



RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

Nº 00073-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL

Lima, 23 de octubre de 2024

EMPRESA OPERADORA	: AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
EXPEDIENTE Nº	: 007-2024/TRASU/STSR-PAS
MATERIA	: Recurso de Reconsideración interpuesto contra la Resolución Nº 00060-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL de fecha 20 de setiembre de 2024
SENTIDO	: PARCIALMENTE FUNDADO

VISTO: El Recurso de Reconsideración interpuesto por AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (en adelante, AMÉRICA MÓVIL o la empresa operadora) mediante escrito Nº DMR/CE/Nº3159/24, así como la documentación que obra en el expediente.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

- Mediante la Resolución Nº 00060-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL de fecha 20 de setiembre de 2024, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, el Tribunal o TRASU) resolvió lo siguiente:

“Artículo 1º. - **ARCHIVAR** el presente procedimiento administrativo sancionador, seguido a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. en el extremo referido a la imputación por la comisión de la infracción leve tipificada en el numeral 22 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, respecto de los doce (12) expedientes de quejas que se detallan a continuación:

Nº	EXPEDIENTE
1	0000180-2023/TRASU/ST-RQJ
2	0001322-2023/TRASU/ST-RQJ
3	0001806-2023/TRASU/ST-RQJ
4	0002477-2023/TRASU/ST-RQJ
5	0002811-2023/TRASU/ST-RQJ
6	0003414-2023/TRASU/ST-RQJ
7	0003429-2023/TRASU/ST-RQJ
8	0003853-2023/TRASU/ST-RQJ
9	0005592-2023/TRASU/ST-RQJ
10	0007758-2023/TRASU/ST-RQJ
11	0002209-2023/TRASU/ST-RQJ
12	0003940-2023/TRASU/ST-RQJ

Artículo 2º. - **DECLARAR** la responsabilidad administrativa de la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



S.A.C. por haber incurrido en la comisión de la infracción leve tipificada en el numeral 22 del Anexo 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 y sus modificatorias; respecto de los siguientes cuarenta (40) expedientes:

N°	NRO EXPEDIENTE	N°	NRO EXPEDIENTE
1	0000038-2023/TRASU/ST-RQJ	21	0006256-2023/TRASU/ST-RQJ
2	0000040-2023/TRASU/ST-RQJ	22	0006420-2023/TRASU/ST-RQJ
3	0000098-2023/TRASU/ST-RQJ	23	0006941-2023/TRASU/ST-RQJ
4	0002123-2023/TRASU/ST-RQJ	24	0006956-2023/TRASU/ST-RQJ
5	0002352-2023/TRASU/ST-RQJ	25	0006982-2023/TRASU/ST-RQJ
6	0002422-2023/TRASU/ST-RQJ	26	0007358-2023/TRASU/ST-RQJ
7	0002737-2023/TRASU/ST-RQJ	27	0038836-2022/TRASU/ST-RQJ
8	0004056-2023/TRASU/ST-RQJ	28	0041298-2022/TRASU/ST-RQJ
9	0004386-2023/TRASU/ST-RQJ	29	0041964-2022/TRASU/ST-RQJ
10	0004411-2023/TRASU/ST-RQJ	30	0044252-2022/TRASU/ST-RQJ
11	0004773-2023/TRASU/ST-RQJ	31	0044283-2022/TRASU/ST-RQJ
12	0005181-2023/TRASU/ST-RQJ	32	0044290-2022/TRASU/ST-RQJ
13	0005584-2023/TRASU/ST-RQJ	33	0044439-2022/TRASU/ST-RQJ
14	0005590-2023/TRASU/ST-RQJ	34	0044467-2022/TRASU/ST-RQJ
15	0005629-2023/TRASU/ST-RQJ	35	0044805-2022/TRASU/ST-RQJ
16	0005716-2023/TRASU/ST-RQJ	36	0044958-2022/TRASU/ST-RQJ
17	0005717-2023/TRASU/ST-RQJ	37	0045104-2022/TRASU/ST-RQJ
18	0006052-2023/TRASU/ST-RQJ	38	0045362-2022/TRASU/ST-RQJ
19	0006219-2023/TRASU/ST-RQJ	39	0046080-2022/TRASU/ST-RQJ
20	0006220-2023/TRASU/ST-RQJ	40	0046632-2022/TRASU/ST-RQJ

Artículo 3°.- SANCIONAR a la empresa operadora AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. con una multa ascendente a treinta y 90/100 (30.9) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) por la comisión de la 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 la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015- CD/OSIPTEL y sus modificatorias, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de 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 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 AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. conjuntamente con el Anexo 3 que contiene el cálculo de la multa impuesta.”

- La citada Resolución fue debidamente notificada a AMÉRICA MÓVIL con fecha de 20 de setiembre de 2024.
- Mediante el escrito N° DMR/CE/N°3159/24, recibido con fecha 14 de octubre de 2024, AMÉRICA MÓVIL interpuso un Recurso de Reconsideración contra la Resolución N° 00060-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL.





II. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA

4. El artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-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 AMÉRICA MÓVIL, se observa que éste ha sido interpuesto dentro del plazo de quince (15) días hábiles de notificada la Resolución N° 00060-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL, toda vez que el plazo para presentarlo vencía el 15 de octubre de 2024, y éste fue presentado el 14 de octubre de 2024.
7. En el presente procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS), la empresa operadora, a través del escrito N° DMR/CE/N°3159/24, ha precisado que adjunta como nuevas pruebas las detalladas en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 1

ANEXO	DOCUMENTOS
Nueva prueba 1	Recibo N° SB02-0035892091
Nueva prueba 2	Formulario de Reclamo N° 220135342
Nueva prueba 3	Histórico de Reclamos Sr. Vargas
Nueva prueba 4	Resolución N° DAC-REC-R/DNC-140307-22, Cargo de Notificación y Acuse de Recibido
Nueva prueba 5	Carta de Respuesta N° DAC_REC_RA_70964_22, Cargo de Notificación y Acuse de recibido
Nueva prueba 6	Historial de Línea Sr. Cárdenas

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 Sanciones¹ (en adelante, RGIS), el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones² (en adelante, el Reglamento de Reclamos) y el Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones³ (en adelante, el TUO del Reglamento de Reclamos).

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

² 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.

³ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD-OSIPTEL y sus modificatorias.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



III. ANÁLISIS DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

9. Conforme a lo señalado en el artículo 219 del TUO de la LPAG, el Recurso de Reconsideración se interpone ante el mismo órgano que dictó el primer acto que es materia de impugnación y debe sustentarse en nueva prueba. De este modo, la norma exige la presentación de nueva prueba que justifique la revisión del análisis efectuado, mientras que la impugnación cuyo sustento sea una diferente interpretación de las pruebas o cuestiones de puro derecho corresponde a un recurso de apelación.
10. En ese sentido, Juan Carlos Morón Urbina señala lo siguiente:

“(…) para nuestro legislador no cabe la posibilidad de que la autoridad instructora pueda cambiar el sentido de su decisión, con solo pedírselo, pues se estima que dentro de una línea de actuación responsable, el instructor ha emitido la mejor decisión que a su criterio cabe en el caso concreto y ha aplicado la regla jurídica que estima idónea. Por ello, perdería seriedad pretender que pueda modificarlo con tan solo un nuevo pedido o una nueva argumentación sobre los mismos hechos. Para habilitar la posibilidad del cambio de criterio, la ley exige que se presente a la autoridad un hecho tangible y no evaluado con anterioridad, que amerite la reconsideración”⁴.

11. En la misma línea, el Consejo Directivo del OSIPTEL (en adelante, el Consejo Directivo), mediante la Resolución N° 151-2018-CD/OSIPTEL, señala que, dada la naturaleza del Recurso de Reconsideración, no corresponde que la misma autoridad se pronuncie sobre las cuestiones de puro derecho, ni sobre cuestiones que no se encuentren vinculadas con la presentación de la nueva prueba. En dicho pronunciamiento, el referido órgano colegiado validó que la primera instancia no se haya pronunciado respecto a los fundamentos de derecho contenidos en el Recurso de Reconsideración presentado, sino únicamente respecto a aquellos vinculados con la nueva prueba ofrecida; sin que ello implique que la resolución impugnada haya estado indebidamente motivada.
12. Por consiguiente, a efecto de analizar los argumentos expresados por el administrado en su Recurso de Reconsideración, tiene que verificarse que cada uno de estos se encuentre acompañado de nueva prueba que justifique la revisión de la decisión emitida; caso contrario, el respectivo argumento no podrá ser evaluado por el órgano de Primera Instancia, sin perjuicio del derecho del administrado de formular los cuestionamientos que estime pertinentes mediante el Recurso de Apelación.
13. Ahora bien, cabe precisar que no todo documento ofrecido por el administrado como nueva prueba realmente reviste de tal condición. Sobre el particular, es pertinente tener presente que el Consejo Directivo ha señalado lo siguiente en la Resolución N° 053-2022-CD/OSIPTEL:

“En efecto, conforme a lo indicado, el recurso de reconsideración está orientado a evaluar hechos nuevos acreditados en pruebas nuevas que no hayan sido analizadas anteriormente; y, por tanto, no resulta pertinente como nueva prueba, documentos que pretenden cuestionar argumentos sobre los hechos materia de controversia que ya han sido evaluados por la autoridad, dado que no se refieren a un nuevo hecho sino a una discrepancia con el pronunciamiento”⁵.

⁴ MORÓN URBINA, Juan Carlos “Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Nuevo Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444”, Gaceta Jurídica, 14va Edición, Lima, 2019, Tomo II, Pág. 216.

⁵ Autoridad Nacional del Agua - ANA, al citar un pronunciamiento del Tribunal Nacional de Resoluciones de Controversias Hídricas, señala que “No resulta idónea como Nueva Prueba la presentación de una nueva argumentación jurídica sobre los mismos hechos, así como tampoco la presentación de documentos originales que ya obraban copia simple en el expediente, entre otros; por tanto, el recurso de reconsideración no es una vía para efectuar un reexamen de los argumentos y pruebas presentadas por el administrado, sino que está orientado a evaluar hechos nuevos acreditados en





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



De lo expuesto, se concluye que la nueva prueba que es requisito para la interposición de un recurso de reconsideración, en ningún caso, incluye resoluciones, sentencias, pronunciamientos, entre otros, que solo aporten argumentos jurídicos analizados anteriormente o argumentos de derecho que no estén referidos al caso en particular, y tal como se ha señalado, un cuestionamiento sobre la aplicación del derecho corresponde ser analizado por el superior jerárquico en un recurso de apelación”.

