



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



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

Nº 00021-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL

Lima, 27 de marzo de 2024

EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
EXPEDIENTE N°	: 022-2023/TRASU/STSR-PAS
MATERIA	: INFRACCIÓN ADMINISTRATIVA TIPIFICADA EN EL NUMERAL 22 DEL ANEXO N° 1 DEL REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE GESTIONES Y RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES
SENTIDO	: <b>MULTA</b>

**VISTO:** El Informe Final de Instrucción N° 7-STSR/2024 de fecha 30 de enero de 2024 (en adelante, el Informe Final) expedido por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (en adelante, la Secretaría Técnica), por medio del cual informa al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU, sobre el procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS) iniciado a la empresa Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, TELEFÓNICA o la empresa operadora), por la presunta comisión de la infracción administrativa tipificada en el numeral 22<sup>1</sup> del Anexo N° 1 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado con Resolución de Consejo Directivo 47-2015-CD-OSIPTEL y sus modificatorias (en adelante, el Reglamento de Reclamos<sup>2</sup>).

### I. ANTECEDENTES

- Mediante carta N° 538-STSR/2023 del 28 de agosto de 2023, notificada el 29 de agosto de 2023, la Secretaría Técnica comunicó a TELEFÓNICA el inicio del presente PAS por la presunta comisión de la infracción administrativa tipificada en el numeral 22 del Anexo N° 1 del Reglamento de Reclamos<sup>3</sup>, respecto de tres (3) casos; otorgándole un plazo de quince (15) días hábiles a efectos de presentar sus descargos.
- La empresa operadora por medio de la carta N° TDP-3972-AG-ADR-23 de fecha 20 de septiembre de 2023, solicitó la prórroga de diez (10) días hábiles para presentar sus descargos.

<sup>1</sup> Numeral vigente al momento de la comisión de la infracción. Actualmente, dicha infracción se encuentra recogida en el numeral 15 del Anexo 1 del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones vigente desde el 1 de abril de 2023.

<sup>2</sup> 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 N° 099-2022-CD/OSIPTEL.

<sup>3</sup> Conforme al numeral 22 del Anexo N° 1 del Reglamento de Reclamos, vigente a la fecha de la infracción, constituye infracción cuando (i) no suspenda la ejecución de los actos reclamados, las actuaciones derivadas de éstos o de las resoluciones recurridas, desde la presentación de los reclamos y recursos hasta que se resuelvan mediante resolución firme o que hubiese causado estado, y/o (ii) suspenda la prestación del servicio o exija el pago del monto reclamado, luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



3. A través de la carta N° 645-STSR/2023 del 26 de septiembre de 2023, notificada el 16 de octubre de 2023, la Secretaría Técnica concedió la prórroga solicitada por TELEFÓNICA por el plazo de diez (10) días hábiles.
4. Por carta N° 763-STSR/2023 de fecha 2 de noviembre de 2023, notificada el 7 de noviembre de 2023, la Secretaría Técnica comunicó a la empresa operadora la ampliación de cargos del presente PAS, por la presunta comisión de la infracción tipificada en el numeral 22 del Anexo N° 1 del Reglamento de Reclamos, referente a la suspensión de la prestación del servicio durante la tramitación de dos (2) procedimientos de reclamo (adicionales) que no habían concluido, otorgándole un plazo de quince (15) días hábiles a efectos de presentar sus descargos.
5. TELEFÓNICA, por medio de la carta N° TDP-4765-AG-ADR-23 recibida el 28 de noviembre de 2023, solicitó la prórroga de tres (3) días hábiles para presentar sus descargos.
6. A través de la carta N° 853-STSR/2023 de fecha 1 de diciembre de 2023, notificada en la fecha de emisión, la Secretaría Técnica concedió la ampliación de plazo de tres (3) días hábiles a la empresa operadora.
7. TELEFÓNICA, mediante la carta N° TDP-5101-AR-ADR-23 recibida el 14 de diciembre de 2023 remitió sus descargos.
8. Con carta N° 104-STSR/2024 de fecha 31 de enero de 2024, notificada el 2 de febrero de 2024, se puso en conocimiento de TELEFÓNICA el Informe Final emitido el 30 de enero de 2024, otorgándole el plazo de cinco (5) días hábiles para que formule sus descargos.
9. TELEFÓNICA, por medio de la carta N° TDP-616-AG-ADR-24 recibida el 9 de febrero de 2024 solicitó la prórroga de diez (10) días hábiles para presentar sus descargos.
10. Por medio de la carta N° 133-STSR/2024 de fecha 13 de febrero de 2024, notificada el 14 de febrero de 2024, la Secretaría Técnica concedió la ampliación de plazo de diez (10) días hábiles a la empresa operadora.
11. Es oportuno precisar que, pese a haber transcurrido el plazo otorgado, TELEFÓNICA no ha remitido descargos al Informe Final de Instrucción.

## II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

12. De conformidad con el artículo 40 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, publicado el 2 de febrero de 2001, este Organismo es competente para imponer sanciones y medidas correctivas a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia, por el incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión.
13. Así también, el artículo 23 del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 160-2020-PCM, señala que el TRASU tiene como función desarrollar los procedimientos administrativos sancionadores que están bajo su competencia, de conformidad con la normativa vigente,





imponiendo sanciones o medidas correctivas, así como archivar los procedimientos de ser el caso.

### II.1. IMPUTACIÓN DE CARGOS

- 14. La Secretaría Técnica efectuó una evaluación respecto de las quejas declaradas fundadas y parcialmente fundadas por el TRASU durante el periodo de junio a diciembre de 2022<sup>4</sup> y de enero a marzo de 2023<sup>5</sup>, habiendo identificado procedimientos de reclamo, en los cuales TELEFÓNICA habría incurrido en la infracción tipificada en el numeral 22 del Anexo N° 1 del Reglamento de Reclamos, conforme se observa a continuación:

N°	Tipificación de la infracción
22	La empresa operadora que, cuando corresponda: (i) no suspenda la ejecución de los actos reclamados, las actuaciones derivadas de éstos o de las resoluciones recurridas, desde la presentación de los reclamos y recursos hasta que se resuelvan mediante resolución firme o que hubiese causado estado, y/o (ii) suspenda la prestación del servicio o exija el pago del monto reclamado, luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido; incurrirá en infracción. (Artículo 30°)

