello no implicaría que la administración se encuentre autorizada a discriminar los argumentos respaldados por nuevas pruebas de los que podrían no tener dicho correlato, de acuerdo al inciso 4 del artículo 5 del TUO de la LPAG.

En atención a lo señalado anteriormente, TELEFÓNICA refiere que el Osiptel no podría categorizar sus argumentos, diferenciando entre los que contarían con nuevas pruebas de los que no; ya que, al insertar nueva información al procedimiento no solo se modifica la concepción de un argumento en particular, sino que esta influye en toda la comunidad de la prueba del procedimiento, generando de esta forma que el Osiptel esté obligado a valorar su argumentación a la luz de todos sus argumentos planteados como parte imputada.

Finalmente, TELEFÓNICA afirma que una discriminación de argumentos representaría una actuación arbitraria que podría implicar la posible emisión de resoluciones incongruentes. Para tal efecto, la empresa operadora cita la Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente N° 191-2013-PA/TC, donde se indica que un acto administrativo sería arbitrario si el razonamiento en que se basa no cumple con ser suficiente, coherente y congruente.

En esa línea, TELEFÓNICA cita como medios probatorios diversos documentos emitidos por el Osiptel, tales como: i) la Resolución N° 200-2017-GG/OSIPTEL (Anexo 1), ii) el Informe N° 111-PIA/2017 (Anexo 2), y iii) el Informe N° 113-PIA/2017 (Anexo 3).

Sobre el particular, conforme a lo dispuesto en el artículo 219 del TUO de la LPAG, el recurso de reconsideración exige la presentación de nueva prueba que justifique la revisión del análisis efectuado, tal como se aprecia a continuación:

“Artículo 219.- Recurso de reconsideración

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.”

Siendo ello así, no resultan pertinentes, como nueva prueba, documentos que pretendan cuestionar argumentos sobre los hechos materia de controversia que ya hayan sido evaluados por la autoridad, dado que no se refieren a un nuevo hecho sino a una discrepancia con el pronunciamiento.

Lo anterior ha sido recogido a través de la Resolución N° 169-2022-CD/OSIPTEL, a través del cual el Consejo Directivo establece como precedente de observancia obligatoria, lo siguiente:

*“Los 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.** No obstante, la referida Instancia deberá encauzar el escrito para pronunciamiento de la Segunda Instancia, en tanto un cuestionamiento sobre la aplicación del derecho corresponde ser analizado por el superior jerárquico en un recurso de apelación”. (Lo resaltado es agregado)*



En tal sentido, los medios probatorios (Anexos 1 al 3) presentados por TELEFÓNICA, fueron desestimados como nueva prueba por la Primera Instancia, a través de la Resolución de Gerencia General N° 025-2024-GG/OSIPTEL; en tanto se limitaban a sustentar el deber de la instancia competente de pronunciarse sobre las solicitudes de nulidad, sin precisar cuál sería el vicio que la acarrearía o el bien jurídico vulnerado.

Por tanto, se advierte que la Primera Instancia motivó adecuadamente las razones por las cuales desestimó los medios probatorios presentados por TELEFÓNICA en su recurso de reconsideración; y encauzó el referido recurso como un recurso de apelación, teniendo en cuenta que la empresa operadora sólo cuestionó la razonabilidad de las sanciones impuestas a través de la Resolución impugnada.

Asimismo, conforme lo dispone el numeral 11.2 del artículo 11¹¹ del TUO de la LPAG, la instancia competente para resolver y declarar la nulidad, es la misma autoridad competente para resolver el recurso de apelación, esto es, el superior jerárquico; por lo que corresponde al Consejo Directivo pronunciarse sobre la solicitud de nulidad presentada por TELEFÓNICA.

Por lo expuesto, corresponde desestimar lo alegado por TELEFÓNICA en este extremo.

