



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



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

Nº 00052-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL

Lima, 13 de agosto de 2024

EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
EXPEDIENTE Nº	: 040-2023/TRASU/STSR-PAS
MATERIA	: Recurso de Reconsideración contra la Resolución Nº 43-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL de fecha 28 de junio de 2024
RECURSO	: RECONSIDERACIÓN

**VISTO:** El Recurso de Reconsideración interpuesto por TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (en adelante, TELEFÓNICA o la empresa operadora) mediante escrito Nº TDP-2930-AR-ADR-24, recibido el 22 de julio de 2024, así como la documentación que obra en el expediente.

### CONSIDERANDO:

#### I. ANTECEDENTES

- Mediante la Resolución Nº 43-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL de fecha 28 de junio de 2024, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, el Tribunal o TRASU) resolvió lo siguiente:

**“Artículo 1º: DECLARAR** la responsabilidad administrativa de TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. por incurrir en la infracción muy grave tipificada en el artículo 13 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones por el incumplimiento de doscientos noventa y tres (293) resoluciones emitidas en por el Trasu.

**Artículo 2º: SANCIONAR** a TELEFÓNICA PERÚ S.A.A. con una multa ascendente a ochenta y cuatro (84) UIT por incurrir en la infracción muy grave tipificada en el artículo 13 del Reglamento de General Infracciones y Sanciones; de conformidad con los fundamentos expuestos en la presente Resolución.

**Artículo 3º: INFORMAR** que las multas que se cancelen íntegramente dentro del plazo de quince (15) días contados desde el día siguiente de la notificación de la sanción, serán reducidas en un veinte por ciento (20%) del monto total impuesto, siempre y cuando no sean impugnadas, de acuerdo con el numeral iii) del artículo 18 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución Nº 087-2013- CD/OSIPTEL y sus modificatorias

**Artículo 4º: NOTIFICAR** la presente Resolución a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. conjuntamente con el Anexo III que contiene el cálculo de la multa impuesta.”

- La citada Resolución fue debidamente notificada a TELEFÓNICA con fecha de 1 de julio de 2024.
- Mediante la carta Nº TDP-2930-AR-ADR-24, recibida con fecha 22 de julio de 2024, TELEFÓNICA interpuso Recurso de Reconsideración contra la Resolución Nº 43-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL.

#### II. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA

- El artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), aprobado por Decreto Supremo Nº 004-2019-

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: 221M30a55.u52



1 | 6  
BICENTENARIO  
PERÚ  
2024

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://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento>





JUS, señala que el plazo para interponer el Recurso de Reconsideración es de quince (15) días hábiles perentorios, contados desde el día siguiente de la notificación del acto impugnado.

5. Asimismo, el artículo 219 del TUO de la LPAG establece que *“El recurso de reconsideración se interpondrá ante el mismo órgano que dictó el primer acto que es materia de la impugnación y deberá sustentarse en nueva prueba. En los casos de actos administrativos emitidos por órganos que constituyen única instancia no se requiere nueva prueba. Este recurso es opcional y su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación”*.
6. De la revisión del Recurso de Reconsideración presentado por TELEFÓNICA, se observa que éste ha sido interpuesto dentro del plazo de quince (15) días hábiles de notificada la Resolución N° 43-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL, toda vez que el plazo para presentarlo vencía el 24 de julio de 2024, y éste fue presentado antes del vencimiento del mismo.
7. En el presente procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS), la empresa operadora, a través de la carta N° TDP-2930-AR-ADR-24 ha precisado que adjunta como nuevas pruebas las detalladas en el siguiente cuadro:

**CUADRO N° 1**

Nueva Prueba N°	Detalle
1	Resolución de Gerencia General N° 200-2017-GG/OSIPTEL
2	Informe N° 111-PIA/2017
3	Informe N° 113-PIA/2017
4	Resolución N° 92-2017-CD/OSIPTEL
5	Resolución N° 151-2018-CD/OSIPTEL
6	Resolución N° 150-2018-CD/OSIPTEL
7	Resolución N° 100-2018-CD/OSIPTEL
8	Resolución N° 47-2018-CD/OSIPTEL
9	Resolución N° 00168-2024-CD/OSIPTEL