- 15. En ese sentido, el presente PAS se inició por la presunta comisión de la infracción administrativa tipificada en el numeral 22 del Anexo N° 1 del Reglamento de Reclamos referente a que habría suspendido la prestación del servicio durante la tramitación de cinco (5) procedimientos de reclamo que no habían concluido, cuyos expedientes se detallan a continuación:

Cuadro N° 1: Casos materia del PAS

N°	N° Expediente	Fecha de interposición de reclamo	N° de Servicio	Código de reclamo
1	0038634-2022/TRASU/ST-RQJ	2/12/2021	[REDACTED]	FC-1474365-2022 (QJ-32573-2022)
2	0039920-2022/TRASU/ST-RQJ	26/02/2022	[REDACTED]	OFCA-1580824-2022
3	0044532-2022/TRASU/ST-RQJ	27/04/2022	[REDACTED]	FC-1615200-2022 (QJ-38620-2022)
4	0014011-2022/TRASU/ST-RQJ	25/04/22	[REDACTED]	FC-1588679-2022 (QJ-37839-2022)
5	0016683-2022/TRASU/ST-RQJ	17/03/2022	[REDACTED]	FC-1665066-2022

- 16. Es oportuno indicar que, de acuerdo al Principio de Causalidad recogido en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>6</sup>, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de

<sup>4</sup> La evaluación se encuentra contenida en el Informe N° 25-STSR/2023 del 30 de abril de 2023.

<sup>5</sup> La evaluación se encuentra contenida en el Informe N° 30-STSR/2023 del 12 de junio de 2023.

<sup>6</sup> Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

**Artículo 248.- Procedimiento sancionador**

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...) **8. Causalidad.** - La responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable. (...)





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



la LPAG), la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable y, para que la conducta sea calificada como infracción, es necesario que sea idónea y tenga la aptitud suficiente para producir la lesión que comporta la contravención al ordenamiento, debiendo descartarse los supuestos de caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o la propia conducta del perjudicado<sup>7</sup>, que pudiera exonerarla de responsabilidad.

17. Asimismo, conforme al numeral 252.3 del TUO de la LPAG, la autoridad administrativa tiene la facultad de declarar de oficio la prescripción y dar por concluido el procedimiento administrativo sancionador cuando advierta que se ha cumplido el plazo para determinar infracciones.
18. Por su parte, el artículo 259 del citado TUO fija en nueve (9) meses el plazo para resolver los procedimientos administrativos sancionadores, el cual puede ser ampliado de manera excepcional, como máximo por tres (3) meses, transcurrido el cual sin que se haya notificado la resolución correspondiente, se entiende automáticamente caducado el procedimiento, lo cual será declarado de oficio.
19. Al respecto, en el presente caso, de la verificación y constatación de los plazos, corresponde continuar con el análisis del PAS iniciado a TELEFÓNICA por cuanto, se ha verificado que la potestad sancionadora del OSIPTEL no ha prescrito, así como tampoco ha caducado la facultad de resolver el presente procedimiento. Por consiguiente, corresponde analizar los argumentos presentados por la empresa operadora a través de sus descargos, respecto a la imputación de cargos.

## II.2. DESCARGOS DE LA EMPRESA OPERADORA

20. TELEFÓNICA en su escrito de descargos a la carta de intento manifestó los siguientes fundamentos:

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

#### **Respecto al expediente N° 0038634-2022/TRASU/ST-RQJ**

- (i) De acuerdo al histórico de cortes y reconexiones del servicio, durante el periodo comprendido entre el 11 de octubre de 2022 al 30 de noviembre de 22 no se habría presentado ningún corte ni suspensión.

#### **Respecto al expediente N° 0039920-2022/TRASU/ST-RQJ**

- (i) El servicio se habría encontrado suspendido desde el 24 de octubre de 2022, es decir de manera previa a la presentación del reclamo.
- (ii) El reclamo presentado por el usuario no se encontraría relacionado a la materia de facturación; por lo que, no correspondía la inhibición de montos por la presentación del mismo.

## II.3. ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS DE LA EMPRESA OPERADORA

### II.3.1. SOBRE LA PRESUNTA VULNERACIÓN DEL PRINCIPIO DE TIPICIDAD

<sup>7</sup> PEDRESCHI GARCÉS, Willy. En "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Lima: ARA Editores, 2003. 1ª ed., Pág. 539





**II.3.1.1. EXPEDIENTE N° 0038634-2022/TRASU/ST-RQJ**

21. El reclamo fue interpuesto el 12 de octubre de 2022, por lo que atendiendo a que el reclamo se sustentaba en el cuestionamiento de la facturación del servicio y el artículo 54 del Reglamento de Reclamos<sup>8 9</sup> estableció un plazo de veinte (20) días hábiles para resolver el reclamo, el plazo máximo para emitir la resolución venció el 11 de noviembre de 2022. Asimismo, el artículo 36-A del Reglamento de Reclamos<sup>10 11</sup> estipuló un plazo de cinco (5) días hábiles para notificar la resolución que se habría emitido, por consiguiente, el plazo máximo venció el 18 de noviembre de 2022. En tal contexto, el usuario a través de una queja presentada el 24 de octubre de 2022, señaló que el servicio fue suspendido injustificadamente el 24 de octubre de 2022.
22. Sobre el particular, la empresa operadora informó que durante el periodo comprendido entre el 11 de octubre al 30 de noviembre de 2022 no se aprecia ningún suspensión o corte del servicio; remitiendo como medio probatorio el Histórico de Cortes y Reconexiones del servicio.

Fecha de inicio	Fecha de fin	Estado	Tipo de servicio	Detalle de la orden	Estado de la orden
2022/10/12 09:01	2022/10/12 18:45	Activo	Reclamo	Reclamo de facturación	Activo
2022/10/12 18:45	2022/10/12 18:45	Suspendido	Reclamo	Reclamo de facturación	Suspendido
2022/10/12 18:45	2022/10/12 18:45	Activo	Reclamo	Reclamo de facturación	Activo
2022/10/12 18:45	2022/10/12 18:45	Suspendido	Reclamo	Reclamo de facturación	Suspendido
2022/10/12 18:45	2022/10/12 18:45	Activo	Reclamo	Reclamo de facturación	Activo
2022/10/12 18:45	2022/10/12 18:45	Suspendido	Reclamo	Reclamo de facturación	Suspendido
2022/10/12 18:45	2022/10/12 18:45	Activo	Reclamo	Reclamo de facturación	Activo
2022/10/12 18:45	2022/10/12 18:45	Suspendido	Reclamo	Reclamo de facturación	Suspendido
2022/10/12 18:45	2022/10/12 18:45	Activo	Reclamo	Reclamo de facturación	Activo

23. En tal sentido, se advierte que durante el trámite del procedimiento de reclamo no se ha producido suspensión o corte del servicio.
24. En la misma línea, el Principio de Verdad Material regulado en el numeral 1.11. del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG establece que la autoridad

<sup>8</sup> Normativa vigente al suspenderse el servicio.  
<sup>9</sup> **Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL y sus modificatorias**  
**Artículo 54.- Plazos de resolución de los reclamos**  
 Los reclamos presentados por los usuarios ante la empresa operadora serán resueltos en los siguientes plazos máximos:  
 (...) 2. Hasta veinte (20) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora, en los demás casos (...).

