



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA TÉCNICA DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS

Nº 00012-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL

Lima, 13 de febrero de 2024

EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
EXPEDIENTE Nº	: 010-2023/TRASU/STSR-PAS
MATERIA	: Recurso de Reconsideración contra la Resolución Nº 00002-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL de fecha 3 de enero de 2024
SENTIDO	: ENCAUZAR COMO RECURSO DE APELACIÓN

VISTO: El escrito Nº TDP-0381-AR-ADR-24, recibido el 24 de enero de 2024, presentado por TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (en adelante, TELEFÓNICA o la empresa operadora) así como la documentación que obra en el expediente.

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 24 de la Ley Nº 27336 – Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - Osiptel, este organismo regulador se encuentra facultado para imponer sanciones en el sector de los servicios públicos de telecomunicaciones, en el ámbito de su competencia;

Que, conforme al artículo 21 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nº 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias (en adelante, RGIS), el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, Trasu) es competente para imponer sanciones tratándose de infracciones relativas al procedimiento de reclamos de usuarios;

Que, el artículo 27 del RGIS dispone que los actos administrativos emitidos por el Trasu son recurribles en vía de reconsideración o apelación, siendo que, presentado el recurso de apelación, el Trasu elevará el expediente al Consejo Directivo del Osiptel, cuyo pronunciamiento pondrá fin a la vía administrativa;

Que, en el marco de lo señalado en los artículos 120 y 217 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley Nº 27444 (en adelante, TUO de la LPAG), los administrados ostentan la facultad de contradicción administrativa del acto que se supone viola, afecta, desconoce o lesione un derecho o interés legítimo, a través de los recursos administrativos, en la forma prevista en la ley; es decir, considerando los requisitos y términos establecidos por dicha norma para su interposición y admisión;

Que, el artículo 218 del TUO de la LPAG, establece que el término para la interposición de los recursos administrativos es de quince (15) días perentorios. Asimismo, el artículo 219 de dicha norma establece que el recurso de reconsideración se interpone ante el mismo órgano que dictó el primer acto que es materia de la impugnación y deberá sustentarse en nueva prueba;



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 2F1h_067,9V74



1 | 6
BICENTENARIO DEL PERÚ
2021 - 2024

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley Nº 27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento
y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



Que, el artículo 220 del TUO de la LPAG dispone que el recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico;

Que, es relevante señalar que el inciso 3 del artículo 86 del TUO de la LPAG, establece que es deber de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, encauzar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos;

Que, por su parte, el artículo 223 del TUO de la LPAG establece que el error en la calificación del recurso por parte del recurrente no será obstáculo para su tramitación siempre que del escrito se deduzca su verdadero carácter;

Que, por la comunicación de VISTO, presentada el 24 de enero de 2024, TELEFÓNICA interpuso, dentro del plazo legal de quince (15) hábiles¹ el recurso de reconsideración contra la Resolución N° 00002-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL de fecha 3 de enero de 2024, emitida por el Trasu. Mediante esta resolución se declaró la responsabilidad administrativa de dicha empresa, por cuanto incurrió en la infracción tipificada en los numerales 57 y 14 del Anexo 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL y sus modificatorias (en adelante, el Reglamento de Reclamos); por no cumplir con la pretensión acogida en aplicación al silencio administrativo positivo y no ejecutar la solución anticipada del recurso de apelación y se sancionó con multas ascendentes a 51 UIT y 3,2 UIT respectivamente;

Que, en el marco de dicho recurso, la empresa operadora adjuntó documentos calificados por éste como “nuevas pruebas”, los cuales se detallan a continuación:

Nueva Prueba	Detalle	Descargo
1	Resolución de Gerencia General N° 00200-2017-GG/OSIPTEL de fecha 11 de setiembre de 2027	TELEFÓNICA indica que la Resolución señaló que amerita pronunciamiento en sede de Reconsideración no solo de los argumentos respaldados por nueva prueba, sino para aquellos argumentos que sustentan un pedido de nulidad. En tal sentido, esta instancia se encuentra obligada a pronunciarse sobre las solicitudes de nulidad, independientemente de si estas vengán acompañadas de prueba nueva. 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”. No obstante, lo indicado, de la comunicación remitida se aprecia que TELEFÓNICA no ha invocado expresamente 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 el pedido de nulidad.
2	El Informe N° 00111-PIA/2017	TELEFÓNICA sostiene que dicho informe concluye que en vía de Reconsideración sí cabe pronunciarse sobre los petitorios de nulidad sin importar que están acreditados en nuevas pruebas. Al respecto, corresponde reiterar que de la revisión del escrito presentado por la empresa operadora se observa que la misma no ha solicitado la nulidad y además no ha señalado la relación de dichas

¹ La resolución del Trasu, se notificó el 3 de enero de 2024, por lo que el plazo de 15 días hábiles venció el 24 de enero de 2023.