8. En ese sentido, considerando la información remitida por la empresa operadora, se procederá a analizar el Recurso de Reconsideración, tomando en consideración lo dispuesto en el TUO de la LPAG, el Reglamento General de Infracciones y Sanciones<sup>1</sup> (en adelante, RGIS) y el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>2</sup> (en adelante, el Reglamento de Reclamos).
9. Sobre el particular, esta instancia advierte que del contenido de la Resolución de Gerencia General N° 200-2017-GG/OSIPTEL (**Nueva prueba 1**), Informe N° 00111-PIA/2017 emitido por la Gerencia General (**Nueva prueba 2**), Informe N° 00113-PIA/2017 (**Nueva prueba 3**), Resolución de Consejo Directivo N° 00092-2017-CD/OSIPTEL (**Nueva prueba 4**), Resolución de Consejo Directivo N° 00151-2018-CD/OSIPTEL (**Nueva prueba 5**), Resolución de Consejo Directivo N° 00150-2018-CD/OSIPTEL (**Nueva prueba 6**), Resolución de Consejo Directivo N° 00100-2028-CD/OSIPTEL (**Nueva prueba 7**) y Resolución de Consejo Directivo N° 00047-2018-CD/OSIPTEL (**Nueva prueba 8**), se desprenden cuestiones de puro derecho. Asimismo, los documentos anexos a dichas comunicaciones no ostentan la calidad de nueva prueba, en tanto: (i) no aportan ningún elemento adicional que justifique una nueva evaluación de la resolución impugnada, (ii) los hechos expuestos en dichos documentos no se encuentran vinculados con los hechos materia de controversia en el presente PAS y, (iii) el contenido de los documentos remitidos, no permiten desvirtuar los hechos materia de la comisión de la conducta infractora, en tanto, no presentan nuevos hechos que modifiquen la situación que acreditó

<sup>1</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD-OSIPTEL y sus modificatorias.

<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.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



la comisión de la conducta infractora y, en virtud de la cual, se emitió la resolución impugnada.

- De otro lado, de la revisión del medio probatorio remitido bajo la denominación Expediente Resolución de Consejo Directivo N° 00168-2024-CD/OSIPTEL (**Nueva prueba 9**), se **aprecia que éste sí** cumple con los requisitos de procedencia y admisibilidad, por lo que se procederá a analizar el recurso de reconsideración.

### III. ANÁLISIS DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

#### III.1 Sobre la naturaleza de sus alegatos y la obligación del TRASU de emitir un pronunciamiento

- TELEFÓNICA señala que cuando el administrado solicite la declaración de nulidad de una resolución, la autoridad competente para dictarla debe pronunciarse sobre el fondo del asunto cuestionado. Para tal efecto, adjunta la Resolución N° 200-2017-GG/OSIPTEL - **Nueva prueba 1**, el Informe N° 00111-PIA/2017 - **Nueva prueba 2**, el Informe N° 00113-PIA/2017 - **Nueva prueba 3**.
- Sobre el particular, corresponde indicar que el artículo 10° del TUO de la LPAG, precisa las causales de nulidad<sup>3</sup>. 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”.
- De otro lado, el artículo 124° del TUO de la LPAG establece que el recurso deberá expresar el acto del que se recurre, el cual dispone que todo escrito debe indicar la expresión concreta de lo pedido, los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando sea posible, los de derecho.
- No obstante, lo indicado en el párrafo anterior, 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 administrativo interpuesto no se advierte que el administrado haya sustentado expresamente el pedido de nulidad alguno.
- De otro lado, corresponde indicar que los administrados tienen derecho a cuestionar los actos que suponen que afectan o lesionan un derecho o interés legítimo mediante los recursos administrativos que se encuentran estipulados en el artículo 218 del TUO de la LPAG; **cada recurso administrativo comprende condiciones propias para su ejercicio**. En tal sentido, el recurso de reconsideración establecido en el artículo 219 del TUO de la LPAG requiere sustentarse, necesariamente, en una nueva prueba.
- Al respecto, tal y como se ha señalado en el acápite II de la presente resolución, las **pruebas 1, 2 y 3**, contienen cuestiones depuro derecho, no siendo nuevas pruebas en los términos antes señalados, por lo que carece de objeto emitir pronunciamiento sobre el particular.

<sup>3</sup> Artículo 10.- Causales de nulidad Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes: 1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.

2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el artículo 14.

3. Los actos expesos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o tramites esenciales para su adquisición.

4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



### III.2 Sobre la supuesta vulneración al Principio de Razonabilidad

17. TELEFONICA ha señalado que la aplicación el numeral V del artículo 5° del RFIS contraviene el Artículo II del TUO de la LPAG, toda vez que establece el criterio de la subsanación voluntaria e impone una condición menos favorable a lo ya establecido en el artículo 257° del mismo cuerpo sustantivo. Del mismo modo refiere que los requisitos de eximente de responsabilidad constituyen un imperativo legal para que pueda determinarse su concurrencia para lo cual adjunta la Resolución N° 92-2017-CD/OSIPTEL- **Anexo 4**.
18. Agrega que el TRASU debe considerar lo estableció en la Resolución N° 151-2018-CD/OSIPTEL – **Anexo 5** referido a la posibilidad de imponer una medida menos gravosa, afirmó que el régimen sancionador debe apuntar a estructurar un modelo de comportamiento razonable en el ejercicio de la potestad sancionadora y evaluar mecanismos alternativos a la sanción.
19. Asimismo, precisa que ningún proceso es infalible y que además no se habría demostrado que la medida resulte ser la más idónea y menos gravosa posible para el administrado para lo cual ofrece la Resolución N° 150-2018-CD/OSIPTEL- **Anexo 6** y la Resolución N° 100-2018-CD/OSIPTEL – **Anexo 7**
20. De otro lado, señala que el TRASU no ha realizado un ejercicio razonable para graduar la multa impuesta, teniendo presente que el acto administrativo para que sea válido debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico, la motivación deberá ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las normas jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado. Ofrece la Resolución N° 47-2018-CD/OSIPTEL - **Anexo 8**.
21. Al respecto, como se ha mencionado anteriormente, este Tribunal advierte que los **Anexos 4, 5, 6, 7 y 8**, únicamente se encuentran referidos a cuestiones de puro derecho, por lo que no ostentan la calidad de nueva prueba, en tanto: (i) no aportan ningún elemento adicional que justifique una nueva evaluación de la resolución impugnada y, (ii) los hechos expuestos en dichos documentos 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.