<sup>10</sup> Normativa vigente al suspenderse el servicio.  
<sup>11</sup> **Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL y sus modificatorias**  
**Artículo 36-A.- Plazo para efectuar la notificación**  
 El plazo para notificar las resoluciones emitidas por las empresas operadoras y por el TRASU no podrá exceder de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su expedición. La notificación debe realizarse en día y hora hábil dentro del horario de 8:00 a 18:00 horas. Si la notificación se realiza más allá del horario hábil, se entenderá efectuada el día hábil siguiente



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://serviciosweb.osiptel.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



administrativa competente debe verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual debe adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley.

25. Por consiguiente, atendiendo al Principio de Verdad Material, se concluye que la empresa operadora no ha incurrido en la infracción tipificada en el numeral 22 del Anexo N° 1 del Reglamento de Reclamos, por lo que corresponde **archivar** el presente PAS, en este extremo.

### II.3.1.2. EXPEDIENTE N° 0039920-2022/TRASU/ST-RQJ

26. El reclamo fue interpuesto el 28 de octubre de 2022, por lo que atendiendo a que el reclamo se sustentaba en el cuestionamiento del corte injustificado del servicio y cobro del servicio; el artículo 54 del Reglamento de Reclamos<sup>12 13</sup> estableció un plazo de tres (3) días hábiles para resolver el reclamo, el plazo máximo para emitir la resolución venció el 4 de noviembre de 2022. Asimismo, el artículo 36-A del Reglamento de Reclamos<sup>14 15</sup> estipuló un plazo de cinco (5) días hábiles para notificar la resolución que se habría emitido, por consiguiente, el plazo máximo el 11 de noviembre de 2022. En tal contexto, el usuario a través de una queja presentada el 3 de noviembre de 2022 señaló que el servicio fue suspendido injustificadamente.
27. Sobre el particular, la empresa operadora informó que, el servicio se encontraba suspendido desde el 24 de octubre de 2022, es decir, con anterioridad al proceso de reclamo, siendo que dicha suspensión se prolongó hasta el 31 de octubre de 2022; remitiendo como medio probatorio el Histórico de Cortes y Reconexiones del servicio.

<sup>12</sup> Normativa vigente al suspenderse el servicio.

<sup>13</sup> **Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL y sus modificatorias**

#### Artículo 54.- Plazos de resolución de los reclamos

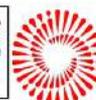
Los reclamos presentados por los usuarios ante la empresa operadora serán resueltos en los siguientes plazos máximos:  
(...) 2. Hasta veinte (20) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora, en los demás casos (...).

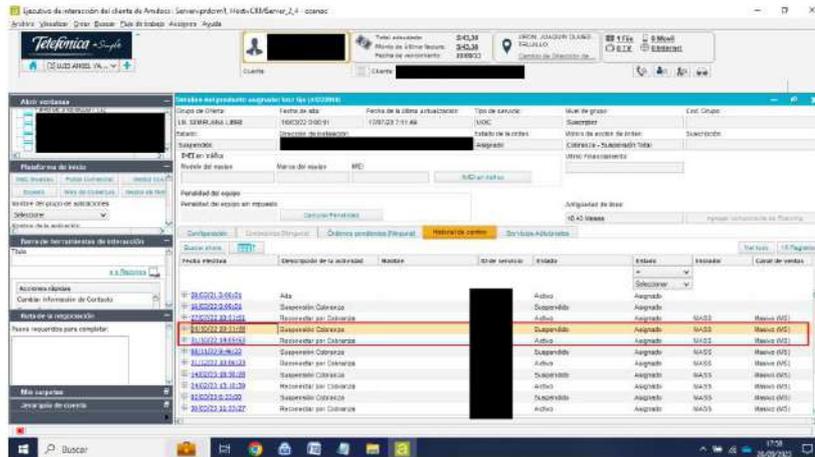
<sup>14</sup> Normativa vigente al suspenderse el servicio.

<sup>15</sup> **Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL y sus modificatorias**

#### Artículo 36-A.- Plazo para efectuar la notificación

El plazo para notificar las resoluciones emitidas por las empresas operadoras y por el TRASU no podrá exceder de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su expedición. La notificación debe realizarse en día y hora hábil dentro del horario de 8:00 a 18:00 horas. Si la notificación se realiza más allá del horario hábil, se entenderá efectuada el día hábil siguiente





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/webvalidador.xhtml>

- 28. En tal sentido, se advierte que el corte del servicio señalado por el usuario se produjo con anterioridad al procedimiento de reclamo, hecho que no se subsume con el tipo infractor imputado.
- 29. En la misma línea, el Principio de Verdad Material regulado en el numeral 1.11. del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG establece que la autoridad administrativa competente debe verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual debe adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley. Asimismo, el numeral 4 del artículo 248 del TUO de la LPAG estipula que no se puede imponer una medida administrativa a través de una interpretación extensiva o analógica del tipo infractor.
- 30. Por consiguiente, de acuerdo al Principio de Verdad Material y al Principio de Tipicidad, se concluye que la empresa operadora no ha incurrido en la infracción tipificada en el numeral 22 del Anexo N° 1 del Reglamento de Reclamos, por lo que corresponde archivar el presente PAS, en este extremo.