14. A mayor abundamiento, corresponde referir que dicha posición ha sido plasmada en el precedente de observancia obligatoria aprobado por el Consejo Directivo en la Resolución N° 169-2022-CD/OSIPTEL del 5 de octubre de 2022.
15. Del criterio anterior, se colige que aquellos documentos presentados como nueva prueba que en realidad no tengan por objeto desvirtuar lo resuelto por la primera instancia respecto a los hechos y fundamentos jurídicos que condujeron a adoptar la decisión impugnada, sino que se trata, por ejemplo, de alegaciones jurídicas que no se relacionan directamente con los hechos del caso en concreto o de documentos que fueron evaluados con anterioridad; no deberán ser considerados como nuevas pruebas y, en consecuencia, las alegaciones respaldadas en estas no podrán ser evaluadas con motivo de absolver el Recurso de Reconsideración interpuesto.
16. En consecuencia, resulta necesario que la “nueva” información proporcionada por el administrado se sustente en una nueva fuente de prueba, la cual debe tener una expresión material a efectos de ser apreciada por esta Instancia.

IV. FUNDAMENTOS DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

17. AMÉRICA MÓVIL interpuso su Recurso de Reconsideración mediante carta N° DMR/CE/N°2901-24 sobre la base de los siguientes fundamentos:

A. Sobre la presunta vulneración de los Principios de Verdad Material, Buena fe Procedimental y Razonabilidad.

- (i) AMÉRICA MÓVIL manifiesta que en el documento de trabajo denominado “Análisis de los problemas en la presentación de reclamos, apelaciones y quejas por parte de presuntos tramitadores”, en adelante el “Documento de trabajo de indicios de tramitadores”, fue remitido por la Dirección de Atención y Protección del Usuario del OSIPTEL (en adelante, DAPU) mediante la carta C.4329-DAPU/2022, mediante el cual la DAPU desarrolla un algoritmo de identificación, el cual permitiría identificar a los tramitadores a través de sus patrones de conducta que revelarían el “modus operandi” de los supuestos tramitadores.
- (ii) La empresa operadora señala que los patrones de conducta detectados se habrían presentado en diversos expedientes gestionados por los tramitadores, siendo estos los siguientes: la preferencia de canal web, recursos sin la debida fundamentación, preferencia por presentar apelaciones por facturación y calidad, preferencia por quejas referidas a no contestación oportuna, mayor incidencia de reclamos sobre los servicios fijos que un usuario promedio, solicitud de notificación en direcciones físicas y correos no válidos, cambio de medio de notificación entre instancias, utilización de correos desechables, medios probatorios falsificados, entre otros.

pruebas nuevas que no hayan sido analizadas anteriormente”. Resolución Directoral N° 0472-2021-ANA-AAA.H, ver información en el link:

<https://www.ana.gob.pe/sites/default/files/normatividad/files/RD%20472-2021.pdf>

Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental – OEFA señala que “no resulta pertinente como nueva prueba, documentos que pretendan presentar nuevos argumentos sobre los hechos materia de controversia evaluados anteriormente, dado que no se refieren a un nuevo hecho sino a una discrepancia con la aplicación del derecho”. RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 1226-2018-OEFA/DFI.

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: 2jmc26L*M011084



5 | 14
BICENTENARIO
PERÚ
2024





- (iii) En el caso relacionado al expediente N° 0046632-2022/TRASU/ST-RQJ, se evidenciarían los patrones de “tramitador”; debido a que, se emplea el canal web como vía de presentación, emplea argumento usual de tramitador al presentar el reclamo y queja, no ha consignado un correo válido al presentar el reclamo y ha cambiado de correo al presentar queja.
- (iv) Por lo antes señalado, cuestiona la razonabilidad de exigir a las empresas operadoras la notificación de todos los actuados dentro del plazo establecido cuando el usuario no brinda ningún medio válido de notificación y la atribución de responsabilidad a las empresas operadoras a pesar que el incumplimiento imputado se ha suscitado a causa del usuario, lo cual calificaría como ruptura del nexo causal.

B. Sobre la presunta vulneración a los Principios de Legalidad, Culpabilidad, Presunción de Licitud y Verdad Material.

- (v) Se habría realizado un incorrecto análisis de los hechos en la Resolución impugnada, lo cual vulneraría los Principios de Legalidad, Tipicidad, Culpabilidad y Verdad Material.
- (vi) En canto al caso relacionado al expediente N° 0046080-2022/TRASU/ST-RQJ, alega que el servicio fue suspendido por un recibo distinto del reclamado, para tal efecto, remite como nuevas pruebas los siguientes documentos: (i) Recibo N° SB02-0035892091, (ii) Reclamo N° 220135342, (iii) “Histórico de Reclamos”, (iv) Resolución N° DAC-REC-R/DNC-140307-22 y cargos de notificación; y (v) carta N° DAC_REC_RA_70964_22 y cargos.
- (vii) En cuanto al caso relacionado al expediente N° 0004386-2023/TRASU/ST-RQJ, alega que el servicio fue suspendido por la falta de pago de la parte no reclamada, para tal efecto, remite el Historial de Línea.