4.2. Respecto a la supuesta vulneración del Principio de Razonabilidad. -

TELEFÓNICA señala que, en aplicación del Principio de Razonabilidad, la autoridad se encuentra en la obligación de adoptar, entre todas las medidas establecidas en el marco normativo aplicable, la medida que sea proporcional a la finalidad perseguida por la norma legal y que resulte ser la menos gravosa posible para el administrado. En atención a ello, menciona las Resoluciones N° 092-2017-CD/OSIPTEL (Anexo 4), N° 151-2018-CD/OSIPTEL (Anexo 5), N° 150-2018-CD/OSIPTEL (Anexo 6), N° 100-2018-CD/OSIPTEL (Anexo 7) y N° 047-2018- CD/OSIPTEL (Anexo 8), a fin de que se aplique el Principio de Razonabilidad y se revoquen las sanciones impuestas.

Sobre el particular, es importante señalar que conforme al Principio de Razonabilidad reconocido a nivel legal a través del numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, las decisiones de las autoridades cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adoptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

Asimismo, cabe señalar que el inicio de un PAS no necesariamente supone la imposición inevitable de una multa; sin embargo, de ser el caso, el artículo 30 de la LDFF, así como el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, también contienen los criterios a considerar para la imposición y graduación de esta, dentro de los cuales se encuentra la razonabilidad y proporcionalidad.

Sin perjuicio de ello, de la revisión del literal B) del numeral III.2 de la Resolución de Sanción, se advierte que la Primera Instancia ha efectuado la evaluación de los tres sub principios del Test de Razonabilidad, lo que conlleva la observancia de sus tres (3) dimensiones: el juicio de adecuación, el juicio de necesidad y el juicio de proporcionalidad; por lo que aun cuando TELEFÓNICA no comparta el sustento de los criterios expuestos, ello no significa

¹¹ Artículo 11.- Instancia competente para declarar la nulidad

(...)

11.2 La nulidad de oficio será conocida y declarada por la autoridad superior de quien dictó el acto. Si se tratara de un acto dictado por una autoridad que no está sometida a subordinación jerárquica, la nulidad se declarará por resolución de la misma autoridad.

La nulidad planteada por medio de un recurso de reconsideración o de apelación será conocida y declarada por la autoridad competente para resolverlo.

(...).



que la Resolución de Primera Instancia adolezca del análisis correspondiente. Así, se desprende del referido literal lo siguiente:

- (...)
28. *En efecto, es importante destacar que, con la comisión de las infracciones tipificadas en los numerales 57° y 14° del Anexo 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento, se afecta de manera directa a usuarios pues se produce su desprotección al no cumplir y ejecutar la pretensión del usuario, debilitándose así la institucionalidad y la confiabilidad del sistema de solución de reclamos.*
29. *Con relación a lo alegado por TELEFÓNICA, en el sentido de que la Secretaría Técnica en la carta de imputación de cargos no ha podido demostrar cómo la imposición de una sanción resulta la medida más idónea para no incurrir en nuevas infracciones, 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. No obstante, 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, sino que se encuentra sustentado en el Informe N° 00051-STSR/2022 e Informe N° 00044-STSR/2023.*
- (...)
31. *Con relación al **criterio de idoneidad**, se debe tener en cuenta que la comisión de las infracciones tipificadas en los numerales 57 y 14 del Anexo N° 1 del Reglamento de Reclamos, incide directamente en la eficiencia del procedimiento de reclamo y en el derecho de los usuarios de tutelar sus derechos como usuarios del servicio público de telecomunicaciones.*
32. *En efecto, ante inconvenientes que puedan surgir en la prestación del servicio, los usuarios pueden optar por presentar un reclamo, el cual es resuelto –entre otros- en aplicación del silencio administrativo positivo o por una solución anticipada de recurso de apelación por la empresa operadora. En ese sentido, se considera que, el usuario al obtener una solución a su favor, éste tiene la expectativa de obtener una solución a su problema con la prestación del servicio, por lo que la demora o el incumplimiento de lo dispuesto por dichas decisiones de la empresa operadora genera una considerable vulneración al derecho de acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones con el que cuentan los usuarios.*
33. *Con relación al **criterio de necesidad**, cabe señalar que la imposición de una sanción de multa se sustenta en la necesidad de lograr que, en adelante, la empresa operadora adecúe su conducta a efectos de cumplir con la pretensión del usuario acogida, sobre todo considerando que no es la primera vez que incurre en esta conducta infractora, por lo que no resulta aplicable una medida menos gravosa.*
34. *Con relación al **criterio de proporcionalidad**, se advierte que, de corresponder, una potencial sanción pecuniaria contribuiría a la efectiva tutela de los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, la misma que es proporcional.*
35. *De conformidad con los fundamentos expuestos, el inicio de un PAS por la comisión de la infracción tipificada en los numerales 57 y 14 del Anexo N° 1 del Reglamento de Reclamos, 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 la pretensión del usuario acogida en aplicación del SAP y SARA, no habiéndose vulnerado, por tanto, el Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad.*