**II.3.1.3. SOBRE LOS CASOS EN LOS QUE TELEFÓNICA NO REMITIÓ SUS DESCARGOS**

- 31. En el presente caso se advierte que la empresa operadora no ha remitido descargos respecto los siguientes tres (3) procedimientos de reclamo:

**Cuadro N° 2: Listado de casos sobre los cuales no se ha recibido descargos por parte de la empresa operadora**

N°	EXPEDIENTE	N° SERVICIO	CÓDIGO DE RECLAMO	DETALLE
1	0044532-2022/TRASU/ST-RQJ	[REDACTED]	FC-1615200-2022 (QJ-38620-2022)	El usuario, a través de la queja presentada el 5/12/2022, señaló que el servicio fue suspendido injustificadamente. El reclamo se tramitó entre el 3/11/2022 al 12/12/2022.
2	0043643-2022/TRASU/ST-RQJ	[REDACTED]	FC-1588679-2022 (QJ-37839-2022)	El usuario, a través de la queja fue presentada el 29/11/2022 y se registra una suspensión del servicio entre 29/11/2022 al 01/12/2022 en el Histórico de Cortes y Reconexiones. El reclamo se tramitó entre el 31/10/2022 al 6/12/2022.
3	0045450-	[REDACTED]	FC-1665066-2022	El usuario, a través la queja





N°	EXPEDIENTE	N° SERVICIO	CÓDIGO DE RECLAMO	DETALLE
	2022/TRASU/ST-RQJ			presentada el 14/12/2022 y se registra una suspensión del servicio entre el 24/11/2022 al 05/12/2022 en el Histórico de Cortes y Reconexiones. El reclamo se tramitó entre el 13/11/2022 al 9/01/2023.

- 32. Por lo tanto, de la información obrante en el expediente se observa que la empresa operadora ha suspendido la prestación del servicio durante el trámite de tres (3) procedimientos de reclamo que no habían concluido, conforme se observa en el análisis obrante en el Anexo 1 de la presente Resolución. En consecuencia, la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el numeral 22 del Anexo N° 1 del Reglamento de Reclamos en los procedimientos de reclamo señalados.

### III. SOBRE EL PRINCIPIO DE RAZONABILIDAD

- 33. Sobre el particular, cabe hacer referencia a lo dispuesto por el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, en virtud del cual la Administración debe prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción, debiendo considerarse, a efectos de la graduación, criterios como el beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción, la probabilidad de detección de la infracción, la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido, el perjuicio económico causado, la reincidencia por la comisión de la misma infracción, el beneficio ilegalmente obtenido y la existencia o no de intencionalidad por parte del infractor.
- 34. Es preciso tener en cuenta que el ejercicio de la potestad sancionadora y la correspondiente imposición de una sanción administrativa o medida correctiva, se justifican y constituyen el medio viable e idóneo para desalentar la comisión de la infracción, en tanto se busca una finalidad preventiva y represiva, a fin de que la empresa adopte mayor diligencia en el cumplimiento de sus obligaciones.
- 35. En efecto, es importante destacar que, con la comisión de la infracción tipificada en el numeral 22 del Anexo N° 1 del Reglamento de Reclamos, se afecta de manera directa a los usuarios que además de pasar por los procedimientos de reclamos, se ven en la necesidad de acudir al regulador y presentar sus quejas al advertirse la suspensión de la prestación del servicio, debilitándose así la institucionalidad y la confiabilidad del sistema de solución de reclamos.
- 36. Además, resulta pertinente precisar que, el test de razonabilidad es un análisis que permite determinar si una medida mantiene una debida proporción entre el gravamen a imponer y el fin público que administración debe tutelar a efecto que se la medida a aplicar sea estrictamente necesaria para la satisfacción de su objetivo; en tal sentido, comprende tres (3) subprincipios, tales como: el Principio de Idoneidad, Necesidad y Proporcionalidad en sentido estricto.
- 37. Con relación al criterio de adecuación o idoneidad, se debe tener en cuenta que la comisión de la infracción tipificada en el numeral 22 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. Por consiguiente, una eventual sanción al

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/webvalidador.xhtml>





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



administrado contribuirá a desincentivar la suspensión del servicio durante el trámite del reclamo.

38. 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 elevar las quejas dentro de los plazos establecidos en el procedimiento de reclamos. De otro lado, la imposición de una multa por la infracción al numeral 22 del Anexo N° 1 del Reglamento de Reclamos se justifica porque afecta directamente a los usuarios al no haberse tutelado los derechos reconocidos por la normativa vigente, atendiendo a que la empresa operadora se encuentra imposibilitada de suspender los servicios públicos de telecomunicaciones en tanto se mantenga un procedimiento de reclamo en trámite.
39. Asimismo, en el presente caso se descarta la posibilidad de imponer otras medidas menos gravosas, tales como una medida correctiva, considerado la trascendencia del bien jurídico protegido, que implica la continuidad de la prestación de un servicio público; bajo esta circunstancia, la no aplicación de una medida correctiva no se aparta de los parámetros del Principio de Razonabilidad, considerando que se adoptará la medida administrativa que resulte proporcional a los fines que se pretende alcanzar a fin de que la empresa operadora ajuste su conducta al cumplimiento del marco normativo.
40. En virtud a lo señalado, el inicio de un PAS es el único medio viable para persuadir a TELEFÓNICA a que, en lo sucesivo, evite incurrir en nuevos incumplimientos del numeral 22 del Anexo N° 1 del Reglamento de Reclamos.
41. Con relación al criterio de proporcionalidad, se advierte que, una sanción pecuniaria contribuiría a la efectiva tutela de los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.
42. De conformidad con los fundamentos expuestos, el inicio de un PAS por la comisión de la infracción tipificada en el numeral 22 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 elevar las quejas en el plazo establecido en el plazo legal.