18. En cuanto a los argumentos presentados por AMÉRICA MÓVIL en el Recurso de Reconsideración, resulta necesario tener en cuenta que la “nueva” información proporcionada por el administrado debe encontrarse sustentada en una nueva fuente de prueba, la cual debe tener una expresión material a efectos de ser apreciada por esta Instancia.

19. Al respecto, de acuerdo a lo señalado en su Recurso de Reconsideración, AMÉRICA MÓVIL solicita se revoque la resolución y se consideren los siguientes medios de prueba:

CUADRO N° 2

ANEXO	DOCUMENTOS	DETALLE
Nueva prueba 1	Recibo N° SB02-0035892091	Correspondientes al expediente N° 0046080-2022/TRASU/ST-RQJ
Nueva prueba 2	Formulario de Reclamo N° 220135342	
Nueva prueba 3	Histórico de Reclamos Sr. Vargas	
Nueva prueba 4	Resolución N° DAC-REC-R/DNC-140307-22, Cargo de Notificación y Acuse de Recibido	
Nueva prueba 5	Carta de Respuesta N° DAC_REC_RA_70964_22, Cargo de Notificación y Acuse de recibido	





Nueva prueba 6	Historial de Línea Sr. Cárdenas	Correspondiente al expediente N° 0004386-2023/TRASU/ST-RQJ
Nueva prueba 7	Carta C.439-DAPU/2022 - Documento de trabajo denominado "Análisis de los problemas en la presentación de reclamos, apelaciones y quejas por parte de presuntos tramitadores"	Relacionado al expediente N° 0046632-2022/TRASU/ST-RQJ

- 20. De otro lado, de la revisión de las nuevas pruebas 1 a 7 se advierte que cumplen con los requisitos de procedencia y admisibilidad, dado que anteriormente no fueron presentados por la empresa operadora en el presente procedimiento y se encuentran vinculados a los hechos materia de controversia en el presente PAS.
- 21. En consecuencia, se procederá a analizar el Recurso de Reconsideración únicamente con base a las **nuevas pruebas 1 a 7**.

V. ANÁLISIS DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

A. Sobre la presunta vulneración de los Principios de Verdad Material, Buena fe Procedimental y Razonabilidad en atención a la presunta presencia de tramitadores (Expediente N° 0046632-2022/TRASU/ST-RQJ).

- 22. AMÉRICA MÓVIL alega que, en el documento de trabajo denominado "Análisis de los problemas en la presentación de reclamos, apelaciones y quejas por parte de presuntos tramitadores", en adelante el "Documento de trabajo de indicios de tramitadores", remitido por la Dirección de Atención y Protección del Usuario del OSIPTEL (en adelante, DAPU) mediante la carta C.4329-DAPU/2022, se desarrolla un algoritmo de identificación que permitiría identificar a los tramitadores a través de patrones de conducta que revelarían el "modus operandi" de los supuestos tramitadores.
- 23. La empresa operadora señala que los patrones de conducta detectados se habrían presentado en diversos expedientes gestionados por los tramitadores, siendo estos los siguientes: la preferencia de canal web, recursos sin la debida fundamentación, preferencia por presentar apelaciones por facturación y calidad, preferencia por quejas referidas a no contestación oportuna, mayor incidencia de reclamos sobre los servicios fijos que un usuario promedio, solicitud de notificación en direcciones físicas y correos no válidos, cambio de medio de notificación entre instancias, utilización de correos desechables, medios probatorios falsificados, entre otros.
- 24. En el caso relacionado al expediente N° 0046632-2022/TRASU/ST-RQJ, se evidenciarían los patrones de "tramitador"; debido a que, se emplea el canal web como vía de presentación, emplea argumento usual de tramitador al presentar el reclamo y queja, no ha consignado un correo válido al presentar el reclamo y ha cambiado de correo al presentar queja.
- 25. Por lo antes señalado, cuestiona la razonabilidad de exigir a las empresas operadoras la notificación de todos los actuados dentro del plazo establecido cuando el usuario no brinda ningún medio válido de notificación y la atribución de responsabilidad a las empresas operadoras a pesar que el incumplimiento imputado se ha suscitado a causa del usuario, lo cual calificaría como ruptura del nexo causal.
- 26. Con relación al Principio de Buena Fe y Verdad Material, es importante considerar que independientemente de la persona que realice la gestión de la presentación de los reclamos, apelaciones y quejas, existe el deber de la empresa operadora de dar

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>





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



cumplimiento de las obligaciones que le corresponden en su calidad de órgano de primera instancia administrativa en el procedimiento de reclamos, habiéndose pronunciado en el mismo sentido el Consejo Directivo mediante Resolución N° 00170-2024-CD/OSIPTEL del 19 de junio de 2024.