(...)
(Lo subrayado es agregado)”

Por lo tanto, en línea con lo señalado por la Primera Instancia en la Resolución de Sanción, la imposición de una sanción permitirá que, en adelante, TELEFÓNICA sea más cautelosa en el cumplimiento de sus obligaciones en lo que respecta al cumplimiento del Reglamento de Reclamos, cuya finalidad busca garantizar que: i) las pretensiones de los usuarios que fueron acogidas por la aplicación del silencio administrativo positivo, sean cumplidas a cabalidad por las empresas operadoras (Artículo 34-B del Reglamento de Reclamos), así como ii) que la ejecución de las soluciones anticipadas de los reclamos y/o apelación sean realizadas en el plazo establecido, evitando con ello perjuicios a los usuarios quienes tienen la expectativa que sus reclamos serán resueltos (Artículo 64 del Reglamento de Reclamos). En ese sentido, el TRASU optó por una medida distinta, como el inicio del presente PAS.

Por su parte, con relación a los pronunciamientos invocados por la empresa operadora, resulta importante hacer hincapié en que cada caso corresponde ser analizado en función



a las diversas particularidades que presenta, por lo que no cabe trasladar automáticamente el análisis de los casos invocados por TELEFÓNICA, máxime si, de la revisión de dichas resoluciones, se advierte que hacen referencia a conductas e infracciones diferentes a las evaluadas en el presente PAS, conforme se advierte a continuación:

Resolución	Comentario
092-2017-CD/OSIPTEL	Se revocó la sanción impuesta a TELEFÓNICA, y se consideró evaluar la imposición de una Medida Correctiva, teniendo en cuenta que existía cobertura de telefonía móvil en el centro poblado, por lo que la población prefería utilizar dicho servicio que la telefonía pública rural, y que además se había presentado pruebas de coordinación con los pobladores para que puedan tener acceso al teléfono público, por lo que en dicho caso, la medida correctiva resultaba ser efectiva al igual que una sanción.
151-2018-CD/OSIPTEL	Se revocaron las multas impuestas a la empresa América Móvil Perú S.A.C., por no entregar información completa en los formatos del Reporte de Información Anual (RIA), considerando que: i) la información ya no era requerida con el mismo nivel de desagregación; y, ii) únicamente no se remitió un (1) reporte por cada trimestre, considerando el total de reportes requeridos en el RIA 2013.
150-2018-CD/OSIPTEL	Se revocaron las multas impuestas a las empresas América Móvil Perú S.A.C. y Entel Perú S.A., respectivamente, por entregar información inexacta en la elevación de expedientes ante el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), considerando que dicha información no afectó la función de solución de reclamos de usuarios y, de este modo, no se afectó el derecho de los usuarios. Situación que no se presenta en este PAS.
100-2018-CD/OSIPTEL	
047-2018-CD/OSIPTEL	Se revocaron las multas impuestas a la empresa Viettel Perú S.A.C., por no entregar información completa en los formatos del Reporte de Información Anual (RIA), considerando que: i) el incumplimiento estuvo referido a los primeros reportes remitidos por dicha empresa operadora; y, ii) la información no remitida no podía alterar el análisis realizado por el regulador toda vez que, en el periodo evaluado, dicha empresa no contaba con abonados para la prestación del servicio portador de larga distancia e internet.