Nueva Prueba	Detalle	Descargo
		pruebas con lo cuestionado en la resolución recurrida. En ese sentido, carece de sentido emitir pronunciamiento sobre dichos medios probatorios.
3	El Informe N° 00113-PIA/2017	TELEFÓNICA sostiene que dicho informe admite como nueva prueba el Expediente N° 5539-2024 de la Tercera Sala Especializada en lo Contencioso – Administrativo, a efectos de demostrar que el análisis de adecuación hechos por este Despacho no es acorde a los principios de Razonabilidad y Motivación. En este punto es oportuno mencionar lo establecido en el artículo 219 del TUO de la LPAG, referido al recurso de reconsideración respecto a que el mismo requiere sustentarse en una nueva prueba , por otro lado, el recurso de apelación, de acuerdo al artículo 220 del TUO de la LPAG requiere que se sustente en cuestiones de puro derecho o de interpretación probatoria. En tal sentido el Informe N° 00113-PIA/2017, no aporta ningún elemento adicional en el análisis del presente sancionador, dado que constituyen consideraciones de puro derecho que no justifican una nueva evaluación en esta vía
4	Resolución N° 092-2017-CD/OSIPTEL	TELEFÓNICA indica que el Consejo Directivo revocó la multa impuesta por la Gerencia General debido a que dicho órgano no analizó la posibilidad de imponer una medida menos gravosa en lugar de una sanción administrativa. Al respecto, es oportuno precisar que si bien la medida correctiva, en determinados casos, puede ser igual de efectiva que una sanción, porque busca corregir la conducta infractora, debemos considerar lo desarrollado en la Resolución de Consejo Directivo N° 94-2017-CD-OSIPTEL que precisa, que, si una multa no fue suficiente para asegurar un comportamiento diligente por parte de la empresa operadora, menos lo sería una amonestación o una medida correctiva. En el presente caso, la empresa operadora ha sido sancionada previamente por la infracción de no cumplir con la pretensión del usuario acogida en aplicación del silencio administrativos positivo y por no ejecutar la solución anticipada del recurso de apelación.
5	Resolución N° 151-2018-CD/OSIPTEL	TELEFÓNICA indica que en uno de los considerandos de la Resolución señaló la posibilidad de imponer una medida menos gravosa. Al respecto, corresponde precisar que, en el presente caso, se advierte que TELEFÓNICA ha sido sancionada previamente por la infracción analizada, por lo que -en línea con lo resuelto por el Consejo Directivo del OSIPTEL- las multas impuestas no habrían resultado disuasivas y la aplicación de una medida correctiva, en menor medida, aseguraría un comportamiento diligente por parte de la empresa operadora.
6	Resolución N° 150-2018-CD/OSIPTEL	TELEFÓNICA, señala que el Consejo Directivo, optó por revocar la multa impuesta por el TRASU, ello en virtud del Principio de Razonabilidad, ya que conforme señala, dicha información no representó afectación alguna. Sobre este punto, es oportuno preciar que, si bien la empresa operadora alega que se deben emplear criterios de razonabilidad aplicados en otros expedientes, resulta importante mencionar que el referido caso no guarda relación con la materia controvertida en el presente procedimiento administrativo sancionador, por tanto, no es posible considerarlo como un referente aplicable al presente caso.
7	Resolución N° 100-2018-CD/OSIPTEL	TELEFÓNICA, indica que, en uno de sus considerandos, en virtud del Principio de Razonabilidad, el Consejo Directivo optó por revocar la sanción impuesta a la empresa operadora ENTEL PERÚ S.A., considerando que correspondía aplicar una medida menos gravosa, pues no se había verificado afectación alguna, toda vez que el TRASU pudo continuar con su labor, tal como ha ocurrido en el presente caso. Sobre este punto, como se mencionó anteriormente, si bien la empresa operadora alega que se deben emplear criterios de razonabilidad aplicados en otros expedientes, resulta importante mencionar que los referidos casos no guardan relación con la materia controvertida en el presente procedimiento administrativo sancionador.
8	Resolución N° 047-2018-CD/OSIPTEL	TELEFÓNICA indica que se decidió revocar 5 multas graves por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 7 del RFIS, a pesar de que la misma había sido plenamente verificada en el trámite del

Documento electrónico firmado digitalmente en el Perú con el Reglamento de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