#### IV. SOBRE LA APLICACIÓN DE LA EXIMENTE POR SUBSANACIÓN VOLUNTARIA

43. El artículo 257 del TUO de la LPAG establece como una condición eximente de responsabilidad, la subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos, tal y como se observa a continuación:

***“Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones***

***1.-Constituyen condiciones eximentes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:***

- a. *El caso fortuito o la fuerza mayor debidamente comprobada.*
- b. *Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa.*
- c. *La incapacidad mental debidamente comprobada por la autoridad competente, siempre que esta afecte la aptitud para entender la infracción.*
- d. *La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones.*

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: 2\*130287,23x7



9 | 19  
BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



- e. *El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal.*
- f. *La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 253.*

(Subrayado agregado)

44. Asimismo, el artículo 5 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones (en adelante RGIS) señala lo siguiente:

**“Artículo 5.- Eximentes de responsabilidad**

*Se consideran condiciones eximentes de responsabilidad administrativa las siguientes:*

*(...)*

*La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación del inicio del procedimiento administrativo sancionador, al que hace referencia el artículo 22.*

*Para tales efectos, deberá verificarse que la infracción haya cesado y que se hayan revertido los efectos derivados de la misma. Asimismo, la subsanación deberá haberse producido sin que haya mediado, por parte del Osiptel, requerimiento de subsanación o de cumplimiento de la obligación, expresamente consignado en carta o resolución.*

*(...)*

(Subrayado agregado)

45. Como se puede advertir, el RGIS desarrolla qué debe entenderse por subsanación, estableciendo que se trata de la evaluación de dos (2) requisitos: **el cese de la conducta infractora y la reversión de los efectos derivados de la misma**. Esto es, no basta con dejar de cometer la conducta constitutiva de infracción, sino también -si corresponde- la empresa operadora debe reparar el perjuicio que la infracción produjo.

46. Lo anteriormente señalado también se encuentra desarrollado en la “Guía Práctica sobre el Procedimiento Administrativo Sancionador” emitida por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos<sup>16</sup>, que señala lo siguiente:

**“2.4. Eximentes y atenuantes de responsabilidad administrativa**

*Al ejercer su potestad sancionadora, la autoridad administrativa debe valorar una serie de circunstancias vinculadas al caso concreto que le permitirán determinar si se ha configurado un supuesto de exclusión de responsabilidad (condiciones eximentes) o un supuesto de reducción de la sanción aplicada (condiciones atenuantes) en los casos en que así corresponda. (...). El supuesto previsto en el literal f) tiene una naturaleza distinta a los anteriores, toda vez que prevé una conducta típica y antijurídica, con intencionalidad o culpa, en la que el administrado decide subsanar su infracción antes que la autoridad administrativa decida ejercer su potestad sancionadora. Es un supuesto sustentado en una decisión de política punitiva por proteger el bien jurídico, prefiere la acción reparadora espontánea del administrado responsable antes que realizar diligencias preliminares e iniciar el procedimiento sancionador con todos los costos que ello involucra.*

*Cabe indicar que este supuesto no solo consiste en el cese de la conducta infractora, sino que, cuando corresponda, la subsanación implica la reparación de las*

<sup>16</sup> Consultar en <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2017/07/MINJUS-DGDOJ-GUIA-DEPROCEDIMIENTO-ADMINISTRATIVO-SANCIONADOR-2DA-EDICION.pdf>





consecuencias o efectos dañinos al bien jurídico protegido derivados de la conducta infractora. Ello con la finalidad de no generar impunidad y evitar que el imputado se apropie del beneficio ilícitamente obtenido por la infracción”

- 47. Asimismo, dicho criterio ha sido adoptado por el Consejo Directivo mediante Resolución N° 00055-2020-CD/OSIPTEL del 13 de mayo de 2020.
- 48. Adicionalmente, respecto a las materias pasibles de reversión mediante Resoluciones N° 056-2018-CD/OSIPTEL de fecha 28 de febrero de 2018 y N° 073-2018-CD/OSIPTEL de fecha 22 de marzo de 2018<sup>17</sup>, el Consejo Directivo del Osiptel ha señalado que, en los casos de reclamos por calidad del servicio o suspensión del servicio, el efecto del incumplimiento implica prolongar el estado de inoperatividad parcial o total de los servicios privando a los usuarios de acceder a los servicios en la oportunidad al que debían encontrarse disponibles, lo cual es un efecto imposible de revertir.
- 49. En esa línea, considerando que los casos materia de análisis, están vinculados con materias que involucran la pérdida, deficiencia o restricción del servicio, esta Secretaría Técnica considera que 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, por tanto, no resulta aplicable el eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria.

## V. CON RELACIÓN A LA COMISIÓN DE LA INFRACCIÓN

- 50. En atención a lo expuesto, se considera que se ha configurado la infracción administrativa tipificada en el numeral 22° del Anexo N° 1 del Reglamento de Reclamos, al suspender la prestación del servicio de tres (3) procedimientos de reclamos<sup>18</sup>.

## VI. CON RELACIÓN A LA RESPONSABILIDAD

- 51. El Principio de Culpabilidad<sup>19</sup> reconocido en el numeral 248.10 del TUO de la LPAG involucra el reconocimiento de responsabilidad subjetiva que requiere no sólo que se haya cometido la infracción sino un actuar imprudente; o, con la debida diligencia, la inobservancia de un deber legal exigible al administrado.
- 52. En ese sentido, en atención al Principio de Culpabilidad, no basta que un administrado indique que un hecho típico se produjo sin intención, sino que para analizar algún supuesto eximente de responsabilidad es necesario presentar los medios probatorios que acrediten tal afirmación, esto es, acreditar que no se infringió el deber de cuidado que le era exigible y cuyo resultado debía ser previsto.
- 53. En el caso concreto, las obligaciones contenidas en la normativa aplicable referente a la prohibición de la suspensión del servicio, en tanto, se mantenga en trámite un

<sup>17</sup> Expedientes N° 005-2016/TRASU/ST-PAS y 009-2017/TRASU/ST-PAS

<sup>18</sup> Los tres (3) casos se encuentran referidos a los siguientes expedientes N° 0044532-2022/TRASU/ST-RQJ, 0043643-2022/TRASU/ST-RQJ y 0045450-2022/TRASU/ST-RQJ.

<sup>19</sup> Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General

### Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...) **10. Culpabilidad.** - La responsabilidad administrativa es subjetiva, salvo los casos en que por ley o decreto legislativo se disponga la responsabilidad administrativa objetiva.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



procedimiento de reclamo, son de obligatorio cumplimiento por parte de la empresa operadora, quien tiene como fuente de su deber el ser la entidad administrativa que tramite y resuelve los reclamos en primera instancia administrativa.