27. Asimismo, si bien AMÉRICA MÓVIL indica que, no se le debería exigir la notificación de todos los actuados dentro del plazo establecido, es relevante precisar que, en la Resolución impugnada se determinó la responsabilidad de la empresa operadora por la comisión de la infracción prevista en el numeral 22 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos, siendo que, en el caso específico del expediente N° 0046632-2022/TRASU/ST-RQJ, la suspensión se produjo dentro de los plazos para resolver y notificar; debido a que habiéndose presentado el reclamo por la facturación del recibo de julio⁶ de 2022 con fecha 23 de diciembre de 2022 y teniendo la empresa operadora para resolver hasta el 25 de enero de 2023 y para notificar hasta el 01 de febrero de 2023, AMÉRICA MÓVIL realizó la suspensión el 27 de diciembre de 2022; es decir, solo un día hábil después de haberse presentado el reclamo.
28. Asimismo, si bien AMÉRICA MÓVIL alega la ruptura del nexo causal como consecuencia de la presentación del reclamo por un “supuesto tramitador”, no ha sustentado cómo los presuntos patrones de conducta del “tramitador” habrían causado o habrían derivado en la suspensión del servicio o en el incumplimiento de la reactivación, siendo que ambas conductas se encuentran dentro de la esfera de control de la empresa operadora y que en el caso específico del expediente N° 0046632-2022/TRASU/ST-RQJ la suspensión se produjo solo un día hábil después de haberse presentado el reclamo.
29. Cabe precisar que, en la Resolución impugnada se ha tomado en consideración la información obrante en los expedientes de queja que contienen los actuados de cada caso, así como la información proporcionada por AMÉRICA MÓVIL en sus descargos a la carta de inicio del presente PAS, siendo que la empresa operadora no ha remitido descargos a la carta de inicio ni al Informe de Instrucción sobre el caso del expediente N° 0046632-2022/TRASU/ST-RQJ y, de igual forma, tampoco en el recurso de reconsideración ha remitido medios de prueba para desvirtuar la suspensión del servicio luego de haberse presentado el reclamo.
30. Por otro lado, 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) Sub-principios, tales como: el Sub-principio de Idoneidad, Necesidad y Proporcionalidad en sentido estricto.
31. Con relación al **Sub-principio de Idoneidad**, se debe tener en cuenta que la comisión de la infracción tipificada en el numeral 22 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos, incide directamente en la eficiencia del procedimiento de reclamo y en el derecho de los usuarios.
32. Con relación al **Sub-principio de Necesidad**, cabe señalar que el inicio del procedimiento administrativo sancionador por la comisión de la infracción tipificada en el numeral 22 del Anexo N° 1 del Reglamento de Reclamos, se encuentra plenamente justificada, en la necesidad de que la empresa operadora adopte la debida diligencia para evitar futuros incumplimientos de lo dispuesto en el artículo 30 del Reglamento

⁶ Si bien se indicó en la Resolución impugnada que el recibo reclamado fue el recibo de octubre, en lugar de precisar el recibo de julio de 2022, esto no cambia el análisis efectuado respecto a la suspensión del servicio, pese a tener el reclamo N° 220345859 en trámite señalado en la Resolución impugnada.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



de Reclamos, dejando en suspenso la ejecución de los actos reclamados, de los que se deriven de éstos o de las resoluciones recurridas con la presentación de reclamos y recursos.

33. Además, se advierte que no es la primera vez que AMÉRICA MÓVIL incurre en la infracción tipificada en el numeral 22 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos. En efecto, ha sido sancionada por dicha conducta en el expediente N° 00036-2023/TRASU/STSR-PAS.
34. Con relación al **Sub-principio de Proporcionalidad**, se aprecia que el inicio del presente PAS contribuiría a la efectiva tutela de los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.
35. De conformidad con los fundamentos expuestos, el PAS por la comisión de la infracción tipificada en el numeral 22 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos, se encuentra plenamente justificado.
36. En este orden de ideas, corresponde **confirmar** este extremo de la Resolución impugnada, habiéndose desvirtuado la vulneración a los Principios de Verdad Material, Buena fe Procedimental y Razonabilidad.

B. Sobre el análisis incorrecto de los hechos en los casos relacionados a los expedientes N° 0046080-2022/TRASU/ST-RQJ y 0004386-2023/TRASU/ST-RQJ

37. AMÉRICA MÓVIL alega en el Recurso de Reconsideración que, se ha realizado un incorrecto análisis de los hechos, lo cual vulneraría los Principios de Legalidad, Culpabilidad, Presunción de Licitud y Verdad Material y, por tanto, solicita que se revoque la multa de treinta con 90/100 (30.9) UIT correspondiente a 40 casos. Asimismo, precisa que la suspensión ha sido realizada de manera lícita en el caso de 2 expedientes por encontrarse dentro de los supuestos de excepción previstos en los numerales 1 y 2 del artículo 30 del Reglamento de Reclamos, vigente a la fecha de suspensión de los servicios, para lo cual, ha remitido 6 nuevas pruebas.
38. Al respecto, el tercer párrafo del artículo 30 del Reglamento de Reclamos, establece que la empresa operadora no podrá suspender la prestación del servicio cuando se hubiera presentado un reclamo y mientras el procedimiento no hubiera concluido, pero reconoce supuestos en que esta restricción no es aplicable, respecto de los cuales la empresa alega los siguientes supuestos.
 - (i) **Se proceda lícitamente como consecuencia de hechos ajenos a la materia del reclamo.**
 - (ii) **El usuario no hubiere cumplido con el pago de la parte no reclamada.**
39. Dicha disposición resulta concordante con lo dispuesto en el literal (ii) del artículo 71⁷ del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de

⁷ Artículo vigente a la fecha de suspensión de los servicios.

Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Artículo 71.- Supuestos de suspensión del servicio

La empresa operadora únicamente podrá suspender el servicio:

(i) Por mandato judicial;

(ii) Cuando (a) el recibo no es cancelado por el abonado en la fecha de vencimiento y ha transcurrido el período de gracia que la empresa operadora hubiere establecido, o (b) el abonado o usuario presenta un reclamo por facturación y no ha realizado el pago del monto que no se encuentra comprendido en el reclamo, en la fecha de vencimiento y ha transcurrido el período de gracia que la empresa operadora hubiere establecido.

Para el servicio telefónico fijo, la empresa operadora sólo podrá suspender el servicio luego de transcurridos quince (15) días hábiles posteriores a la fecha de vencimiento que figura en el recibo correspondiente. Esta disposición también será aplicable a los servicios que se presten en forma empaquetada o en convergencia que comprendan al servicio de telefonía fija.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Telecomunicaciones, la cual reconoce la facultad de la empresa operadora cuando el recibo o el monto no reclamado del recibo no es cancelado en la fecha de vencimiento y ha transcurrido el periodo de gracia fijado por la empresa operadora.

40. Teniendo en cuenta ello, se procederá a realizar el análisis de los casos considerando las nuevas pruebas y las disposiciones antes señaladas.

• **Respecto al caso relacionado al expediente N° 0046080-2022/TRASU/ST-RQJ**

41. En la Resolución impugnada, se determinó que la empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo N° 220341202 presentado el 20/12/2022 por la facturación del recibo de octubre de 2022 se encontraba en trámite, debido a que, el servicio fue suspendido cuando dicho reclamo se encontraba dentro de los plazos para resolver y notificar la respuesta al reclamo, y la empresa no remitió descargos ni medios probatorios aplicables al caso.

42. La empresa operadora interpuso recurso de reconsideración alegando que, procedió con la suspensión de manera lícita por la falta de pago del recibo de mayo de 2022 (N° SB02-0035892091 – **nueva prueba 1**), el cual no formó parte del reclamo N° 220341202 y si bien, conforme al Histórico de Reclamos (**Nueva prueba 3**), dicho recibo fue cuestionado por el reclamo N° 220135342 de fecha 6/06/2022 (**Nueva prueba 2**) este fue declarado infundado mediante Resolución de Primera Instancia notificada el 6/07/2022 (**Nueva prueba 4**) e impugnado el 30/09/2022; es decir, de manera extemporánea, por lo que fue declarado improcedente mediante carta N° DAC_REC_RA_70964_22 (**Nueva prueba N° 5**), por lo que se encontraba habilitada para suspender.

43. Al respecto, de las **nuevas pruebas 1, 2, 4** se advierte que el reclamo N° 220135342 fue presentado el 6/06/2022 por el cobro del recibo de mayo de 2022, el cual fue declarado infundado mediante Resolución que fue notificada el 06/07/2022 dentro de los plazos establecidos para resolver y notificar. Teniendo en cuenta ello y las **nuevas pruebas 3 y 5**, se verifica que el usuario tenía hasta el 27/07/2022 para interponer recurso de apelación; no obstante, habría sido impugnada el 30/09/2022, es decir, de manera extemporánea, por lo que notificó al usuario dicha circunstancia el 10/10/2022.

44. Complementariamente, en el documento “Histórico de Estado de Cuenta” no se registra el pago por el recibo de mayo de 2022, sumado a ello, en el “Histórico de Cortes y Reconexiones” se registra la suspensión de fecha 21/12/2022; es decir, con fecha posterior a la notificación de la carta con que se comunica al usuario la extemporaneidad del recurso de apelación correspondiente al reclamo N° 220135342.

45. En ese sentido, la empresa operadora acredita que se encontraba habilitada para suspender el servicio como consecuencia de la falta de pago del recibo de mayo de 2022; es decir, por un recibo distinto al reclamado bajo el código N° 220341202 (Recibo de octubre de 2022) y, en consecuencia, acredita encontrarse dentro del supuesto de excepción previsto en el numeral 1 del artículo 30 del Reglamento de Reclamos (Hechos ajenos a la materia de reclamo), por lo que corresponde **archivar** el presente caso.

Asimismo, para el servicio de arrendamiento de circuitos, la empresa operadora sólo podrá suspender el servicio por falta de pago siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 91;

En cualquier caso, la empresa operadora, deberá hacer efectiva la suspensión del servicio, transcurridos tres (3) meses de vencido el recibo impago.
(...)