### III.3 Sobre la probabilidad de detección aplicada al caso concreto

22. TELEFÓNICA alega que para el cálculo de la multa se debe tener en consideración el criterio adoptado en la Resolución N° 00168-2024-CD/OSIPTEL – **Nueva Prueba 9**, en donde se hace la distinción del factor utilizado para dicho criterio en función al origen de cada supuesto incumplimiento imputado.
23. En ese sentido, solicita que la multa impuesta considere la probabilidad de detección y los parámetros utilizados en cada caso en concreto.
24. Sobre el particular, debe tenerse en cuenta que en la imputación de cargos se consideró una multa estimada que se encontraba dentro del rango de entre ciento cincuenta y un (151) y trescientos cincuenta (350) UIT, con una **calificación de muy grave**, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 25° de la Ley N° 27336.
25. No obstante, considerando lo expuesto por la empresa operadora respecto de la probabilidad de detección a ser aplicada a los incumplimientos en función al origen, se ha realizado un ajuste en el cálculo de la multa diferenciando el nivel de probabilidad para cada caso. Siendo que en aquellos casos en que las infracciones fueron detectadas mediante denuncias, se ha utilizado una probabilidad de 0,25. Es importante precisar que,





el cambio fue necesario para alinear el cálculo de las multas con los criterios establecidos en el Cuadro N° 5 de la Metodología de Cálculo de Multas (MCM) vigente<sup>4</sup>.

26. En ese sentido, luego de revisar el procedimiento de cálculo de la multa efectuado, se vio necesario ajustar el cálculo realizado, **lo cual ha impactado en la multa impuesta y en consecuencia en la calificación de la gravedad infracción.**
27. Por tanto, teniendo en cuenta todos los argumentos expuestos y analizados, corresponde la reducción de la multa de ciento ochenta y cuatro (184) a ciento treinta y un con tres (131.3) UIT lo que implicaría que dicha infracción tenga **una calificación de grave.**
28. Debe tenerse en cuenta que la variación de la calificación de la infracción analizada no tiene ninguna incidencia negativa sobre los derechos de TELEFÓNICA, siendo que igualmente ha ejercido su Derecho de Defensa mediante la presentación de sus descargos; asimismo, la variación referida implica que sería pasible de ser sancionada con una multa menor a la establecida en la Resolución N° 43-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL del 28 de junio de 2024.

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 12 de agosto de 2024.

#### SE RESUELVE:

**Artículo 1°.** - Declarar **FUNDADO** el Recurso de Reconsideración interpuesto por TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. contra la Resolución N° 43-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL del 28 de junio de 2024 emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en el extremo referido a la distinción de la probabilidad de detección y los parámetros utilizados en función al origen de cada supuesto incumplimiento imputado (**Nueva Prueba 9**), e **IMPROCEDENTE** en los demás extremos que contiene.

**Artículo 2°.- MODIFICAR** el monto de la multa impuesta a través de la Resolución N° 43-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL del 28 de junio de 2024 a ciento treinta y un con tres (131.3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT); por cuanto TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. ha incurrido en la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 13 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, por el incumplimiento de doscientos noventa y tres (293) resoluciones del TRASU.

**Artículo 3°.** - **INFORMAR** a TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. que contra la presente Resolución podrá interponer un Recurso de Apelación, conforme a lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>5</sup>.

<sup>4</sup> Aprobada por Resolución N° 229-2021-CD

<sup>5</sup> Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

Artículo 218. Recursos administrativos

218.1 Los recursos administrativos son:

a) Recurso de reconsideración

b) Recurso de apelación Solo en caso que por ley o decreto legislativo se establezca expresamente, cabe la interposición del recurso administrativo de revisión.

218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días, con excepción del recurso de reconsideración que se resuelve en el plazo de quince (15) días





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



**Artículo 4º. – NOTIFICAR** la presente Resolución a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A., conjuntamente con el Anexo que contiene el cálculo de la multa impuesta.

**Con la intervención de los señores Vocales Marcos Guevara Salcedo, Carlos Bernardino Silva Cárdenas y Francisco Ramón Mendoza Choza.**

MARCOS GUEVARA SALCEDO  
VOCAL TRASU  
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/web/validador.xhtml>