54. Para ello se requiere que la empresa operadora cumpla con el deber de diligencia y actuar prudente, pues su incumplimiento podría generar la comisión de la infracción y las consecuencias que ello conlleva, de no ser así, corresponderá al administrado, y no a la autoridad, acreditar con medios de prueba la falta de intencionalidad, el actuar prudente o la diligencia debida.
55. Además de ello, cabe indicar que, la empresa operadora, además de ser un agente especializado en el sector de las telecomunicaciones, opera en el mercado en virtud de un título habilitante concedido por el Estado. En consecuencia, se espera que adopte suficientes medidas para dar estricto cumplimiento a las obligaciones establecidas en la norma aplicable. El desvío del cumplimiento de los deberes que le corresponde honrar debe obedecer a razones justificadas, esto es, que se encuentren fuera de su posibilidad de control y, que, en la misma situación, ningún otro administrado hubiera podido cumplir con una idéntica o similar prestación a su cargo.
56. En el presente caso, se confirma que la empresa operadora, a pesar de tener conocimiento de la obligación contenida en el Reglamento de Reclamos, ha suspendido la prestación del servicio durante el trámite de los procedimientos de reclamo, configurándose la infracción administrativa tipificada en el numeral 22 del Anexo N° 1 del Reglamento de Reclamos, ni ha acreditado la existencia de una causal que le hubiera impedido el cumplimiento de lo establecido en la normativa, por lo que ha quedado acreditada su responsabilidad.

## VII. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

57. Luego de verificada la comisión de la infracción al numeral 22 del Anexo N° 1 del Reglamento de Reclamos, corresponde determinar la multa y/o medida aplicable, teniendo en cuenta los criterios establecidos por el Principio de Razonabilidad, previstos en el numeral 248.3 del TUO de la LPAG.
58. El artículo 17 del RGIS dispone que para la determinación de la sanción se considerarán los siguientes criterios de graduación: (i) beneficio ilícito; (ii) probabilidad de detección; (iii) gravedad del daño al interés público; (iv) el perjuicio económico causado; y, (v) los factores agravantes y atenuantes señalados en el artículo 18, de ser el caso.
59. En tal sentido, este Tribunal tomará en consideración los criterios establecidos en el RGIS y en el TUO de la LPAG y luego de obtenida la multa base, se aplicarán los factores agravantes y atenuantes establecidos las normas antes mencionadas.

### VII.1. SOBRE LA METODOLOGÍA DE CÁLCULO PARA LA DETERMINACIÓN DE MULTA

60. Mediante la Resolución N° 229-2021-CD/OSIPTEL, se aprobó la Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas en los Procedimientos Administrativos Sancionadores tramitados ante el OSIPTEL, aplicable a las infracciones cometidas a partir del 1 de enero de 2022, y contempla:
  - (i) Fórmulas y parámetros específicos (22 conductas analizadas





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



individualmente y 3 grupos que compilan 15 conductas infractoras evaluadas de manera conjunta<sup>12</sup>;

(ii) Multas con montos fijos (4 conductas); y,

(iii) Fórmula General; aplicable a aquellas conductas que no se consideren en la Metodología de Cálculo de Multas dentro los supuestos (i) y (ii) antes señalados.

61. De acuerdo con dicha Metodología, las conductas infractoras que no se consideren expresamente dentro de esta (con fórmula específica o multa de cuantía fija), se estiman mediante el enfoque de Fórmula General. Por tanto, la cuantificación de la multa para la infracción prevista en el numeral 22 del Anexo N° 1 del Reglamento de Reclamos ha de sustentarse en la “fórmula general”, al no encontrarse dentro de las conductas especificadas en dicho documento.
62. En cuanto al desarrollo de la “Fórmula General” la Metodología precisa como numerador al “Beneficio ilícito o Daño Causado Actualizado” y como denominador a la “Probabilidad de detección”, facultando a la autoridad administrativa correspondiente a emplear cualquiera de los parámetros estimados por el OSIPTEL. Siendo así, a efectos de cuantificar la multa respectiva con base a la fórmula general, la autoridad administrativa se encuentra habilitada para emplear cualquiera de los parámetros estimados por el OSIPTEL o, de ser el caso, a emplear nuevos parámetros que se adecuen de mejor manera a la conducta infractora.
63. Teniendo en cuenta lo antes señalado, la metodología para la graduación de la multa a ser impuesta en el presente caso se basa en la cuantificación del beneficio ilícito que la empresa operadora podría obtener como consecuencia de la comisión de dicha infracción, tal como se ha detallado en el Anexo 2 – Cálculo de Multa.

### VII.1.1. BENEFICIO ILÍCITO

64. Este criterio, previsto en el literal a) del numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, debe ser entendido como aquel beneficio económico que obtiene el administrado al infringir una norma, la misma que podría traducirse, por ejemplo, en mayores ingresos por ventas, como resultado directo de la infracción, o de otro lado, el costo evitado, es decir, el ahorro obtenido como consecuencia de inobservar una obligación normativa.
65. Con relación al beneficio ilícito el Consejo Directivo en su Resolución N° 054-2020-CD/OSIPTEL, de fecha 13 de mayo de 2020, señaló:
- “a) Sobre el beneficio ilícito, este se encuentra representado por el costo evitado para organizar los expedientes de acuerdo a lo dispuesto legalmente y que el mismo sea elevado al TRASU en el plazo establecido en el Reglamento de Reclamos.”*
66. En ese sentido, para el caso de la infracción al numeral 22 del Anexo N° 1 del Reglamento de Reclamos, este Tribunal considera que el beneficio ilícito de la comisión de la infracción se encuentra constituido por el costo evitado por la empresa operadora, al no prestar el servicio continua e ininterrumpidamente de acuerdo lo establecido en el artículo 44 del TUO de las Condiciones de Uso<sup>2021</sup>, a

<sup>20</sup> Normativa vigente al suspenderse el servicio.

<sup>21</sup> Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.  
Artículo 44.- Continuidad del servicio





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



pesar que la norma le prohibía suspender el servicio durante el procedimiento de reclamo en trámite.

67. Por tanto, conforme a lo antes señalado, se evidencia que la empresa operadora ha obtenido un beneficio ilícito.

### VII.1.2. PROBABILIDAD DE DETECCIÓN

68. Este criterio previsto en el literal b) del artículo 248.3 del TUO de la LPAG, se vincula a la posibilidad de que el infractor sea descubierto por la autoridad, siendo empleado con la finalidad de compensar la dificultad que enfrenta la autoridad para detectar la totalidad de infracciones. En ese sentido, a fin de lograr este objetivo, la multa debe ser inversamente proporcional a la probabilidad de detección.
69. Ahora bien, en el caso de la infracción tipificada en el numeral 22 del Anexo N° 1 del Reglamento de Reclamos, el tipo infractor antes señalado, es posible de ser detectado por medio de la presentación de una queja por parte de los usuarios; no obstante, no todos los usuarios afectados con la suspensión del servicio durante el trámite del reclamo presentan una queja para lograr un pronunciamiento, razón por la cual la probabilidad de detección es baja.