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



- **Respecto al caso relacionado al expediente N° 0004386-2023/TRASU/ST-RQJ**

46. En la Resolución impugnada, se determinó que la empresa operadora realizó la suspensión del servicio el 31 de enero de 2023 cuando se encontraba en trámite el reclamo presentado el 18 de enero de 2023 por la facturación incluida en el recibo de enero de 2023; dado que, la suspensión se produjo dentro del plazo para resolver el reclamo (Resolución de Primera Instancia se emitió el 6/02/2023), y la empresa no remitió descargos ni medios probatorios aplicables a este caso para desvirtuar la infracción.
47. La empresa operadora interpuso recurso de reconsideración alegando que, procedió con la suspensión de manera lícita, por no haberse efectuado el pago de la parte no reclamada, siendo que el pago recién se habría efectuado el 23/01/2023, para lo cual remite el Historial de la Línea (**Nueva prueba 6**).
48. Al respecto, se aprecia que, la empresa presentó una imagen del recibo de enero de 2023 en su escrito de reconsideración, en el que se registra la facturación del monto total de S/. 101.80 Incl. IGV, y del formulario de reclamo se verifica que solo se reclamó el importe facturado de S/. 42.29 (S/. 49.90 Incl. IGV), con lo cual, le correspondería al usuario realizar el pago oportuno del importe de S/. 51.90 Incl. IGV al no haber sido reclamado.
49. No obstante, la empresa no ha remitido el Histórico de Estado de Cuenta, por lo que la empresa operadora no acredita que el monto no reclamado del recibo de enero de 2023, se encontraba pendiente de pago a la fecha en que se produjo la suspensión del servicio, esto es al 31/01/2023, sobre todo considerando que la misma empresa ha señalado que "(...) *debido a que el 23 de Enero de 2023 el Sr. Cárdenas realizó el pago del importe no reclamado nuestra representada procedió con la activación del servicio (...)*". Es decir, que la misma empresa reconoce que el usuario efectuó el pago de la parte no reclamada el 23/01/2023; es decir, en la fecha de vencimiento del recibo y con anterioridad a la fecha de la suspensión (31/01/2023).
50. Por tanto, la empresa operadora no acredita que se encontraba dentro de la excepción establecida en el numeral 2 del artículo 30 del Reglamento de Reclamos (Falta de pago de importe no reclamado) y considerando que, tampoco ha remitido elementos adicionales relacionados a la presunta vulneración a los Principios de Legalidad, Culpabilidad y Verdad Material que alega en el presente caso, se desvirtúa lo alegado por la empresa operadora, por lo que, corresponde **confirmar** este extremo de la Resolución impugnada.

C. Sobre los casos no relacionados a los medios probatorios alcanzados en el Recurso de Reconsideración (Cuadro N° 3)

51. AMÉRICA MÓVIL solicita que se revoque la multa de treinta y 90/100 (30.9) UIT correspondiente a 40 casos, alegando en el Recurso de Reconsideración que, se ha realizado un incorrecto análisis de los hechos, lo cual vulneraría los Principios de **Legalidad, Culpabilidad, Presunción de Licitud y Verdad Material**, para lo cual, ha remitido 7 nuevas pruebas.
52. Al respecto, tal como se puede advertir de los considerandos precedentes, los medios de prueba remitidos por la empresa operadora en el Recurso de Reconsideración, se circunscriben a los 3 casos relacionados a los expedientes N° 0046080-2022/TRASU/ST-RQJ, N° 0004386-2023/TRASU/ST-RQJ y N° 0046632-2022/TRASU/ST-RQJ, no habiendo remitido nuevas pruebas relacionadas a los siguientes 37 expedientes:





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



CUADRO N° 3: Casos no relacionados a las nuevas pruebas

N°	NRO EXPEDIENTE	N°	NRO EXPEDIENTE
1	0000038-2023/TRASU/ST-RQJ	20	0006256-2023/TRASU/ST-RQJ
2	0000040-2023/TRASU/ST-RQJ	21	0006420-2023/TRASU/ST-RQJ
3	0000098-2023/TRASU/ST-RQJ	22	0006941-2023/TRASU/ST-RQJ
4	0002123-2023/TRASU/ST-RQJ	23	0006956-2023/TRASU/ST-RQJ
5	0002352-2023/TRASU/ST-RQJ	24	0006982-2023/TRASU/ST-RQJ
6	0002422-2023/TRASU/ST-RQJ	25	0007358-2023/TRASU/ST-RQJ
7	0002737-2023/TRASU/ST-RQJ	26	0038836-2022/TRASU/ST-RQJ
8	0004056-2023/TRASU/ST-RQJ	27	0041298-2022/TRASU/ST-RQJ
9	0004411-2023/TRASU/ST-RQJ	28	0041964-2022/TRASU/ST-RQJ
10	0004773-2023/TRASU/ST-RQJ	29	0044252-2022/TRASU/ST-RQJ
11	0005181-2023/TRASU/ST-RQJ	30	0044283-2022/TRASU/ST-RQJ
12	0005584-2023/TRASU/ST-RQJ	31	0044290-2022/TRASU/ST-RQJ
13	0005590-2023/TRASU/ST-RQJ	32	0044439-2022/TRASU/ST-RQJ
14	0005629-2023/TRASU/ST-RQJ	33	0044467-2022/TRASU/ST-RQJ
15	0005716-2023/TRASU/ST-RQJ	34	0044805-2022/TRASU/ST-RQJ
16	0005717-2023/TRASU/ST-RQJ	35	0044958-2022/TRASU/ST-RQJ
17	0006052-2023/TRASU/ST-RQJ	36	0045104-2022/TRASU/ST-RQJ
18	0006219-2023/TRASU/ST-RQJ	37	0045362-2022/TRASU/ST-RQJ
19	0006220-2023/TRASU/ST-RQJ		

53. Además, se advierte que la empresa operadora no ha aportado nuevos elementos que sustenten el análisis incorrecto de los hechos que alega en estos 37 casos y por ende la presunta vulneración a los Principios de Legalidad, Culpabilidad, Presunción de Licitud y Verdad Material, los cuales fueron analizados en los considerandos 18 a 29 de la Resolución impugnada. Por lo anterior, no corresponde la reevaluación de los hechos en estos casos.