Nueva Prueba	Detalle	Descargo
		<p>procedimiento sancionador seguido en contra la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C.</p> <p>Al respecto, este Tribunal advierte que la Resolución N° 047-2018-CD/OSIPTEL, únicamente se encuentra referida a cuestiones de puro derecho, por lo que no ostentan la calidad de nueva prueba, siendo que los hechos expuestos en dicho documento no se encuentran vinculados con los hechos materia de controversia en el presente PAS, por lo que carece de objeto emitir pronunciamiento sobre el particular en esta vía.</p>

Documento electrónico firmado digitalmente en el Perú
 Reglamento la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

Que, los administrados tienen derecho a cuestionar los actos que se supone 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; no obstante, 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;

Que, los administrados pueden interponer recurso de reconsideración o de apelación de acuerdo a las condiciones establecidas en los artículos 218 y 219 del TUO de la LPAG. La autoridad administrativa tiene el deber de encauzar los mismos de acuerdo a su naturaleza, independiente del aparente error producido por el administrado al momento de denominarlo;

Que, es preciso señalar que mediante Resolución N° 00169-2022-CD/OSIPTEL, publicada en el Diario Oficial El Peruano, el Consejo Directivo aprobó el siguiente precedente de observancia obligatoria con relación a la naturaleza de la nueva prueba presentada mediante recurso de reconsideración:

“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”.

Que, de lo expuesto, se concluye que la nueva prueba 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;

Que, esta instancia advierte que, del contenido del escrito presentado, se desprende que las nuevas pruebas ofrecidas por la empresa operadora – Resoluciones emitidas por la Gerencia General y el Consejo Directivo e Informes emitidos por la Primera Instancia Administrativa (PIA), no aportan nuevos argumentos ni se encuentran vinculados con los hechos materia de controversia en el presente PAS que ameriten que la Primera Instancia revise su pronunciamiento, sino que se limitan a cuestionar argumentos de derecho que no desvirtúan lo resuelto;

Que, se advierte que, la comunicación de VISTO y sus anexos presentan argumentos jurídicos sobre los hechos materia de controversia, los cuales exponen discrepancias de





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



la empresa operadora con la aplicación del derecho efectuada por el Trasu, en su calidad de primera instancia en el procedimiento sancionador;

Que, del análisis a la documentación elevada por TELEFÓNICA se puede advertir que respecto a las **Nuevas Pruebas 1, 2 y 3**, esta instancia verifica que las mismas están orientadas a sustentar el deber de la Instancia competente de pronunciarse sobre las solicitudes de nulidad, lo cual no guarda relación con el recurso interpuesto, sino con su propia naturaleza, por tanto, no es posible considerarlo como un referente aplicable al presente caso.

Que, respecto de las **Nuevas Pruebas 4,5,6,7 y 8**, invocadas por la empresa operadora para sustentar la aplicación de una medida menos gravosa, debe indicarse -adicionalmente a lo señalado en el cuadro precedente- 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, toda vez que, nos encontramos frente a distintas infracciones que vulneran diferentes obligaciones.

Que, de acuerdo a los argumentos descritos y con la finalidad de cautelar el derecho de defensa del administrado y en el marco del contenido jurídico de los Principios de Debido Procedimiento, Impulso de Oficio, Informalismo y Eficacia, corresponde encauzar el procedimiento y, por tanto, calificar el recurso de reconsideración presentado por TELEFÓNICA a través de la comunicación de VISTO como un recurso de apelación contra la Resolución N°00002-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL

Que, en consecuencia, corresponde elevar los actuados del Expediente N°010-2023/TRASU/ST-PAS, al Consejo Directivo del Osiptel, para que, en su calidad de segunda instancia administrativa, proceda con el trámite del recurso de apelación antes mencionado, en el marco de su competencia.

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 sus modificatorias 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 8 de febrero de 2024.

SE RESUELVE:

Artículo 1°. - ENCAUZAR la carta N° TDP-0381-AR-ADR-24, recibida el 24 de enero de 2024, presentada por TELEFÓNICA PERÚ S.A.A., como un recurso de apelación; por los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 2°. - ELEVAR el Expediente N° 010-2023/TRASU/ST-PAS al Consejo Directivo del OSIPTEL, para la tramitación del Recurso de Apelación señalado en el artículo 1° de la presente resolución; por los fundamentos expuesto en la parte considerativa de la misma.

Artículo 3°.- ENCARGAR a la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos que remita los actuados del Expediente N° 010-2023/TRASU/ST-PAS al Consejo Directivo del Osiptel, en el marco de lo dispuesto en los artículos 1° y 2° de la presente resolución.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Artículo 4° . - NOTIFICAR la presente Resolución a la empresa TELEFÓNICA PERÚ S.A.A.

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

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento
y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

ROCIO ANDREA OBREGON ANGELES.

SECRETARÍA TÉCNICA DE SOLUCIÓN DE
RECLAMOS