### VII.1.3. GRAVEDAD DEL DAÑO AL INTERÉS PÚBLICO

70. El hecho de suspender la prestación del servicio durante la tramitación del reclamo, afecta directamente la función de solución de reclamos del Osipitel, siendo además un factor que produce una afectación directa al usuario, al no permitirle acceder al servicio durante la evaluación de un reclamo.

### VII.1.4. PERJUICIO ECONÓMICO CAUSADO

71. El perjuicio económico causado al usuario se compone se compone en la falta de satisfacción que produce la carencia de prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

### VII.1.5. MULTA BASE

72. En atención a los hechos acreditados y a los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad, corresponde proponer una multa base para TELEFÓNICA de tres coma siete (3,7) unidades impositivas tributarias (UIT).

### VII.1.6. FACTORES AGRAVANTES

73. Luego de determinada la multa base, se procederá a analizar la existencia de factores agravantes.

#### VII.1.6.1. REINCIDENCIA

74. El artículo 248 numeral 3 literal e) del TUO de la LPAG establece que para la determinación de la sanción de debe considerar la reincidencia en los siguientes términos:

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: La empresa operadora está obligada a cumplir con la prestación del servicio de manera continua e ininterrumpida, sujetándose a lo establecido en la presente norma y en las disposiciones que para tal efecto emita el OSIPTEL.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



(...)

*e) La reincidencia por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción”.*

75. En el numeral ii del artículo 18 del RGIS se reconocen como factores agravantes de responsabilidad a la reincidencia, intencionalidad y a las circunstancias de la infracción, conforme al siguiente detalle:

**“Artículo 18.- Graduación de las Sanciones y Beneficio por Pronto Pago**

*(...) ii) Son considerados factores agravantes de responsabilidad los siguientes:*

*a) Reincidencia*

*Se considera reincidencia en la comisión de una misma infracción siempre que exista resolución anterior que, en vía administrativa, hubiere quedado firme o haya causado estado; y, que la infracción reiterada se haya cometido en el plazo de un (1) año desde la fecha en que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción; en cuyo caso el OSIPTEL incrementará la multa en un cien por ciento (100%). (...)*

76. En virtud a las normas antes señaladas, para la configuración de la reincidencia corresponde verificar que se haya cometido la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que la resolución que sancionó la primera infracción, en vía administrativa, quedó firme o haya causado estado. Cabe indicar, además que este criterio ha sido previamente adoptado por el Consejo Directivo a través de la Resolución N° 124-2021-CD/OSIPTEL, al considerar que la configuración de la reincidencia requiere que las resoluciones de sanción previa, en vía administrativa, se encuentren firmes o hayan causado estado.
77. En tal sentido, se advierte que, en el presente procedimiento administrativo, no se ha configurado el agravante de reincidencia, toda vez que la empresa operadora no tiene casos anteriores con sanción previa y firme, respecto al presente tipo infractor, a la fecha.

### VII.1.6.2. INTENCIONALIDAD

78. En relación a la intencionalidad, resulta importante señalar que -de acuerdo a lo establecido por el TUO de la LPAG - constituye un agravante; sin embargo, el mismo no ha sido observado, razón por la cual no se ha considerado en la graduación de la multa impuesta.

### VII.1.6.3. CIRCUNSTANCIAS DE LA COMISIÓN DE LA INFRACCIÓN

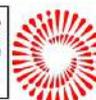
79. Al respecto, el literal c) del artículo 18 del RGIS, establece lo siguiente:

*(...) ii) Son considerados factores agravantes de responsabilidad las siguientes:*

*c) Circunstancias de la comisión de la infracción:*

*A efectos de evaluar dicho criterio de graduación, se considerarán circunstancias tales como, el grado de incumplimiento de la obligación, la oportunidad en la que cesó la conducta infractora, la adopción de un comportamiento contrario a una adecuada conducta procedimental, entre otras de similar naturaleza que determinen los hechos que rodean la comisión de la infracción en cada caso en particular. Tomando en cuenta tales consideraciones, el OSIPTEL incrementará la multa en un diez por ciento (10%).*

80. En relación a las circunstancias de la comisión de la infracción, resulta importante señalar que el mismo no ha sido observado en el presente procedimiento sancionador.





### VII.1.7. FACTORES ATENUANTES

- 81. Por último, corresponde la evaluación de los factores atenuantes. Al respecto, se considerarán los siguientes supuestos establecidos en el RGIS<sup>22</sup> y TUO de la LPAG<sup>23</sup>. En tal sentido, los factores atenuantes son: (i) el reconocimiento; (ii) el cese de la infracción<sup>24</sup>; (iii) la reversión de los efectos derivados de los actos y omisiones infractores.
- 82. Por último, corresponde determinar la aplicación de los factores atenuantes. Al respecto, se considerarán los siguientes supuestos establecidos en el RGIS<sup>25</sup> y TUO de la LPAG<sup>26</sup>. En tal sentido, los factores atenuantes son: (i) el reconocimiento; (ii) el cese de la infracción<sup>27</sup> y (iii) la reversión de los efectos derivados de los actos y omisiones infractores.
- 83. Al respecto, es oportuno mencionar que en el presente caso la empresa operadora no ha solicitado la aplicación de la atenuante de reconocimiento de responsabilidad.
- 84. Adicionalmente, la empresa operadora no solicitó la aplicación de los atenuantes de cese de la infracción y de reversión de los efectos derivados de los actos y omisiones infractores, ni se advierte de la evaluación que se hayan configurado los mismos, conforme se puede apreciar en los numerales 45 y 49 de la presente resolución.

<sup>22</sup> Reglamento General de Infracciones y Sanciones

**Artículo 18.- Graduación de las Sanciones y Beneficio por Pronto Pago**

i) Son factores atenuantes, en atención a su oportunidad, el reconocimiento de responsabilidad formulado por el infractor de forma expresa y por escrito, el cese de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa, la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa y, la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora.

Los factores mencionados se aplicarán en atención a las particularidades de cada caso y observando lo dispuesto en la Ley del Procedimiento Administrativo General. (...)”

<sup>23</sup> Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General

**Artículo 255.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones**

(...) 2.- Constituyen condiciones atenuantes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:

a) Si iniciado un procedimiento administrativo sancionador el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito.

En los casos en que la sanción aplicable sea una multa esta se reduce hasta un monto no menor de la mitad de su importe.

b) Otros que se establezcan por norma especial.

<sup>24</sup> Al respecto, de acuerdo a la Resolución de Consejo Directivo N° 41-2018-CD/OSIPTEL de fecha 22 de febrero de 2018, se deberá considerar que el cese de la conducta infractora, así como la reversión de los efectos derivados de la infracción, debe verificarse respecto de todos los actos y/u omisiones por los que se atribuye responsabilidad a la empresa operadora; es decir, se hace referencia a la pluralidad de actos u omisiones constitutivas de infracción y no solo a alguno de ellos.

<sup>25</sup> Reglamento General de Infracciones y Sanciones

**Artículo 18.- Graduación de las Sanciones y Beneficio por Pronto Pago**

i) Son factores atenuantes, en atención a su oportunidad, el reconocimiento de responsabilidad formulado por el infractor de forma expresa y por escrito, el cese de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa, la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa y, la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora.

Los factores mencionados se aplicarán en atención a las particularidades de cada caso y observando lo dispuesto en la Ley del Procedimiento Administrativo General. (...)”

<sup>26</sup> Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General Artículo 255.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones

(...) 2.- Constituyen condiciones atenuantes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:

a) Si iniciado un procedimiento administrativo sancionador el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito.

En los casos en que la sanción aplicable sea una multa esta se reduce hasta un monto no menor de la mitad de su importe.

b) Otros que se establezcan por norma especial.

<sup>27</sup> Al respecto, de acuerdo a la Resolución de Consejo Directivo N° 41-2018-CD/OSIPTEL de fecha 22 de febrero de 2018, se deberá considerar que el cese de la conducta infractora, así como la reversión de los efectos derivados de la infracción, debe verificarse respecto de todos los actos y/u omisiones por los que se atribuye responsabilidad a la empresa operadora; es decir, se hace referencia a la pluralidad de actos u omisiones constitutivas de infracción y no solo a alguno de ellos.

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://saps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





### VII.1.8. MULTA RESULTANTE

- 85. Cabe indicar que, de acuerdo a la información obrante en los registros del OSIPTEL, la mencionada multa no debe exceder el 10% de los ingresos brutos del infractor durante el ejercicio anterior al acto supervisado.
- 86. En atención a los hechos acreditados y al Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad, corresponde imponer una multa equivalente a tres coma siete (3,7) unidades impositivas tributarias (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 marzo de 2024.

#### SE RESUELVE:

**Artículo 1°:** Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado a TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. por la presunta infracción leve tipificada en el numeral 22 del Anexo N° 1 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL, respecto a una suspensión del servicio durante el trámite de un reclamo asociado a los expedientes N° **0038634-2022/TRASU/ST-RQJ** y **0039920-2022/TRASU/ST-RQJ**.

**Artículo 2°:** Declarar la responsabilidad administrativa de TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. por incurrir en la infracción tipificada en el numeral 22 del Anexo N° 1 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL; por cuanto suspendió los servicios durante el trámite de tres (3) procedimientos de reclamo asociadas a los siguientes expedientes de quejas:

N°	N° Expediente
1	0044532-2022/TRASU/ST-RQJ
2	0043643-2022/TRASU/ST-RQJ
3	0045450-2022/TRASU/ST-RQJ

**Artículo 3°:** Imponer una multa ascendente a tres coma siete (3,7) unidades impositivas tributarias (UIT) a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. por incurrir en la infracción leve tipificada en el numeral 22<sup>28</sup> del Anexo N° 1 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL; de conformidad con los fundamentos expuestos en la presente Resolución.

**Artículo 4°:** 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

<sup>28</sup> Vigente al momento en que se produjo la comisión de la infracción.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



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 y sus modificatorias.

**Artículo 5°:** Notificar la presente Resolución a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. conjuntamente con el Anexo 2 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**

ROCIO ANDREA OBREGON ANGELES.

SECRETARÍA TÉCNICA DE SOLUCIÓN  
DE RECLAMOS

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 autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:  
<https://apps.firmaperu.gob.pe/webvalidador.xhtml>





Anexo 1

N°	N° Expediente	Usuario	N° servicio	Código de reclamo	Fecha de Interposición del Reclamo	Detalle
1	0044532-2022/TRASU/ST-RQJ	EDWARD JOB NAVARRO MUÑOZ	[REDACTED]	FC-1615200-2022 (QJ-38620-2022)	3/11/2022	El reclamo fue interpuesto el 3/11/2022 y el plazo para expedir la resolución de primera instancia venció el 1/12/2022 y el plazo para notificar la misma venció el 12/12/2022. El usuario, a través de la queja presentada el 5/12/2022, señaló que el servicio fue suspendido injustificadamente, es decir, de acuerdo a lo señalado por el usuario, el corte se habría producido cuando el reclamo se encontraba en trámite. La empresa operadora ha remitido el documento "Histórico de Cortes y Reconexiones" ilegible, por consiguiente, no es posible verificar si el servicio registró una suspensión durante la tramitación del reclamo, se concluye que se ha cometido la infracción.
2	0043643-2022/TRASU/ST-RQJ	CARLOS JEISON PACHAS RUIZ	[REDACTED]	FC-1588679-2022 (QJ-37839-2022)	31/10/2022	El reclamo fue interpuesto el 31/10/2022 y el plazo para expedir la resolución de primera instancia venció el 29/11/2022 y el plazo para notificar la misma venció el 6/12/2022. La queja fue presentada el 29/11/2022 y se registra una suspensión del servicio entre 29/11/2022 al 01/12/2022 en el Histórico de Cortes y Reconexiones. Por consiguiente, se ha cometido la infracción.
3	0045450-2022/TRASU/ST-RQJ	YADYRA ARLETTY NARVAJO RAVELLO	[REDACTED]	FC-1665066-2022	13/11/2022	El reclamo fue interpuesto el 13/11/2022 y el plazo para expedir la resolución de primera instancia venció el 13/12/2022. La empresa operadora emitió la resolución N° RFC-C-FC-1665066-2022-P el 5/12/2022, siendo notificada el 14/12/2022, por lo que el plazo para presentar el recurso de apelación vencía el 9/01/2023. La queja fue presentada el 14/12/2022 y se registra una suspensión del servicio entre el 24/11/2022 al 05/12/2022 en el Histórico de Cortes y Reconexiones. Por consiguiente, se ha cometido la infracción.

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