54. Por lo expuesto, corresponde **confirmar** este extremo de la Resolución impugnada.

VI. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

55. Al respecto, en la Resolución impugnada se determinó la imposición de una multa ascendente a treinta y 90/100 (30.9) UIT, en aplicación de la Metodología de Cálculo de Multas 2021.

56. Ahora bien, se debe tener en cuenta que, con motivo de la impugnación presentada, se ha determinado mantener la declaración de responsabilidad por la comisión de la infracción al numeral 22° del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos en 39 casos⁸ y el archivo de la imputación realizada respecto a un (1) caso relacionado al expediente N°0046080-2022/TRASU/ST-RQJ.

⁸ Los 37 casos detallados en el cuadro N° 3 y adicionalmente los casos N° 0004386-2023/TRASU/ST-RQJ y N° 0046632-2022/TRASU/ST-RQJ





57. En consecuencia, en aplicación de la “fórmula general” incluida en la Metodología de Cálculo de Multas – 2021, la multa se modifica de treinta y 90/100 (30.9) UIT a treinta y 10/100 (30.1) 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 23 de octubre de 2024.

SE RESUELVE:

Artículo 1°. – Declarar **PARCIALMENTE FUNDADO** el Recurso de Reconsideración interpuesto por AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. contra la Resolución N° 00060-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL del 20 de setiembre de 2024 emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios y, en consecuencia:

- (i) **ARCHIVAR** el presente procedimiento sancionador, respecto al caso asociado al expediente N° 0046080-2022/TRASU/ST-RQJ; de conformidad a los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.
- (ii) **MODIFICAR** el monto de la multa impuesta a través de la Resolución N° 00060-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL del 20 de setiembre de 2024 de treinta y 90/100 (30.9) UIT a treinta y 10/100 (30.1) UIT; por cuanto AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. ha incurrido en la comisión de la infracción grave tipificada en el numeral 22 Anexo 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, en los siguientes treinta y nueve (39) casos; de conformidad a los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

N°	NRO EXPEDIENTE	N°	NRO EXPEDIENTE
1	0000038-2023/TRASU/ST-RQJ	21	0006256-2023/TRASU/ST-RQJ
2	0000040-2023/TRASU/ST-RQJ	22	0006420-2023/TRASU/ST-RQJ
3	0000098-2023/TRASU/ST-RQJ	23	0006941-2023/TRASU/ST-RQJ
4	0002123-2023/TRASU/ST-RQJ	24	0006956-2023/TRASU/ST-RQJ
5	0002352-2023/TRASU/ST-RQJ	25	0006982-2023/TRASU/ST-RQJ
6	0002422-2023/TRASU/ST-RQJ	26	0007358-2023/TRASU/ST-RQJ
7	0002737-2023/TRASU/ST-RQJ	27	0038836-2022/TRASU/ST-RQJ
8	0004056-2023/TRASU/ST-RQJ	28	0041298-2022/TRASU/ST-RQJ
9	0004386-2023/TRASU/ST-RQJ	29	0041964-2022/TRASU/ST-RQJ
10	0004411-2023/TRASU/ST-RQJ	30	0044252-2022/TRASU/ST-RQJ
11	0004773-2023/TRASU/ST-RQJ	31	0044283-2022/TRASU/ST-RQJ
12	0005181-2023/TRASU/ST-RQJ	32	0044290-2022/TRASU/ST-RQJ
13	0005584-2023/TRASU/ST-RQJ	33	0044439-2022/TRASU/ST-RQJ
14	0005590-2023/TRASU/ST-RQJ	34	0044467-2022/TRASU/ST-RQJ
15	0005629-2023/TRASU/ST-RQJ	35	0044805-2022/TRASU/ST-RQJ



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>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



16	0005716-2023/TRASU/ST-RQJ	36	0044958-2022/TRASU/ST-RQJ
17	0005717-2023/TRASU/ST-RQJ	37	0045104-2022/TRASU/ST-RQJ
18	0006052-2023/TRASU/ST-RQJ	38	0045362-2022/TRASU/ST-RQJ
19	0006219-2023/TRASU/ST-RQJ	39	0046632-2022/TRASU/ST-RQJ
20	0006220-2023/TRASU/ST-RQJ		

Artículo 2°. – **INFORMAR** a AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. 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 General⁹.

Artículo 3°. – **NOTIFICAR** la presente Resolución a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C., conjuntamente con el Anexo que contiene el cálculo de la multa impuesta.

Con la intervención de los señores Vocales Marcos Guevara Salcedo y Carlos Bernardino Silva Cárdenas.

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

⁹ 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:

- Recurso de reconsideración
- 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.