Teniendo en cuenta ello, a diferencia de los casos anteriores en los que la conducta infractora tuvo un mínimo impacto en las funciones del Osiptel y en los derechos de los usuarios, puesto que se trataba de la remisión de determinada información, en el presente caso, tal como fuera desarrollado por la Primera Instancia, los incumplimientos detectados conllevan una lesión a los derechos de los abonados.

Asimismo, no es la primera vez¹² que este Organismo Regulador impone una sanción a TELEFÓNICA por el incumplimiento al artículo 64 del Reglamento de Reclamos, por lo que debió haber adoptado las medidas necesarias para cumplir con su obligación de ejecutar las soluciones anticipadas de los reclamos y/o apelación en el plazo establecido¹³; o, en todo caso, acreditar debidamente una situación eximente de responsabilidad que no permitió atender las pretensiones de los usuarios, situación que no ocurrió en el presente caso.

Tomando ello en cuenta, para determinar el inicio del presente PAS y consecuentemente la imposición de las multas por los incumplimientos de los artículos 57 y 14 del Reglamento de Reclamos, este Organismo consideró la relevancia del bien jurídico protegido por las



¹² TELEFÓNICA ha sido sancionada por el incumplimiento del artículo 64 del Reglamento de Reclamos en el siguiente expediente PAS:

Expediente	Resoluciones	Sanción impuesta
00015-2022-TRASU-STRS/PAS	0015-2023-TRASU/PAS/OSIPTEL	0,9 UIT

¹³ Denuncias N° 005-2022/LOR-DEN y N° 220-2022/LE-DEN



disposiciones materia de controversia, así como los hechos observados durante la etapa de supervisión, a partir de lo cual resultaba adecuado el inicio de un PAS y su correspondiente sanción.

Por tanto, de acuerdo a lo indicado, no se ha vulnerado el Principio de Razonabilidad, y, en este caso, ha quedado acreditado el incumplimiento de las obligaciones imputadas, correspondiendo desestimar su solicitud de nulidad.

V. PUBLICACION DE SANCIONES

De ratificar el Consejo Directivo que corresponde sancionar a TELEFÓNICA por la comisión de las infracciones tipificadas en los numerales 57 y 14 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos, corresponderá publicar la resolución que emita en el diario oficial El Peruano, de conformidad con el artículo 33 de la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de Funciones y Facultades del Osiptel.

VI. CONCLUSION Y RECOMENDACIÓN

De acuerdo a los fundamentos expuestos, esta Oficina de Asesoría Jurídica recomienda:

6.1 Declarar INFUNDADO el Recurso de Apelación interpuesto por la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. contra la Resolución N° 002-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL; y, en consecuencia:

- CONFIRMAR la multa de **51 UIT** por la comisión de la infracción tipificada en el numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL; de conformidad con los fundamentos expuestos en el presente informe.
- CONFIRMAR la multa de **3,2 UIT** por la comisión de la infracción tipificada en el numeral 14 del Anexo 1 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 145-2021-CD/OSIPTEL; de conformidad con los fundamentos expuestos en el presente Informe.

6.2 DESESTIMAR la solicitud de nulidad de la Resolución N° 002-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL, de conformidad con los fundamentos expuestos en el presente Informe.

Atentamente,

ZARET. MATOS FERNANDEZ
DIRECTOR DE LA OFICINA DE ASESORIA
JURIDICA (E)
OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA

