

lunes 5 de octubre de 2009

Descargado desde [www.elperuano.com.pe](http://www.elperuano.com.pe)



## RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO N° 058-2009-CD/OSIPTEL

### Recurso de Apelación Contra la Resolución N° 2

#### Resolución N° 2

**EXPEDIENTE** : 00002-2008/TRASU/GUS-PAS  
**MATERIA** : Procedimiento Administrativo  
Sancionador.  
**ADMINISTRADO** : Telefónica del Perú S.A.A.

#### Resolución N° 1

**EXPEDIENTE** : 00002-2008/TRASU/GUS-PAS  
**MATERIA** : Procedimiento Administrativo  
Sancionador.  
**ADMINISTRADO** : Telefónica del Perú S.A.A.

---

---

## NORMAS LEGALES

---

---

SEPARATA ESPECIAL

**RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO  
N° 058-2009-CD/OSIPTEL**

Lima, 23 de setiembre de 2009

EXPEDIENTE N°	: 00002-2008/TRASU/GUS-PAS
MATERIA	: Recurso de Apelación contra la Resolución N° 2
ADMINISTRADO	: Telefónica del Perú S.A.A.

**VISTOS:**

- (i) El Recurso de Apelación presentado por la empresa Telefónica del Perú S.A.A., en lo sucesivo "TELEFÓNICA" el 17 de agosto de 2009 contra la Resolución N° 2 de 15 de julio de 2009 que declaró infundado el recurso de reconsideración interpuesto y, en consecuencia confirmó la Resolución N° 1 de 5 de mayo de 2009, que multó a dicha empresa por incurrir en el supuesto previsto en el artículo 47° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución N° 002-99-CD/OSIPTEL, en lo sucesivo "el RGIS";
- (ii) El Informe N° 187-GL/2009 del 14 de septiembre de 2009, de la Gerencia Legal, que adjunta el proyecto de Resolución del Consejo Directivo que resuelve el Recurso de Apelación presentado por la empresa TELEFÓNICA;
- (iii) El expediente N° 00002-2008/TRASU/GUS-PAS;

**CONSIDERANDO:****I. ANTECEDENTES:**

OSIPTEL es un organismo de derecho público interno, con autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera regulado por el artículo 77° del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC; por el artículo 6° de la Ley de Desarrollo Constitucional - Ley N° 26285; por la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos - Ley N° 27332; y por la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL - Ley N° 27336.

La Ley N° 27336 (en adelante, la LDFF) desarrolla la facultad del OSIPTEL de imponer sanciones en el sector de servicios públicos de telecomunicaciones y le otorga la facultad de tipificación de hechos u omisiones que configuran infracciones administrativas.

El artículo 25° de la LDFF dispone que las infracciones administrativas serán calificadas como muy graves, graves y leves, de acuerdo a los criterios contenidos en las normas sobre infracciones y sanciones que el OSIPTEL haya emitido o emita. Para la infracción leve, el límite mínimo previsto es de media (0,5) Unidad Impositiva Tributaria (UIT) y el límite máximo es de cincuenta (50) UIT.

El artículo 47° del RGIS dispone lo siguiente:

*"Artículo 47.- La empresa que transgreda mediante cualquier modalidad el Artículo 14 del Decreto Legislativo N° 716, incurrirá en infracción grave. A lo establecido en el presente artículo no es de aplicación el Artículo 55 de este Reglamento.*

*Entre otros supuestos, se consideran transgresiones a la norma a que se refiere el párrafo anterior, las suspensiones, cortes del servicio o la resolución del contrato de abonado, durante un procedimiento de*

*reclamación en cualquier instancia, que no estén válidamente sustentados en una norma vigente; la utilización de modalidades que coaccionen al usuario por el no pago del monto reclamado; la exigencia indirecta de pago del monto reclamado; y, la no aceptación del pago del monto no reclamado."*

El artículo 56° del RGIS establece que tratándose de infracciones incurridas en un procedimiento de reclamo de usuario que haya llegado a conocimiento del TRASU, o en función del mismo, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, en lo sucesivo "el TRASU" es el órgano competente para imponer sanciones administrativas. Asimismo, conforme al artículo 58° de la citada norma, las sanciones impuestas por el TRASU son recurribles por los interesados en vía de reconsideración o apelación. En caso de interponerse recurso de apelación, el órgano competente para pronunciarse, agotando la vía administrativa, es el Consejo Directivo del OSIPTEL.

Mediante Carta C.085-TRASU/2008, notificada el 24 de junio de 2008, la Secretaría Técnica del TRASU puso en conocimiento de TELEFÓNICA el inicio de un PAS por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 47° del RGIS, debido a las suspensiones de servicios telefónicos de diversos usuarios a pesar de tener reclamos en trámite, que no estaban válidamente sustentadas en una norma vigente.

Se tuvieron en consideración los siguientes expedientes:

1. 00116-2007/TRASU/GUS-RQJ
2. 00150-2007/TRASU/GUS-RQJ
3. 00173-2007/TRASU/GUS-RQJ
4. 00235-2007/TRASU/GUS-RQJ
5. 00286-2007/TRASU/GUS-RQJ
6. 00360-2007/TRASU/GUS-RQJ
7. 00535-2007/TRASU/GUS-RQJ
8. 00544-2007/TRASU/GUS-RQJ
9. 00576-2007/TRASU/GUS-RQJ
10. 00632-2007/TRASU/GUS-RQJ
11. 00726-2007/TRASU/GUS-RQJ
12. 00780-2007/TRASU/GUS-RQJ
13. 00808-2007/TRASU/GUS-RQJ
14. 00860-2007/TRASU/GUS-RQJ
15. 00919-2007/TRASU/GUS-RQJ
16. 01152-2007/TRASU/GUS-RQJ
17. 01213-2007/TRASU/GUS-RQJ
18. 00285-2008/TRASU/GUS-RQJ
19. 00311-2008/TRASU/GUS-RQJ
20. 00369-2008/TRASU/GUS-RQJ
21. 00411-2008/TRASU/GUS-RQJ
22. 00436-2008/TRASU/GUS-RQJ
23. 00437-2008/TRASU/GUS-RQJ
24. 00496-2008/TRASU/GUS-RQJ
25. 00514-2008/TRASU/GUS-RQJ

En la misma comunicación, la Secretaría Técnica del TRASU le otorgó a TELEFÓNICA el plazo de diez (10) días hábiles para que formule sus descargos.

Mediante Carta N° DR-067-C-0751/DS-08, recibida el 08 de julio de 2008, TELEFÓNICA solicitó a la Secretaría Técnica del TRASU se sirva conceder un plazo adicional de veinte (20) días hábiles para efectos de presentar sus descargos.

Mediante Carta C.096-TRASU/2008, notificada el 11 julio de 2008, la Secretaría Técnica del TRASU concedió a TELEFÓNICA el plazo adicional de diez (10) días para que presente sus descargos.

Mediante Carta N° DR-067-C-0777/DS-08, recibida el 22 de julio de 2008, TELEFÓNICA presentó sus descargos dentro del plazo otorgado por el TRASU.

Mediante Carta N° C.109-TRASU/2008 de 25 de agosto de 2008, recibida por TELEFÓNICA el 25 de agosto de 2008, se comunicó a dicha empresa

la ampliación del intento de sanción comunicada mediante carta N° C.085-TRASU/2007 y le otorgó un plazo de diez (10) días hábiles para que presente sus descargos, por el supuesto incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 47° del RGIS al haberse advertido suspensiones de servicios telefónicos de diversos usuarios a pesar de tener reclamos en trámite (Expedientes Nos. 00436-2008, 00437-2008, 00496-2007 y 00514-2008/TRASU/GUS-RQJ).

Posteriormente, mediante Carta N° DR-067-C-0872/DS-08, recibida el 08 de setiembre de 2008, TELEFÓNICA solicitó a la Secretaría Técnica del TRASU se sirva conceder un plazo adicional de diez (10) días hábiles para efectos de presentar sus descargos.

Mediante Carta C.121-TRASU/2008, notificada el 12 setiembre de 2008, la Secretaría Técnica del TRASU concedió a TELEFÓNICA el plazo adicional de diez (10) días hábiles.

Mediante Resolución N° 1 de 5 de mayo de 2009, notificada el 12 de mayo de 2009, el TRASU resolvió sancionar a la empresa operadora con una multa equivalente a cincuenta y uno (51) UITs por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 47° del RGIS, determinando que en quince (15) de los veinticinco (25) expedientes analizados, se habría cometido la infracción. Estos expedientes son los siguientes:

1. 00150-2007/TRASU/GUS-RQJ
2. 00173-2007/TRASU/GUS-RQJ
3. 00235-2007/TRASU/GUS-RQJ
4. 00544-2007/TRASU/GUS-RQJ
5. 00632-2007/TRASU/GUS-RQJ
6. 00726-2007/TRASU/GUS-RQJ
7. 00780-2007/TRASU/GUS-RQJ
8. 00808-2007/TRASU/GUS-RQJ
9. 00860-2007/TRASU/GUS-RQJ
10. 00919-2007/TRASU/GUS-RQJ
11. 01152-2007/TRASU/GUS-RQJ
12. 00369-2008/TRASU/GUS-RQJ
13. 00436-2008/TRASU/GUS-RQJ
14. 00437-2008/TRASU/GUS-RQJ y
15. 00496-2008/TRASU/GUS-RQJ

Por escrito recibido por el OSIPTEL el 02 de junio de 2009, TELEFÓNICA interpuso recurso de reconsideración contra la mencionada Resolución N° 1 de 5 de mayo de 2009.

Mediante escritos de fechas 16 de junio y 15 de julio de 2009 respectivamente, TELEFÓNICA presentó dos ampliaciones al recurso de reconsideración.

Por Resolución N° 2 de 15 de julio de 2009, notificada el 22 de julio de 2009, el TRASU resolvió declarar fundado en parte el recurso de reconsideración, y confirmar la Resolución N° 1 en los demás extremos.

Por escrito de 17 de agosto de 2009, recibido por OSIPTEL el mismo día, TELEFÓNICA interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° 2 de 15 de julio de 2009.

Mediante Resolución N° 3 del 18 de agosto de 2009, el TRASU concedió el Recurso de Apelación interpuesto, elevando el expediente al Consejo Directivo del OSIPTEL.

## **II. VERIFICACION DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA:**

De conformidad con el artículo 58° del RGIS y los artículos 207° y 209° de la Ley del Procedimiento Administrativo General –Ley N° 27444-, en lo sucesivo “la LPAG”, corresponde admitir y dar trámite al Recurso de Apelación presentado por TELEFÓNICA al cumplirse los requisitos de admisibilidad contenidos en las disposiciones citadas.

## **III. FUNDAMENTOS DEL RECURSO DE APELACION:**

TELEFÓNICA sustenta su impugnación en los siguientes argumentos:

- TELEFÓNICA suspendió el servicio telefónico luego de concluido el procedimiento de reclamo de los siguientes casos: 00632-2007/TRASU/GUS-RQJ, 00860-2007/TRASU/GUS-RQJ y 00780-2007/TRASU/GUS-RQJ.
- TELEFÓNICA suspendió el servicio telefónico al amparo de las causales establecidas en el contrato de abonado (consumo anómalo) en los siguientes casos: 00437-2008/TRASU/GUS-RQJ, 00436-2008/TRASU/GUS-RQJ y 00496-2008/TRASU/GUS-RQJ.
- TELEFÓNICA suspendió el servicio telefónico por facturación impaga no apelada en el siguiente caso: 00544-2007/TRASU/GUS-RQJ.
- TELEFÓNICA suspendió el servicio telefónico por error en el procedimiento en los siguientes casos: 00235-2007/TRASU/GUS-RQJ, 00919-2007/TRASU/GUS-RQJ, 00369-2007/TRASU/GUS-RQJ y 00726-2007/TRASU/GUS-RQJ.
- Que si bien el principio de tipicidad admite que la tipificación de la infracción llevada a cabo por norma con rango de ley puede ser complementada por una norma de carácter reglamentario, ello en modo alguno puede entenderse permitiendo que la disposición con rango de ley sea desnaturalizada vía reglamentaria.

Señala que la fundamentación realizada por el TRASU implica una interpretación extensiva del artículo 14° del Decreto Legislativo N° 716, la misma que desnaturaliza sus alcances, toda vez que pretende comprender dentro de dicho precepto supuestos no incluidos en la norma citada, lo que resulta contrario al ordenamiento.

Indica que el TRASU está pretendiendo interpretar los alcances del artículo 47°, segundo párrafo del RGIS, extendiendo a su vez la aplicación del artículo 14° del Decreto Legislativo N° 716 – norma que determina y limita los alcances de lo previsto en el artículo 47° del RGIS- a supuestos no recogidos por dicho precepto.

En ese sentido, indica que los reclamos formulados por los usuarios materia del presente PAS, no han sido condicionados, en cuanto a la presentación del reclamo ni en cuanto a la subsistencia del trámite ante la empresa operadora, al cumplimiento del pago previo bajo la aplicación de alguno de los supuestos previstos en el segundo párrafo del artículo 47° del RGIS.

En el supuesto incorrecto que la interpretación del TRASU sea aplicable, TELEFÓNICA no habría realizado la conducta que configuraría la supuesta infracción, porque las suspensiones al servicio prestado a los usuarios, se efectuaron luego de concluido el procedimiento de reclamación.

- La usuaria Carmen Rondón Murillo habría realizado uso indebido del servicio, detectado a través del consumo anómalo en las líneas contratadas, por lo que TELEFÓNICA estaba facultada por norma a suspender el servicio prestado.

- En caso de los usuarios Florabel Molina de Del Pino y Hula Betteta Espinoza la suspensión del servicio se produjo por error en el procedimiento, pero subsanó de manera espontánea e inmediata, por lo que solicita tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 55° del RGIS.

**IV. ANÁLISIS:**

Con relación a cada uno de los argumentos formulados por TELEFÓNICA, este colegiado considera lo siguiente:

- Que el TRASU no ha vulnerado el principio de tipicidad aplicable a la potestad sancionadora administrativa al pretender sancionar a TELEFÓNICA en aplicación del artículo 47° del RGIS.
- Que lo alegado por TELEFÓNICA en el sentido que el numeral 4) del artículo 230° de la LPAG, condiciona la colaboración reglamentaria del OSIPTEL no es correcto.
- Que, el supuesto en el que se encuentra OSIPTEL no es aquel en el que existe una ley que contempla las conductas infractoras y requiere la colaboración reglamentaria, sino que por el contrario, OSIPTEL puede tipificar las infracciones a través de su función normativa, pues así lo autoriza la propia LPAG en el texto citado cuando exista una norma que establezca expresamente dicha facultad.
- Que, en el caso del OSIPTEL la norma autoritativa está contenida en la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL.
- Que, los supuestos a que se contrae el segundo párrafo del artículo 47° del RGIS constituyen efectivamente supuestos vinculados al primer párrafo del artículo 47° del RGIS.
- Que, la prohibición de la aplicación del principio “*paga primero y reclama después*” tiene como claro propósito evitar que el usuario o consumidor, sea indebidamente coaccionado a realizar “el pago” (es eso lo que él quiere evitar porque considera que no corresponde y es eso lo que la empresa quiere obtener), siendo todos los mecanismos (contenidos en el primer y segundo párrafo del artículo 47° del RGIS) medios para obtener dicho fin.
- Que, antes de entrar al análisis de los casos sobre los que versa el presente procedimiento, consideramos necesario dejar claramente establecido que al momento de evaluar si TELEFÓNICA ha incurrido en infracción o no, debe tenerse presente que TELEFÓNICA no es un lego en el sector de las telecomunicaciones y por ello el nivel de diligencia exigida debe ser alto, elemento que debe tomarse en cuenta para evaluar su responsabilidad.
- Que, en los casos en que TELEFÓNICA alega que suspendió el servicio telefónico luego de concluido el procedimiento de reclamo, como son los casos de:
  - a) Ana María Díaz Loayza. Servicio telefónico 054-271091 (Expediente N° 00632-2007/TRASU/GUS-RQJ).
  - b) Domingo Quispe Dolmos. Servicio telefónico 084-271386 (Expediente N° 0860-2007/TRASU/GUS-RQJ).
  - c) Primitiva Salazar Trillo Servicio telefónico 453-5335 (Expediente N° 0780-2007/TRASU/GUS-RQJ).

la infracción al artículo 47° del RGIS ha quedado acreditada en atención a que ni

en el procedimiento de queja, ni en el PAS, TELEFÓNICA ha probado que notificó a los referidos señores los pronunciamientos respecto a los reclamos presentados. En consecuencia, la suspensión de su servicio no resultó justificada al existir un reclamo en trámite.

- Que, en los casos en los que TELEFÓNICA alega que suspendió el servicio telefónico al amparo de las causales establecidas en el contrato de abonado (consumo anómalo), como son los casos de:
  - a) Carmen Esther Rondón Murillo. Servicio telefónico 054-253228 (Expediente N° 0437-2008/TRASU/GUS-RQJ).
  - b) Carmen Esther Rondón Murillo en Representación de Directores Asociados S.A. Servicio telefónico 054-275691 (Expediente N° 00436-2008/TRASU/GUS-RQJ).
  - c) Carmen Ester Rondón Murillo en Representación de Directores Asociados S.A. Servicio telefónico 054-255070 (Expediente N° 00496-2008/TRASU/GUS-RQJ).

la infracción ha quedado acreditada en la medida en que tanto en los procedimientos de queja como en el PAS, se ha probado que a la señora Carmen Esther Rondón Murillo y a Directores Asociados S.A. se les suspendió el servicio, sin contar con la debida justificación, no obstante tener reclamos en trámite.

- Que, en el caso en el que TELEFÓNICA alega que suspendió el servicio telefónico por facturación impaga no apelada, como es el caso de la señora Yolanda Sotomayor Rojas - Servicio telefónico 472-4922 (Expediente N° 00544-2007/TRASU/GUS-RQJ), la infracción no ha quedado acreditada en la medida en que en el PAS TELEFÓNICA probó que sí existió justificación para proceder a la suspensión del servicio telefónico de la señora Yolanda Sotomayor Rojas.
- Que, en los casos en los que TELEFÓNICA suspendió el servicio telefónico por error en el procedimiento, tales como son los casos de:
  - a) Francisca Cristina Begazo de Bedoya. Servicio telefónico 222-2138 (Expediente N° 0235-2007/TRASU/GUS-RQJ).
  - b) Florabel Molina de Del Pino. Servicio telefónico 066-319957 (Expediente N° 0919-2007/TRASU/GUS-RQJ).
  - c) Hula Edelmira Beteta Espinoza. Servicio telefónico 452-2923 (Expediente N° 0369-2008/TRASU/GUS-RQJ).
  - d) César Acleto Osorio. Servicio telefónico 436-3322 (Expediente N° 0726-2007/TRASU/GUS-RQJ).

la infracción ha quedado acreditada en la medida en que tanto en el procedimiento de queja como en el PAS, se ha probado que el servicio telefónico de los referidos abonados fueron suspendidos no obstante existir en sendos procedimientos de reclamo en trámite.

- Que, en cuanto a la incidencia de la estimación parcial de los fundamentos de TELEFÓNICA al considerar que en el caso de la señora Yolanda Sotomayor Rojas titular del servicio telefónico 472-4922 (Expediente N° 00544-2007/TRASU/GUS-RQJ) no se ha incurrido en infracción, simplemente cabe señalar que no existiría ninguna en la medida en que de la lectura del artículo 47° del RGIS se desprende que la tipificación ahí establecida contempla la posibilidad de sancionar una sola infracción,

sin perjuicio de la importancia particular que el legislador le ha atribuido a dicho tipo de infracción de modo que no se permite la condonación de la falta, lo que acredita que éste es un tema más cualitativo que cuantitativo.

- Que, lo anterior es sin perjuicio de que el monto determinado como multa para TELEFÓNICA es el menor del rango aplicable.

Asimismo, sin perjuicio de lo expuesto en los párrafos que anteceden, este Consejo Directivo hace suyos los fundamentos y conclusiones expuestos en el Informe N° 187-GL/2009 del 14 de septiembre de 2009, emitido por la Gerencia Legal, el cual –de conformidad con el artículo 6°, numeral 6.2 de la LPAG- constituye parte integrante de la presente resolución y, por tanto, de su motivación.

En consecuencia, de acuerdo a los fundamentos expuestos corresponde declarar infundado el recurso de apelación presentado y, en virtud de ello, confirmar la sanción de multa equivalente a cincuenta y un (51) UITs impuesta a la empresa TELEFÓNICA mediante la Resolución N° 1 de 5 de mayo de 2009 y ratificada por la Resolución N° 2 de 15 de julio de 2009, con excepción del extremo referido al caso de la señora Yolanda Sotomayor Rojas - Servicio telefónico 472-4922 (Expediente N° 00544-2007/TRASU/GUS-RQJ).

Por otro lado, el artículo 33° de la Ley N° 27336 señala que *“Las resoluciones que impongan sanciones por la comisión de infracciones graves o muy graves serán publicadas en el diario oficial El Peruano, cuando hayan quedado firmes, o se haya causado estado en el procedimiento administrativo”* por lo que corresponde disponer su publicación.

En aplicación de las funciones previstas en el literal b) del artículo 75° del Reglamento General del OSIPTEL y estando a lo acordado por el Consejo Directivo del OSIPTEL en su Sesión N° 362, de conformidad con el Informe N° 187-GL/2009;

#### **SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.-** Declarar INFUNDADO el Recurso de Apelación presentado por la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. el 17 de agosto de 2009, y en consecuencia, CONFIRMAR la Resolución N° 2 del Expediente N° 00002-2008/TRASU/GUS-PAS emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios el 15 de julio de 2009, con excepción del extremo referido al caso de la señora Yolanda Sotomayor Rojas. Servicio telefónico 472-4922 (Expediente N° 00544-2007/TRASU/GUS-RQJ), conforme a los fundamentos expresados en los considerandos de la presente resolución.

**Artículo 2°.-** CONFIRMAR el monto de la multa impuesta a TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. equivalente a cincuenta y un (51) Unidades Impositivas Tributarias por la comisión de la infracción a la que se contrae el artículo 47° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones del OSIPTEL aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 002-99-CD/OSIPTEL, con lo cual queda agotada la vía administrativa, no procediendo ningún recurso en esta vía.

**Artículo 3°.-** Ordenar la publicación en el diario oficial El Peruano de las Resoluciones N° 1 y N° 2 emitida por el TRASU en el expediente N° 00002-2008/TRASU/GUS-PAS y de la presente resolución.

**Artículo 4°.-** Encargar al área de Comunicación Corporativa notifique la presente resolución a la empresa apelante y a la Gerencia de Administración y Finanzas del OSIPTEL.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

**GUILLERMO THORNBERRY VILLARÁN**  
Presidente del Consejo Directivo

#### **INFORME N° 187-GL/2009**

A : **ALEJANDRO JIMÉNEZ MORALES**  
Gerente General

DE : **ALBERTO AREQUIPEÑO TÁMARA**  
Gerente Legal

ASUNTO : **Recurso de Apelación presentado por la empresa Telefónica del Perú S.A.A. contra la Resolución N° 2**

REF. : Expediente N° 00002-2008/TRASU/GUS-PAS

FECHA : 14 de setiembre de 2009

#### **I. RESUMEN:**

En el presente informe se analiza el Recurso de Apelación presentado por Telefónica del Perú S.A.A., en lo sucesivo “TELEFÓNICA”, en el procedimiento administrativo sancionador, en lo sucesivo “el PAS” iniciado contra dicha empresa por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 47° de la Resolución de Consejo Directivo N° 002-99-CD/OSIPTEL, Reglamento General de Infracciones y Sanciones, en lo sucesivo “el RGIS”, por suspensión del servicio durante procedimientos de reclamo en trámite, no estando válidamente sustentada en una norma vigente. En primera instancia, TELEFÓNICA fue sancionada por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, TRASU) con una multa equivalente a cincuenta y uno (51) UITs.

#### **II. ANTECEDENTES:**

Mediante Carta C.085-TRASU/2008, notificada el 24 de junio de 2008, la Secretaría Técnica del TRASU puso en conocimiento de TELEFÓNICA el inicio de un PAS por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 47° del RGIS, debido a las suspensiones de servicios telefónicos de diversos usuarios a pesar de tener reclamos en trámite, que no estaban válidamente sustentadas en una norma vigente.

Se tuvieron en consideración los siguientes expedientes:

1. 00116-2007/TRASU/GUS-RQJ
2. 00150-2007/TRASU/GUS-RQJ
3. 00173-2007/TRASU/GUS-RQJ
4. 00235-2007/TRASU/GUS-RQJ
5. 00286-2007/TRASU/GUS-RQJ
6. 00360-2007/TRASU/GUS-RQJ
7. 00535-2007/TRASU/GUS-RQJ
8. 00544-2007/TRASU/GUS-RQJ
9. 00576-2007/TRASU/GUS-RQJ
10. 00632-2007/TRASU/GUS-RQJ
11. 00726-2007/TRASU/GUS-RQJ
12. 00780-2007/TRASU/GUS-RQJ
13. 00808-2007/TRASU/GUS-RQJ
14. 00860-2007/TRASU/GUS-RQJ
15. 00919-2007/TRASU/GUS-RQJ
16. 01152-2007/TRASU/GUS-RQJ
17. 01213-2007/TRASU/GUS-RQJ
18. 00285-2008/TRASU/GUS-RQJ
19. 00311-2008/TRASU/GUS-RQJ
20. 00369-2008/TRASU/GUS-RQJ
21. 00411-2008/TRASU/GUS-RQJ
22. 00436-2008/TRASU/GUS-RQJ
23. 00437-2008/TRASU/GUS-RQJ
24. 00496-2008/TRASU/GUS-RQJ
25. 00514-2008/TRASU/GUS-RQJ

En la misma comunicación, la Secretaría Técnica del TRASU le otorgó a TELEFÓNICA el plazo de diez (10) días hábiles para que formule sus descargos.

Mediante Carta N° DR-067-C-0751/DS-08, recibida el 08 de julio de 2008, TELEFÓNICA solicitó a la Secretaría Técnica del TRASU se sirva conceder un plazo adicional de veinte (20) días hábiles para efectos de presentar sus descargos.

Mediante Carta C.096-TRASU/2008, notificada el 11 julio de 2008, la Secretaría Técnica del TRASU concedió a TELEFÓNICA el plazo adicional de diez (10) días para que presente sus descargos.

Mediante Carta N° DR-067-C-0777/DS-08, recibida el 22 de julio de 2008, TELEFÓNICA presentó sus descargos dentro del plazo otorgado por el TRASU.

Mediante Carta N° C.109-TRASU/2008 de 25 de agosto de 2008, recibida por TELEFÓNICA el 25 de agosto de 2008, se comunicó a dicha empresa la ampliación del intento de sanción comunicada mediante carta N° C.085-TRASU/2007 y le otorgó un plazo de diez (10) días hábiles para que presente sus descargos, por el supuesto incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 47° del RGIS al haberse advertido suspensiones de servicios telefónicos de diversos usuarios a pesar de tener reclamos en trámite (Expedientes Nos. 00436-2008, 00437-2008, 00496-2007 y 00514-2008/TRASU/GUS-RQJ).

Posteriormente, mediante Carta N° DR-067-C-0872/DS-08, recibida el 08 de setiembre de 2008, TELEFÓNICA solicitó a la Secretaría Técnica del TRASU se sirva conceder un plazo adicional de diez (10) días hábiles para efectos de presentar sus descargos.

Mediante Carta C.121-TRASU/2008, notificada el 12 setiembre de 2008, la Secretaría Técnica del TRASU concedió a TELEFÓNICA el plazo adicional de diez (10) días hábiles.

Mediante Resolución N° 1 de 5 de mayo de 2009, notificada el 12 de mayo de 2009, el TRASU resolvió sancionar a la empresa operadora con una multa equivalente a cincuenta y uno (51) UITs por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 47° del RGIS, determinando que en quince (15) de los veinticinco (25) expedientes analizados, se habría cometido la infracción. Estos expedientes son los siguientes:

1. 00150-2007/TRASU/GUS-RQJ
2. 00173-2007/TRASU/GUS-RQJ
3. 00235-2007/TRASU/GUS-RQJ
4. 00544-2007/TRASU/GUS-RQJ
5. 00632-2007/TRASU/GUS-RQJ
6. 00726-2007/TRASU/GUS-RQJ
7. 00780-2007/TRASU/GUS-RQJ
8. 00808-2007/TRASU/GUS-RQJ
9. 00860-2007/TRASU/GUS-RQJ
10. 00919-2007/TRASU/GUS-RQJ
11. 01152-2007/TRASU/GUS-RQJ
12. 00369-2008/TRASU/GUS-RQJ
13. 00436-2008/TRASU/GUS-RQJ
14. 00437-2008/TRASU/GUS-RQJ y
15. 00496-2008/TRASU/GUS-RQJ

Por escrito recibido por el OSIPTEL el 02 de junio de 2009, TELEFÓNICA interpuso recurso de reconsideración contra la mencionada Resolución N° 1 de 5 de mayo de 2009.

Mediante escritos de fechas 16 de junio y 15 de julio de 2009 respectivamente, TELEFÓNICA presentó dos ampliaciones al recurso de reconsideración.

Por Resolución N° 2 de 15 de julio de 2009, notificada el 22 de julio de 2009, el TRASU resolvió declarar fundado en parte el recurso de reconsideración, y confirmar la Resolución N° 1 en los demás extremos.

Por escrito de 17 de agosto de 2009, recibido por OSIPTEL el mismo día, TELEFÓNICA interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° 2 de 15 de julio de 2009.

Mediante Resolución N° 3 del 18 de agosto de 2009, el TRASU concedió el Recurso de Apelación interpuesto, elevando el expediente al Consejo Directivo del OSIPTEL.

Mediante Memorandum N 117-PD/2009, entregado el 18 de agosto del presente año, la Presidencia del Consejo Directivo solicitó a esta Gerencia Legal la elaboración del presente informe.

### III. VERIFICACION DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA:

De acuerdo al artículo 58° del RGIS, frente a la interposición de un recurso de apelación contra una sanción impuesta por el TRASU, el órgano competente para pronunciarse, luego de que los actuados sean elevados por dicho Tribunal, es el Consejo Directivo del OSIPTEL.

Por otro lado, el artículo 207° de la Ley del Procedimiento Administrativo General –Ley N° 27444, en lo sucesivo "la LPAG", establece que el término para la interposición de los recursos administrativos es de quince (15) días perentorios. Asimismo, el artículo 209° de la LPAG prescribe que el recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico.

En función a las normas citadas en los párrafos que anteceden, se deduce que para admitir y dar trámite al Recurso de Apelación presentado por TELEFÓNICA, deben concurrir los siguientes requisitos:

- a) Que se interponga contra la Resolución del TRASU a través de la cual se impuso la sanción o resolvió el recurso de reconsideración.
- b) Que se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho.
- c) Que se interponga en el plazo de quince (15) días, contados a partir de la notificación del acto o resolución que se pretende impugnar.

En la impugnación, TELEFÓNICA cuestiona la Resolución del TRASU N° 2 que resolvió el PAS iniciado contra por supuesta infracción al artículo 47° del RGIS. En consecuencia, se cumple con el primero de los requisitos enunciados.

Asimismo, como se profundizará más adelante, TELEFÓNICA cuestiona los criterios adoptados por el TRASU para imputarle la comisión de la infracción del artículo 47° del RGIS, la valoración de las pruebas realizada por el TRASU así como el supuesto incumplimiento de principios del procedimiento administrativo. Se evidencia, entonces, que el segundo requisito también ha sido observado.

Finalmente, según se advierte del cargo de notificación obrante en el Expediente N° 00002-2008/TRASU/GUS-PAS, la Resolución del TRASU N° 2 fue notificada el 22 de julio de 2009, en tanto que el Recurso de Apelación de TELEFÓNICA ingresó a la mesa de partes del OSIPTEL el 17 de agosto de 2009, es decir, dentro del plazo previsto en la norma; razón por la que el tercer requisito, igualmente, se entiende cumplido.

En virtud a lo anterior, deviene admisible y procedente en cuanto a su tramitación el Recurso de Apelación interpuesto por TELEFÓNICA.

### IV. FUNDAMENTOS DEL RECURSO DE APELACION:

Los principales fundamentos de la impugnación de TELEFÓNICA son los siguientes:

- TELEFÓNICA suspendió el servicio telefónico luego de concluido el procedimiento de reclamo de los siguientes casos: 00632-2007/TRASU/GUS-RQJ, 00860-2007/TRASU/GUS-RQJ y 00780-2007/TRASU/GUS-RQJ.
- TELEFÓNICA suspendió el servicio telefónico al amparo de las causales establecidas en el contrato de abonado (consumo anómalo) en los siguientes casos: 00437-2008/TRASU/GUS-RQJ, 00436-2008/TRASU/GUS-RQJ y 00496-2008/TRASU/GUS-RQJ.
- TELEFÓNICA suspendió el servicio telefónico por facturación impaga no apelada en el siguiente caso: 00544-2007/TRASU/GUS-RQJ.
- TELEFÓNICA suspendió el servicio telefónico por error en el procedimiento en los siguientes casos: 00235-2007/TRASU/GUS-RQJ, 00919-2007/TRASU/GUS-RQJ, 00369-2007/TRASU/GUS-RQJ y 00726-2007/TRASU/GUS-RQJ
- Que si bien el principio de tipicidad admite que la tipificación de la infracción llevada a cabo por norma con rango de ley puede ser complementada por una norma de carácter reglamentario, ello en modo alguno puede entenderse permitiendo que la disposición con rango de ley sea desnaturalizada vía reglamentaria.

Señala que la fundamentación realizada por el TRASU implica una interpretación extensiva del artículo 14° del Decreto Legislativo N° 716, la misma que desnaturaliza sus alcances, toda vez que pretende comprender dentro de dicho precepto supuestos no incluidos en la norma citada, lo que resulta contrario al ordenamiento.

Indica que el TRASU está pretendiendo interpretar los alcances del artículo 47°, segundo párrafo del RGIS, extendiendo a su vez la aplicación del artículo 14° del Decreto Legislativo N° 716 – norma que determina y limita los alcances de lo previsto en el artículo 47° del RGIS- a supuestos no recogidos por dicho precepto.

En ese sentido, indica que los reclamos formulados por los usuarios materia del presente PAS, no han sido condicionados, en cuanto a la presentación del reclamo ni en cuanto a la subsistencia del trámite ante la empresa operadora, al cumplimiento del pago previo bajo la aplicación de alguno de los supuestos previstos en el segundo párrafo del artículo 47° del RGIS.

En el supuesto incorrecto que la interpretación del TRASU sea aplicable, TELEFÓNICA no habría realizado la conducta que configuraría la supuesta infracción, porque las suspensiones al servicio prestado a los usuarios, se efectuaron luego de concluido el procedimiento de reclamación.

- La usuaria Carmen Rondón Murillo habría realizado uso indebido del servicio, detectado a través del consumo anómalo en las líneas contratadas, por lo que TELEFÓNICA estaba facultada por norma a suspender el servicio prestado.
- En caso de los usuarios Florabel Molina de Del Pino y Hula Betteta Espinoza la suspensión del servicio se produjo por error en el procedimiento, pero subsanó de manera espontánea e inmediata, por lo que solicita tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 55° del RGIS.

#### V. ANÁLISIS:

Seguidamente se procederá a analizar los fundamentos de derecho expuestos por

TELEFÓNICA:

#### V.1. EL TRASU HABRÍA VULNERADO EL PRINCIPIO DE TIPICIDAD APLICABLE A LA POTESTAD SANCIONADORA ADMINISTRATIVA AL PRETENDER SANCIONAR A TELEFÓNICA EN APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 47° DEL RGIS

TELEFÓNICA sustenta su afirmación:

- En *“la imposibilidad de calificar como infracción o de sancionar aquellas acciones u omisiones cometidas por un sujeto que no guarden una perfecta similitud con las diseñadas en los tipos legales”*, para lo cual se basa en lo señalado por Mestre Delgado.
- En que si el artículo 47° del RGIS hace referencia al artículo 14° del Decreto Legislativo N° 716 – Ley de Protección al Consumidor, no puede comprender dentro de dicho precepto, supuestos no incluidos en la norma citada.
- En que la finalidad de la norma (artículo 47° del RGIS) es cautelar (mediante la imposición de la prohibición mencionada) que la *“atención de los reclamos formulados por los consumidores o usuarios”* no se vea afectada, sujeta a condición, paralizada o impedida por la exigencia del pago previo de lo que es materia del reclamo. Sobre el particular, y atendiendo al tenor de la norma no sólo deberá entenderse como atención a los reclamos a la sola presentación del reclamo sino también la continuación del trámite del reclamo, siguiendo el debido procedimiento”.
- En que **“los reclamos formulados por los usuarios materia del presente procedimiento sancionador, no han sido supeditados o condicionados, en cuanto a la presentación del reclamo ni en cuanto a la subsistencia del trámite ante la empresa operadora, al cumplimiento del pago previo ni bajo la aplicación de ninguno de los supuestos previstos en el segundo párrafo del artículo 47° del RGIS. Por el contrario, las comunicaciones a que se refiere el TRASU constituyen requerimientos de pago, que, en resumen, no tienen incidencia alguna en la atención a los reclamos presentados por los usuarios del servicio ya se trate de la prestación de los mismos o de la pervivencia de su trámite”**.
- En que a criterio de TELEFÓNICA el objeto principal del artículo 47° del RGIS *“es cautelar la efectiva atención del reclamo presentado por el usuario, como manifestación del derecho de petición y el principio del debido procedimiento”*.
- En que las normas sancionadoras no se aplican por analogía.

Al respecto, cabe señalar que:

- En primer lugar, debemos señalar que no resulta correcto lo señalado por TELEFÓNICA sobre *“la imposibilidad de calificar como infracción o de sancionar aquellas acciones u omisiones cometidas por un sujeto que no guarden una perfecta similitud con las diseñadas en los tipos legales”*.
- En efecto, es imposible que exista una correspondencia matemática entre la conducta y el tipo, tal y como correctamente lo ha declarado el Tribunal Constitucional en la sentencia recaída en el expediente N° 010-2002-AI/TC, en donde señaló lo siguiente:

“Esta exigencia de “lex certa” no puede entenderse, sin embargo, en el sentido de exigir al legislador una claridad y precisión absoluta en la formulación de los conceptos legales. Ello no es posible,

- pues la naturaleza propia del lenguaje, con sus características de ambigüedad y vaguedad, admiten cierto grado de indeterminación, mayor o menor, según sea el caso. Ni siquiera las formulaciones más precisas, las más casuísticas y descriptivas que se puedan imaginar, llegan a dejar de plantear problemas de determinación en algunos de sus supuestos, ya que siempre poseen un ámbito de posible equivocidad. Por eso se ha dicho, con razón, que en esta materia no es posible aspirar a una precisión matemática por que éste escapa incluso a las posibilidades del lenguaje”.
- Por otro lado, cabe señalar que el propio autor citado por TELEFÓNICA (Mestre Delgado en la cita a pie de página N° 1 de su escrito de apelación) alude a la apertura de los tipos legales, en la medida en que *“no se infringe el principio de tipicidad cuando se emplean en la descripción del tipo conceptos jurídicos indeterminados, es decir, en los supuestos en que la definición del tipo interpone conceptos cuya delimitación permita un margen de apreciación, máxime en aquellos supuestos en que los mismos responden a la protección de bienes reconocidos en el contexto internacional en el que se inserta nuestra normativa constitucional”*.
  - Es así que, y sin perjuicio de que no identificamos en el presente caso un problema de tipicidad, este principio se aplica de distinta manera a la propuesta por TELEFÓNICA.
  - En relación a lo alegado por TELEFÓNICA en el sentido que el numeral 4) del artículo 230° de la LPAG condiciona la colaboración reglamentaria del OSIPTEL, simplemente cabe señalar que ello no es correcto.
  - En efecto, la LPAG establece lo siguiente:
 

**“Artículo 230.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

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

(...)

4. *Tipicidad.- Sólo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley permita tipificar por vía reglamentaria.*

(...)”
  - El supuesto en el que se encuentra OSIPTEL no es aquel en el que existe una ley que contempla las conductas infractoras y requiere la colaboración reglamentaria, sino que por el contrario, OSIPTEL puede tipificar las infracciones a través de su función normativa, pues así lo autoriza la propia LPAG en el texto citado cuando existe una norma que establezca expresamente dicha facultad.
  - En el caso del OSIPTEL la norma autoritativa está contenida en la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, que establece lo siguiente:

**“Artículo 24.- Facultad sancionadora y de tipificación**

24.1 OSIPTEL se encuentra facultado a tipificar los hechos u omisiones que configuran infracciones

*administrativas y a imponer sanciones en el sector de servicios públicos de telecomunicaciones, en el ámbito de su competencia y con las limitaciones contenidas en esta Ley.*

(...).”

- Es así que, el OSIPTEL tiene la facultad para tipificar infracciones de manera autónoma.
- En cuanto a la afirmación de TELEFÓNICA en el sentido que si el artículo 47° del RGIS hace referencia al artículo 14° del Decreto Legislativo N° 716 –Ley de Protección al Consumidor-, no pueden comprenderse dentro del artículo 47° supuestos distintos al artículo 14° del Decreto Legislativo N° 716, o lo que es lo mismo, aplicar analógicamente el referido texto; cabe en primer lugar señalar, que el OSIPTEL cuenta con función normativa que le permite tipificar infracciones sea en relación a supuestos contenidos en una norma con rango de Ley como es la Ley de Protección al Consumidor, o de manera independiente, siempre y cuando, claro está, actúe dentro de sus competencias.
- No obstante lo señalado, debemos precisar que los supuestos a que se contrae el segundo párrafo del artículo 47° del RGIS constituyen efectivamente supuestos vinculados al primer párrafo del artículo 47° del RGIS. En efecto, el artículo 47° del RGIS establece lo siguiente:

**“Artículo 47.-** *La empresa que transgrede mediante cualquier modalidad el Artículo 14 del Decreto Legislativo N° 716, incurrirá en infracción grave. A lo establecido en el presente artículo no es de aplicación el Artículo 55 de este Reglamento.*

*Entre otros supuestos, se consideran transgresiones a la norma a que se refiere el párrafo anterior, las suspensiones, cortes del servicio o la resolución del contrato de abonado, durante un procedimiento de reclamación en cualquier instancia, que no estén válidamente sustentados en una norma vigente; la utilización de modalidades que coaccionen al usuario por el no pago del monto reclamado; la exigencia indirecta de pago del monto reclamado; y, la no aceptación del pago del monto no reclamado.”*

- La referida norma contiene dos supuestos fundamentales, pero ambos referidos u orientados a la obtención del pago de la deuda por medios indebidos:

**Primer párrafo:** Se refiere al supuesto básico del condicionamiento que podrían hacer las empresas operadoras, a la recepción del reclamo. Por ejemplo, si la empresa X le indica al abonado que si no paga no se le recibirá el reclamo. Es evidente entonces que lo que se busca es evitar que las empresas prestadoras de servicios públicos, obtengan el pago por medios que no están permitidos, como la coacción indebida a través del condicionamiento a la recepción de reclamos.

**Segundo párrafo:** Se refiere a un supuesto distinto al primero, pero siempre referido al tema de la obtención del pago –como en el primer párrafo– por medios vedados. El supuesto a que se refiere este párrafo es aquel en que ya se aceptó el reclamo y en consecuencia, se encuentra en trámite el procedimiento en primera o segunda instancia, y se pretende condicionar el pago a través de uno de los mecanismos citados con carácter enunciativo (no taxativo) tales como las suspensiones, el corte del servicio o la resolución del contrato de abonado, en la medida en que dichas acciones no se encuentren válidamente sustentadas en una norma vigente.

- Una interpretación como la propuesta por TELEFÓNICA (lo que se condiciona en el segundo párrafo es la continuación del trámite del reclamo), simplemente vaciaría de contenido al segundo párrafo, puesto que una vez aceptados los reclamos, la empresa deberá resolverlos o de otro modo, operará la presunción de que los mismos han sido estimados, conforme a lo dispuesto por "Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones" aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD-OSIPTEL, en lo sucesivo "la Directiva", que señala:

**"Artículo 25 - Silencio Administrativo Positivo y Negativo**

*Ante las empresas operadoras: Si la empresa operadora no se hubiera pronunciado sobre el objeto del reclamo o sobre la reconsideración dentro de los plazos establecidos en esta Directiva, el usuario reclamante deberá considerar aceptado su reclamo o reconsideración por aplicación del silencio administrativo positivo.*

(...)"

- Es así que, recibido el reclamo la empresa operadora tiene que resolverlo puesto que de lo contrario operará el silencio administrativo positivo. Lo único que podría intentar una vez recibido el reclamo, a efectos de obtener el pago, es utilizar mecanismos de coacción ajenos al procedimiento, tales como los anteriormente señalados.
- Es entonces claro que, la prohibición de la aplicación del principio "paga primero y reclama después" tiene como claro propósito evitar que el usuario o consumidor, sea indebidamente coaccionado a realizar "el pago" (es eso lo que él quiere evitar porque considera que no corresponde y es eso lo que la empresa quiere obtener), siendo todos los mecanismos (contenidos en el primer y segundo párrafo del artículo 47° del RGIS) medios para obtener dicho fin.

Es así que, la interpretación realizada por el TRASU resulta a todas luces correcta.

**V.2. NIVEL DE DILIGENCIA EXIGIBLE A TELEFÓNICA**

Antes de entrar al análisis de los casos sobre los que versa el presente procedimiento, consideramos necesario dejar claramente establecido que al momento de evaluar si TELEFÓNICA ha incurrido en infracción o no, debe tenerse presente que TELEFÓNICA no es un lego en el sector de las telecomunicaciones y por ello el nivel de diligencia exigida debe ser alto, elemento que debe tomarse en cuenta para evaluar su responsabilidad.

De Palma Del Teso señala lo siguiente:

*"El grado de diligencia que se impone desde el Derecho Sancionador Administrativo estará en función de diversas circunstancias: a) tipo de actividad, pues ha de ser superior la diligencia exigible a quien desarrolla actividades peligrosas; b) actividades que deban ser desarrolladas por profesionales en la materia; o c) actividades que requieran previa autorización administrativa, lo que supondría no sólo la asunción de obligaciones singulares sino también el compromiso de ejercerlas con la máxima diligencia".*

(<sup>1</sup>)

Asimismo, Alejandro Nieto agrega lo siguiente:

*"Conste, por lo demás, que aquí hay que entender profesión en su sentido más lato, es decir, no sólo como actividad sometida a autorización sino incluso*

*como asunción voluntaria de una relación de sujeción especial, como es el caso de los titulares de un permiso de conducir, quienes tienen el deber de adecuar permanentemente sus conocimientos a la situación normativa de cada momento".* (<sup>2</sup>)

Es evidente que a un operador de la categoría e importancia de TELEFÓNICA, corresponde exigirle un nivel de diligencia alto.

**V.3. CASOS EN LOS QUE TELEFÓNICA ALEGA QUE SUSPENDIÓ EL SERVICIO TELEFÓNICO LUEGO DE CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMO**

V.2.1. Caso: Ana María Díaz Loayza. Servicio telefónico 054-271091 (Expediente N° 00632-2007/TRASU/GUS-RQJ)

La infracción al artículo 47° del RGIS ha quedado acreditada en atención a que ni en el procedimiento de queja, ni en el PAS, TELEFÓNICA ha probado que notificó a la señora Díaz Loayza los pronunciamientos respecto a los reclamos presentados el 1° de marzo de 2007 por la facturación del mes de enero de 2007, y el 24 de marzo por la facturación del mes de febrero de 2007. En consecuencia, la suspensión de su servicio no resultó justificada al existir un reclamo en trámite.

TELEFÓNICA alega que:

- Se le han extraviado los cargos de notificación y que en todo caso procedió a aplicar el silencio administrativo positivo por los meses de enero, febrero y marzo de 2007.
- No ha incurrido en infracción porque la suspensión del servicio realizada en el caso bajo comentario, se realizó luego de culminados los procedimientos de reclamo, puesto que TELEFÓNICA sí resolvió en los plazos establecidos, y en todo caso, las deficiencias en la notificación no invalidan el acto.

Al respecto, cabe señalar que:

- En primer lugar, debe señalarse que para un operador con el nivel de actividad que tiene TELEFÓNICA y la experiencia que tiene en el sector telecomunicaciones, resulta inaceptable que alegue sencillamente y sin mayor justificación que no encuentra los cargos de notificación.
- Por otro lado, en cuanto al argumento de TELEFÓNICA en el sentido que resolvió a tiempo y el que no haya notificado no afecta el valor de la resolución, simplemente cabe señalar que conforme a la LPAG, los actos surten efectos a partir del día siguiente a su notificación (<sup>3</sup>), en consecuencia, un acto que no ha sido notificado, para los efectos del presente caso, es equivalente a un acto que no ha sido emitido.
- Por otro lado, sobre la alegada aplicación del silencio administrativo positivo, dicha circunstancia no enerva la responsabilidad de TELEFÓNICA respecto de la suspensión del servicio, toda vez que el presente procedimiento

<sup>1</sup> DE PALMA DEL TESO, Ángeles. *El principio de culpabilidad en el derecho administrativo sancionador*. Tecnos, 1996, P. 142.

<sup>2</sup> NIETO, Alejandro. *Derecho Administrativo Sancionador*. Reimp. 2ª ed. Madrid: Tecnos, 2000, p. 370.

<sup>3</sup> Artículo 16° Eficacia del Acto Administrativo  
16.1 El acto administrativo es eficaz a partir de que la notificación legalmente realizada produce sus efectos, conforme a lo dispuesto en el presente capítulo.

administrativo lo que se sanciona es la conducta infractora, aún cuando el usuario haya visto satisfecha su pretensión en relación con la materia de su reclamo.

En consecuencia, la decisión del TRASU de considerar que se ha incurrido en infracción resulta correcta.

V.3.2. Caso: Domingo Quispe Dolmos. Servicio telefónico 084-271386 (Expediente N° 0860-2007/TRASU/GUS-RQJ)

La infracción ha quedado acreditada en la medida en que tanto en el procedimiento de queja como en el PAS, se ha probado que el señor Domingo Quispe Dolmos no fue debidamente notificado con la resolución que se pronunció sobre su reclamo presentado el 7 de marzo de 2007. En consecuencia, la suspensión de su servicio no resultó justificada al existir un reclamo en trámite.

TELEFÓNICA señala que:

- La resolución que se pronunció sobre el reclamo del abonado sí le fue notificada, pero que el TRASU invalidó el cargo de notificación indicando que en el mismo se consignó un código de ubigeo distinto.
- La Directiva no establece en el artículo 27° que se deba consignar el Código ubigeo para la validez de la notificación.
- Actuó de buena fe, porque la suspensión del servicio se produjo con la convicción y seguridad de que los procedimientos de reclamo habían concluido ya que la resolución de primera instancia había sido notificada oportunamente y el plazo de impugnación había vencido.
- No ha incurrido en infracción porque la suspensión del servicio realizada en el caso bajo comentario, se realizó luego de culminado el procedimiento de reclamo, puesto que TELEFÓNICA sí resolvió en los plazos establecidos, y en todo caso, las deficiencias en la notificación no invalidan el acto.

Al respecto, cabe señalar que:

- Conforme se desprende de la Resolución N° 1 de 5 de mayo de 2009, que se pronunció sobre este caso <sup>(4)</sup> no sólo se valoró la circunstancia de la no correspondencia del código de ubigeo, sino también el hecho de que en la constancia de notificación bajo puerta de 28 de agosto de 2007 (notificación realizada en un procedimiento en segunda instancia), las características de los inmuebles colindantes al domicilio del usuario, el color de la fachada y el número de suministro de luz exterior, difieren de las consignadas en la notificación practicada en el caso materia de análisis.
- Resulta correcto que el artículo 27° de la Directiva no obliga a consignar el código de ubigeo, pero conforme a lo señalado, el error incurrido al consignar el mismo no ha sido la única razón que ha llevado al TRASU a desconocer el valor de la notificación, pues también son fundamentales el hecho que el abonado haya denunciado que no recibió la notificación y por otro las discrepancias anotadas entre los datos de notificación.
- Es importante señalar que al interponer su recurso de apelación, TELEFÓNICA sólo cuestiona el aspecto referido al código ubigeo, por lo que convalidó lo señalado en la resolución impugnada sobre las discrepancias anotadas entre los cargos de notificación.
- En cuanto al argumento sobre la actuación de buena fe de TELEFÓNICA, cabe únicamente

remitirse al nivel de diligencia que un operador de la categoría de TELEFÓNICA debe tener, al momento de diseñar todos sus procesos, y en particular, de disponer lo necesario para que se practiquen correctamente las notificaciones.

- En relación a lo señalado sobre la diferencia entre el acto y su notificación, sólo corresponde que nos remitamos a lo señalado en el sub acápite anterior.

En consecuencia, la decisión del TRASU de considerar que se ha incurrido en infracción resulta correcta.

V.3.3. Caso: Primitiva Salazar Trillo Servicio telefónico 453-5335 (Expediente N° 0780-2007/TRASU/GUS-RQJ)

La infracción ha quedado acreditada en la medida en que tanto en el procedimiento de queja como en el PAS, se ha probado que la señora Primitiva Salazar Trillo no fue debidamente notificada con la resolución que se pronunció sobre su reclamo presentado el 23 de mayo de 2007. En consecuencia, la suspensión de su servicio no resultó justificada al existir un reclamo en trámite.

TELEFÓNICA señala que:

- El TRASU invalidó el cargo de notificación de 31 de mayo de 2007 indicando que los datos consignados en él difieren sustancialmente de los de otro cargo de notificación del mismo cliente en otro expediente.
- Actuó de buena fe, porque la suspensión del servicio se produjo con la convicción y seguridad de que los procedimientos de reclamo habían concluido ya que la resolución de primera instancia había sido notificada oportunamente y el plazo de impugnación había vencido.
- No ha incurrido en infracción porque la suspensión del servicio realizada en el caso bajo comentario, se realizó luego de culminado el procedimiento de reclamo, puesto que TELEFÓNICA sí resolvió en los plazos establecidos, y en todo caso, las deficiencias en la notificación no invalidan el acto.

Al respecto cabe señalar que:

- Sobre los argumentos relativos a su actuación de buena fe y a la diferencia entre el acto y su notificación, ya nos hemos pronunciado por lo que nos remitimos a lo anteriormente señalado.
- Al interponer su recurso de apelación, TELEFÓNICA no ha cuestionado la decisión del TRASU en lo relativo a la invalidación del cargo de notificación de 31 de mayo de 2007 en atención a que los datos consignados en él difieren sustancialmente de los de otro cargo de notificación del mismo cliente en otro expediente.

<sup>4</sup> El caso materia de comentario no fue analizado en la resolución materia de apelación, puesto que al interponerse el recurso de reconsideración no se adjuntó nueva prueba respecto al mismo.

En consecuencia, la decisión del TRASU de considerar que se ha incurrido en infracción resulta correcta.

**V.4. CASOS EN LOS QUE TELEFÓNICA SUSPENDIÓ EL SERVICIO TELEFÓNICO AL AMPARO DE LAS CAUSALES ESTABLECIDAS EN EL CONTRATO DE ABONADO (CONSUMO ANÓMALO).**

V.4.1. Caso: Carmen Esther Rondón Murillo. Servicio telefónico 054-253228 (Expediente N° 0437-2008/TRASU/GUS-RQJ)

V.4.2. Caso: Carmen Esther Rondón Murillo en Representación de Directores Asociados S.A. Servicio telefónico 054-275691 (Expediente N° 00436-2008/TRASU/GUS-RQJ)

V.4.3. Caso: Carmen Ester Rondón Murillo en Representación de Directores Asociados S.A. Servicio telefónico 054-255070 (Expediente N° 00496-2008/TRASU/GUS-RQJ)

En atención a que la problemática en estos 3 casos es exactamente la misma, se analizarán de manera conjunta.

La infracción ha quedado acreditada en la medida en que tanto en los procedimientos de queja como en el PAS, se ha probado que a la señora Carmen Esther Rondón Murillo y a Directores Asociados S.A. se les suspendió el servicio, sin contar con la debida justificación, no obstante tener reclamos en trámite.

TELEFÓNICA señala que:

- De conformidad con lo dispuesto por las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobadas por Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL, en lo sucesivo "las Condiciones de Uso": "en ningún caso el abonado y/o usuario podrá hacer uso fraudulento del servicio".
- De conformidad con lo dispuesto por el artículo 129° del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, "Son derechos del concesionario (...) Verificar que sus abonados o usuarios no hagan mal uso de los servicios que les preste".
- En atención a razones objetivas habría decidido suspender los servicios de la señora Carmen Ester Rondón Murillo y de Directores Asociados S.A. por incurrir en supuestos de consumo anómalo del servicio.
- El consumo anómalo no puede probarse de forma directa sino por medio de indicios, que en este caso han consistido en un tráfico excesivo y en el monitoreo de las líneas.
- No se explica cómo un mismo usuario, "persona natural" se vea beneficiado con el uso de 21 líneas telefónicas, llegando a ocasionar un perjuicio económico de S/.50 000,00 a la empresa (deuda que se mantiene impaga en atención a los reclamos pendientes), repercutiendo a fin de cuentas en la prestación del servicio brindado a terceros.
- La referida suspensión se produjo al amparo de la cláusula del Contrato de Abonado que prevé la suspensión por consumo anómalo.

Al respecto, cabe señalar que:

- Efectivamente ni el abonado ni el usuario podrán hacer un uso fraudulento del servicio y es un derecho de TELEFÓNICA y de los demás operadores, verificar que sus abonados o usuarios no hagan mal uso de los servicios que les preste.

- Sin embargo, también es importante tener presente que el Tribunal Constitucional ha establecido que el OSIPTEL tiene encomendado un deber especial de protección que debe ejercerse por sus órganos resolutivos ante la posibilidad de pactos que no se adecúen al marco constitucional vigente <sup>(5)</sup>:

*"22. Ante este tipo de situaciones [en las que resulta más que evidente que determinados contenidos insertos en ese tipo de convenios, no podrían ser aceptados en términos normales de un sujeto libre e igual, a no ser que la imposición por uno de ellos sea aceptada por razones de necesidad por el sujeto social más débil], la cuestión a plantear es: O se hace abstracción de aquella situación que presenta la realidad, so pretexto de garantizarse el modo como se ha venido entendiendo el tráfico entre privados, con el resultado de aceptar que los derechos fundamentales pueden ser [y de hecho son] vulnerados por los grupos sociales con dominium, o se afirma que ni siquiera garantizándose el modo como se ha venido entendiendo el tráfico entre privados, es posible consentir que, en esas relaciones, los derechos fundamentales se desconozcan.*

*La respuesta de un Tribunal comprometido con la defensa de los derechos fundamentales no puede ser otra que afirmar que los derechos también vinculan a los privados, de modo que, en las relaciones que entre ellos se puedan establecer, éstos están en el deber de no desconocerlos. Por cierto, no se trata de una afirmación voluntarista de este Tribunal, sino de una exigencia que se deriva de la propia Norma Suprema, en cuyo artículo 103° enfáticamente ha señalado que constitucionalmente es inadmisibles el abuso del derecho.*

*Para el Tribunal Constitucional es claro que los acuerdos contractuales, incluso los suscritos en ejercicio de la autonomía privada y la libertad contractual de los individuos, no pueden contravenir otros derechos fundamentales, puesto que, por un lado, el ejercicio de la libertad contractual no puede considerarse como un derecho absoluto y, de otro, pues todos los derechos fundamentales, en su conjunto, constituyen, como tantas veces se ha dicho aquí, ni más ni menos, el orden material de valores en los cuales se sustenta todo el ordenamiento jurídico peruano.*

*23. Ello es particularmente evidente en aquellas situaciones en donde, pese a haberse suscrito convenios entre particulares, una de las partes ha aceptado ciertos términos contractuales que, de no haber mediado la necesidad de obtener un bien o la prestación de un servicio, entre otros supuestos, no habría aceptado, por constituir notoriamente una irrazonable autorrestricción del ejercicio de sus derechos fundamentales (v.g. el ejercicio de la dimensión negativa de la libertad contractual, esto es, desvincularse del contrato por el incumplimiento de las obligaciones contraídas por el otro contratante).*

*En esos casos, dado que se presentan relaciones contractuales en las que es patente la existencia de una heteronomía, esto es, una pérdida efectiva de autonomía privada por una de las partes, los derechos fundamentales, en su dimensión institucional y como sistema de valores materiales del ordenamiento, pueden y deben servir de fundamento para defenderse contra las consecuencias del propio hacer, es decir, que*

<sup>5</sup> Sentencia de 24 de marzo de 2004 recaída en el Expediente N° 0858-2003-AA/TC, procedente de Huánuco, iniciado por Eyley Torres Del Águila.

pueden lícitamente invocarse en la protección frente a sí mismos.

Al lado de esa invocación de la protección de sí mismos recae sobre los órganos del Estado la obligación de restaurar el equilibrio perdido a consecuencia de una relación de desigualdad, y de proteger los derechos fundamentales como sistema material de valores. También en estos casos, como lo ha afirmado el Tribunal Constitucional Federal Alemán, existe una obligación de protección de los derechos fundamentales (BverfGE 81, 242 (256)).

Sólo que, en este supuesto, el deber especial de protección de los derechos no se traduce en una protección frente a terceros [como es el caso de lo desarrollado en el fundamento 3 de esta sentencia], sino de una labor garantista de los mismos órganos estatales frente a las restricciones de los derechos y libertades fundamentales aceptadas voluntariamente por la parte contratante más débil, es decir, en aquellos casos en los que los presupuestos funcionales de la autonomía privada no están suficientemente garantizados.”

- La Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, Ley N° 29158 establece lo siguiente:

**“Artículo 32.- Organismos Reguladores**  
 Los Organismos Reguladores:

(...)

7. Defienden el interés de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley.”

- Ante situaciones como estas el OSIPTEL no puede mantenerse en una situación pasiva y por el contrario, debe asumir un rol protector del derecho de los abonados y usuarios.
- Las razones que TELEFÓNICA alega como objetivas para haber procedido a la suspensión, no lo son a criterio del OSIPTEL y por el contrario, a efectos de garantizar su derecho a la defensa, el OSIPTEL le ha solicitado específicamente que aporte el material probatorio que efectivamente, y de manera objetiva, acredite el consumo fraudulento, y TELEFÓNICA no ha cumplido con entregarlo.
- No es correcta la afirmación de TELEFÓNICA en el sentido que el consumo anómalo sólo pueda probarse por medios indiciarios, puesto que el OSIPTEL le ha propuesto una serie de elementos probatorios que prueban de manera objetiva y directa, el consumo anómalo, tales como son:
  - a) El Acta Notarial que acredite que se realizó la llamada de investigación a los servicios en cuestión.
  - b) Grabación de Voz correspondiente que acredite el uso indebido.
  - c) Acta de Verificación efectuada en el domicilio de instalación, suscrita por el representante de la empresa, donde se indique expresamente qué tipo de uso corresponde a los servicios telefónicos, la misma que podrá contener reproducciones fotográficas de considerarlo pertinente.

Por ejemplo, a través de la grabación de voz, se puede acreditar que el consumo que se le está dando al servicio telefónico es distinto al contratado.

- Si la señora Carmen Ester Rondón Murillo directamente y como representante de Directores Asociados S.A., tiene diversas líneas y presenta sendos reclamos, TELEFÓNICA no tiene por qué presumir que su intención es evitar el pago injustificadamente.

- En el procedimiento tendiente a la suspensión del servicio telefónico, le es aplicable a TELEFÓNICA la LPAG, tal y como lo establece el artículo I de su Título Preliminar:

**“Artículo I.- Ámbito de aplicación de la ley**

La presente Ley será de aplicación para todas las entidades de la Administración Pública.

Para los fines de la presente Ley, se entenderá por “entidad” o “entidades” de la Administración Pública:

(...)

8. Las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado, conforme a la normativa de la materia.”

- De este modo, en sus relaciones con sus usuarios TELEFÓNICA tal como lo exige al OSIPTEL cuando se relaciona con éste, debe también respetar el principio de imparcialidad, de modo que no se discrimine a administrado alguno, y se les otorgue tratamiento y tutela igualitarios frente al procedimiento (6).
- En cuanto al contrato de abonado a que se refiere TELEFÓNICA debe señalarse que a criterio del OSIPTEL lo señalado en la cláusula quinta no protege adecuadamente los intereses de los abonados y usuarios, y no cuenta hasta la fecha con la aprobación del OSIPTEL.
- Es así que, en última instancia es al OSIPTEL, y no a TELEFÓNICA a quien corresponde determinar los criterios objetivos para determinar cuándo un consumo es anómalo o no, y habilitar la suspensión del servicio.

En consecuencia, la decisión del TRASU de considerar que se ha incurrido en infracción resulta correcta.

**V.5. CASO EN EL QUE TELEFÓNICA SUSPENDIÓ EL SERVICIO TELEFÓNICO POR FACTURACIÓN IMPAGA NO APELADA.**

V.5.1. Caso: Yolanda Sotomayor Rojas. Servicio telefónico 472-4922 (Expediente N° 00544-2007/TRASU/GUS-RQJ)

La infracción no ha quedado acreditada en la medida en que en el PAS TELEFÓNICA probó que sí existió justificación para proceder a la suspensión del servicio telefónico de la señora Yolanda Sotomayor Rojas.

TELEFÓNICA señala que:

- La suspensión del servicio de 2 de mayo de 2007 estuvo sustentada en la deuda impaga del recibo del mes de enero de 2007, cuyo plazo para impugnar venció el 23 de marzo de 2007, 15 días después de notificada.
- El hecho que la abonada haya presentado un reclamo por el recibo del mes de febrero de

6 Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.5. Principio de imparcialidad.- Las autoridades administrativas actúan sin ninguna clase de discriminación entre los administrados, otorgándoles tratamiento y tutela igualitarios frente al procedimiento, resolviendo conforme al ordenamiento jurídico y con atención al interés general.

(...)\*



2007 no invalida ni impide la suspensión del servicio ante la falta de pago del recibo del mes de enero de 2007, ya que la Directiva de Reclamos no prohíbe la suspensión del servicio si existe un título válido (constituyéndolo en este caso el hecho que no se haya pagado el recibo de enero no obstante haber quedado consentida la resolución de primera instancia).

Al respecto cabe señalar que:

- Es muy importante dejar claramente establecido que la razón por la que la queja interpuesta en su oportunidad por la señora Yolanda Sotomayor Rojas, fue declarada fundada, fue porque TELEFÓNICA atribuyó la suspensión a una razón equivocada, por un error que la propia TELEFÓNICA reconoció al presentar sus descargos a través de la Carta N° DR-067-C-077/DS-08 de 22 de julio de 2008, en los términos siguientes:

*“Sin embargo, debido a una imprecisión involuntaria se indicó a su Tribunal que la suspensión se efectuó por la no impugnación de la resolución que resuelve el reclamo de la facturación del mes de febrero, cuando en realidad conforme procedemos a sustentar la suspensión se efectuó por la deuda que mantenía del recibo del mes de enero 2007”.*

- En el presente caso fue el error de TELEFÓNICA el que ha originado que el abonado presente una queja, que la misma sea tramitada por el TRASU y sea declarada fundada y que se haya iniciado un PAS por el mismo.
- A efectos de determinar la comisión de la infracción, es irrelevante (salvo que el tipo así lo haya establecido) que exista intencionalidad. Es por ello que cuando TELEFÓNICA alega que suspendió el servicio de buena fe porque creía que existían razones para ello, y no las hay, corresponde la imposición de una sanción.
- Igualmente, si como en el presente caso, TELEFÓNICA suspende aunque por una creencia incorrecta, pero existiendo en los hechos la debida justificación, consideramos que no corresponde la aplicación de una sanción por el artículo 47° del RGIS.

En consecuencia, la decisión del TRASU de considerar que se ha incurrido en infracción no resulta correcta.

#### **V.6. CASOS EN LOS QUE TELEFÓNICA SUSPENDIÓ EL SERVICIO TELEFÓNICO POR ERROR EN EL PROCEDIMIENTO.**

##### V.6.1. Caso: Francisca Cristina Begazo de Bedoya. Servicio telefónico 222-2138 (Expediente N° 0235-2007/TRASU/GUS-RQJ)

La infracción ha quedado acreditada en la medida en que tanto en el procedimiento de queja como en el PAS, se ha probado que el servicio telefónico de la señora Francisca Cristina Begazo de Bedoya fue suspendido no obstante existir un procedimiento de reclamo en trámite.

En el presente caso se tramitó las quejas presentadas por la señora Francisca Cristina Begazo de Bedoya los días 12 y 13 de febrero de 2007 por falta de respuesta al reclamo de 11 de diciembre de 2006 –por la no asignación de minutos- y por suspensión de su servicio telefónico 222-2138, toda vez que la suspensión se había realizado a pesar de tener reclamo en trámite.

TELEFÓNICA señaló que:

- El reclamo fue tramitado como reporte de calidad.
- Considera que no debe desconocerse la realidad de los hechos que demuestra que nunca tuvieron la intención de suspender el servicio mientras existía un reclamo en trámite.

Al respecto cabe señalar que:

- Conforme lo indicado por el TRASU en la Resolución N° 1, el reclamo presentado por la señora Francisca Cristina Begazo de Bedoya no podía ser tramitado como reclamo por calidad, debido a que por su naturaleza corresponde a un cuestionamiento de la renta mensual, por lo que debió ser tramitado como un reclamo por facturación.
- Corresponde reiterar lo afirmado por el TRASU, en el sentido que el error en la tramitación del reclamo o el error en la suspensión del servicio de los usuarios es responsabilidad de TELEFÓNICA pues a ella corresponde implementar la infraestructura y los sistemas adecuados que le permitan contar con la información necesaria para que el servicio no se vea afectado injustificadamente.
- Igualmente, cabe remitirnos a lo anteriormente señalado sobre el nivel de diligencia exigible a TELEFÓNICA.
- Finalmente, en cuanto al presente caso se refiere, debemos reiterar que la falta de intencionalidad no es relevante a efectos de determinar si se ha incurrido en el supuesto infractor.

En consecuencia, la decisión del TRASU de considerar que se ha incurrido en infracción resulta correcta.

##### V.6.2. Caso: Florabel Molina de Del Pino. Servicio telefónico 066-319957 (Expediente N° 0919-2007/TRASU/GUS-RQJ)

La infracción ha quedado acreditada en la medida en que tanto en el procedimiento de queja como en el PAS, se ha probado que el servicio telefónico de la señora Florabel Molina de Del Pino fue suspendido no obstante existir un procedimiento de reclamo en trámite.

TELEFÓNICA señaló que:

- El 18 de julio de 2007, la cliente presentó reclamo parcial por las facturaciones de junio y julio de 2007.
- El lunes 6 de agosto de 2007 se ejecutó la suspensión del servicio por los conceptos no reclamados, no obstante que el cliente había cancelado esos montos el viernes 3 de agosto de 2007, cuando la orden de corte ya la habían generado el mismo día a tempranas horas.
- La suspensión no se produjo por los montos reclamados sino por los montos no reclamados.

Al respecto, cabe señalar que:

- Conforme lo señalado por el TRASU en su Resolución N° 1: “el 06 de agosto de 2007 se ejecutó la suspensión del servicio según el Histórico de Cortes y Reconexiones, del cual se puede colegir que la “Orden del corte” y la “Ejecución del corte” se registran el mismo día –seis de agosto-, es decir, cuando ya había sido cancelada la parte no reclamada de los recibos de junio y julio de dos mil siete”.

- TELEFÓNICA no ha aportado prueba alguna en su escrito de apelación a efectos de refutar la afirmación del TRASU.

En consecuencia, la decisión del TRASU de considerar que se ha incurrido en infracción resulta correcta.

V.6.3. Caso: Hula Edelmira Beteta Espinoza. Servicio telefónico 452-2923 (Expediente N° 0369-2008/TRASU/GUS-RQJ)

La infracción ha quedado acreditada en la medida en que tanto en el procedimiento de queja como en el PAS, se ha probado que el servicio telefónico de la señora Hula Edelmira Beteta Espinoza fue suspendido no obstante existir un procedimiento de reclamo en trámite.

TELEFÓNICA señala que:

- Sus sistemas de facturación y cobranza son automáticos y se encuentran programados con los plazos legales establecidos para resolver los reclamos en primera y segunda instancia.
- En el presente caso, erróneamente se consignó el número de servicio telefónico del cliente Hula Edelmira Betteta Espinoza, en el procedimiento de otro cliente que no había interpuesto recurso alguno y habiendo culminado el plazo para presentar recursos impugnativos, el sistema procedió al corte automáticamente el 24 de abril de 2008.
- Del Registro de Cortes y Reconexiones se aprecia que el servicio fue suspendido el 24 de abril de 2008 y reconectado el 26 de abril de 2008, es decir, un día posterior a la presentación del escrito de queja de 25 de abril de 2008.
- Es aplicable el artículo 55° del RGIS que dispone la posibilidad de condonar el monto de las sanciones en el caso de subsanación espontánea.

Al respecto, cabe señalar que:

- TELEFÓNICA simplemente alega que cometió un error, sin justificar de forma alguna las circunstancias que lo generaron.
- Anteriormente se ha hecho referencia al grado de diligencia que debe esperarse de un operador de la envergadura de TELEFÓNICA, por lo que simplemente cabe remitirnos a lo ahí señalado.
- Finalmente, cabe señalar que el artículo 55° del RGIS está expresamente excluido por el artículo 47° del RGIS en atención a la gravedad de la infracción.

En consecuencia, la decisión del TRASU de considerar que se ha incurrido en infracción resulta correcta.

V.6.4. Caso: César Acleto Osorio. Servicio telefónico 436-3322 (Expediente N° 0726-2007/TRASU/GUS-RQJ)

La infracción ha quedado acreditada en la medida en que tanto en el procedimiento de queja como en el PAS, se ha probado que el servicio telefónico del señor César Acleto Osorio fue suspendido no obstante existir un procedimiento de reclamo en trámite.

TELEFÓNICA señala que:

- El 7 de mayo de 2007, el cliente presentó reclamos por las facturaciones de los meses de marzo y abril de 2007, los mismos que fueron

resueltos el 8 de mayo de 2007, y notificados el 14 de mayo de 2007.

- Por error fue ingresado el recurso de apelación de 4 de junio de 2007 sólo con respecto a uno de los reclamos, recién el 26 de junio de 2007, lo que motivó el corte del día 11 de junio de 2007.
- Se trató de un error humano al momento de registrar el recurso de apelación, y por ello los sistemas sólo ejecutaron y suspendieron el servicio antes del ingreso de la interposición del recurso.

Al respecto, cabe señalar que:

- Conforme lo anteriormente indicado, corresponde a TELEFÓNICA implementar la infraestructura y los sistemas adecuados que le permitan contar con la información necesaria para que el servicio no se vea afectado injustificadamente.
- Cabe remitirnos a lo anteriormente señalado sobre el nivel de diligencia exigible a TELEFÓNICA.

En consecuencia, la decisión del TRASU de considerar que se ha incurrido en infracción resulta correcta.

**V.7. INCIDENCIA DE LA ESTIMACIÓN PARCIAL DE LOS FUNDAMENTOS DE TELEFÓNICA EN LA RESOLUCIÓN A EXPEDIRSE POR EL CONSEJO DIRECTIVO**

Finalmente, en cuanto a la incidencia de la estimación parcial de los fundamentos de TELEFÓNICA al considerar que en el caso de la señora Yolanda Sotomayor Rojas titular del servicio telefónico 472-4922 (Expediente N° 00544-2007/TRASU/GUS-RQJ) no se ha incurrido en infracción, simplemente cabe señalar que no existiría ninguna en la medida en que de la lectura del artículo 47° del RGIS se desprende que la tipificación ahí establecida contempla la posibilidad de sancionar una sola infracción, sin perjuicio de la importancia particular que el legislador le ha atribuido a dicho tipo de infracción de modo que no se permite la condonación de la falta, lo que acredita que éste es un tema más cualitativo que cuantitativo.

Lo anterior es sin perjuicio de que el monto determinado como multa para TELEFÓNICA es el menor del rango aplicable.

**VI. PUBLICACIÓN**

Asimismo, el artículo 33° de la Ley N° 27336 señala que *"Las resoluciones que impongan sanciones por la comisión de infracciones graves o muy graves serán publicadas en el diario oficial El Peruano, cuando hayan quedado firmes, o se haya causado estado en el procedimiento administrativo"* por lo que corresponde disponer su publicación.

**VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:**

Por los fundamentos antes expuestos, se recomienda declarar infundado el Recurso de Apelación presentado por Telefónica del Perú S.A.A. contra la Resolución del TRASU N° 2 del 15 de julio de 2009, y por tanto, confirmar la sanción de multa impuesta.

Con el presente adjuntamos el proyecto de resolución correspondiente.

Atentamente,

**ALBERTO AREQUIPEÑO TÁMARA**  
GERENTE LEGAL

**EXPEDIENTE N° 00002-2008/TRASU/GUS-PAS  
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO  
SANCIONADOR**

Lima, 15 de julio de 2009

EMPRESA OPERADORA : TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	
MATERIA	: Recurso de Reconsideración contra la Resolución N° 1 del Expediente Administrativo Sancionador N° 0002-2008/TRASU/GUS-PAS.
INFORME	: Informe N° 019-ST/2009 de fecha 7 de julio de 2009.

**VISTO:**

El recurso de Reconsideración interpuesto por TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A., en adelante LA EMPRESA OPERADORA, contra la Resolución N° 1 de fecha 05 de mayo de 2009 emitida en el Expediente Administrativo Sancionador N° 0002-2008/TRASU/GUS-PAS, que resuelve sancionar a LA EMPRESA OPERADORA con una multa equivalente a cincuenta y uno (51) Unidades Impositivas Tributarias, por haber suspendido el servicio telefónico durante un procedimiento de reclamo en trámite no estando válidamente sustentado en una norma vigente<sup>1</sup>, en los expedientes:

1. 00150-2007/TRASU/GUS-RQJ
2. 00173-2007/TRASU/GUS-RQJ
3. 00235-2007/TRASU/GUS-RQJ
4. 00544-2008/TRASU/GUS-RQJ
5. 00632-2008/TRASU/GUS-RQJ
6. 00726-2008/TRASU/GUS-RQJ
7. 00780-2007/TRASU/GUS-RQJ
8. 00808-2007/TRASU/GUS-RQJ
9. 00860-2007/TRASU/GUS-RQJ
10. 00919-2007/TRASU/GUS-RQJ
11. 01152-2007/TRASU/GUS-RQJ
12. 00369-2008/TRASU/GUS-RQJ
13. 00436-2008/TRASU/GUS-RQJ
14. 00437-2008/TRASU/GUS-RQJ
15. 00496-2008/TRASU/GUS-RQJ

**I. ANTECEDENTES**

1.1. Mediante carta notificada el 23 de junio de 2008, el Órgano Instructor puso en conocimiento de LA EMPRESA OPERADORA la Carta de Intento de Sanción N° C.085-TRASU/2008 por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 47° del RGIS, la cual se sustenta en el hecho de haber suspendido el servicio telefónico de los usuarios durante un procedimiento de reclamo en trámite no estando válidamente sustentado en una norma vigente<sup>2</sup>. Asimismo, se otorgó a LA EMPRESA OPERADORA el plazo de diez (10) días hábiles, para la presentación de sus descargos, los mismos que fueron presentados mediante carta recibida el 22 de septiembre de 2008.

1.2. Mediante Resolución N° 1 de fecha 05 de mayo de 2009 notificada el 12 de mayo de 2009, el TRASU resolvió sancionar a LA EMPRESA OPERADORA con una multa equivalente a cincuenta y uno (51) UIT<sup>3</sup>.

1.3. Mediante comunicación de fecha 02 de junio de 2009, LA EMPRESA OPERADORA interpuso recurso de Reconsideración contra la mencionada Resolución N° 1 emitida el 05 de mayo de 2009.

1.4. Mediante comunicaciones de fecha 16 de junio y 15 de julio de 2009, LA EMPRESA OPERADORA presentó dos ampliaciones al recurso de Reconsideración.

**II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR**

**2.1. NORMAS APLICABLES**

Las normas aplicables en el presente procedimiento

administrativo sancionador son las siguientes:

- a) Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, Ley N° 27336 (en adelante Ley de Facultades del OSIPTEL).
- b) Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por el Decreto Supremo N° 020-2007-MTC (en adelante TUO del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones).
- c) Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 002-99-CD/OSIPTEL (en adelante RGIS).
- d) Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL (en adelante Directiva de Reclamos).
- e) Resolución N° 0116-2003-CD/OSIPTEL, Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante Condiciones de Uso).
- f) Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante LPAG).

**2.2. FUNDAMENTOS DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN**

El recurso de Reconsideración<sup>4</sup> fue interpuesto por LA EMPRESA OPERADORA el 02 de junio de 2009, es

<sup>1</sup> Por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 47° de la Resolución de Consejo Directivo N° 002-99-CD/OSIPTEL, que aprobó el Reglamento General de Infracciones y Sanciones.

<sup>2</sup> Respecto de los siguientes expedientes: 1. N° 00116-2007/TRASU/GUS-RQJ, 2. N° 00150-2007/TRASU/GUS-RQJ, 3. N° 00173-2007/TRASU/GUS-RQJ, 4. N° 00235-2007/TRASU/GUS-RQJ, 5. N° 00286-2007/TRASU/GUS-RQJ, 6. N° 00360-2007/TRASU/GUS-RQJ, 7. N° 00535-2007/TRASU/GUS-RQJ, 8. N° 00544-2007/TRASU/GUS-RQJ, 9. N° 00576-2007/TRASU/GUS-RQJ, 10. N° 00632-2007/TRASU/GUS-RQJ, 11. N° 00726-2007/TRASU/GUS-RQJ, 12. N° 00780-2007/TRASU/GUS-RQJ, 13. N° 00808-2007/TRASU/GUS-RQJ, 14. N° 00860-2007/TRASU/GUS-RQJ, 15. N° 00919-2007/TRASU/GUS-RQJ, 16. N° 01152-2007/TRASU/GUS-RQJ, 17. N° 01213-2007/TRASU/GUS-RQJ, 18. N° 00285-2008/TRASU/GUS-RQJ, 19. N° 00311-2008/TRASU/GUS-RQJ, 20. N° 00369-2008/TRASU/GUS-RQJ, 21. N° 00411-2008/TRASU/GUS-RQJ, 22. N° 00436-2008/TRASU/GUS-RQJ, 23. N° 00437-2008/TRASU/GUS-RQJ, 24. N° 00496-2008/TRASU/GUS-RQJ y 25. N° 00514-2008/TRASU/GUS-RQJ.

<sup>3</sup> Respecto de los siguientes expedientes: 1. N° 00150-2007/TRASU/GUS-RQJ, 2. N° 00173-2007/TRASU/GUS-RQJ, 3. N° 00235-2007/TRASU/GUS-RQJ, 4. N° 00544-2008/TRASU/GUS-RQJ, 5. N° 00632-2008/TRASU/GUS-RQJ, 6. N° 00726-2008/TRASU/GUS-RQJ, 7. N° 00780-2007/TRASU/GUS-RQJ, 8. N° 00808-2007/TRASU/GUS-RQJ, 9. N° 00860-2007/TRASU/GUS-RQJ, 10. N° 00919-2007/TRASU/GUS-RQJ, 11. N° 01152-2007/TRASU/GUS-RQJ, 12. N° 00369-2008/TRASU/GUS-RQJ, 13. N° 00436-2008/TRASU/GUS-RQJ, 14. N° 00437-2008/TRASU/GUS-RQJ y 15. N° 00496-2008/TRASU/GUS-RQJ.

<sup>4</sup> **Artículo 208°.- Recurso de reconsideración**  
*El recurso de reconsideración se interpondrá ante el mismo órgano que dictó el primer acto que es materia de la impugnación y deberá sustentarse en nueva prueba. En los casos de actos administrativos emitidos por órganos que constituyen única instancia no se requiere nueva prueba. Este recurso es opcional y su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.*

decir, dentro del plazo establecido<sup>5</sup> por la LPAG para ejercer el derecho de contradicción administrativa. Dicha impugnación tiene por finalidad cuestionar el acto administrativo emitido mediante la Resolución N° 1 del procedimiento administrativo sancionador seguido en el expediente N° 0002-2008/TRASU/GUS/GUS-PAS.

Como nueva prueba que sustenta el recurso de reconsideración, LA EMPRESA OPERADORA ofrece:

- **Anexo 1-A:** Histórico de cortes y reconexiones del servicio telefónico N° 543 1491 (expediente N° 0150-2007/TRASU/GUS-RQJ).
- **Anexo 1-B:** Cargo de notificación de fecha 07 de diciembre de 2006 de la resolución N° RES-767-R-A-063408-06-P de fecha 30 de noviembre de 2006 (expediente N° 0173-2007/TRASU/GUS-RQJ).
- **Anexo 1-C:** Registro del Sistema de Cobranzas - Consulta de Facturas del servicio telefónico N° 472-4922 (expediente N° 0544-2007/TRASU/GUS-RQJ).
- **Anexo 1-D:** Ajustes por los meses de marzo y abril del servicio telefónico N° 436-3322 (expediente N° 0726-2007/TRASU/GUS-RQJ).
- **Anexo 1-E:** Formulario de reclamos por los meses de junio y julio 2007, correspondiente al servicio telefónico N° 066-31957 (expediente N° 0919-2007/TRASU/GUS-RQJ).
- **Anexo 1-F:** Histórico de cortes y reconexiones del servicio telefónico N° 066319957 (expediente N° 0919-2007/TRASU/GUS-RQJ).
- **Anexo 1-G:** Registro de cortes y reconexiones del servicio telefónico N° 452-2923 (expediente N° 0369-2008/TRASU/GUS-RQJ).
- **Anexo 1-H:** Histórico de cortes y reconexiones del servicio telefónico N° 054-275691 (expediente N° 0436-2008/TRASU/GUS-RQJ).
- **Anexo 1-I:** Ajustes por los meses de febrero y marzo de 2008 del servicio telefónico N° 054-253228 (expediente N° 0437-2008/TRASU/GUS-RQJ).
- **Anexo 1-J:** Acuerdo conciliatorio entre Telefónica del Perú S.A.A. y el cliente César Arturo Velásquez Álvarez (expediente N° 0514-2008/TRASU/GUS-RQJ).
- Si bien LA EMPRESA OPERADORA no ha incluido –textualmente– en calidad de nueva prueba las fotos presentadas para los expedientes N° 0780-2007/TRASU/GUS-RQJ y N° 0808-2007/TRASU/GUS-RQJ, se considerarán como tales para la evaluación de los casos a los que correspondan.

Asimismo, LA EMPRESA OPERADORA sustentó sus descargos, fundamentalmente, en los argumentos que a continuación se detallan:

- **La infracción que se imputa no se adecua al supuesto contenido en el artículo 14° del Decreto Legislativo N° 716.**

*“El artículo 47° del RGIS dispone que se sancionará como infracción grave el incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 14° del Decreto Legislativo N° 716 que expresamente señala que: “las empresas que prestan servicios públicos no podrán condicionar la atención de los reclamos formulados por los consumidores o usuarios al pago previo de la retribución facturada”.*

*El artículo 14° del Decreto Legislativo N° 716 tipifica como infracción el condicionamiento de pago de la retribución facturada para poder presentar un reclamo. La conducta tipificada por esta ley sería distinta a las mencionadas como infracciones que el artículo 47° del RGIS menciona como infracciones al referido decreto legislativo. Consideramos que se estaría extendiendo la aplicación del citado artículo 14° a supuestos no recogidos por la misma. Nuestra empresa ha dado trámite debido a los reclamos y a las resoluciones dictadas por el TRASU por lo que solicitamos que en la interpretación de la regla contenida en el artículo 47° del RGIS se valore la actuación de nuestra empresa que en todos los casos ha concluido favorablemente a los clientes y ha acatado las resoluciones del Tribunal”.*

### 2.3. ANALISIS DE LOS ARGUMENTOS PRESENTADOS POR LA EMPRESA OPERADORA

Antes de proceder a analizar los argumentos y los medios probatorios que sustentan el recurso de reconsideración interpuesto por LA EMPRESA OPERADORA, debemos poner en relieve que de acuerdo al artículo 208° de la LPAG, el recurso de reconsideración debe ser interpuesto ante la misma autoridad a fin de evaluar alguna nueva prueba aportada.

Al efecto, según refiere Morón Urbina:

*“Precisamente para nuestro legislador no cabe la posibilidad que la autoridad instructora pueda cambiar el sentido de su decisión, con sólo pedirselo, pues se estima que dentro de una línea de actuación responsable del instructor a emitido la mejor decisión que a su criterio cabe en el caso en concreto y ha aplicado la regla jurídica que estima idónea. Por ello perdería seriedad pretender que pueda modificarlo con tan sólo 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 reconsideración.*

*Esto nos conduce a la exigencia de nueva prueba que debe aportar el recurrente y ya no sólo la prueba instrumental que delimitaba la norma anterior. Ahora cabe cualquier medio probatorio habilitado en el procedimiento administrativo. No resultan idóneos como nueva prueba, una argumentación jurídica sobre los mismos hechos, la presentación del documento original cuando en el expediente obraba una copia simple, entre otras.”<sup>6</sup> (el subrayado es nuestro)*

<sup>5</sup> **Artículo 207°.- Recursos administrativos**

207.1 Los recursos administrativos son:  
a) Recurso de reconsideración  
b) Recurso de apelación  
c) Recurso de revisión

207.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días.

<sup>6</sup> Morón Urbina, Juan Carlos “Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General”. Gaceta Jurídica, Lima, 2001, p. 455



En ese sentido, de la documentación alcanzada por LA EMPRESA OPERADORA se puede advertir que los **Anexos 1-A, 1-B, 1-C, 1-E, 1-F, 1-G, 1-H y 1-I** adjuntos al recurso de Reconsideración, corresponden a pruebas que han sido evaluadas con anterioridad por el TRASU, tal y como lo detallamos a continuación:

#### **Anexo**

**Anexo 1-A:** Histórico de cortes y reconexiones del servicio telefónico.

Presentación en un formato distinto de la información que obra en el Expediente N° 0150-2007/TRASU/GUS-RQJ. Folio 15 vuelta y 16.

**Anexo 1-B:** Cargo de notificación de fecha 07 de diciembre de 2006 de la resolución N° RES-767-R-A-063408-06-P de fecha 30 de noviembre de 2006.

El acta de notificación constaba en el Expediente N° 0173-2007/TRASU/GUS-RQJ. Folio 24 vuelta.

**Anexo 1-C:** Registro del Sistema de Cobranzas - Consulta de Facturas.

El registro constaba en el Expediente N° 0544-2007/TRASU/GUS-RQJ. Folio 101.

**Anexo 1-E:** Formularios de reclamo por los meses de junio y julio de 2007.

Documentos que constaban en el Expediente N° 0919-2007/TRASU/GUS-RQJ. Folio 184 vuelta y 185.

**Anexo 1-F:** Histórico de cortes y reconexiones del servicio telefónico.

Presentación en un formato distinto de la información que obra en el Expediente N° 0919-2007/TRASU/GUS-RQJ. Folio 188.

**Anexo 1-G:** Registro de cortes y reconexiones del servicio telefónico.

Presentación en un formato distinto de la información que obra en el Expediente N° 0369-2008/TRASU/GUS-RQJ. Folio 263 vuelta.

**Anexo 1-H:** Registro de cortes y reconexiones del servicio telefónico.

Presentación en un formato distinto de la información que obra en el Expediente N° 0436-2008/TRASU/GUS-RQJ. Folio 331 vuelta.

**Anexo 1-I:** Printer de Ajuste por los recibos de febrero y marzo 2008.

Presentación idéntica del documento que obra en el Expediente N° 0437-2008/TRASU/GUS-RQJ. Folio 341 vuelta.

**Anexo 1-I:** Acuerdo conciliatorio suscrito entre LA EMPRESA OPERADORA y el usuario César Arturo Velásquez Álvarez con servicio telefónico (expediente N° 0514-2008/TRASU/GUS-RQJ). Medio probatorio que no corresponde a un expediente materia de sanción.

Asimismo, de las consideraciones expuestas en el recurso de Reconsideración respecto a los procedimientos de queja seguidos en los expedientes N° 0235-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 0632-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 860-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 1152-2007/TRASU/GUS-RQJ y N° 496-2008/TRASU/GUS-RQJ, que señalan:

1. Usuaría Francisca Cristina Begazo de Bedoya con servicio telefónico 22-2138 (expediente N° 0235-2007/TRASU/GUS-RQJ)

Con fecha 11 de febrero de 2006 la usuaria presentó un escrito manifestando su disconformidad con la suspensión de sus minutos asignados, antes de agotarse la totalidad de ellos.

LA EMPRESA OPERADORA ingresó el referido escrito como reporte de calidad N° BRE1048471, posteriormente la usuaria presentó una queja de fecha 12 de febrero de 2007, al cual le dio el trámite de reclamo en relación al reporte antes mencionado.

*Al respecto, argumenta que no debe desconocerse la realidad de los hechos que demuestra que nunca tuvo la intención de suspender el servicio mientras existía un reclamo en trámite. Al efecto, LA EMPRESA OPERADORA sostiene haber actuado bajo la convicción que estaba frente a un reporte de calidad y que por ello consideró los plazos legales correspondientes a los establecido para calidad.*

2. Usuaría Ana María Díaz Loayza con servicio telefónico 054-271091 (expediente N° 0632-2007/TRASU/GUS-RQJ)

Con fecha 01 de marzo de 2007 y 24 de marzo de 2007 la usuaria presenta dos reclamos, uno por la facturación de enero de 2007 y otro por la facturación de febrero del mismo año, habiendo sido notificadas ambas resoluciones a la usuaria.

Posteriormente, el sistema registró impago el servicio, toda vez que la usuaria no había impugnado oportunamente y procedió a suspender el servicio el día 30 de mayo de 2007.

*Argumenta que debido a un extravío de las constancias de los cargos de notificación, el TRASU considera que no se cumplió con dar respuesta oportuna a los reclamos.*

*El argumento de LA EMPRESA OPERADORA se sustenta en que sus sistemas de facturación y cobranza son automáticos y por ende computan plazos de acuerdo a lo programado. Por esta razón, no hay intencionalidad en su conducta.*

*Finalmente, resaltan que a la fecha de elevación de la queja procedieron a la aplicación del silencio administrativo positivo por los reclamos de los meses de enero, febrero y marzo de 2007.*

3. Usuario Domingo Quispe Dolmos con servicio telefónico 084-271386 (expediente N° 0860-2007/TRASU/GUS-RQJ)

Con fecha 07 de marzo de 2007 el cliente presentó reclamo por la facturación de febrero de 2007, declarándose infundado y siendo notificado el 09 de abril de 2007.

El TRASU invalida el cargo, toda vez que en el mismo se consigna un código de ubigeo distinto al distrito del domicilio del usuario.

*En relación a este caso LA EMPRESA OPERADORA manifiesta que los códigos de ubigeo no son un requisito de validez que se deban consignar en los cargos de notificación y por eso, este motivo no era suficiente para declarar inválido el cargo.*

*Asimismo, sostiene que se puede considerar convalidada la notificación defectuosa pues en la queja de fecha 08 de agosto de 2007 el mismo usuario es quien señala no encontrarse de acuerdo con la resolución que declaró infundado su reclamo.*

4. Usuario Miguel Ángel Solís Zamora con servicio telefónico 368-1984 (expediente N° 01152-2007/TRASU/GUS-RQJ)

Con fecha 06 de febrero de 2007 el usuario presentó reclamo por la facturación de enero de 2007 y con fecha 15 de marzo de 2007 se declara fundado parcial el reclamo presentado; sin embargo, al momento de realizar la notificación no pudo ubicarse la dirección consignada por el usuario.

*Por ello, LA EMPRESA OPERADORA sostiene que no fue posible elevar el cargo de notificación en su momento, en ese sentido se encontraba en una imposibilidad material pues le fue imposible ubicar la dirección consignada por el usuario. Además, manifiesta haber aplicado el silencio administrativo positivo a favor del usuario, ajustando luego los montos y devolviendo lo equivalente por los días sin servicio.*

5. Usuario Carmen Esther Rondón Murillo en representación de Directores Asociados S.A. (expediente N° 0496-2008/TRASU/GUS-RQJ)

Con fecha 16 de abril de 2008 el usuario presentó reclamo por la facturación de marzo de 2008, otorgándole la procedencia parcial del mismo mediante resolución de fecha 21 de abril de 2008 y notificada el 28 de abril de 2008.

Expresa LA EMPRESA OPERADORA que los 15 días hábiles para interponer recurso impugnativo venció el día 20 de mayo de 2008 por ello se procedió a suspender el servicio al día siguiente.

Podemos advertir que lo que pretende LA EMPRESA OPERADORA es que el TRASU efectúe un análisis de una nueva argumentación jurídica en relación a los mismos hechos y sin referirse a las nuevas pruebas ofrecidas.

En consecuencia, consideramos que estos extremos del recurso – las pruebas actuadas con anterioridad y las nuevas argumentaciones sobre los mismos hechos- no corresponden ser analizados como una Reconsideración, toda vez que como lo hemos indicado, conforme a su naturaleza, este recurso tiene por finalidad que el propio órgano que emitió la resolución impugnada revise nuevamente el caso sobre la base de un hecho tangible y no evaluado anteriormente.

De otro lado, resulta relevante precisar que con fechas 16 de junio y 15 de julio de 2009 LA EMPRESA OPERADORA presentó dos ampliaciones al recurso de reconsideración, incluyendo información relacionada con los expedientes N° 0150-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 0173-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 1152-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 436-2008/TRASU/GUS-RQJ, N° 437-2008/TRASU/GUS-RQJ, N° 0808-2007/TRASU/GUS-RQJ, y N° 496-2008/TRASU/GUS-RQJ, los mismos que serán materia de análisis posteriormente.

En atención a lo indicado y a manera de conclusión, no se efectuará la revisión del pronunciamiento emitido por el TRASU en la Resolución N° 1 de fecha 05 de mayo de 2009, respecto de los siguientes expedientes:

1. N° 0235-2007/TRASU/GUS-RQJ
2. N° 0544-2007/TRASU/GUS-RQJ
3. N° 0632-2007/TRASU/GUS-RQJ
4. N° 0860-2007/TRASU/GUS-RQJ
5. N° 0919-2007/TRASU/GUS-RQJ
6. N° 0369-2008/TRASU/GUS-RQJ

Correspondiendo ratificarnos en cada uno de los puntos consignados en la Resolución N° 1, debiendo precisarse –al igual que lo señalado en la Resolución materia de impugnación y no obstante lo alegado por LA EMPRESA OPERADORA–, que la evaluación efectuada en el presente procedimiento sancionador se ha realizado en base a la información contenida en cada uno de los expedientes en que se detectó la comisión de la infracción, así como lo manifestado por LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos y la documentación alcanzada en los mismos, lo cual ha permitido determinar la comisión de la infracción por parte de LA EMPRESA OPERADORA.

Ahora bien, a continuación se procederá a analizar los casos que presentan nueva prueba materia del presente procedimiento sancionador.

### 2.3.1. ANÁLISIS DE LOS CASOS MATERIA DE RECONSIDERACIÓN

#### A. Usuario Juan Renato Granda Barrena con servicio telefónico 543-1491 (expediente N° 150-2007/TRASU/GUS-RQJ)

LA EMPRESA OPERADORA ha alcanzado como nueva prueba la comunicación del usuario de fecha 07 de julio de 2009, en la cual éste reconoce como fecha de notificación el 07 de diciembre de 2006, coincidiendo dicha fecha con la consignada por LA EMPRESA OPERADORA en el cargo de notificación de la resolución de primera instancia que resolvió el reclamo con código N° BRF5706868. Cabe señalar que en la referida comunicación el usuario ha manifestado lo siguiente:

*"(...) En este sentido, con relación a la resolución de primera instancia RES-767-R-A-064699-06-P, que dio respuesta al reclamo presentado, quiero informarles que efectivamente con fecha 07 de diciembre del 2006, esta fue recibida en nuestra dirección postal (Calle Cajamarca N° 260 Interior P2 Urb. San Felipe – Comas.) domicilio señalado en el reclamo".*

De acuerdo a lo mencionado, debe considerarse saneado el acto de notificación de la Resolución de primera instancia efectuado el 07 de diciembre de 2006, en aplicación de lo establecido en el artículo 27<sup>o</sup> de la LPAG; por lo tanto, la suspensión realizada el día 22 de enero de 2007, fue efectuada cuando habían transcurrido los plazos establecidos por los artículos 36<sup>o</sup> y 40<sup>o</sup> de la Directiva de Reclamos para la presentación de los recursos de Reconsideración o Apelación.

Consecuentemente, en concordancia con lo dispuesto por los artículos 186<sup>o</sup> y 212<sup>o</sup> de la LPAG se colige que al momento de efectuarse la suspensión del servicio telefónico el procedimiento de reclamo había concluido, con lo cual a LA EMPRESA OPERADORA

#### <sup>7</sup> "Artículo 27°.- Saneamiento de notificaciones defectuosas

27.1 La notificación defectuosa por omisión de alguno de sus requisitos de contenido, surtirá efectos legales a partir de la fecha en que el interesado manifiesta expresamente haberla recibido, si no hay prueba en contrario.

27.2 También se tendrá por bien notificado al administrado a partir de la realización de actuaciones procedimentales del interesado que permitan suponer razonablemente que tuvo conocimiento oportuno del contenido o alcance de la resolución, o interponga cualquier recurso que proceda. No se considera tal, la solicitud de notificación realizada por el administrado, a fin que le sea comunicada alguna decisión de la autoridad."

#### <sup>8</sup> "Artículo 36°.- Forma y plazo para interponer el recurso de reconsideración

El recurso de reconsideración se interpondrá por escrito utilizando el formulario establecido en el Anexo 4, ante la dependencia o funcionario designado para estos efectos en la empresa operadora respectiva y será resuelto por el mismo órgano que resolvió la resolución de primera instancia. El usuario deberá presentar además del formulario original, una copia del mismo, a fin de que sea sellado y fechado por quien lo recibe en la empresa operadora, como única constancia de su interposición.

#### <sup>9</sup> Artículo 40°.- Forma y plazo para interponer el recurso de apelación

El recurso de apelación se interpondrá por escrito en la empresa operadora utilizando el formulario establecido en el Anexo 5, en un plazo que no deberá exceder de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente al que fuere notificada la resolución de primera instancia.

El usuario deberá presentar además del formulario original, una copia del mismo, a fin de que sea sellado y fechado por quien lo recibe en la empresa operadora, como única constancia de su interposición."

#### <sup>10</sup> "Artículo 186°.- Fin del procedimiento

186.1 Pondrán fin al procedimiento las resoluciones que se pronuncian sobre el fondo del asunto, el silencio administrativo positivo, el silencio administrativo negativo en el caso a que se refiere el inciso 4) del Artículo 188°, el desistimiento, la declaración de abandono, los acuerdos adoptados como consecuencia de conciliación o transacción extrajudicial que tengan por objeto poner fin al procedimiento y la prestación efectiva de lo pedido a conformidad del administrado en caso de petición graciable.

186.2 También pondrá fin al procedimiento la resolución que así lo declare por causas sobrevenidas que determinen la imposibilidad de continuarlo."

#### <sup>11</sup> "Artículo 212°.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto."

le asistía el derecho de efectuar la suspensión del servicio telefónico, acorde con lo establecido por el artículo 51<sup>12</sup> de las Condiciones de Uso.

Por lo tanto, en mérito a la nueva prueba alcanzada por LA EMPRESA OPERADORA es posible concluir que en el presente caso no procede la imposición de una sanción administrativa, al no haberse configurado la infracción tipificada en el artículo 47° del RGIS.

**B. Usuario César De la Oliva Vélez con servicio telefónico 442-80881 (expediente N° 173-2007/ TRASU/GUS-RQJ)**

LA EMPRESA OPERADORA ha alcanzado como nueva prueba el documento de fecha 13 de julio de 2009, suscrito por el señor César Enrique De la Oliva –persona que presentó la queja – en el cual acepta haber tomado conocimiento del pronunciamiento de LA EMPRESA OPERADORA con relación al reclamo N° BR5701828, presentado por la facturación de renta Speedy, Instalación y Venta al contado Modem incluido en el recibo de setiembre de 2006.

Cabe señalar que en la referida comunicación el usuario ha manifestado lo siguiente:

*“(…) En este sentido, con relación a la resolución de primera instancia RES-767-R-A-063408-06-P, que dio respuesta al reclamo presentado, quiero informarles que tome conocimiento que efectivamente con fecha 07 de diciembre del 2006, esta fue recibida en nuestra dirección postal (NND Int. 101, Lt. 12, Mz. B, Pi 1 Urb. Las Flores – Trujillo – La Libertad) domicilio señalado en el reclamo.”*

De lo señalado, es posible concluir que LA EMPRESA OPERADORA se encontraba legitimada para efectuar la suspensión del servicio telefónico al existir una deuda pendiente de pago por el usuario, la cual si bien fue reclamada, al momento de efectuarse la suspensión del servicio el procedimiento de reclamo había concluido –al no haberse presentado recurso de impugnación luego de haber transcurrido el plazo establecido por la normativa– haciéndose exigible la deuda; debiendo considerarse que conforme a lo establecido en el artículo 51° de las Condiciones de Uso, las empresas operadoras podrán efectuar la suspensión del servicio telefónico en caso el recibo telefónico no fuera cancelado en la fecha de vencimiento, y se hubiera vencido el período de gracia que se hubiere establecido.

Por lo tanto, en mérito a la nueva prueba alcanzada por LA EMPRESA OPERADORA es posible concluir que en el presente caso no procede la imposición de una sanción administrativa, al no haberse configurado la infracción tipificada en el artículo 47° del RGIS.

**C. Usuario Miguel Ángel Solís Zamora con servicio telefónico 368-1984 (expediente N° 1152-2007/ TRASU/GUS-RQJ)**

LA EMPRESA OPERADORA ha alcanzado como nueva prueba la comunicación presentada por el usuario el 07 de julio de 2009, en la cual ésta ha señalado lo siguiente:

*“(…) En este sentido, con relación a la resolución de primera instancia RES-767-R-A-023696-07-P, que dio respuesta al reclamo presentado, quiero informarles que tome conocimiento que efectivamente con fecha 20 de marzo de 2007, esta fue recibida en nuestra dirección postal (ND Mz. N1, Lt. 5 Urb. Musa – La Molina) domicilio señalado en el reclamo.”*

Teniendo en cuenta el reconocimiento por parte del usuario de la notificación de la Resolución de primera instancia, debe considerarse saneado el acto de notificación del pronunciamiento en primera instancia, en aplicación de lo establecido en el artículo 27° de la LPAG, en tal sentido, es posible deducir que la suspensión realizada el día 15 de octubre de

2007, fue efectuada cuando habían transcurrido los plazos establecidos por los artículos 36° y 40° de la Directiva de Reclamos para la presentación de los recursos de Reconsideración o Apelación.

En ese sentido, en concordancia con lo dispuesto por los artículos 186° y 212° de la LPAG se colige que al momento de efectuarse la suspensión del servicio telefónico el procedimiento de reclamo había concluido, con lo cual a LA EMPRESA OPERADORA le asistía el derecho para efectuar la suspensión del servicio telefónico, acorde con lo establecido por el artículo 51° de las Condiciones de Uso.

Por lo tanto, en mérito a la nueva prueba alcanzada por LA EMPRESA OPERADORA es posible concluir que en el presente caso no procede la imposición de una sanción administrativa, al no haberse configurado la infracción tipificada en el artículo 47° del RGIS.

**D. Usuario César Acleto Osorio con servicio telefónico 436-3322 (expediente N° 726-2008/ TRASU/GUS-RQJ)**

En el presente caso el TRASU consideró que LA EMPRESA OPERADORA incurrió en infracción al suspender el servicio del mismo, toda vez que a la fecha de la suspensión existía un reclamo en trámite.

De los actuados se puede advertir que el usuario presentó reclamo por facturación correspondiente a los meses de marzo y abril de 2007, siendo declarado infundado dicho reclamo mediante resolución N° LD-843-R-A-008192-07-P de fecha 08 de mayo de 2007 y notificado con fecha 14 de mayo de 2007. Con fecha 04 de junio de 2007 el usuario interpuso recurso de apelación, ejecutándose la suspensión con fecha 11 de junio de 2007, es decir cuando el procedimiento de reclamos aún se encontraba en trámite.

<sup>12</sup> *‘Artículo 51°.- Supuestos de suspensión del servicio*

La empresa operadora 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. 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 71°.
- (iii) En cualquier caso, la empresa operadora, deberá hacer efectiva la suspensión del servicio, transcurridos tres (3) meses de vencido el recibo impago.
- (iv) Por declaración de insolvencia, conforme a la legislación de la materia;
- (v) Por uso indebido del servicio, de conformidad con lo dispuesto en el procedimiento aprobado por OSIPTEL; o
- (vi) Por cualesquiera de las causales previstas en la presente norma y en las demás normas aprobadas por OSIPTEL.
- (vii) Por traslado del servicio realizado sin la autorización previa de la empresa operadora.
- (viii) *Por las causales establecidas en el contrato de abonado, siempre que la suspensión resulte proporcional al hecho que la motive, de lo contrario esta causal no será oponible al abonado.* (el subrayado es nuestro)

Al respecto, LA EMPRESA OPERADORA indica que debido a un error involuntario fue ingresado a su sistema el recurso de apelación con fecha 26 de junio de 2007, lo que motivó la suspensión el día 11 de junio de 2007. Agrega que sus sistemas de facturación y cobranza son automáticos y se encuentran estructurados con los plazos legales establecidos para resolver los reclamos en 1º y 2º instancia; por lo tanto, al reconocer el sistema la presentación de un reclamo contabiliza el plazo para interponer recursos administrativos y aplica la regla de suspensión del servicio si es que el reclamo fue declarado infundado y este no ha sido cancelado oportunamente.

Finalmente menciona que cuando el TRASU otorgó la procedencia al recurso de apelación por los dos reclamos, procedieron a realizar los ajustes correspondientes, adjuntando para tal efecto el printer del monto total ajustado ANEXO 1-D.

Sobre los argumentos vertidos por LA EMPRESA OPERADORA podemos concluir que ésta no hace otra cosa que reconocer que ha infringido el artículo 47º RGIS, tratando de justificar su infracción indicando que *"hubo error involuntario"*, lo cual no la exime, en modo alguno, de culpa.

El sólo hecho que sus sistemas de facturación y cobranza sean automáticos no implica que *"al generarse algún riesgo de error por la propia EMPRESA OPERADORA"*, éste sea susceptible de ser trasladado a los usuarios y que por ello, se afecte la confianza del usuario de los servicios de telecomunicaciones.

Nuestro ordenamiento jurídico en materia de protección del usuario del servicio de telecomunicaciones le exige a LA EMPRESA OPERADORA cumplir estrictamente con una serie de prescripciones. Esto conlleva la obligación de desarrollar y utilizar sistemas apropiados y acordes con las obligaciones que la ley impone.

Por otro lado, la falta de intencionalidad que alega LA EMPRESA OPERADORA debe ser tomada en cuenta a efectos de graduar la sanción, no para determinar la infracción.

#### • NUEVA PRUEBA

Con relación a la nueva prueba que aporta LA EMPRESA OPERADORA al recurso de reconsideración, vale decir, el ajuste que fuera realizado al monto reclamado del usuario para remediar cualquier insatisfacción del mismo, no permite eximir de responsabilidad a LA EMPRESA OPERADORA, ni permite al TRASU –en el caso concreto- modificar el sentido de su decisión.

En efecto, el documento anexo al recurso es un elemento que no prueba otra cosa que LA EMPRESA OPERADORA ha incumplido con lo establecido en la Directiva de Reclamos prevista como normativa procedimental -que debe aplicar toda empresa operadora-.

A lo señalado, podemos adicionar que en el presente caso LA EMPRESA OPERADORA –a la que le corresponde acreditar las causas que la exonerarían de responsabilidad<sup>13</sup>- no ha presentado supuesto alguno de caso fortuito o fuerza mayor, o alguna otra situación que permita que se reconsidere la decisión adoptada.

#### E. **Usuaría Primitiva Salazar Trillo con servicio telefónico 453-5335 (expediente N° 0780-2007/TRASU/GUS-RQJ)**

En el presente caso el TRASU consideró que LA EMPRESA OPERADORA incurrió en infracción al suspender el servicio de la usuaria, toda vez que a la fecha de la suspensión existía un reclamo en trámite.

Dicha situación se produjo debido a que LA EMPRESA OPERADORA no habría cumplido con las disposiciones vigentes relativas a la notificación de resoluciones, situación que habría ocasionado que la resolución de primera instancia no sea correctamente notificada impidiendo que la usuaria tome conocimiento de la misma y que no obstante ello LA EMPRESA OPERADORA reputase consentida la referida resolución.

Así, el TRASU mediante Resolución N° 2 del expediente N° 0780-2007/TRASU/GUS-RQJ de fecha 07 de agosto de 2007 invalida el acta de notificación por no producir certeza del acto, dado que en comparación con el acta del expediente N° 06822-2007/TRASU/GUS-RA<sup>14</sup> se advierten diferencias sustanciales.

Respecto al inmueble, LA EMPRESA OPERADORA indica que se trata de una casa de color amarillo con una ventana de fierro, distinguiéndose la dirección: "MZ. B'- Lt. 18", el inmueble colindante al lado izquierdo es B-19, cuya numeración apenas se divisa por estar escrita con tiza blanca, numeración que coincide con el cargo de notificación y el inmueble colindante al lado derecho es B-17, también coincidente con el mencionado cargo. En lo que respecta a la cantidad de pisos del predio del reclamante señala que el primer piso es distinto al segundo, el mismo que está solamente tarrajado, sin pintar y con unas ventanas de fierro y de triplex, y con una pequeña terraza de ladrillo que califica como tercer piso.

Es así que LA EMPRESA OPERADORA considera que fue notificado correctamente ya que los datos recogidos en el acta, permiten identificar al inmueble de la usuaria.

#### • NUEVA PRUEBA

Con relación a la nueva prueba adjunta al recurso de reconsideración, consideramos que las fotografías del inmueble en cuestión no nos permiten identificar al inmueble de la usuaria, toda vez que si bien es coincidente el color de la casa –amarillo-, éste dato puede variar con el tiempo (es así que, por ejemplo, el color de la fachada no resulta relevante en el medida que es fácilmente modificable sin que quede, normalmente, constancia de dicho aspecto).

Adicionalmente, la foto del inmueble colindante al lado derecho no permite determinar la numeración por la lejanía de la toma realizada y el inmueble colindante al lado izquierdo *consigna con tiza* su numeración. Respecto a la cantidad de pisos del inmueble, cabe preguntarnos si *¿resulta acaso razonable lo argumentado por LA EMPRESA OPERADORA que señala que la cantidad de pisos de un inmueble está sujeto a "apreciaciones de los notificadores"?*

<sup>13</sup> "(...) por lo que se refiere a la carga probatoria en cualquier acción punitiva, es el órgano sancionador a quien corresponde probar los hechos que hayan de servir de soporte a la posible infracción, mientras que al imputado le incumbe probar los hechos que puedan resultar excluyentes de su responsabilidad"

Sentencia del Tribunal Supremo Español citada por NIETO GARCÍA, Alejandro. Derecho Administrativo Sancionador. Cuarta Edición totalmente reformada. Editorial Tecnos. Madrid, 2005. P. 424.

<sup>14</sup> Expediente que se trae por acompañado al expediente N° 0780-2007/TRASU/GUS-RQJ.

Opinamos que la razonabilidad de la interrogante se encuentra sujeta a una apreciación objetiva y no subjetiva como lo indica LA EMPRESA OPERADORA. En efecto, las fotografías muestran y acreditan que el inmueble es de 3 pisos y no 1 piso como se consigna en el cargo de notificación, no permitiéndonos razonablemente identificar el inmueble en donde se debió practicar la notificación.

Por otro lado, el hecho de la presentación de la queja obrante en autos por parte del usuario, únicamente corrobora algo que la propia notificación acredita, que no existe evidencia razonable de que el referido usuario haya sido bien notificado.

Es así que, en atención a lo desarrollado en el caso materia del presente análisis, se ha incurrido en infracción al artículo 47° del RGIS.

**F. Usuario Mencional Soto Alejo con servicio telefónico 474-5065 (expediente N° 0808-2007/TRASU/GUS-RQJ)**

LA EMPRESA OPERADORA ha alcanzado como nueva prueba la comunicación presentada por el usuario el 14 de julio de 2009, en la cual ésta ha señalado lo siguiente:

*"(...) En este sentido, con relación a la resolución de primera instancia RES-767-R-A-034181-07-P, que dio respuesta al reclamo presentado, quiero informarles que tome conocimiento que efectivamente con fecha 12 de abril de 2007, esta fue recibida en nuestra dirección postal (Prolongación La Mar 386 Pi. 2 Int. 3 - La Victoria) domicilio señalado en el reclamo."*

Teniendo en cuenta el reconocimiento por parte del usuario de la notificación de la Resolución de primera instancia, debe considerarse saneado el acto de notificación del pronunciamiento en primera instancia, en aplicación de lo establecido en el artículo 27° de la LPAG, en tal sentido, es posible deducir que la suspensión realizada el día 09 de julio de 2007, fue efectuada cuando habían transcurrido los plazos establecidos por los artículos 36° y 40° de la Directiva de Reclamos para la presentación de los recursos de Reconsideración o Apelación.

En ese sentido, en concordancia con lo dispuesto por los artículos 186° y 212° de la LPAG se colige que al momento de efectuarse la suspensión del servicio telefónico el procedimiento de reclamo había concluido, con lo cual a LA EMPRESA OPERADORA le asistía el derecho para efectuar la suspensión del servicio telefónico, acorde con lo establecido por el artículo 51° de las Condiciones de Uso.

Por lo tanto, en mérito a la nueva prueba alcanzada por LA EMPRESA OPERADORA es posible concluir que en el presente caso no procede la imposición de una sanción administrativa, al no haberse configurado la infracción tipificada en el artículo 47° del RGIS.

**G. Usuaría Carmen Esther Rondón Murillo en representación de Directores Asociados S.A. con servicio telefónico 054-275691 y 054-255070 (expedientes N° 0436-2008/TRASU/GUS-RQJ y N° 0496-2008/TRASU/GUS-RQJ) y usuaria Carmen Esther Rondón Murillo con servicio telefónico 054-253228 (expediente N° 0437-2008/TRASU/GUS-RQJ).**

Con fecha 16 de junio de 2009 LA EMPRESA OPERADORA presenta una ampliación al recurso de reconsideración, correspondiente a los expedientes N° 0436-2008/TRASU/GUS-RQJ, N° 0496-2008/TRASU/GUS-RQJ y N° 0437-2008/TRASU/GUS-RQJ, seguidos por la señora Carmen Rondón Murillo.

Como sustento de la ampliación indica que con fecha 16 de abril de 2009 expuso ante el TRASU el tema de "Consumo Anómalo del Servicio de Telefonía – Caso: Directores Asociados – Rondón Murillo",

señalando que la usuaria en mención actuaba por cuenta propia, así como también en representación de Directores Asociados S.A. y a través de su hijo Diego Zimmermann Rondón.

Agrega que la usuaria cuenta con 21 líneas telefónicas y sobre ellas ha presentado innumerables reclamos por facturación. No obstante, indica que la usuaria ha efectuado un uso indebido del servicio, detectado a través del consumo anómalo en las líneas contratadas. Por estas líneas la usuaria mantiene una deuda impaga de S/. 50,000.00 nuevos soles.

Asimismo, indica que la conducta indebida de la usuaria consiste en solicitar varias líneas telefónicas con distintos domicilios, reclamando mensualmente todas las facturas para no pagarlas, generando tráfico mientras dura el reclamo y solicitando nuevas líneas telefónicas, sin pagar los recibos de las líneas antiguas ni de las nuevas, por lo que LA EMPRESA OPERADORA solicita que los expedientes de queja de la señora Rondón no sean considerados dentro del procedimiento sancionador.

Finalmente, señala que la suspensión de los servicios de la usuaria en mención se produjeron al amparo de la cláusula del Contrato de Abonado –suspensión por consumo anómalo–.

• **NUEVA PRUEBA**

- **Anexo 1-A:** Diapositivas que contienen información sobre el procedimiento diseñado para hacer frente al uso indebido denominado "consumo anómalo" Caso Directores Asociados – Rondón Murillo.
- **Anexo 1-B:** Monitoreo que registró el tráfico excesivo de las líneas de la usuaria, procediendo a la suspensión ante una alta sospecha de fraude.
- **Anexo 1-C:** Cuadro de deudas impagas de diversas líneas de la usuaria.
- **Anexo 1-D:** Contrato de Abonado que incluye cláusula destinada a evitar el uso indebido.

Sobre el particular, mediante Carta 116 – TRASU/2009 de fecha 01 de julio de 2009, la Secretaría Técnica por encargo del TRASU, solicita a LA EMPRESA OPERADORA que en el plazo de tres (03) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la recepción de la carta, alcance la siguiente documentación:

1. Acta Notarial que acredite que se realizó la llamada de investigación a los servicios 054-275691 (Expediente N° 436-2008/TRASU/GUS-RQJ), 054-253228 (Expediente N° 437-2008/TRASU/GUS-RQJ) y 054-255070 (Expediente N° 496-2008/TRASU/GUS-RQJ).
2. Grabación de Voz correspondiente que acredite el uso indebido.
3. Detalle de Llamadas correspondiente a los 3 últimos meses antes de la suspensión del servicio.
4. Estado de Cuenta de los últimos 3 últimos recibos emitidos antes de la suspensión del servicio; y de ser el caso,
5. Acta de Verificación efectuada en el domicilio de instalación, suscrita por el representante de la empresa, donde se indique expresamente qué tipo de uso corresponde a los servicios telefónicos, la misma que podrá contener reproducciones fotográficas de considerarlo pertinente.

Mediante carta DR-107-C-0845/DF-09 de fecha 06 de julio de 2009, LA EMPRESA OPERADORA remite sus descargos, adjuntando lo siguiente:

- **Anexo 1-A:** El Contrato de abonado, que establece la facultad de LA EMPRESA

OPERADORA de poder resolverlo en caso de uso indebido.

- **Anexo s/n:** Gráfico del detalle de los servicios telefónicos de la usuaria que registra el tráfico excesivo con deuda pendiente (algunas de las líneas con un incremento inusual de tráfico).
- **Anexo 1-B:** Expediente de Reclamo correspondiente al servicio 054-275691 y por el reclamo BRF5936241, que comprende los Históricos de las Llamadas de mayo a noviembre de 2007.
- **Anexo 1-C:** Estado de Cuenta correspondiente a los recibos de febrero 2008 a noviembre 2008 del servicio 054-275691. Estado de Cuenta correspondiente a los recibos de abril 2008 a noviembre 2008 del servicio 054-255070.
- **Anexo 1-D:** Estado de Cuenta correspondiente a los recibos de julio 2007 a junio 2009 del servicio 054-253228. (Registra ajustes de los montos sin pagar por reclamos declarados fundados por el TRASU).
- **Anexo 1-E:** Estado de Cuenta correspondiente a los recibos de setiembre 2002 a diciembre 2003 del servicio 054-251450.

Posteriormente, LA EMPRESA OPERADORA<sup>15</sup> alcanza copia del contrato suscrito entre la usuaria y LA EMPRESA OPERADORA.

Del análisis de la documentación alcanzada por LA EMPRESA OPERADORA, se puede apreciar que no ha elevado los medios probatorios pertinentes, los mismos que fueron solicitados por el TRASU –tales como el Acta de Constatación Notarial, la reproducción del audio contenido en el disquete, el detalle de las llamadas correspondiente a los 3 últimos meses antes de la suspensión de los servicios 054-275691, 054-253228 y 054-255070 y los Estados de Cuenta correspondientes a los períodos solicitados- por lo cual consideramos que no se ha acreditado que el servicio telefónico de la usuaria Carmen Esther Rondón Murillo fue utilizado en una modalidad distinta a la contratada, y en tal sentido LA EMPRESA OPERADORA no se encontraba facultada a suspender el servicio telefónico por uso indebido.

### 2.3.2. ANÁLISIS DE LA INFRACCIÓN TIPIFICADA EN EL ARTÍCULO 47° DEL RGIS.

Sobre lo alegado por LA EMPRESA OPERADORA en el sentido que para configurarse la comisión de la infracción a que se contrae el artículo 47° del RGIS se requiere tener en consideración lo señalado en el primer párrafo, relativo al condicionamiento de la atención del reclamo, debemos reiterar nuestra postura, correspondiendo ratificarnos sobre ella.

En efecto, el artículo 47° del RGIS establece lo siguiente:

*“Artículo 47°.- La empresa que transgreda mediante cualquier modalidad el Artículo 14° del Decreto Legislativo N° 716, incurrirá en infracción grave. A lo establecido en el presente artículo no es de aplicación el Artículo 55° de este Reglamento.*

*Entre otros supuestos, se consideran transgresiones a la norma a que se refiere el párrafo anterior, las suspensiones, cortes del servicio o la resolución del contrato de abonado, durante un procedimiento de reclamo en cualquier instancia; la utilización de modalidades que coaccionen al usuario por el no pago del monto reclamado; la exigencia indirecta de pago del monto reclamado; y, la no aceptación del pago del monto no reclamado.”*

La referida norma contiene dos supuestos fundamentales, pero ambos referidos u orientados

a la obtención del pago de la deuda por medios indebidos:

Primer párrafo: se hace referencia al supuesto básico del condicionamiento que podrían hacer las empresas operadoras, a la recepción del reclamo. Es evidente entonces que lo que se busca es evitar que las empresas prestadoras de servicios públicos, obtengan el pago por medios que no están permitidos, como la coacción indebida a través del condicionamiento a la recepción de los reclamos.

Segundo párrafo: se trata de un supuesto distinto al primero, pero siempre referido al tema de obtención del pago –como en el primer párrafo- por medios vedados. El supuesto a que se refiere este párrafo es aquel en que ya se aceptó el reclamo y en consecuencia, se encuentra en trámite el procedimiento en primera o segunda instancia, y se pretende coaccionar a realizar el pago a través de uno de los mecanismos citados con carácter enunciativo (no taxativo) tales como las suspensiones, el corte del servicio o la resolución del contrato de abonado, en la medida que esas acciones no se encuentren debidamente sustentadas en una norma vigente.

Es así que la conducta tipificada en el artículo 47° del RGIS se refiere a generar coacción en el usuario a fin de que éste se vea obligado a cancelar sus deudas, las cuales –en el momento de la suspensión- no son exigibles, toda vez que forman parte de un procedimiento de reclamo. En consecuencia, resulta correcta la interpretación realizada por el TRASU del artículo 47° del RGIS.

En atención a lo expuesto, es posible concluir que las pruebas ofrecidas por LA EMPRESA OPERADORA, así como los fundamentos correspondientes no desvirtúan la comisión de la infracción prevista por el artículo 47° del RGIS, al haber suspendido el servicio telefónico de los usuarios durante un procedimiento de reclamo en trámite.

Teniendo en cuenta los fundamentos expuestos, se recomienda declarar fundado en parte el Recurso de Reconsideración interpuesto por Telefónica del Perú S.A.A y confirmando la Resolución N° 1 de fecha 05 de mayo de 2009 emitida en el Expediente N° 0002-2008/TRASU/GUS-PAS, respecto a los siguientes expedientes:

1. 00235-2007/TRASU/GUS-RQJ
2. 00544-2008/TRASU/GUS-RQJ
3. 00632-2008/TRASU/GUS-RQJ
4. 00726-2008/TRASU/GUS-RQJ
5. 00780-2007/TRASU/GUS-RQJ
6. 00860-2007/TRASU/GUS-RQJ
7. 00919-2007/TRASU/GUS-RQJ
8. 00369-2008/TRASU/GUS-RQJ
9. 00436-2008/TRASU/GUS-RQJ
10. 00437-2008/TRASU/GUS-RQJ
11. 00496-2008/TRASU/GUS-RQJ

De acuerdo a los fundamentos de la presente resolución, el TRASU **HA RESUELTO**:

1. Declarar fundado en parte el Recurso de Reconsideración y confirmar el pronunciamiento emitido por el TRASU en la Resolución N° 1 de fecha 05 de mayo de 2009 respecto de los siguientes expedientes:
  1. 00235-2007/TRASU/GUS-RQJ
  2. 00544-2008/TRASU/GUS-RQJ
  3. 00632-2008/TRASU/GUS-RQJ
  4. 00726-2008/TRASU/GUS-RQJ
  5. 00780-2007/TRASU/GUS-RQJ

<sup>15</sup> Mediante la ampliación de fecha 15 de julio de 2009.



6. 00860-2007/TRASU/GUS-RQJ
  7. 00919-2007/TRASU/GUS-RQJ
  8. 00369-2008/TRASU/GUS-RQJ
  9. 00436-2008/TRASU/GUS-RQJ
  10. 00437-2008/TRASU/GUS-RQJ
  11. 00496-2008/TRASU/GUS-RQJ
2. Confirmar el monto de la multa impuesta a TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. equivalente a cincuenta y uno (51) Unidades Impositivas Tributarias.
  3. Instar a TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. a que en lo sucesivo presente los escritos formulados por los usuarios –Desistimientos, Reconocimientos del acto de Notificación u otros de naturaleza similar– dentro del procedimiento o al momento de elevar la respectiva Queja, lo cual evitaría la puesta en marcha de todo el aparato administrativo a efectos de evaluar dentro de un procedimiento sancionador, los casos en los que existía un reconocimiento expreso del usuario del acto de notificación de la resolución de primera instancia, lo cual acreditaría la conclusión del procedimiento y la legitimidad para efectuar la suspensión del servicio telefónico.

**Con la intervención de los señores vocales: Manuel San Román Benavente, Victoria Morgan Moreno, Carlos Echaíz Rodas, Agnes Franco Temple, Eduardo Díaz Calderón, y Galia Mac Kee Briceño.**

**GALIA MC KEE BRICEÑO**

Presidenta del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

• *La presente Resolución no agota la vía administrativa, por lo cual, contra la misma procede el recurso de apelación, dentro del plazo de 15 días contados a partir del día siguiente de notificada, el que será presentado ante el mismo órgano que dictó la Resolución.*

**RESOLUCIÓN: 1**

**EXPEDIENTE N° 0002-2008/TRASU/GUS-PAS  
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO  
SANCIONADOR**

Lima, 05 de mayo de 2009.

EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
OBJETO DE SANCION	: Presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 47º de la Resolución de Consejo Directivo N° 002-99-CD/OSIPTEL <sup>1</sup> Reglamento General de Infracciones y Sanciones – Suspensión del servicio durante un procedimiento de reclamo en trámite.
INFORME DE SECRETARIA TECNICA	: Informe N° 005-ST/2009 de fecha 05 de febrero de 2009.

**VISTO:** el Informe N° 005-ST/2009 expedido por el Órgano Instructor y;

**CONSIDERANDO:**

**I. EXPEDIENTES MATERIA DE ANÁLISIS**

En el procedimiento seguido en el expediente N° 0002-2008/TRASU/GUS-PAS iniciado por la presunta infracción tipificada en el artículo 47º del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, en el sentido

que la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. habría suspendido el servicio a los usuarios durante un procedimiento de reclamo en trámite, se han tenido en consideración los siguientes expedientes de queja:

1. 00116-2007/TRASU/GUS-RQJ
2. 00150-2007/TRASU/GUS-RQJ
3. 00173-2007/TRASU/GUS-RQJ
4. 00235-2007/TRASU/GUS-RQJ
5. 00286-2007/TRASU/GUS-RQJ
6. 00360-2007/TRASU/GUS-RQJ
7. 00535-2007/TRASU/GUS-RQJ
8. 00544-2007/TRASU/GUS-RQJ
9. 00576-2007/TRASU/GUS-RQJ
10. 00632-2007/TRASU/GUS-RQJ
11. 00726-2007/TRASU/GUS-RQJ
12. 00780-2007/TRASU/GUS-RQJ
13. 00808-2007/TRASU/GUS-RQJ
14. 00860-2007/TRASU/GUS-RQJ
15. 00919-2007/TRASU/GUS-RQJ
16. 01152-2007/TRASU/GUS-RQJ
17. 01213-2007/TRASU/GUS-RQJ
18. 00285-2008/TRASU/GUS-RQJ
19. 00311-2008/TRASU/GUS-RQJ
20. 00369-2008/TRASU/GUS-RQJ
21. 00411-2008/TRASU/GUS-RQJ
22. 00436-2008/TRASU/GUS-RQJ
23. 00437-2008/TRASU/GUS-RQJ
24. 00496-2008/TRASU/GUS-RQJ
25. 00514-2008/TRASU/GUS-RQJ

**II. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR**

2.1 Mediante carta notificada el 24 de junio de 2008, el Órgano Instructor –Secretaría Técnica del TRASU– pone en conocimiento de LA EMPRESA OPERADORA la Carta de Intento de Sanción N° C.085-TRASU/2008, por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 47º del RGIS, incurriendo en infracción grave; la cual se sustenta en las suspensiones del servicio telefónico realizadas por la empresa operadora durante un procedimiento de reclamo en trámite, que no están válidamente sustentadas en una norma vigente; en este sentido, en los casos en que se detectó la supuesta infracción, el TRASU declaró fundada la queja de los usuarios en los expedientes: N° 00116-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00150-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00173-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00235-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00286-2007/TRASU/GUS-RQJ; N° 00360-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00535-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00544-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00576-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00632-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00726-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00780-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00808-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00860-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00919-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 01152-2007/TRASU/GUS-RQJ; N° 01213-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00285-2008/TRASU/GUS-RQJ, N° 00311-2008/TRASU/GUS-RQJ, N° 00369-2008/TRASU/GUS-RQJ y N° 00411-2008/TRASU/GUS-RQJ.

2.2 Posteriormente, LA EMPRESA OPERADORA mediante Carta N° DR-067-C-0751/DS-08 recibida el 8 de julio de 2008, solicita prorrogar en veinte (20)

<sup>1</sup> "Artículo 47º.- La empresa que transgrede mediante cualquier modalidad del Artículo 14º del Decreto Legislativo N° 716, incurrirá en infracción grave. A lo establecido en el presente artículo no es de aplicación el Artículo 55º de este Reglamento.

Entre otros supuestos, se consideran transgresiones a la norma a que se refiere el párrafo anterior, las suspensiones, cortes del servicio o la resolución del contrato de abonado, durante un procedimiento de reclamo en cualquier instancia; la utilización de modalidades que coaccionen al usuario por el no pago del monto reclamado; la exigencia indirecta de pago del monto reclamado; y, la no aceptación del pago del monto no reclamado."

días hábiles adicionales el plazo concedido para sustentar sus descargos.

- 2.3 El Órgano Instructor, mediante Carta N° C. 096-TRASU/2008 de fecha 10 de julio de 2008, otorga a LA EMPRESA OPERADORA un plazo adicional de diez (10) días hábiles.
- 2.4 LA EMPRESA OPERADORA, mediante Carta N° DR-067-C-0777/DS-08 recibida el 22 de julio de 2008, remitió sus descargos, en los que señala fundamentalmente los argumentos que a continuación detallamos:
- (i) El Reglamento General de Infracciones y Sanciones –en adelante RGIS- prevé la posibilidad que el OSIPTEL condone el monto de las sanciones si observa que LA EMPRESA OPERADORA subsanó de forma espontánea la infracción hasta el quinto día posterior de la notificación de la Carta de intento de sanción.
  - (ii) Si se realiza una interpretación ajustada a derecho podría ser de aplicación al segundo párrafo del artículo 47° del RGIS, la disposición del artículo 55° del mismo cuerpo legal.
  - (iii) El TRASU debe valorar que LA EMPRESA OPERADORA buscó subsanar inmediatamente los errores suscitados, no esperando a que el TRASU lo ordenase.
  - (iv) El TRASU sanciona la consecuencia inherente de un hecho que cuestiona, toda vez que, muchos de los casos parten de una notificación considerada inválida por el TRASU, refiriendo que en tanto la notificación no ha sido válidamente efectuada, las suspensiones ejecutadas como consecuencia de éstas tampoco son válidas. De esta manera se pretende extender los efectos de una conducta, sancionando los efectos y no la conducta misma.
  - (v) La sanción por una errada notificación ya se encuentra contenida en la Directiva de Reclamos. Si producto de la notificación se ejecutó la suspensión del servicio, ésta no es más que la consecuencia de una conducta que al momento de su ejecución era adecuada y correcta, por lo que no existe un nexo de causalidad directo con el hecho que se pretende sancionar.
- Asimismo, LA EMPRESA OPERADORA analiza cada uno de los expedientes de queja que sirven de sustento para el presente procedimiento administrativo sancionador. Al respecto, se desarrollará en el acápite correspondiente el análisis de los descargos alcanzados por LA EMPRESA OPERADORA caso por caso.
- 2.5 El Órgano Instructor mediante Carta N° C.109-TRASU/2008, notificada el 25 de agosto de 2008, amplió el intento de sanción comunicado mediante Carta N° C.085-TRASU/2008, por haber suspendido el servicio telefónico durante un procedimiento de reclamo en trámite, en los expedientes N° 00436-2008/TRASU/GUS-RQJ, N° 00437-2008/TRASU/GUS-RQJ, N° 00496-2008/TRASU/GUS-RQJ y N° 00514-2008/TRASU/GUS-RQJ, otorgando a LA EMPRESA OPERADORA el plazo de diez (10) días hábiles, para la presentación de sus descargos referidos a la presunta comisión de la infracción.
- 2.6 Posteriormente, LA EMPRESA OPERADORA mediante Carta N° DR-067-C-0872/DS-08 recibida el 8 de septiembre de 2008, solicita prorrogar en diez (10) días hábiles adicionales el plazo concedido para sustentar sus descargos.
- 2.7 La Secretaria Técnica, mediante Carta N° C. 121-TRASU/2008 recibida el 12 de septiembre de 2008, otorga a LA EMPRESA OPERADORA un plazo adicional de diez (10) días hábiles.
- 2.8 Mediante Carta N° DR-067-C-0906/DS-08 recibida el 22 de septiembre de 2008 -dentro del plazo para alcanzar los descargos correspondientes-, LA

EMPRESA OPERADORA remite sus descargos, indicando fundamentalmente los siguientes argumentos:

- (i) Telefónica no ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 47° del RGIS.
- (ii) Las comunicaciones C.085-TRASU/2008 y C.199-TRASU/2008 no cumplen con los requisitos de validez de los actos administrativos.
- (iii) No puede concluirse que ha existido incumplimiento a partir del silencio del administrado.

### III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS OCURRIDOS EN LOS EXPEDIENTES DE QUEJA QUE SIRVEN DE SUSTENTO PARA EL PRESENTE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR.

A continuación se procederá brevemente a la descripción del desarrollo de los procedimientos que se siguieron en los expedientes que han dado lugar al presente procedimiento administrativo sancionador:

#### 1. Expediente N° 00116-2007/TRASU/GUS-RQJ

Se tramitó la queja presentada por la señora YOLANDA BECERRA GARCÍA el 17 de enero de 2007 por falta de respuesta a su reclamo de fecha 4 de enero de 2007 y por suspensión de su servicio telefónico 435-5561, toda vez que ésta se habría realizado a pesar de tener un reclamo en trámite.

Al respecto, LA EMPRESA OPERADORA señaló que al momento de la presentación de la queja, ésta aún se encontraba en los plazos para tramitar el reclamo, de acuerdo a lo indicado en la Directiva de Reclamos. Asimismo, indicó que los cortes del servicio telefónico fueron producto de los problemas de implementación de sus nuevos sistemas.

De la información obrante en el expediente se determinó que a la fecha de presentación de la queja, no habían transcurrido los plazos con los que contaba LA EMPRESA OPERADORA para resolver y notificar el reclamo y, se verificó que ésta no habría elevado documentación que acredite que la suspensión del servicio se produjo por las razones indicadas en el párrafo precedente.

El TRASU mediante Resolución N° 1, Resolución Final, declara fundada la queja presentada en el extremo referido a la suspensión del servicio con reclamo en trámite.

#### 2. Expediente N° 000150-2007/TRASU/GUS-RQJ

Se tramitó la queja presentada por el señor JUAN RENATO GRANDA BARRENA el 23 de enero de 2007 por otros defectos de tramitación y por suspensión de su servicio telefónico 543-1491, toda vez que la suspensión se habría efectuado a pesar de tener reclamo en trámite.

Al respecto, LA EMPRESA OPERADORA indicó que la suspensión de fecha 22 de enero de 2007 se ejecutó debido a la falta de pago del mes de octubre de 2006 (BRF5706868), conforme se acredita del histórico de cortes, reconexiones y estado de deuda.

El TRASU mediante Resolución N° 1, Resolución Final, declara parcialmente fundada la queja, debiendo LA EMPRESA OPERADORA reconectar el servicio, debido a que ésta no habría cumplido con notificar la resolución de Primera Instancia, y por lo tanto, el reclamo por la facturación de octubre de 2006, a la fecha de la suspensión, se encontraba aún en trámite.

**3. Expediente N° 00173-2007/TRASU/GUS-RQJ**

Se tramitó la queja presentada por el señor CESAR DE LA OLIVA DE LA OLIVA el 26 de enero de 2007 por falta de respuesta a los reclamos presentados por las facturaciones incluidas en los recibos de septiembre y noviembre de 2006 y por suspensión de su servicio telefónico 442-80881, toda vez que la suspensión se habría efectuado a pesar de tener reclamo en trámite.

LA EMPRESA OPERADORA señaló que dicha suspensión se justifica en la falta de pago del recibo de septiembre de 2006, cuyo reclamo había sido declarado infundado, no habiendo sido objeto de recurso de apelación en el plazo establecido.

Sin embargo, de la información que obra en el expediente se colige que a la fecha de la suspensión del servicio el procedimiento de reclamos aún se encontraba en trámite, toda vez que LA EMPRESA OPERADORA no cumplió con notificar correctamente la resolución emitida por la facturación de septiembre de 2006.

El TRASU mediante Resolución N° 1, Resolución Final, declara fundada la queja presentada por: i) falta de respuesta por el recibo de septiembre de dos mil seis, y de aplicación el silencio administrativo positivo al concepto reclamado; y, ii) por la suspensión del servicio con reclamo en trámite, ordenando a LA EMPRESA OPERADORA efectuar el ajuste por los períodos en los cuales el servicio estuvo suspendido en forma injustificada; e infundada por falta de respuesta del reclamo presentado por el recibo de noviembre de dos mil seis.

**4. Expediente N° 00235-2007/TRASU/GUS-RQJ**

Se tramitó las quejas presentadas por la señora FRANCISCA CRISTINA BEGAZO DE BEDOYA los días 12 y 13 de febrero de 2007 por falta de respuesta al reclamo de fecha 11 de diciembre de 2006 -por la no asignación de minutos- y por suspensión de su servicio telefónico 222-2138, toda vez que la suspensión se habría realizado a pesar de tener reclamo en trámite.

Al respecto, LA EMPRESA OPERADORA señaló en sus descargos que el reclamo fue tramitado como reporte de calidad por la no asignación de minutos, toda vez que el usuario señaló que se habría suspendido sus minutos antes de agotarse.

El TRASU indicó que la no asignación de minutos no puede ser tramitado como reclamo por calidad, debido a que por su naturaleza corresponde a un cuestionamiento de la renta mensual, por ello, debe ser tramitado como un reclamo por facturación.

En consecuencia, de la información que obra en el expediente se observó que LA EMPRESA OPERADORA no acreditó dar respuesta al reclamo presentado, y que la suspensión del servicio se efectuó cuando el procedimiento seguido por el recibo de noviembre de dos mil seis aún se encontraba en trámite.

El TRASU mediante Resolución N° 1, Resolución Final, declara fundada la queja presentada y la aplicación del silencio administrativo positivo al concepto reclamado por la facturación de noviembre de dos mil seis, ordenando a LA EMPRESA OPERADORA efectuar el ajuste por el período en el cual el servicio estuvo suspendido en forma injustificada.

**5. Expediente N° 00286-2007/TRASU/GUS-RQJ**

Se tramitó la queja presentada por la señora MARINA RIVERA CHANTA el 23 de febrero de 2007 por falta de respuesta al reclamo presentado por la facturación de septiembre de dos mil seis, y por suspensión del servicio telefónico 076-434111, toda vez que la suspensión se habría realizado a pesar de tener reclamo en trámite.

Al respecto, LA EMPRESA OPERADORA señaló que al momento de la presentación de la queja, ésta aún se encontraba en los plazos para tramitar el reclamo. Asimismo, indicó que el corte del servicio telefónico fue producto de una avería en sus sistemas, la cual fue solucionada, encontrándose operativo el servicio.

De la información obrante en el expediente se determinó que a la fecha de presentación de la queja, no habían transcurrido los plazos con los que contaba LA EMPRESA OPERADORA para resolver y notificar el reclamo, verificándose adicionalmente que ésta no habría elevado el "Histórico de Cortes y Reconexiones" que acredite la operatividad del servicio.

El TRASU mediante Resolución N° 1, Resolución Final, declara infundada la queja presentada por falta de respuesta al reclamo y fundada en el extremo referido a la suspensión del servicio con reclamo en trámite.

**6. Expediente N° 00360-2007/TRASU/GUS-RQJ**

Se tramitó la queja presentada por el señor VIDAL TEODOMIRO GARRO VENTURA el 14 de marzo de 2007 por falta de respuesta al reclamo presentado por la facturación incluida en el recibo de diciembre de 2006 y por suspensión de su servicio telefónico 424-9189, toda vez que la suspensión se habría realizado a pesar de tener reclamo en trámite.

Al respecto, LA EMPRESA OPERADORA señaló que el reclamo presentado por la facturación de diciembre de 2006 fue resuelto y notificado dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente; y que la suspensión del servicio se justifica por la falta de pago del recibo de diciembre de dos mil seis, debido a que el usuario no presentó recurso de apelación contra la resolución de Primera Instancia que resolvió dicho reclamo.

Sin embargo, de la información que obra en el expediente se colige que LA EMPRESA OPERADORA no acreditó haber dado respuesta oportuna al reclamo, toda vez que del cargo de notificación bajo puerta se advierte que el notificador no indicó las razones por las cuales no se ingresó al interior del piso que el usuario señaló como dirección, por lo que la indicada resolución no habría sido notificada válidamente. En tal sentido, la suspensión del servicio se habría efectuado cuando el reclamo por el recibo de diciembre de dos mil seis se encontraba en trámite.

El TRASU mediante Resolución N° 1, Resolución Final, declara fundada la queja en ambos extremos reclamados.

**7. Expediente N° 00535-2007/TRASU/GUS-RQJ**

Se tramitó la queja presentada por la señora MYRNA INGRID SALVADOR MAYTA el 03 de mayo de 2007 por falta de respuesta al reclamo presentado por la facturación incluida en el recibo de enero de dos mil siete y por suspensión de su servicio telefónico 333-2569, toda vez que la suspensión se habría realizado a pesar de tener reclamo en trámite.

Al respecto, LA EMPRESA OPERADORA señaló que el reclamo presentado por la facturación de enero de dos mil siete, fue resuelto y notificado dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente; y que la suspensión del servicio se justifica por la falta de pago del recibo de enero de dos mil siete, debido a que el usuario no presentó recurso de apelación contra la resolución de Primera Instancia que resolvió dicho reclamo.

Sin embargo, de la información que obra en el expediente se advierte que la resolución de Primera Instancia no fue debidamente notificada, debido a que en el acta de notificación bajo puerta se consignó información inconsistente a efectos de identificar el inmueble. En tal sentido, la suspensión del servicio se habría efectuado cuando el reclamo por el recibo de enero de dos mil siete se encontraba en trámite.

EITRASU mediante Resolución N° 1, Resolución Final, declara fundada la queja presentada y la aplicación del silencio administrativo positivo al concepto reclamado, debiendo LA EMPRESA OPERADORA reconectar el servicio y efectuar el ajuste correspondiente a la renta mensual por el período en el cual el servicio estuvo suspendido en forma injustificada.

**8. Expediente N° 00544-2007/TRASU/GUS-RQJ**

Se tramitó la queja presentada por la señora YOLANDA SOTOMAYOR ROJAS el 07 de mayo de 2007 por falta de respuesta al reclamo presentado por la facturación incluida en el recibo de febrero de dos mil siete y por suspensión de su servicio telefónico 472-4922, toda vez que la suspensión se habría realizado a pesar de tener reclamo en trámite.

Al respecto, LA EMPRESA OPERADORA señaló en sus descargos que el reclamo presentado por la facturación de febrero de dos mil siete, fue resuelto y notificado dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente; y que la suspensión del servicio se efectuó debido a que el usuario no impugnó la resolución de Primera Instancia que resolvió el mencionado reclamo.

De la información que obra en el expediente se advierte que la resolución de Primera Instancia fue debidamente notificada mediante un acta de notificación bajo puerta que cumple con los requisitos señalados en la Directiva de reclamos y en el precedente de observancia obligatoria aprobada por la Sala Plena el treinta de diciembre de dos mil tres. De otro lado, la suspensión del servicio del 02 de mayo de 2007 se habría efectuado cuando el reclamo por el recibo de enero de dos mil siete se encontraba en trámite, toda vez que en dicha fecha aún no había transcurrido el plazo con el que cuenta el usuario para impugnar la resolución de Primera Instancia.

El TRASU mediante Resolución N° 1, Resolución Final, declara infundada la queja presentada por falta de respuesta, y fundada en el extremo referido a la suspensión del servicio con reclamo en trámite.

**9. Expediente N° 00576-2007/TRASU/GUS-RQJ**

Se tramitó la queja presentada por el señor HANS GUSTAVO GLOOR ALVARADO el 21 de mayo de 2007 por falta de respuesta al reclamo presentado por la facturación incluida en el recibo de agosto de dos mil seis, por suspensión de su servicio telefónico 732-58457 durante la tramitación de un reclamo, y por no haber recibido información del contrato así como la entrega impuntual e ineficiente de su correspondencia.

Al respecto, LA EMPRESA OPERADORA señaló en sus descargos que el reclamo presentado por la facturación de agosto de dos mil seis, fue resuelto y notificado dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.

De la información que obra en el expediente se advierte que la resolución de Primera Instancia fue debidamente notificada mediante un acta de notificación bajo puerta que cumple con los requisitos señalados en la Directiva de Reclamos y en el precedente de observancia obligatoria aprobada por la Sala Plena el treinta de diciembre de dos mil tres. De otro lado, LA EMPRESA OPERADORA no presentó descargos, ni elevó documentación respecto de la suspensión del servicio y, con relación a la pretensión del usuario respecto de no haber recibido información del contrato, así como la entrega impuntual e ineficiente de su correspondencia, se determinó que estas materias no se encontraban comprendidas en los supuestos por los que se tramita una queja conforme a la Directiva de Reclamos.

El TRASU mediante Resolución N° 1, Resolución Final, declara infundada la queja presentada por falta de respuesta; fundada por la suspensión del servicio con reclamo en trámite; e improcedente el extremo referido a no haber recibido información del contrato y la entrega impuntual e ineficiente de su correspondencia.

**10. Expediente N° 00632-2007/TRASU/GUS-RQJ**

Se tramitó la queja presentada por la señora ANA MARÍA DÍAZ LOAYZA el 31 de mayo de 2007 por falta de respuesta a los reclamos presentados por las facturaciones incluidas en los recibos de enero, febrero y marzo de dos mil siete y por suspensión de su servicio telefónico 542-71091, toda vez que la suspensión se habría realizado a pesar de tener reclamo en trámite.

El usuario indicó que el 08 de febrero de dos mil siete solicitó a LA EMPRESA OPERADORA el traslado de su servicio telefónico; sin embargo, no hubo variación en su dirección, toda vez que los recibos girados fueron enviados a su antigua dirección.

Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA señaló en sus descargos que el usuario solicitó el traslado del servicio el día 08 de febrero de 2007 y con fecha 09 de mayo de 2007 solicitó el cambio de dirección postal. Asimismo, indica que mediante la Resolución N° RES-767-R-A-001013-07-R, en aplicación del silencio administrativo positivo, otorgó la procedencia a los reclamos presentados por las facturaciones de enero, febrero y marzo de dos mil siete; y con relación a la suspensión del servicio, indicó que ésta se efectuó debido a que el usuario no impugnó la resolución de Primera Instancia que resolvió el reclamo del mes de febrero de dos mil siete.

De la información que obra en el expediente se colige que LA EMPRESA OPERADORA no acreditó haber dado respuesta oportuna a los mencionados reclamos, toda vez que no cumplió con elevar copia de la resolución emitida por la Primera Instancia.

El TRASU mediante Resolución N° 1, Resolución Final, declara fundada la queja en ambos sentidos.

**11. Expediente N° 00726-2007/TRASU/GUS-RQJ**

Se tramitó la queja presentada por el señor CESAR ACLETO OSORIO el 27 de junio de 2007 por suspensión de su servicio telefónico

436-3322 durante la tramitación de los reclamos presentados por los recibos de marzo, abril y mayo de dos mil siete y por requerimiento de pago a pesar de tener reclamo en trámite.

Mediante Resolución N° 1 el TRASU resolvió traer por acompañado el Expediente N° 06528-2007/TRASU/GUS-RA.

Al respecto, LA EMPRESA OPERADORA señaló en sus descargos que la facturación del mes de marzo fue cancelada en su totalidad, que el recibo del mes de mayo fue reclamado el día en el que se ejecutó la suspensión del servicio, por lo que la suspensión del servicio y el requerimiento de pago se ejecutaron por la facturación de abril de dos mil siete, toda vez que, la resolución de Primera Instancia de este reclamo fue debidamente notificada.

De la información que obra en el expediente que se trajo por acompañado, se advirtió que el 04 de junio de dos mil siete el usuario interpuso un recurso de apelación -contra la resolución de Primera Instancia que dio respuesta al reclamo por el recibo abril de dos mil siete- el cual fue declarado fundado por el Tribunal. En consecuencia, la suspensión de fecha 11 de junio de 2007 y el requerimiento de pago fueron efectuados cuando el procedimiento aún se encontraba en trámite.

El TRASU mediante Resolución N° 2, Resolución Final, declara fundada la queja presentada.

**12. Expediente N° 00780-2007/TRASU/GUS-RQJ**

Se tramitó la queja presentada por la señora PRIMITIVA SALAZAR TRILLO el 16 de julio de 2007 por falta de respuesta al reclamo presentado por la facturación incluida en el recibo de mayo de dos mil siete, por suspensión con reclamo en trámite de su servicio telefónico 453-5335, y por no permitir la presentación de una queja.

Mediante Resolución N° 1 el TRASU resolvió traer por acompañado el Expediente N° 06822-2007/TRASU/GUS-RA.

LA EMPRESA OPERADORA señaló en sus descargos que el reclamo presentado por la facturación de mayo de dos mil siete, fue resuelto y notificado dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.

De la información que obra en el expediente y del expediente que se trajo por acompañado, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA no acreditó haber cumplido con notificar oportunamente al usuario, toda vez que las características consignadas en el cargo de notificación difieren de las del cargo de notificación del expediente que se trae por acompañado.

De otro lado, la suspensión del servicio del 09 de julio de 2007 se habría efectuado cuando el reclamo se encontraba en trámite.

El TRASU mediante Resolución N° 1, Resolución Final, declara infundada la queja presentada por no permitir la presentación de una queja y fundada en los extremos referidos a la falta de respuesta al reclamo y a la suspensión del servicio con reclamo en trámite.

**13. Expediente N° 00808-2007/TRASU/GUS-RQJ**

Se tramitó la queja presentada por el señor MENCIALO SOTO ALEJO el 20 de julio de 2007 por falta de respuesta al reclamo presentado por la facturación incluida en el recibo de febrero de dos mil siete y por suspensión de

su servicio telefónico 474-5065, toda vez que la suspensión se habría realizado a pesar de tener reclamo en trámite.

Al respecto, LA EMPRESA OPERADORA señaló en sus descargos que el reclamo presentado por la facturación de febrero de dos mil siete, fue resuelto y notificado dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente; y que la suspensión del servicio se efectuó debido a que el usuario no impugnó la resolución de Primera Instancia que resolvió el mencionado reclamo.

De la información que obra en el expediente se advierte que la resolución de Primera Instancia no fue debidamente notificada, debido a que en el acta de notificación bajo puerta se consignó información que no resultaba suficiente a efectos de identificar el inmueble. En tal sentido, la suspensión del servicio de fecha 09 de julio de 2007, de acuerdo al "Histórico de Cortes y Reconexiones" se habría efectuado cuando el reclamo por el recibo de febrero de dos mil siete se encontraba en trámite.

El TRASU mediante Resolución N° 1, Resolución Final, declara fundada la queja presentada.

**14. Expediente N° 00860-2007/TRASU/GUS-RQJ**

Se tramitó la queja presentada por el señor DOMINGO QUISPE DOLMOS el 08 de agosto de 2007 por falta de respuesta al reclamo presentado por la facturación incluida en el recibo de febrero de dos mil siete y por suspensión de su servicio telefónico 842-71386, toda vez que la suspensión se habría realizado a pesar de tener un reclamo en trámite.

Al respecto, LA EMPRESA OPERADORA señaló en sus descargos que el reclamo presentado por la facturación de febrero de dos mil siete, fue resuelto y notificado dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente; y que la suspensión del servicio se efectuó debido a que el usuario no impugnó la resolución de Primera Instancia que resolvió el mencionado reclamo.

De la información que obra en el expediente se advierte que la resolución de Primera Instancia no fue debidamente notificada, debido a que en el acta de notificación bajo puerta se consignó información que no resultaba suficiente a efectos de identificar el inmueble, toda vez que el código de ubicación geográfica consignado en el cargo no correspondía al distrito en el cual se ubicaba el domicilio del usuario. En tal sentido, la suspensión del servicio de fecha 14 de junio de 2007, se habría efectuado cuando el reclamo por el recibo de febrero de dos mil siete se encontraba en trámite.

El TRASU mediante Resolución N° 1, Resolución Final, declara fundada la queja presentada.

**15. Expediente N° 00919-2007/TRASU/GUS-RQJ**

Se tramitó la queja presentada por la señora FLORABEL MOLINA DE DEL PINO el 24 de agosto de 2007 por suspensión de su servicio telefónico 663-1957, toda vez que ésta se habría realizado a pesar de tener reclamo en trámite.

Al respecto, LA EMPRESA OPERADORA señaló en sus descargos que:

- i) El cliente no efectuó el pago a cuenta correspondiente a las facturas de junio y julio de dos mil siete, razón por la cual se coordinó la suspensión de servicio el

- 03.08.2007 a las 09:15 horas, para que se ejecute al día hábil siguiente. Por ello, el 06.08.2007, las centrales procedieron a la ejecución de la suspensión del servicio;
- ii) A la fecha y hora que se dispuso la suspensión del servicio aún no habían sido canceladas las facturas de junio y julio 2007; y
  - iii) A la fecha de la presentación de los descargos el servicio se encuentra operativo y por los días que se encontró sin servicio, serán devueltos en una siguiente facturación.

De la documentación que obra en el expediente, se aprecia que el usuario presentó los reclamos por las facturaciones de junio y julio de dos mil siete con fecha 18 de julio de 2007, y que con fecha 03 de agosto de 2007 el usuario canceló la parte no reclamada de los mencionados recibos.

Asimismo, el 06 de agosto de 2007 se ejecutó la suspensión del servicio según el Histórico de Cortes y Reconexiones, del cual se puede colegir que la "Orden del corte" y la de "Ejecución del corte" se registran el mismo día -seis de agosto-, es decir, cuando ya había sido cancelada la parte no reclamada de los recibos de junio y julio de dos mil siete.

El TRASU mediante Resolución N° 1, Resolución Final, declara fundada la queja presentada.

#### 16. Expediente N° 01152-2007/TRASU/GUS-RQJ

Se tramitó la queja presentada por el señor MIGUEL ANGEL SOLÍS ZAMORA el 23 de octubre de 2007 por falta de respuesta al reclamo presentado por la facturación incluida en el recibo de enero de dos mil siete y por suspensión de su servicio telefónico 368-1984, toda vez que la suspensión se habría realizado a pesar de tener reclamo en trámite.

Al respecto, LA EMPRESA OPERADORA señaló en sus descargos que no cuenta con el acta de notificación de la resolución de Primera Instancia, por lo que en aplicación del silencio administrativo positivo procedió a ajustar el concepto reclamado; asimismo, indicó que por la suspensión devolvió los días sin servicio.

De la información que obra en el expediente no se puede acreditar que el usuario tomó conocimiento de la resolución de Primera Instancia. De otro lado, la suspensión del servicio, de acuerdo al "Histórico de Cortes y Reconexiones", se realizó el 15 de octubre de 2007 cuando el procedimiento de reclamos antes indicado se encontraba en trámite, sin indicar LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos la razón que motivó dicho corte.

El TRASU mediante Resolución N° 1, Resolución Final, declara fundada la queja presentada.

#### 17. Expediente N° 01213-2007/TRASU/GUS-RQJ

Se tramitó las quejas presentadas por el señor MOISÉS PAUCAR TORO el 25 de octubre y el 05 de noviembre de 2007 por suspensión de su servicio telefónico 663-27512, toda vez que la suspensión se habría realizado a pesar de tener reclamo en trámite.

LA EMPRESA OPERADORA no cumplió con elevar oportunamente las quejas presentadas por el usuario, por lo que el Tribunal resolvió las quejas sobre la base de las afirmaciones del usuario y la documentación obrante en el expediente. Del expediente se advirtió que LA EMPRESA OPERADORA no cumplió con

presentar sus descargos indicando la razón que motivó la realización de la suspensión.

Asimismo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 9° de la Directiva de Reclamos, LA EMPRESA OPERADORA tiene la obligación de reactivar el servicio una vez presentado el reclamo; sin embargo, LA EMPRESA OPERADORA no ha acreditado haber reactivado oportunamente el servicio.

El TRASU mediante Resolución N° 1, Resolución Final, declara fundada la queja presentada.

#### 18. Expediente N° 00285-2008/TRASU/GUS-RQJ

Se tramitó la queja presentada por la señora PILAR AGUSTINA CORDOVA MONDRAGON el 02 de abril de 2008 por falta de respuesta al reclamo BRF5956065 por la facturación incluida en el recibo de enero de dos mil ocho y por suspensión de su servicio telefónico 266-3366, toda vez que la suspensión se habría realizado a pesar de tener reclamo en trámite.

Al respecto, el usuario presentó dos reclamos por la facturación incluida en el recibo de enero de dos mil ocho, los cuales han sido registrados con los códigos BRF5955108 y BRF5956065, de fechas veintinueve y treinta de enero de dos mil ocho, respectivamente.

LA EMPRESA OPERADORA señaló en sus descargos que los reclamos BRF5955108 y BRF5956065, fueron resueltos y notificados dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente; y que la suspensión del servicio se efectuó debido a que el usuario no impugnó la resolución de Primera Instancia que resolvió el reclamo BRF5955108.

De la documentación que obra en el expediente se aprecia que las resoluciones de Primera Instancia que dieron solución a los reclamos BRF5955108 y BRF5956065 fueron debidamente notificadas mediante un acta de notificación bajo puerta que cumple con los requisitos señalados en la Directiva de Reclamos.

De otro lado, respecto de la suspensión se advierte que el usuario, si bien es cierto, omitió indicar de manera expresa el código de reclamo BRF5955108 en su recurso de apelación de fecha 15 de marzo de 2008, el TRASU apreció que la voluntad del usuario expresada desde el reclamo hasta la presentación de la apelación, era que se revise la totalidad de la facturación incluida en el recibo de enero de 2008.

En atención a ello, teniendo en cuenta que la suspensión del servicio del 31 de marzo de 2008 se ejecutó durante la tramitación del procedimiento de reclamo, toda vez que el usuario interpuso su recurso de apelación por la facturación incluida en el recibo de enero de 2008, el 15 de marzo de 2008, sin que a la fecha de la suspensión el TRASU resolviera el recurso interpuesto; el TRASU mediante Resolución N° 1, Resolución Final, declara infundada la queja presentada por falta de respuesta al reclamo, y fundada en el extremo referido a la suspensión del servicio con reclamo en trámite.

#### 19. Expediente N° 00311-2008/TRASU/GUS-RQJ

Se tramitó la queja presentada por la señora YASMINE RAMÍREZ YOLLY el 07 de abril de 2008 por falta de respuesta a los reclamos presentados por las facturaciones incluidas en los recibos de enero y febrero de dos mil ocho, por suspensión de su servicio telefónico 368-2008 durante la tramitación de sus reclamos, y por requerimiento de pago de los montos materia de reclamo.

Al respecto, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA ha tramitado los reclamos del usuario de la siguiente manera: i) Con fecha seis y veintidós de febrero de dos mil ocho, presentó reclamos parciales (entiéndase solo una parte del recibo telefónico) de las facturaciones de enero y febrero de dos mil ocho; y, ii) Con fecha dos de abril de dos mil ocho, presentó reclamos por los montos restantes de los citados recibos (parte no reclamada).

Sin embargo, en documento adjunto al Formulario de Queja, el usuario manifiesta que sus reclamos de fechas seis y veintidós de febrero de dos mil ocho, habrían sido registrados erróneamente, toda vez que su intención era reclamar todo el monto facturado en los recibos de enero y febrero de dos mil ocho, y no sólo por parte de los mismos.

Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA señaló en sus descargos que los reclamos de las facturaciones de enero y febrero de dos mil ocho fueron resueltos y notificados dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente; asimismo, indicó que la suspensión del servicio se efectuó por las deudas pendientes correspondientes a los montos no reclamados de los mencionados recibos; y, que la gestión de cobranza efectuada con fecha seis de marzo de dos mil ocho, se hizo por los montos correspondientes a las partes no reclamadas de los mencionados recibos.

Sobre el particular, al momento de presentar sus reclamos con fechas seis y veintidós de febrero de dos mil ocho, el usuario señaló su disconformidad con los conceptos facturados por: a) renta mensual, b) llamadas fijo-fijo local, y, c) llamadas de larga distancia; existiendo identidad entre los conceptos reclamados y los facturados, de lo que se colige que la intención del usuario era reclamar los montos totales facturados en estos recibos. En tal sentido, LA EMPRESA OPERADORA debió iniciar el trámite de los reclamos por las facturaciones de enero y febrero de dos mil ocho con fechas seis y veintidós de febrero de dos mil ocho, respectivamente; y considerar los documentos de fecha dos de abril de dos mil ocho como reiteraciones de dichos reclamos.

De la documentación obrante en el expediente se aprecia que: i) respecto del reclamo por la facturación de enero de dos mil ocho, la resolución de Primera Instancia fue debidamente notificada mediante un acta de notificación bajo puerta que cumple con los requisitos señalados en la Directiva de Reclamos y en el Precedente de Observancia Obligatoria aprobado por la Sala Plena el treinta de diciembre de dos mil tres; ii) respecto del reclamo por la facturación incluida en el recibo de febrero de dos mil ocho: a la fecha de presentación de la queja, no habían transcurrido los plazos con los que contaba LA EMPRESA OPERADORA para resolver y notificar el reclamo, y de otro lado, tanto la suspensión del servicio como el requerimiento de pago se habrían efectuado por montos que se encontraban reclamados.

El TRASU mediante Resolución N° 1, Resolución Final, declara infundada la queja presentada por falta de respuesta al reclamo por el recibo de febrero de dos mil ocho; y fundada por falta de respuesta al reclamo por la facturación de enero de dos mil ocho, por requerimiento de pago y suspensión del servicio con reclamo en trámite, ordenándose a LA EMPRESA OPERADORA reconectar el servicio.

**20. Expediente N° 00369-2008/TRASU/GUS-RQJ**

Se tramitó la queja presentada por la señora HULA EDELVIRA BETTETA ESPINOZA el 25 de abril de 2008 por suspensión de su servicio telefónico 452-2923, toda vez que la suspensión se habría realizado a pesar de tener reclamo en trámite.

Sobre el particular, el usuario precisa que el día 14 de febrero de 2008 reclamó la facturación incluida en el recibo de enero de 2008, siendo suspendido su servicio el día 24 de abril de 2008.

Al respecto, LA EMPRESA OPERADORA señaló en sus descargos que la suspensión del servicio se efectuó debido a que el usuario no impugnó la resolución de Primera Instancia que resolvió el mencionado reclamo, toda vez que fue resuelto y notificado dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.

De la información que obra en el expediente se aprecia que LA EMPRESA OPERADORA habría resuelto y notificado oportunamente la resolución de Primera Instancia del reclamo por el mes de enero de dos mil ocho en fechas veintisiete de marzo y nueve de abril de dos mil ocho, respectivamente. En tal sentido, LA EMPRESA OPERADORA no estaba facultada para suspender el servicio hasta el 30 de abril de 2008, fecha en la que vencía el plazo con el que contaba el usuario para impugnar la mencionada resolución. A pesar de ello, LA EMPRESA OPERADORA suspendió el servicio con fecha 24 de abril de 2008.

El TRASU mediante Resolución N° 1, Resolución Final, declara fundada la queja presentada.

**21. Expediente N° 00411-2008/TRASU/GUS-RQJ**

Se tramitó la queja presentada por la señora MARÍA MEDINA RODRÍGUEZ el 06 de mayo de 2008 por falta de respuesta al reclamo presentado por la facturación incluida en el recibo de marzo de 2008, y por suspensión de su servicio telefónico 073-214535, toda vez que la suspensión se habría realizado a pesar de tener reclamo en trámite.

Al respecto, LA EMPRESA OPERADORA señaló en sus descargos que la suspensión del servicio se efectuó debido a que el usuario no impugnó la resolución de Primera Instancia que resolvió el mencionado reclamo, toda vez que el reclamo presentado por la facturación de enero de dos mil ocho fue resuelto y notificado dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.

De la información que obra en el expediente se aprecia que LA EMPRESA OPERADORA resolvió y notificó oportunamente la resolución de Primera Instancia del reclamo por el mes de enero de 2008 en fechas 27 de marzo y 09 de abril de 2008, respectivamente. Sin embargo, la suspensión de fecha 29 de abril de 2008, se realizó cuando el usuario aún se encontraba en plazo para impugnar la resolución de Primera Instancia.

El TRASU mediante Resolución N° 1, Resolución Final, declara infundada la queja presentada por falta de respuesta al reclamo, y fundada por suspensión del servicio con reclamo en trámite.

**22. Expediente N° 00436-2008/TRASU/GUS-RQJ**

Se tramitó la queja presentada por la señora CARMEN ESTHER RONDÓN MURILLO en representación de DIRECTORES ASOCIADOS

S.A. el 16 de mayo de 2008 por falta de respuesta a sus reclamos por las facturaciones de febrero y marzo de 2008, y por suspensión de su servicio telefónico 542-75691, toda vez que ésta se habría realizado a pesar de tener un reclamo en trámite.

Al respecto, LA EMPRESA OPERADORA señaló en sus descargos que los reclamos presentados por las facturaciones de febrero y marzo de dos mil ocho, fueron resueltos y notificados dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente; y que la suspensión del servicio de fecha 13 de mayo de 2008 se justifica en la falta de pago del recibo de abril de dos mil 2008, el cual se hizo exigible el 12 de mayo de 2008, toda vez que tenía como fecha de vencimiento el 20 de abril de 2008.

De la información que obra en el expediente se colige que LA EMPRESA OPERADORA no ha acreditado haber dado respuesta oportuna al reclamo, dado que del cargo de notificación bajo puerta se advierte que el notificador no indicó las razones por las cuales no ingresó al interior del piso que el usuario señaló como dirección, por lo que la resolución de Primera Instancia no habría sido notificada válidamente. De otro lado, de la revisión del printer "Cortes y Reconexiones" se advierte que el servicio fue suspendido con fechas 14 de abril y 13 de mayo de 2008. Al respecto, el corte de fecha 14 de abril de 2008 se habría efectuado cuando los reclamos por los recibos de febrero y marzo de 2008 se encontraban en trámite.

EITRASU mediante Resolución N° 1, Resolución Final, declara fundada la queja y ordena a LA EMPRESA OPERADORA reconectar el servicio si a la fecha se encontrara suspendido.

**23. Expediente N° 000437-2008/TRASU/GUS-RQJ**

Se tramitó la queja presentada por la señora CARMEN ESTHER RONDÓN MURILLO el 16 de mayo de 2008 por falta de respuesta a sus reclamos de fecha 19 de marzo de 2008 por las facturaciones de febrero y marzo de 2008, y por suspensión de su servicio telefónico 054-253228, toda vez que ésta se habría realizado a pesar de tener un reclamo en trámite.

Al respecto, LA EMPRESA OPERADORA señaló en sus descargos que otorgó la procedencia a los reclamos presentados por las facturaciones de febrero y marzo de dos mil ocho, ajustando los montos reclamados mediante la Resolución N° RES-767-R-A-180213-08-QC; y que la suspensión del servicio de fecha 13 de mayo de 2008 se justificó en la falta de pago del recibo de abril de dos mil ocho, el cual se hizo exigible el 12 de mayo de 2008, toda vez que tenía como fecha de vencimiento el 20 de abril de 2008. Asimismo, indica que esta facturación fue reclamada el día 19 de mayo de 2008.

De la información que obra en el expediente se colige que LA EMPRESA OPERADORA no ha acreditado haber dado respuesta oportuna al reclamo, dado que no obra copia del cargo de notificación de la resolución de Primera Instancia. Asimismo, de la revisión del printer "Cortes y Reconexiones" se advierte que el servicio fue suspendido en fechas 01 y 21 de abril de 2008, y que LA EMPRESA OPERADORA no se ha pronunciado en sus descargos sobre estos cortes, ni ha alcanzado la documentación sustentatoria que justifique la realización de los mismos.

Por lo expuesto, el TRASU consideró que habiéndose presentado los reclamos el 19 de marzo de 2008, y apreciándose que el recibo de abril de 2008 –cuyo incumplimiento de pago

generó la suspensión del servicio telefónico de fecha 13 de mayo de 2008– recién vencía el 20 de abril de 2008, LA EMPRESA OPERADORA no se encontraba facultada para efectuar las suspensiones de fecha 01 y 21 de abril de 2008, motivo por el cual el TRASU mediante Resolución N° 1, Resolución Final, declaró fundada la queja presentada.

**24. Expediente N° 00496-2008/TRASU/GUS-RQJ**

Se tramitó la queja presentada por la señora CARMEN ESTHER RONDÓN MURILLO el 28 de mayo de 2008 por falta de respuesta al reclamo presentado por la facturación de marzo de 2008 y por suspensión de su servicio telefónico 054-255070, toda vez que la suspensión se habría efectuado a pesar de tener reclamo en trámite.

Al respecto, LA EMPRESA OPERADORA señaló en sus descargos que el reclamo presentado fue resuelto parcialmente fundado y notificado dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente. Asimismo, señaló que la suspensión se justificó al no ser impugnada la parte que fue declarada infundada.

De la información obrante en el expediente se determinó que a la fecha de presentación de la queja, no habían transcurrido los plazos con los que contaba LA EMPRESA OPERADORA para resolver y notificar el reclamo, y de la revisión del printer "Cortes y Reconexiones" se advirtió que el servicio fue suspendido en fechas 21 y 28 de mayo de 2008. Al respecto, LA EMPRESA OPERADORA no se ha pronunciado en sus descargos sobre el corte del 21 de mayo de 2008, ni ha alcanzado la documentación sustentatoria que justifique la realización de la misma.

EITRASU mediante Resolución N° 1, Resolución Final, declara fundada la queja presentada en el extremo referido a la suspensión del servicio con reclamo en trámite.

**25. Expediente N° 00514-2008/TRASU/GUS-RQJ**

Se tramitó la queja presentada por el señor CÉSAR ARTURO VELÁSQUEZ ALVAREZ el día 10 de mayo de 2008 por falta de respuesta a su reclamo de fecha 01 de febrero de 2008 y por suspensión de su servicio telefónico 054-251013, toda vez que la suspensión se habría realizado a pesar de tener reclamo en trámite.

Sobre el particular, cabe precisar que el usuario ha indicado que con fecha 25 de abril de 2008 se le notificó la Resolución N° RES-767-R-A-020796-08-P que declaró infundado su reclamo de fecha 01 de febrero de 2008.

De la información que obra en el expediente se colige que LA EMPRESA OPERADORA no cumplió con elevar oportunamente la queja presentada por el usuario, por lo que el TRASU resolvió la queja sobre la base de las afirmaciones del usuario y la documentación obrante en el expediente. En tal sentido, en el expediente se apreció que LA EMPRESA OPERADORA no dio respuesta oportuna al reclamo presentado por el usuario. De otro lado, el usuario refiere que su servicio telefónico fue suspendido el 06 de mayo de 2008, y por su parte LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con presentar sus descargos indicando la razón que motivó la realización de la suspensión.

El TRASU mediante Resolución N° 1, Resolución Final, declara fundada la queja presentada.

#### **IV. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR**

##### **4.1 NORMAS APLICABLES:**

Las normas aplicables en el presente procedimiento administrativo sancionador son las siguientes:

- a) Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, Ley N° 27336 (en adelante Ley de Facultades del OSIPTEL).
- b) Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por el Decreto Supremo N° 020-2007-MTC (en adelante TUO del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones).
- c) Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 002-99-CD/OSIPTEL (en adelante RGIS).
- d) Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL que aprueba la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 015-2002-CD/OSIPTEL (en adelante Directiva de Reclamos).
- e) Resolución N° 0116-2003-CD/OSIPTEL, Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante Condiciones de Uso).
- f) Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante LPAG).

##### **4.2 ANÁLISIS DE LA PRESUNTA INFRACCIÓN Y DE LOS DESCARGOS PRESENTADOS POR LA EMPRESA OPERADORA.**

A continuación procederemos a analizar los puntos desarrollados por LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos, y en tal sentido, con la finalidad de efectuar un análisis respecto a los argumentos de fondo de la presunta infracción cometida por LA EMPRESA OPERADORA, es necesario determinar:

- I. Condonación de la infracción de acuerdo al artículo 55° del RGIS.
  - II. Nexo existente entre el Acto de notificación y la suspensión del servicio.
  - III. Vulneración de los Principios de Legalidad y Tipicidad.
  - IV. Validez de las Cartas de Intento de Sanción C.085-TRASU/2008 y C.109-TRASU/2008.
  - V. El silencio de la empresa operadora y sus efectos ante el TRASU.
- I. **Determinar si es posible aplicar la figura jurídica de la condonación al presente procedimiento administrativo sancionador.**

LA EMPRESA OPERADORA indica que:

*"En el Reglamento de Infracciones se prevé la posibilidad de que OSIPTEL condone el monto de las sanciones si observa que la empresa operadora subsanó de forma espontánea la infracción hasta el quinto día posterior de la notificación de la comunicación mediante la que se informa el intento de sanción (...).*

*(...) cuando en el artículo 47° del Reglamento de Infracciones se señala que no es aplicable el artículo 55°, se debe observar con sumo cuidado que éste se está refiriendo a la inaplicación sobre el supuesto de hecho establecido en el artículo 14° del Decreto Legislativo N° 716 (...).*

*(...) En este caso, nuestra empresa considera que una interpretación ajustada a derecho debe necesariamente llevarnos a entender que en referencia a las otras modalidades si podría ser de aplicación la disposición del artículo 55° del Reglamento de Infracciones, puesto que de acuerdo con nuestro Ordenamiento Jurídico las normas que establecen limitaciones deben interpretarse de manera restrictiva. (...).*

Por los argumentos que a continuación detallamos, este Colegiado considera que la interpretación de LA EMPRESA OPERADORA respecto del artículo 47° del RGIS es incorrecta. En efecto, el artículo 47° del RGIS establece lo siguiente:

**"Artículo 47°.-** La empresa que transgrede mediante cualquier modalidad el Artículo 14° del Decreto Legislativo N° 716, incurrirá en infracción grave. A lo establecido en el presente artículo no es de aplicación el Artículo 55° de este Reglamento.

*Entre otros supuestos, se consideran transgresiones a la norma a que se refiere el párrafo anterior, las suspensiones, cortes del servicio o la resolución del contrato de abonado, durante un procedimiento de reclamo en cualquier instancia; la utilización de modalidades que coaccionen al usuario por el no pago del monto reclamado; la exigencia indirecta de pago del monto reclamado; y, la no aceptación del pago del monto no reclamado."*

Si bien es cierto el artículo está constituido por dos párrafos, no se desprende de modo alguno de su texto que la aplicación del artículo 55° se encuentre referido únicamente al primer párrafo del mismo, toda vez que establece textualmente: **"A lo establecido en el presente artículo no es de aplicación el Artículo 55° de este Reglamento"** (el subrayado es nuestro). Asimismo, ambos párrafos se encuentran referidos u orientados a la obtención del pago de la deuda por medios indebidos, ya sea condicionando el pago para la atención del reclamo –etapa previa al inicio del procedimiento de reclamos- o a través de supuestos, como la suspensión del servicio, que impliquen transgresiones –durante el procedimiento de reclamos- en cualquier instancia.

Como podemos apreciar, la referida norma contiene dos supuestos fundamentales:

- a) En el primer párrafo, se hace referencia al supuesto básico del condicionamiento que podrían hacer las empresas operadoras, a la recepción del reclamo. Es evidente entonces que lo que se busca es evitar que las empresas prestadoras de servicios públicos, obtengan el pago por medios que no están permitidos, como la coacción indebida a través del condicionamiento a la recepción de los reclamos.
- b) En el segundo párrafo, se trata de un supuesto distinto al primero, pero siempre referido al tema de obtención del pago –como en el primer párrafo- por medios vedados. El supuesto a que se refiere este párrafo es aquel en que ya se aceptó el reclamo y en consecuencia, se encuentra en trámite el procedimiento en primera o segunda instancia, y se pretende coaccionar a realizar el pago a través de uno de los mecanismos citados con carácter enunciativo (no taxativo) tales como las suspensiones, el corte del servicio o la resolución del contrato de abonado, en la medida que esas acciones no se encuentren debidamente sustentadas en una norma vigente.

Es así que la conducta tipificada en el artículo 47° del RGIS se refiere a generar coacción en el usuario a fin de que éste se vea obligado a cancelar sus deudas, las cuales –en el momento de la suspensión- no son exigibles, toda vez que forman parte de un procedimiento de reclamo, entendiéndose aplicable el artículo 55° del RGIS para el texto íntegro del artículo 47° del RGIS, y no sólo para el primer párrafo del mismo.

Sobre el particular, el artículo 55° del RGIS contempla la figura de la condonación de la sanción administrativa:

*“Artículo 55.- OSIPTEL podrá, en el caso de infracciones no calificadas como muy graves, condonar el monto de las sanciones si lo estima pertinente; siempre y cuando, la empresa operadora subsane espontáneamente la infracción hasta el quinto día posterior a la fecha de notificación de la comunicación señalada en el literal a) del artículo anterior. Alternativamente OSIPTEL podrá emitir una amonestación escrita.*

*Cuando la subsanación se produzca antes de que transcurran diez (10) días computados desde la recepción de la decisión de OSIPTEL que comunica su propósito de imponer una sanción, el órgano competente no podrá imponer una multa superior a:*

- a. treinta (30) UIT, tratándose de infracciones leves;*
- b. cien (100) UIT, tratándose de infracciones graves; y,*
- c. doscientos cincuenta (250) UIT, tratándose de infracciones muy graves.”*

Como se advierte de dicho texto, se otorga facultad al órgano sancionador para que opte, en el caso de infracciones no calificadas como muy graves, de condonar el monto de las sanciones si lo estima pertinente; siempre y cuando, la empresa operadora subsane espontáneamente la infracción hasta el quinto día posterior a la fecha de notificación del escrito de intento de sanción.

No obstante ello, de la lectura del artículo 47° del RGIS se desprende que la tipificación ahí establecida no contempla la posibilidad de la aplicación de la figura de la condonación dispuesta en el artículo 55° del RGIS.

En consecuencia, en mérito a la prohibición dispuesta en el citado artículo -por considerar el OSIPTEL, en razón al interés de los usuarios, que practicas como la contemplada en el artículo 47° del RGIS no pueden ser materia del beneficio de la condonación-, este Colegiado debe desestimar lo solicitado por LA EMPRESA OPERADORA.

No obstante ello, cabe mencionar que al momento de determinar la graduación de la sanción –en el caso que corresponda-, el TRASU evaluará si la conducta posterior de LA EMPRESA OPERADORA ha tenido como objeto el subsanar el daño ocasionado.

De otro lado, LA EMPRESA OPERADORA señala que la actuación del OSIPTEL para el inicio de un procedimiento sancionador debe sustentarse en el principio de discrecionalidad.

Con relación a lo señalado por LA EMPRESA OPERADORA, consideramos menester indicar que los Organismos Reguladores como parte integrante de la Administración Pública, están facultados de ejercer sus funciones discrecionalmente, es decir interpretando sus Reglamentos en consecución de los parámetros constitucionales aunque con ello

se desprendan de lo taxativamente expuesto en sus normas.

No obstante, el Poder Discrecional no es ilimitado, antes de ser empleado se debe realizar un análisis del caso propuesto y establecer: a) cuál es el motivo o causa, b) el objeto o efecto, y c) el fin que se busca lograr, y todo ello debe estar debidamente explicado en la Resolución Administrativa que se emita. Así, el Tribunal Constitucional expone como límites de tal potestad a la vigencia del principio de legalidad y sus expresiones de taxatividad, prohibiendo la aplicación por analogía de las normas que establecen sanciones y restrinjan derechos al ámbito del procedimiento administrativo sancionador.

En efecto, si bien la actuación de los organismos reguladores no deben verse limitados en ejercicio de su actividad discrecional, éstos se encuentran obligados a una actuación reglada, respetando sus límites de acción, en atención a las normas que las regulan y las facultades que le han sido atribuidas, en aras de conseguir lo que finalmente traduce el fin del Estado, que es el beneficio de los miembros de la sociedad.

Por ello, en el caso en particular, se ha tomado en consideración el comportamiento de LA EMPRESA OPERADORA pero también el hecho que Telefónica del Perú S.A.A. no es un lego en el sector de las telecomunicaciones y por ello el nivel de diligencia exigida debe ser alto, elemento que debe tomarse en cuenta para evaluar su responsabilidad <sup>(2)</sup><sup>(3)</sup>. Es evidente que a un operador de la categoría de Telefónica del Perú S.A.A. que *proporciona servicios innovadores basados en las Tecnologías de Información y las Comunicaciones*, corresponde exigirle un nivel de diligencia alto, aunque dentro de límites razonables.

## II. Determinar si existe un nexo causal entre las notificaciones y las suspensiones del servicio.

LA EMPRESA OPERADORA señala que:

*“(…) muchos de los casos parten de un (sic) notificación cuestionada por su Despacho, refiriendo que en tanto la notificación realizada no ha sido válidamente efectuada, las suspensiones ejecutadas como consecuencia de este acto tampoco lo son. Es decir, su Tribunal sanciona la consecuencia inherente de un hecho que*

<sup>2</sup> De Palma del Teso señala lo siguiente: “El grado de diligencia que se impone desde el Derecho Sancionador Administrativo estará en función de diversas circunstancias: a) tipo de actividad, pues ha de ser superior la diligencia exigible a quien desarrolla actividades peligrosas; b) actividades que deban ser desarrolladas por profesionales en la materia; o c) actividades que requieran previa autorización administrativa, lo que supondría no solo la asunción de obligaciones singulares sino también el compromiso de ejercerlas con la máxima diligencia”. DE PALMA DEL TESO, Ángeles. Op. Cit. P. 142.

<sup>3</sup> Asimismo, Alejandro Nieto agrega lo siguiente: “Conste, por lo demás que aquí hay que entender profesión en su sentido más lato, es decir, no sólo como actividad sometida a autorización sino incluso como asunción voluntaria de una relación de sujeción especial, como es el caso de los titulares de un permiso de conducir, quienes tienen el deber de adecuar permanentemente sus conocimientos a la situación normativa de cada momento”. NIETO, Alejandro. Derecho Administrativo Sancionador. Reimp. 2ª ed. Madrid: Tecnos, 2000. p.370.

*cuestiona, tipificando de ese modo no la conducta que observa sino la consecuencia de ésta. (...)*

*(...) la sanción por una errada notificación ya se encuentra contenida en la norma, y ésta es, que se favorecerá al cliente disponiéndose los ajustes que correspondan, y las reconexiones que ameriten. (...)*

*(...) para la imputación de una infracción debe de existir un nexo de causalidad conforme lo establece el numeral 8 del artículo 230° de la LPAG (...)."*

El TRASU considera pertinente precisar que se dio inicio al presente procedimiento administrativo sancionador a partir de los casos seguidos en los expedientes de queja donde se determinó que durante el transcurso de un procedimiento de reclamo, LA EMPRESA OPERADORA suspendió el servicio de los usuarios como consecuencia de la falta de pago del monto que se encuentra reclamado.

Al efecto, para analizar si la conducta de LA EMPRESA OPERADORA corresponde al supuesto descrito, se debe verificar la existencia de dos factores: (i) la existencia de un reclamo en trámite, y (ii) la suspensión del servicio durante dicho reclamo.

En tal sentido, se deberá determinar si efectivamente existía un procedimiento de reclamo. Como es de conocimiento general, el procedimiento de reclamos en Primera Instancia culmina cuando la resolución de LA EMPRESA OPERADORA queda firme, y una resolución adquiere carácter de "firme" cuando ésta no ha sido impugnada o ha sido impugnada indebidamente sin subsanación.

Ahora bien, la impugnación es un derecho del que gozan los administrados y que obedece al principio del debido procedimiento. Sin embargo, para poder hacer efectivo este derecho de replica, el administrado debe estar en situación de conocer la decisión administrativa, y esta situación se hace factible a través de la notificación del acto administrativo.

Por ello, la LPAG establece que la Administración tiene la obligación de notificar los actos que dicta; en el caso del procedimiento de reclamos regulado en la Directiva de Reclamos, LA EMPRESA OPERADORA está obligada a notificar sus resoluciones -cumpliendo las exigencias legales previstas-, el no hacerlo afectaría el derecho de defensa de los usuarios.

En lo que concierne a los casos que llegan a conocimiento del TRASU, donde los usuarios manifiestan haber sufrido la suspensión de su servicio a pesar de tener un reclamo en trámite, lo que se cuestiona es si LA EMPRESA OPERADORA estaba facultada para realizar dicho corte.

Al efecto, el segundo párrafo del artículo 10° de la Directiva de Reclamos señala que:

*"Luego de presentado un reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido, la empresa operadora no podrá suspender la prestación del servicio, exigir el pago, resolver el contrato de abonado o incurrir en cualquier acción que infrinja el Artículo 14 del Decreto Legislativo N° 716, salvo que se proceda lícitamente a tal medida como consecuencia de hechos ajenos a la materia del reclamo o cuando el usuario no hubiere cumplido con el pago de la parte no reclamada." (El subrayado es nuestro)*

En contrario sensu a lo indicado, se advierte que la empresa puede suspender el servicio cuando

al término del procedimiento de reclamo la petición del usuario ha sido denegada, siempre y cuando el usuario no haya interpuesto recurso impugnativo alguno. Ahora bien, para ello, se debe distinguir el momento en el cual el procedimiento de reclamo concluye, y ello conlleva la evaluación de la validez de los cargos de notificación.

En ese orden de ideas, en este tipo de casos LA EMPRESA OPERADORA debe acreditar que el procedimiento de reclamo ha culminado, y a efectos de determinar esta situación, el TRASU debe realizar la revisión de la validez de los cargos de notificación, toda vez que la eficacia del acto administrativo surte efectos a partir de la fecha de la notificación debidamente realizada.

Por ello, no debemos perder de vista que en estos casos la suspensión del servicio no es un hecho aislado, de tomarla así, crearíamos una situación de desprotección y/o indefensión a los usuarios cuando el servicio sea suspendido por LA EMPRESA OPERADORA. Si bien es cierto, resulta válido que LA EMPRESA OPERADORA suspenda el servicio al determinar que el procedimiento de reclamos culminó (habiendo transcurrido el plazo de quince (15) días después de la notificación); sin embargo, ante la presentación de una queja que cuestiona (i) la suspensión del servicio, o (ii) la falta de respuesta a su reclamo y además la suspensión del servicio, la conducta que se espera por parte de ésta es la inmediata reconexión del servicio, pues en estos casos el TRASU deberá determinar si se ha cometido una trasgresión a la normativa de acuerdo a las facultades otorgadas por ley.

En consecuencia, consideramos que si existe relación causal entre la determinación de la validez de los cargos de notificación y la suspensión del servicio.

Cabe señalar, que el TRASU ha establecido en sus lineamientos y a través de sus resoluciones los requisitos que deben cumplir las notificaciones para ser calificadas como válidas.

Habiendo aclarado este punto, cabe precisar que, el verificar la validez o invalidez de los cargos de notificación para determinar si la suspensión se efectuó durante el trámite de un procedimiento de reclamo, no nace como consecuencia de una interpretación extensiva de las normas -como erróneamente indica LA EMPRESA OPERADORA-, sino por el contrario, de una interpretación coherente y sistemática de las mismas, pues para que se viabilice la conducta tipificada en el artículo 47° del RGIS, es necesario que la suspensión se haya realizado durante el trámite de un procedimiento de reclamo, por lo que resulta imposible determinar la legalidad de la suspensión sin previamente evaluar si existía un reclamo en trámite.

De otro lado, LA EMPRESA OPERADORA parece confundir al procedimiento de queja con un procedimiento administrativo sancionador cuando afirma que: *"conforme lo establece el artículo 48° de la Directiva de Reclamos ante una notificación no efectuada o efectuada incorrectamente, el cliente tiene expedito su derecho a presentar una queja, luego de la cual se resolverá en atención a la información obrante en el expediente, siendo que en caso se detecte alguna notificación inválida se favorecerá al cliente. (...)*

*Es así que la sanción por una errada notificación ya se encuentra contenida en la norma, y ésta es, que se favorecerá al cliente*

*disponiéndose los ajustes que correspondan, y las reconexiones que ameriten.” (El subrayado es nuestro)*

Al respecto cabe precisar que de acuerdo al artículo 48° de la Directiva de Reclamos se establece que:

**“Artículo 48° - Objeto**

*En cualquier estado del procedimiento el usuario podrá interponer un recurso de queja:*

1. *Por defectos de tramitación, que suponen paralización o infracción de plazos establecidos.*
2. *Ante cualquier otra transgresión normativa durante la tramitación del reclamo.*
3. *Por no ejecutar lo dispuesto mediante resolución que hubiere quedado firme. En estos casos el usuario reclamante deberá adjuntar copia de la referida resolución.*

*De la misma manera, el usuario podrá interponer un recurso de queja solicitando la aplicación del silencio administrativo positivo, de conformidad a lo dispuesto en el numeral 1) del artículo 25° de la presente Directiva.”*

En este sentido, no se debe confundir el procedimiento de queja con el procedimiento administrativo sancionador, pues si bien es cierto en ambos procedimientos se estudia y analiza la posible comisión de una infracción cometida presuntamente por LA EMPRESA OPERADORA, los instrumentos legales que los dirigen indican grandes diferencias, conllevando ello a diferentes efectos.

Así, el procedimiento de queja es uno de tipo trilateral en el cual la actuación del TRASU va dirigida a resolver el caso propuesto por un administrado, el mismo que ha visto vulnerado su legítimo interés, siendo que los efectos inmediatos de la resolución emitida por el TRASU inciden directamente en las esferas jurídicas de las partes (reclamante-usuario). En este tipo de procedimientos, el TRASU desempeña un rol de similar manera a la de un juez, pues decide sobre una controversia entre las partes, siendo que ésta se origina en un hecho que ha alterado el normal desarrollo de un procedimiento de reclamo.

Sin embargo, el procedimiento administrativo sancionador se inicia de oficio por el Órgano Instructor –Secretaría Técnica-, el cual a partir de la detección de faltas cometidas por LA EMPRESA OPERADORA, investiga la supuesta infracción cometida por el operador, y recomienda la sanción, actuando de similar forma a la de un fiscal pues investiga y emite una opinión, la cual está sujeta a la decisión del órgano sancionador –puede confirmar o revocar-. Ahora bien, en este caso, se busca proteger el interés de todos los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, y no de uno de ellos en particular (como en el caso de las quejas). Cabe precisar que es a partir de los procedimientos de queja declarados fundados que el Órgano Instructor determina el inicio de un procedimiento administrativo sancionador.

Como se puede apreciar, ambos procedimientos se desarrollan en diferentes escenarios, por lo que no es correcta la afirmación vertida por LA EMPRESA OPERADORA.

### III. Vulneración de los Principios de Legalidad y Tipicidad

La EMPRESA OPERADORA señala que:

*“(…) la tipicidad se desenvuelve mediante la plasmación explícita de los hechos constitutivos*

*de la infracción y de sus consecuencias represivas en la norma legal. Si bien en algunos casos la doctrina admite la atenuación de dicha rigurosidad, ello no debe inducir a pensar que basta una formulación genérica de la infracción administrativa para satisfacer cumplidamente los requisitos del principio de tipicidad.*

*De acuerdo a ello la tipicidad es un requisito ineludible que las entidades de la Administración Pública deben cumplir a efectos de imponer cualquier sanción administrativa, siendo una garantía del administrado que las prohibiciones que definen sanciones estén redactadas con un nivel de precisión suficiente que permita comprender sin dificultad los alcances y efectos de una determinada disposición legal.*

(...)

*Conforme se recoge en este principio administrativo –relacionado intrínsecamente con el principio de legalidad- toda sanción debe estar amparada en una norma que recoja con precisión suficiente la conducta infractora atribuible al administrado, de lo contrario no es pasible de responsabilidad alguna que amerite una sanción administrativa.*

(...)

*Tomando en cuenta lo mencionado, debemos señalar que en el presente procedimiento sancionador la observancia del Principio de Tipicidad no ha sido cumplida por el TRASU, en tanto que, la referencia normativa establecida en sus comunicaciones para sustentar la supuesta comisión de infracción administrativa no corresponde al supuesto de hecho que se pretende atribuirnos. (...).”*

En atención a lo señalado por LA EMPRESA OPERADORA, el TRASU considera necesario precisar si el artículo 47° del RGIS cumple con el Principio de Tipicidad y, si los hechos descritos constituyen o no la infracción a la que se refiere el artículo 47° del RGIS.

Para tal efecto, resulta necesario empezar por el análisis del Principio de Tipicidad<sup>4</sup>, que contrariamente a lo señalado por LA EMPRESA OPERADORA implica que la norma no debe contener cláusulas generales o indeterminadas; sin embargo, tampoco es exigible que los supuestos normativos contemplen comportamientos perfectamente descritos. En efecto, el texto de la norma puede permitir un margen e indeterminación en la formulación de los tipos ilícitos mientras no se encuentren en conflicto con el Principio de Legalidad.

En ese sentido, el Tribunal Constitucional Peruano ha señalado, respecto de las sanciones administrativas, en la sentencia recaída en el

<sup>4</sup> *“4. Tipicidad.- Sólo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley permita tipificar por vía reglamentaria”. (El subrayado es nuestro)*

expediente N° 010-2003-AI/TC publicada el 04 de enero de 2003, lo siguiente:

*"Esta exigencia de lex certa, no puede entenderse, sin embargo, en el sentido de exigir al legislador una claridad y precisión absoluta en la formulación de los conceptos legales. Ello no es posible, pues la naturaleza propia del lenguaje, con sus características de ambigüedad y vaguedad, admiten cierto grado de indeterminación, mayor o menor, según sea el caso. Ni siquiera las formulaciones más precisas, las más casuísticas y descriptivas que se puedan imaginar, llegan a dejar de plantear problemas de determinación en algunos de sus supuestos, ya que siempre poseen un ámbito de posible equivocidad. Por eso se ha dicho, con razón, que en esta materia no es posible aspirar a una precisión matemática por que éste escapa incluso a las posibilidades del lenguaje."*

Una vez aclarado el argumento precedente, corresponde precisar que de ninguna manera podemos aceptar que la infracción contenida en el artículo 47° del RGIS no esté debidamente tipificada. Dicho artículo cumple con el Principio de Tipicidad toda vez que éste señala que *"La empresa que transgreda mediante cualquier modalidad el Artículo 14° del Decreto Legislativo N° 716, incurrirá en infracción grave. Es decir, que conforme a esta norma, lo que tipifica la ocurrencia de la infracción es el hecho mismo de la trasgresión, señalando este mismo artículo, en su segundo párrafo, qué hechos podrán ser considerados como trasgresiones, "(...) Entre otros supuestos, se consideran transgresiones a la norma a que se refiere el párrafo anterior, las suspensiones, cortes del servicio o la resolución del contrato de abonado, durante un procedimiento de reclamo en cualquier instancia; la utilización de modalidades que coaccionen al usuario por el no pago del monto reclamado; la exigencia indirecta de pago del monto reclamado; y, la no aceptación del pago del monto no reclamado"* (El subrayado es nuestro). En atención a lo indicado, la referida norma cumple con el Principio de Tipicidad establecido en la normativa, ya que sus disposiciones invocan directa y expresamente la conducta sancionable administrativamente.

Por otro lado, con relación a si los hechos descritos constituyen o no la infracción a la que se refiere el artículo 47° del RGIS, debe indicarse que la conducta de LA EMPRESA OPERADORA calificada como infracción –suspensión del servicio durante el procedimiento de reclamos, en aras a que el usuario cancele el monto reclamado–, evidencia que el hecho concreto imputado a LA EMPRESA OPERADORA corresponde con el descrito previamente en la norma.

Conviene, antes de seguir adelante, poner en relieve que de acuerdo al Diccionario de la Real Academia Española, la *coacción* es definida como la fuerza o violencia que se hace a alguien para obligarlo a que diga o ejecute algo.

A partir de dicha definición, podemos colegir que en una suspensión del servicio se distinguen dos elementos: a) la suspensión como acto intimidatorio de parte de LA EMPRESA OPERADORA al usuario, y b) la afectación del derecho del usuario el cual se ve presionado a pagar. En tal sentido, en los casos de suspensión del servicio se evidencia la "coacción" cuando mediante el corte del servicio se presiona al usuario para que realice el pago del monto reclamado.

Como podemos notar, estos elementos mantienen una relación causa-efecto, pues los actos intimidatorios repercuten en la conducta

de los usuarios, los cuales con la finalidad de obtener una solución a este problema, proceden a cancelar sus deudas, o recurren al TRASU buscando protección a través de la presentación de quejas. En tal sentido, para que esta situación se concrete no es necesario que el usuario deba realizar un pago, basta con que se sienta obligado a pagar a fin de evitar un perjuicio –como lo es el corte del servicio–, por ello, consideramos que una de las formas como los usuarios manifiestan su malestar –por la coacción ejercida por LA EMPRESA OPERADORA–, es a través de una queja.

Al efecto, resulta evidente que en los expedientes que sirven de sustento a este procedimiento administrativo sancionador, los usuarios se han visto afectados por las suspensiones del servicio efectuadas por LA EMPRESA OPERADORA, toda vez que han procedido a cancelar los montos adeudados –en algunos casos– y a presentar quejas señalando el corte indebido del servicio.

#### **IV. Validez de las Cartas de Intento de Sanción**

LA EMPRESA OPERADORA indica que las Cartas de Intento de Sanción que dieron inicio al presente procedimiento sancionador no cumplen con los requisitos legales establecidos en el artículo 3° de la Ley de Procedimiento Administrativo General:

*"(...) de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 3° de la LPAG, todo acto administrativo debe cumplir con los requisitos de motivación y definir claramente los efectos jurídicos del acto administrativo notificado al administrado. Conforme señala SANTOFIMIO, las circunstancias de hecho o de derecho que provocan la emisión de un acto administrativo constituyen la causa o el motivo del mismo.*

*No obstante lo indicado, del tenor de las comunicaciones C.085-TRASU/2008 y C.199-TRASU/2008 se puede apreciar que las mismas no contienen un sustento que permita determinar, de manera clara y objetiva, los motivos por los cuales la autoridad administrativa ha decidido dar inicio al presente procedimiento administrativo sancionador. Asimismo, tampoco existe un Informe Preliminar al que se haga referencia y que, en calidad de constancia de actuaciones previas de investigación, permita determinar el sustento claro de las imputaciones señaladas en las referidas comunicaciones. En ese sentido, las mismas se limitan a realizar una breve descripción de la sanción que se pretende imponer a nuestra empresa y la referencia general de la conducta supuestamente infractora.*

*Esta falta de motivación genera indefensión toda vez que no permite a nuestra empresa conocer los alcances o efectos de lo establecido en la notificación, ni el contenido exacto de los hechos que son materia del inicio del procedimiento sancionador."*

Asimismo, indica que:

*"De una lectura literal de su comunicación se puede concluir que la intención del TRASU es imponer una nueva sanción independiente de la comunicada mediante la Carta C.085-TRASU/2008, lo que supondría una eventual continuidad de las sanciones que vulneraría el Principio de Continuidad de Infracciones. La falta de motivación no permite concluir sobre este punto en ningún sentido. Y es que el tenor de la nueva comunicación de ampliación del procedimiento sancionador, además de no incluir los elementos de juicio o la documentación sobre la que basa su decisión, no determina los efectos jurídicos en el procedimiento sancionador.*

(...)

*Es así que de la remisión de las referidas comunicaciones no se puede colegir de manera indubitable e inmediata los alcances de su intención de sanción, por lo que no ha dado observancia plena a los requisitos de validez que debe contener todo acto administrativo.*

(...)

*Asimismo como parte de las garantías que establece el Principio del Debido Procedimiento, la LPAG señala que es deber de la Administración Pública brindar una decisión –en este caso el inicio del procedimiento sancionador- debidamente motivada y fundada en derecho.*

*Elo es enteramente razonable, en tanto que es la Administración Pública la obligada a verificar previamente los hechos que motivan su decisión, de tal modo que el administrado pueda tener todos los elementos de juicio que han servido de sustento para el inicio del procedimiento administrativo sancionador (...).*

Un primer aspecto que corresponde aclarar es que LA EMPRESA OPERADORA confunda las funciones desempeñadas por el Órgano Instructor respecto de las del TRASU, toda vez que, en su argumentación concluye que *“la intención del TRASU es imponer una nueva sanción”*. Sobre este punto conviene precisar que de conformidad con lo establecido por el RGIS, la Secretaría Técnica actúa como Órgano Instructor en los procedimientos en los que el TRASU es competente para resolver el Procedimiento Administrativo Sancionador. Asimismo, el Reglamento de Organización y Funciones del Tribunal de Solución de Reclamos de Usuarios, diferencia las funciones realizadas por el TRASU respecto de la Secretaría Técnica, señalando a esta última como *“órgano de instrucción en los procedimientos administrativos sancionadores de competencia del TRASU”*<sup>5</sup>.

Luego de aclarado el tema, es importante evaluar el aspecto de la invalidez de las cartas de intento de sanción. El TRASU considera que las Cartas C.085-TRASU/2008 y C.199-TRASU/2008 no *“se limitan a realizar una breve descripción de la sanción que se pretende imponer a nuestra empresa y la referencia general de la conducta supuestamente infractora”* -como lo señala LA EMPRESA OPERADORA-, sino más bien, el contenido de las mismas se ajustan a lo indicado por la LPAG.

Al efecto, de conformidad con el artículo 235º numeral 3 de la LPAG: *“Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ceñirán a las siguientes disposiciones: 3. Decidida la iniciación del procedimiento sancionador, la autoridad instructora del procedimiento formula la respectiva notificación de cargo al posible sancionado, la que debe contener los datos a que se refiere el numeral 3 del artículo precedente para que presente sus descargos por escrito en un plazo que no podrá ser inferior a cinco días hábiles contados a partir de la fecha de notificación.”*

Morón Urbina, respecto al acto de iniciación, señala:

*“(…) debe contener la identificación de los antecedentes que motivan la apertura (denuncia, orden superior, cumplimiento de un deber legal, etc.), de los administrados objeto de la posible sanción administrativa, la exposición breve de los hechos que puedan corresponder, la norma legal que ampara el inicio del procedimiento, la adopción de las medidas provisionales que*

*fuera del caso apreciar.”*<sup>6</sup>

De la revisión de las Cartas de Intento de Sanción C.085-TRASU/2008 y C.199-TRASU/2008 se aprecia que el Órgano Instructor comunicó a LA EMPRESA OPERADORA -conforme a lo dispuesto por el artículo 235º antes mencionado- el intento de sanción, consignando todos los requisitos contenidos en el mismo, tales como los hechos imputados –suspensión del servicio durante la tramitación de un reclamo<sup>7</sup>-; la calificación de la infracción –artículo 47º del RGIS; la expresión de las sanciones que se le pudiera imponer –infracción grave-; así como la autoridad competente y la norma que atribuye tal competencia -Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios TRASU-, acorde con lo establecido por el artículo 56º inciso b. del RGIS.

En consecuencia, consideramos que la falta de motivación alegada por LA EMPRESA OPERADORA carece de fundamento, toda vez que el procedimiento administrativo sancionador iniciado por el Órgano Instructor se basa en lo actuado y probado en los expedientes de queja que le sirven de sustento y de los cuales LA EMPRESA OPERADORA ha sido parte y tiene pleno conocimiento.

De otro lado, respecto a las alegaciones de LA EMPRESA OPERADORA en las cuales indica que en el presente procedimiento administrativo sancionador no se ha presentado un informe preliminar realizado con actividades de supervisión previas que motiven el inicio del presente procedimiento; conforme se ha indicado anteriormente, la Secretaría Técnica como Órgano Instructor, antes de dar inicio a un procedimiento sancionador, realiza un trabajo previo de revisión de las presuntas infracciones cometidas, las cuales se justifican en el análisis y estudio de las quejas que se han tramitado ante el TRASU –como las que sustentan el presente procedimiento administrativo sancionador-.

Por último, LA EMPRESA OPERADORA indica que mediante la última Carta de Intento de Sanción, “el TRASU” estaría imponiendo una nueva sanción independiente de la comunicada mediante la Carta C.085-TRASU/2008, lo que a su vez supone una continuidad de las sanciones que vulnera el Principio de Continuidad de Infracciones.

Sobre el particular, debemos precisar que la Carta de Intento de Sanción C.109-TRASU/2008 es una ampliación de los actos involucrados en la presunta infracción contenida en la Carta C.085-TRASU/2008, cuyo sustento se encuentra amparado en el último párrafo del artículo 54º del RGIS que establece que en cualquier etapa del procedimiento se podrá ampliar o variar: (i) los actos u omisiones involucrados, y (ii) la lista de artículos que califiquen las posibles infracciones administrativas.

<sup>5</sup> Así lo establece el numeral 6 del artículo 14º del citado texto normativo.

<sup>6</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos, *Comentarios. Nueva Ley del Procedimiento Administrativo General*, Lima: Gaceta Jurídica, 2001, pp.529-530.

<sup>7</sup> Referido a lo acontecido en los expedientes de queja en virtud de los cuales se dio inicio al presente procedimiento administrativo sancionador.

De otro lado, resulta incorrecto que LA EMPRESA OPERADORA señale que el TRASU tenga alguna intención de imponer una sanción, cuando, en efecto, el Órgano Sancionador en la etapa de instrucción del procedimiento aún no toma conocimiento del mismo.

En tal sentido, la afirmación vertida por LA EMPRESA OPERADORA resulta errónea, pues la Carta C.109-TRASU/2008 fue emitida por el Órgano Instructor con la finalidad de ampliar el contenido de la Carta C.085-TRASU/2008, y no comunicando sobre un nuevo y diferente intento de sanción. Es decir, a partir de ambas comunicaciones se ha dado inicio al procedimiento administrativo sancionador seguido en el presente expediente, el cual trata sobre la presunta comisión de la infracción por parte de Telefónica del Perú S.A.A. tipificada en el artículo 47° del RGIS.

En consecuencia, el presente procedimiento sancionador se encontraba en la fase de instrucción a partir de la presunta comisión de infracciones por LA EMPRESA OPERADORA con un total de veinticinco (25) expedientes de queja.

#### **I. El silencio de LA EMPRESA OPERADORA y sus efectos ante el TRASU.**

LA EMPRESA OPERADORA manifiesta que en algunos de los expedientes de queja –que forman parte del presente procedimiento sancionador– el TRASU considera que el silencio de LA EMPRESA OPERADORA constituye un reconocimiento de lo que se le atribuye, lo cual vulneraría el Principio de Presunción de Licitud:

*"(...) el TRASU debe probar que efectivamente ha existido incumplimiento o infracción sobre la base de un sustento objetivo y documentado, y no mediante una mera referencia subjetiva, o del silencio administrativo.*

*En conclusión, no se puede pretender fundamentar su intento de sanción en referencias a expedientes de reclamos en los que no se ha probado que ha existido una suspensión injustificada, sino por el contrario ésta ha sido una conclusión a la que arribó el TRASU a partir del silencio de nuestra empresa". (sic)*

Al respecto, debemos destacar que en el procedimiento administrativo sancionador el Órgano Instructor investiga la actuación del administrado guiándose bajo el principio de Presunción de Licitud, por lo que si durante el trámite del procedimiento considera que la conducta del administrado no califica como una pausable de sanción, entonces recomendará que no se imponga la sanción.

El inciso 9. del artículo 230° de la LPAG establece el Principio de Licitud, según el cual "Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario".

Dicho Principio implica que "Un administrado no puede ser sancionado sobre la base de una inferencia, una sospecha (...)", "Si el curso del procedimiento administrativo sancionador no llega a formar convicción de la ilicitud del acto y de la culpabilidad del administrado, se impone el mandato de absolución implícito que esta presunción conlleva (in dubio pro reo). En todos los casos de inexistencia de prueba necesaria para destruir la presunción de inocencia, incluyendo la duda razonable, obliga la absolución del administrado."<sup>8</sup>

Respecto al silencio de LA EMPRESA OPERADORA por no elevar oportunamente sus descargos al TRASU, debemos tener presente que esta actuación es una obligación que debe cumplir LA EMPRESA OPERADORA conforme lo establece el procedimiento establecido normativamente en la Directiva de Reclamos.

El segundo párrafo del artículo 50° de la Directiva de Reclamos señala que: "Presentada una queja en la empresa operadora, ésta deberá elevarla al TRASU en un plazo no mayor de siete (7) días hábiles, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente, organizado formalmente conforme a lo dispuesto en el artículo 53°."

En tal sentido, se dispone que LA EMPRESA OPERADORA sea la responsable de la formación del expediente y de remitir el expediente al TRASU. Es importante señalar que la obligación de la empresa no se reduce a elevar la queja presentada, sino que deberá elevar un conjunto de documentos expresamente señalados en el artículo 53° de la Directiva de Reclamos, además de sus descargos.

La Exposición de Motivos de la Directiva de Reclamos señala que:

*"el incumplimiento por parte de la empresa operadora en elevar la documentación completa tendrá una incidencia directa en el resultado del reclamo. Por otra parte, debemos señalar que se otorga la posibilidad que la empresa operadora formule su descargo (...). Asimismo, debe tenerse en cuenta que el silencio, la respuesta evasiva o la negativa genérica y contradictoria pueden ser apreciados por el TRASU como reconocimiento de verdad de los hechos alegados por el usuario." (El subrayado es nuestro)*

En esa línea, las quejas por suspensión del servicio con reclamo en trámite, en los que LA EMPRESA OPERADORA optó por guardar silencio obviando presentar descargos, podían ser evaluados por el TRASU, es decir este órgano se encontraba facultado para resolver la queja sobre la base de las afirmaciones del usuario, es decir, tomando como ciertas las suspensiones del servicio alegadas por este último.

La queja regulada en la Directiva de Reclamos, tiene como propósito que la autoridad administrativa determine las responsabilidades que pudieran corresponder por las deficiencias presentadas producidas por la paralización o infracción de los plazos establecidos u otra transgresión normativa durante la tramitación de un reclamo –tal como la suspensión del servicio–, no ejecutar lo dispuesto mediante

<sup>8</sup> MORÓN URBINA, Op. Cit. Pp. 520-521.

<sup>9</sup> Gordillo, Agustín, Tratado de Derecho Administrativo, 7ª edición y 1ª edición Peruana, Lima, ARA Editores y F.D.A., 2003, Pág.131 define "Interés Público" como "...la suma de una mayoría de intereses individuales coincidentes. Sólo hay interés público cuando de entre una mayoría de individuos, cada uno puede escindir del mismo su interés individual".

resolución que ha quedado firme, o la aplicación del silencio administrativo positivo.

Asimismo, resulta relevante precisar que el procedimiento de queja constituye uno de los insumos para el inicio de los procedimientos administrativos sancionadores, los mismos que representan el interés público<sup>9</sup>.

En el presente caso, si bien la Directiva de Reclamos en su artículo 50° establece que el Tribunal resolverá la queja sobre la base de las afirmaciones del usuario y de los descargos de LA EMPRESA OPERADORA –en caso los enviase-, en el ámbito del procedimiento administrativo sancionador se tienen en cuenta otros elementos a fin que generen certeza sobre la comisión de la infracción y culpabilidad de LA EMPRESA OPERADORA.

Como se ha mencionado antes, tanto el TRASU como el Órgano Instructor tienen en cuenta que el procedimiento administrativo sancionador es diferente al establecido para la solución de quejas presentadas por los usuarios, guiando su actuación bajo el Principio de Licitud.

De acuerdo a ello, si bien las quejas fueron declaradas fundadas por el TRASU en base a la ponderación de lo indicado por el usuario y LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos, este Tribunal ha procedido a analizar si en estos casos se ha cometido la infracción tipificada en el artículo 47° del RGIS.

Atendiendo a lo mencionado, consideramos que el presente procedimiento sancionador se ha iniciado y desarrollado de acuerdo a Derecho, y por ello, corresponde analizar a continuación la existencia de responsabilidad administrativa de LA EMPRESA OPERADORA en cada expediente de queja:

#### 1. Expediente N° 00150-2007/TRASU/GUS-RQJ

##### **Descargos**

Respecto a la suspensión del servicio LA EMPRESA OPERADORA señala que: *“Refiere su resolución que la suspensión del servicio se produjo durante la tramitación de un reclamo presentado por el cliente, en tanto la notificación de la resolución de Primera Instancia no produce certeza respecto del acto de notificación porque (...) no se consigna los números de los interiores colindantes, sino de los inmuebles colindantes al condominio o quinta.”*

Al respecto debemos traer a colación el precedente que mediante C.082-TRASU/2007 nos fuera comunicado, y en el que se indica que:

*“(...) en el caso de no poder acceder al domicilio correspondiente por ubicarse en un edificio que no le permite el ingreso o en todo caso es de difícil acceso, el notificador consigne en el acta de notificación bajo puerta la circunstancia o el motivo por el cual no fue posible dejar la notificación en el mismo domicilio y tuvo que dejarla en la puerta o primer acceso al edificio, a fin de que produzca certeza respecto del acto de notificación.”*

En cumplimiento de tal disposición nuestra empresa cumplió con dejar constancia de la referencia correspondiente a los inmuebles colindantes, en tanto no fue posible el acceso al interior respectivo. (...)

*En ese sentido, la notificación ha sido válidamente realizada cumpliéndose con consignar la información que dispuso su comunicación antes referida.”*

##### **Análisis**

En relación a lo señalado por LA EMPRESA OPERADORA debe precisarse que en el cargo de notificación alcanzado por ésta se pudo apreciar que el notificador no efectuó la notificación en el departamento indicado por el usuario como domicilio.

Al efecto, dicha constancia de notificación de la resolución de Primera Instancia que daría respuesta al reclamo presentado no produce certeza del acto de notificación, dado que no se consignaron los números de los departamentos colindantes al del usuario, ni los motivos por los cuales no se pudo acceder al domicilio –únicamente registra “ausente”-.

Sobre el particular, es importante señalar que la obligación de LA EMPRESA OPERADORA para notificar las resoluciones emitidas por ésta es el domicilio señalado por el usuario, acorde con lo establecido por el artículo 21° de la LPAG, entendiéndose por tal, de conformidad con lo establecido por el artículo 33° del Código Civil, a la residencia habitual de la persona en el lugar. En tal sentido, cuando el domicilio de una persona se encuentra ubicado en un departamento de un edificio, se entiende que dicha persona debe ser notificada en el mismo departamento, puesto que es éste –y no su edificio- su domicilio.

Por ello, No habiéndose efectuado correctamente la notificación, corresponde referirse al tema de la eficacia de los actos administrativos que producen sus efectos a partir del acto de notificación, la cual debe reunir los requisitos formales para su eficacia; toda vez que una notificación que no haya sido realizada debidamente no produce sus efectos y, por lo tanto, el contenido de la resolución tampoco, pues necesita de la notificación para que el acto sea eficaz.

Asimismo, es necesario tener presente que las notificaciones constituyen una garantía para el administrado, por tanto, deberá entenderse que el procedimiento concluye cuando la resolución ha sido válidamente notificada.

En tal sentido, consideramos que LA EMPRESA OPERADORA habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 47° del RGIS, toda vez que de acuerdo a las pruebas contenidas en el expediente sancionador, la resolución emitida en primera instancia no fue válidamente notificada y por tanto, la suspensión se realizó dentro de un procedimiento de reclamo en trámite.

#### 2. Expediente N° 00173-2007/TRASU/GUS-RQJ

##### **Descargos**

Con relación a la suspensión del servicio LA EMPRESA OPERADORA señala que: *“Con fecha 09/11/2006 el cliente presenta un reclamo por la facturación del recibo del mes de septiembre de 2006 (...) siendo resuelto dicho reclamo como infundado con fecha 30/11/2006 y notificado el 07/12/2006. Ante la falta de impugnación de la resolución de Primera Instancia, el 24/01/2007 se procede al corte del servicio.”*

Pese a que ya había vencido el plazo para impugnar la resolución de Primera Instancia, el 26/01/2007 el cliente presenta una queja por falta de respuesta a su reclamo y por la suspensión del servicio con reclamo en trámite.”

Asimismo, respecto de la Resolución del TRASU indica que: *“(...) no comprendemos los motivos por los cuáles refiere que no indicamos los motivos de la falta de ingreso al interior del inmueble, cuando del mismo texto indicado en el acta de notificación que obra en el expediente se aprecia que el motivo del no ingreso fue que “no se encontró a ninguna persona en el domicilio” tocando la puerta 3 veces y esperando 5 minutos.”*

Finalmente, manifiesta que: *“este requisito se ha cumplido en el acta de notificación, al consignarse que no había persona alguna en el inmueble y que pese a tocar varias veces no se obtuvo respuesta.”*

##### **Análisis**

De igual manera que en el Expediente N° 00150-2007/TRASU/GUS-RQJ, la constancia de notificación de la resolución de Primera Instancia que daría respuesta al reclamo presentado no produce certeza del acto de notificación, dado que en el acta de notificación no se consignó los números de los departamentos colindantes ni los motivos por los cuales no se pudo acceder al domicilio.

Cabe señalar que mediante la Circular N° 030-2006/TRASU de fecha 21 de marzo de 2006, se comunicó a las empresas operadoras una precisión respecto de lo dispuesto por

el artículo 27° de la Directiva de Reclamo y del numeral 5.6 de la Resolución N° 07837-2003/TRASU/GUS-RQJ, precedente de observancia obligatoria, relacionado con el acto de notificación.

En efecto, en dicha Circular se señaló:

"(...) en caso existiera la imposibilidad de realizar dicha notificación deberá consignar en la respectiva acta, la circunstancia o motivo por el cual no fue posible dejar la notificación en el mismo domicilio y tuvo que dejarla en la puerta o primer acceso del edificio; asimismo, se considera importante consignar en la mencionada acta las características del edificio donde se encuentra el inmueble del usuario. Ello con la finalidad de individualizar el inmueble donde se realiza la notificación, acorde con el precedente de observancia obligatoria aludido<sup>10</sup>. (el subrayado es nuestro)

En tal sentido, consideramos que LA EMPRESA OPERADORA habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 47° del RGIS, toda vez que de acuerdo a las pruebas contenidas en el procedimiento sancionador, la resolución emitida en primera instancia no fue válidamente notificada y por tanto, la suspensión se realizó dentro de un procedimiento de reclamo en trámite.

### 3. Expediente N° 00286-2007/TRASU/GUS-RQJ

#### Descargos

Con relación a la suspensión del servicio LA EMPRESA OPERADORA señala que: "Con fecha 06/09/2006 se suspende el servicio ante la existencia de un potencial fraude, situación que se mantiene hasta el 05/03/2007, fecha en la que es reconectada.

Casi cinco meses después de haberse efectuado la suspensión del servicio, el 27/01/2007 el cliente presenta un reclamo por la facturación del mes de septiembre de 2006 refiriendo que le estarían robando la línea. Su reclamo es resuelto el 23/02/2007 como improcedente al haberse superado el plazo para apelar la indicada resolución."

Asimismo, respecto de la Resolución del TRASU indica que: "(...) con fecha 01/03/2007 el cliente presenta una queja por la suspensión del servicio, habiendo sido resuelta la misma por su Tribunal es los siguientes términos:

"(...) de la documentación obrante en el expediente se puede colegir que LA EMPRESA OPERADORA no ha elevado "el histórico de cortes y averías", donde se acredite que el servicio de EL RECLAMANTE se encuentra operativo. En ese sentido, la presente queja debe ser declarada fundada en este extremo [por la supuesta suspensión indebida durante el procedimiento de reclamo]."

Sin embargo, si bien no fue posible remitir oportunamente el histórico de cortes y reconexiones del servicio, de la gráfica adjunta anteriormente se puede acreditar que la suspensión del servicio se produjo el 06/09/2006, manteniéndose en esa situación hasta el 05/03/2007, habiéndose presentado luego el reclamo el 27/01/2007 y por una materia ajena a la suspensión propia del servicio. En este reclamo se cuestionaba la facturación del recibo telefónico del mes de septiembre de 2006."

Finalmente, manifiesta que: "(...) la suspensión no se produjo durante la tramitación de un procedimiento de reclamo, es más el reclamo presentado por el cliente no cuestionaba la suspensión sino la facturación del recibo telefónico del septiembre de 2006, por lo que (sic) se ha cumplido el supuesto de hecho tipificado en el artículo 47° del Reglamento de Infracciones y Sanciones.

El reclamo presentado por el cliente no tiene relación con la suspensión efectuada sino con la facturación del mismo servicio telefónico (...)."

#### Análisis

Al respecto, debe resaltarse que existe una contradicción respecto de lo indicado por LA EMPRESA OPERADORA en los descargos alcanzados en el expediente de queja y del presente procedimiento administrativo sancionador,

dado que, en el primero justifica la suspensión en que "ésta se debió a una avería en nuestros sistemas, la cual se ha solucionado y a la fecha el servicio de la cliente se encuentra operativo"; y en el segundo, en que la suspensión del servicio no se efectuó durante la tramitación del reclamo sino con anterioridad a éste y por la existencia de un "potencial fraude".

De la información alcanzada por LA EMPRESA OPERADORA, la suspensión del servicio se habría producido con fecha 06 de septiembre de 2006, es decir, antes del inicio del procedimiento de reclamo cuya reclamación se presentó el día 21 de enero de 2007; en consecuencia no procede la imposición de una sanción administrativa por este expediente, al no haberse configurado la infracción tipificada en el artículo 47° del RGIS.

### 4. Expediente N° 00360-2007/TRASU/GUS-RQJ

#### Descargos

Con relación a la suspensión del servicio LA EMPRESA OPERADORA señala que: "Con fecha 13/01/2007 el cliente presenta un reclamo por la facturación de diciembre de 2006, la cual fue resuelta el 23/01/2007 y debidamente notificada el 31/01/2007, indicándose en la misma acta que el abonado era desconocido.

Luego de haberse agotado la vía administrativa ante la falta de impugnación de la resolución de primera instancia dentro del plazo normado, el 14/03/2007 el cliente presenta un recurso de queja precisando que se ha procedido a la suspensión del servicio pese a tener reclamos en trámite.

Su resolución, al resolver la queja del cliente refiere que:

"(...) no se han indicado las razones por las cuales no se notificó en el inmueble consignado para la realización de la notificación, toda vez que no se han indicado las razones por las cuales no se ingresó al interior del piso indicado por EL RECLAMANTE en el formulario de reclamo."

Asimismo, haciendo referencia a la resolución del TRASU indica: "esa exigencia sí se ha cumplido, pues el notificador refiere que no tuvo acceso al domicilio tocando en más de una oportunidad la puerta del inmueble sin respuesta alguna, por lo que evidentemente no puedo tener acceso.

(...) Es más, incluso la notificación que realiza la Notaría de Vettori por en cargo (sic) de su despacho da cuenta que la dirección no se pudo ubicar."

#### Análisis

Respecto a la constancia de notificación de la resolución de Primera Instancia que daría respuesta al reclamo presentado, el Tribunal consideró que ésta no producía certeza del acto de notificación, en tanto en la misma no se consignó los números de los departamentos colindantes, ni los motivos por los cuales no se pudo acceder al domicilio.

No obstante lo indicado, de la información alcanzada por LA EMPRESA OPERADORA en el presente procedimiento sancionador, este Colegiado ha podido verificar que en

<sup>10</sup> "5. Apreciación del cargo de notificación elevado por la empresa operadora en el presente caso.

5.6 En tal sentido, sin perjuicio de lo indicado en el cuarto párrafo del artículo 2° de la Directiva de Reclamos aprobado por la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL, y a fin de contar con información que razonablemente permite identificar el inmueble donde se realiza la notificación, el formato utilizado para levantar las actas de notificación deberá contener adicionalmente los siguientes datos:

- los números de fachada con los que se encuentran signados los inmuebles colindantes\*.

efecto, el domicilio del administrado no se pudo ubicar, tal como se indica en el acto de notificación realizado notarialmente por el TRASU.

De esta manera, el cargo de notificación de la Resolución de primera instancia resultaría válido; y en consecuencia, la suspensión del servicio realizada por LA EMPRESA OPERADORA no se habría producido durante un reclamo en trámite, no habiéndose cumplido con la tipificación estipulada en el artículo 47° del RGIS.

## 5. Expediente N° 00535-2007/TRASU/GUS-RQJ

### Descargos

Con relación a la suspensión del servicio LA EMPRESA OPERADORA señala que: "El día 19/02/2007 el cliente presenta un reclamo por la facturación del mes d (sic) enero del mismo año (...), habiendo sido resuelto dicho reclamo como infundado el 06/03/2007 y notificado al cliente el 12/03/207 (...).

Luego, pese a que el plazo para presentar recurso impugnatorio había vencido, con fecha 10/05/2007 presenta recurso de queja por corte indebido a pesar de tener reclamos en trámite."

Asimismo, respecto de la Resolución del TRASU indica que: "(...) la conclusión a la que arriba la Resolución parte de una mera apreciación y se concluye en base a suposiciones sin considerar la realidad de los hechos. Y es que como se indica expresamente en el acto de notificación el inmueble al que se notificó forma parte de un mercado, el cual está conformado de diversas tiendas por lo que evidentemente no se van a poder incluir todos los detalles consignados en el acto de notificación.

(...) es evidente que si el domicilio de instalación es un puesto comercial al interior de un mercado, los datos en el acto deben ser los que se ubiquen con proximidad al mismo., (sic) como el color de la fachada o los puestos colindantes.

Finalmente, menciona que: "(...) la Resolución que resuelve la queja se encuentra inadecuadamente motivada en tanto no precisa en base a qué concluye que el acto de notificación es inconsistente para identificar el inmueble del reclamante. (...) la obligación de motivar además implica que la Administración debe señalar expresamente las razones que fundamentan el rechazo de argumentaciones o pruebas presentadas por el Administrado (...)."

### Análisis

En el presente caso, al ser el domicilio de instalación un puesto comercial al interior de un mercado, los datos consignados en el acto de notificación no generan certeza de haber sido o no válidamente notificado, teniendo en consideración –adicionalmente– que no resulta posible validar los datos consignados en dicha acta toda vez que la dirección postal de la queja es distinta a la consignada en el reclamo; por lo señalado, consideramos que en el caso en particular LA EMPRESA OPERADORA no habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 47° del RGIS.

## 6. Expediente N° 00544-2007/TRASU/GUS-RQJ

### Descargos

Con relación a la suspensión del servicio LA EMPRESA OPERADORA señala que: "Con fecha 31/01/2007 y 20/03/2007 el cliente presenta dos reclamos, por la facturación del mes de enero y febrero respectivamente. El primer reclamo es resuelto con fecha 27/02/2007 como infundado, siendo notificado el día 02/03/2007. El segundo reclamo es resuelto como infundado y notificado el 11/04/2007.

Ante la falta de impugnación del reclamo del mes de enero de 2007, las (sic) resolución emitida quedó firme, por lo que no cabía cuestionamiento alguno al procedimiento, procediéndose al corte del servicio con fecha 02/05/2007 por la no cancelación de los montos adeudados."

Asimismo, indica que: "debido a una imprecisión involuntaria se indicó a su Tribunal que la suspensión se efectuó por la

no impugnación de la resolución que resuelve el reclamo de la facturación del mes febrero, cuando en realidad (...) la suspensión se efectuó por la deuda que mantenía del recibo del mes de enero 2007. En efecto, en tanto que la fecha para impugnar la resolución de Primera Instancia del reclamo del recibo del mes de enero de 2007 había vencido, la suspensión del servicio del 02/05/2007 fue válidamente efectuada (...)."

Finalmente, manifiesta que: "(...) pese a que la vía administrativa ya había concluido, con fecha 07/05/2007 el cliente presenta un recurso de queja por la falta de respuesta de sus reclamaciones y por suspensión del servicio, siendo resuelta mediante su Resolución N° 1, la cual refiere que la suspensión fue indebida en tanto referimos que fue producto de la falta de impugnación de la resolución de Primera Instancia correspondiente al recibo del mes de febrero, cuando conforme hemos acreditado se efectuó por la no impugnación del reclamo por el mes de enero de 2007."

### Análisis

De los documentos que obran en el presente procedimiento administrativo sancionador podemos colegir que la queja presentada por el usuario el 07 de mayo de 2007 corresponde a la facturación del mes de febrero de 2007 -BRF5796862-.

Asimismo, debemos indicar que desde que el usuario presenta su reclamo por facturación –el 20 de marzo de 2007– correspondiente al mes de febrero de 2007, se encontraba en procedimiento de reclamo. En ese sentido, mientras que no se agotara la vía administrativa LA EMPRESA OPERADORA no podía suspender el servicio por falta de pago el día 02 de mayo de 2007, correspondiente al mes de febrero de 2007.

No obstante, con relación a la imprecisión involuntaria señalada por LA EMPRESA OPERADORA respecto a que la suspensión se efectuó por la no impugnación del recibo de enero de 2007 y no por el recibo de febrero de 2007, consideramos que la sustentación de dicha afirmación –mediante el cuadro adjunto de cortes y reconexiones–, no genera convicción a este Colegiado– respecto de lo señalado por LA EMPRESA OPERADORA.

En tal sentido, consideramos que LA EMPRESA OPERADORA habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 47° del RGIS, toda vez que de acuerdo a las pruebas contenidas en el procedimiento sancionador, la resolución emitida en primera instancia no fue válidamente notificada y por tanto, la suspensión se realizó dentro de un procedimiento de reclamo en trámite.

## 7. Expediente N° 000576-2007/TRASU/GUS-RQJ

### Descargos

Con relación a la suspensión del servicio LA EMPRESA OPERADORA señala que: "Con fecha 14/09/2006 el cliente presenta un reclamo por la facturación del mes de agosto de 2006 (...). Este reclamo es resuelto el 11/10/2006 como infundado y notificado el 16/10/2006. No habiendo impugnado esta resolución el cliente dentro del plazo normado.

Con fecha 11.05.2007 se procede a la baja del servicio telefónico por la deuda que mantenía correspondiente al mes de agosto de 2006.

Asimismo, indica que: "(...) el 21/05/2007 el cliente presenta un recurso de queja cuestionando la falta de respuesta de su reclamo y la suspensión de su servicio durante el procedimiento de reclamo.

(...) Su Resolución indica que al no habernos pronunciado sobre la suspensión cuestionada por el cliente, ese extremo de la queja debe declararse fundada (sic). Sin embargo, como hemos indicado la queja presentada era extemporánea, y bastaba ese sólo hecho para que se declare improcedente sin analizar las cuestiones de fondo o las pretensiones del cliente, (...).

Finalmente, menciona que: "(...) no existió suspensión del servicio y mucho menos durante el procedimiento de



reclamo. Tal como indicamos el procedimiento de reclamo había concluido, habiendo efectuado la BAJA del servicio el 11/05/2007 por la deuda que el cliente mantenía y que era legítimamente exigible (...).

#### **Análisis**

Al respecto, LA EMPRESA OPERADORA no presentó los descargos con relación a la suspensión del servicio ni alcanzó el "Histórico de Cortes y Suspensiones", razón por la cual el TRASU se pronunció considerando únicamente las afirmaciones del usuario del servicio telefónico, la declaró parcialmente fundada.

Sin embargo, teniendo en consideración los descargos alcanzados por LA EMPRESA OPERADORA en el presente procedimiento sancionador, ésta -en opinión del TRASU- ha acreditado que la suspensión se originó y mantuvo sin transgredir la normativa vigente, la misma que se habría producido como consecuencia de la falta de pago del recibo de mes de agosto, el mismo que fue materia de un procedimiento de reclamo que quedó consentido en primera instancia.

En tal sentido, el presente caso no se encontraría tipificado como infracción de acuerdo a lo señalado en el artículo 47º del RGIS, al no haberse cumplido con el supuesto de hecho de la norma.

### **8. Expediente N° 000632-2007/TRASU/GUS-RQJ**

#### **Descargos**

Con relación a la suspensión del servicio LA EMPRESA OPERADORA señala que: "Con fechas 01/03/2007 y 24/03/2007 el cliente presenta dos reclamos, uno por la facturación del mes de enero de 2007 y otro por la facturación del mes de febrero del mismo año, habiendo sido notificadas ambas contestaciones al cliente.

Posteriormente con fecha 31/05/2007 el cliente presenta un recurso de queja por la ausencia de respuesta a los reclamos interpuestos y por la supuesta suspensión del servicio, siendo que a la fecha de elevación del recurso interpuesto no fue posible elevar el acta de notificación que acredita haber comunicado las referidas resoluciones en tanto no pudimos ubicar la constancia física. Pero cabe señalar que si se efectuó el registro en nuestros sistemas lo cual sólo es posible luego de haber realizado la notificación.

Ante el error apreciado, se reconsideró lo resuelto en Primera Instancia, aplicando el Silencio Administrativo Positivo y ajustando el monto de reclamo, devolviendo por los días sin servicio."

Asimismo indica: "Es razonable que ante la existencia de importantes volúmenes de información en nuestros archivos, se generen casos como el presentado, en los que no sea posible acreditar con documentos físicos las notificaciones efectuadas. Nuestra empresa reconoce que ningún sistema es perfecto y que siempre se presentarán fallas operativas o errores humanos. Sin embargo, lo importante en estos casos es la diligencia y la voluntad que muestra nuestra empresa en subsanar de inmediato este hecho (...).

Finalmente, menciona que: "(...) tratándose de una situación excepcional y que claramente corresponde al margen de error que es connatural a cualquier procedimiento de esta naturaleza, no debe concluirse a partir de ello que este (sic) no se efectuó, ni mucho menos concluirse que hubo una suspensión injustificada."

#### **Análisis**

LA EMPRESA OPERADORA señala que no pudo elevar el cargo de notificación debido a "fallas operativas o errores en el sistema"; sin embargo, consideramos que ésta es responsable de implementar la infraestructura y los sistemas adecuados que cuenten con la información necesaria de los reclamos que se presentan ante ella.

En tal sentido, si bien es cierto, LA EMPRESA OPERADORA puede manejar "importantes volúmenes de información en sus archivos", por la especial posición en la que se encuentra respecto de los usuarios, al ser la concesionaria

del servicio de telefonía, se espera una conducta diligente de su parte, por lo que, si durante el procedimiento de reclamos no tenía copia del cargo de notificación, pudo coordinar la realización de una nueva notificación, mas aún si tomó conocimiento de que uno de sus clientes manifiesta su disconformidad por no haber recibido una respuesta oportuna a su reclamo.

Al respecto, al momento de elevar la queja presentada por el usuario LA EMPRESA OPERADORA no presentó copia del cargo de notificación que acreditara la contestación oportuna de los reclamos presentados por el usuario.

Asimismo, dicha omisión se mantuvo en el presente procedimiento sancionador ya que LA EMPRESA OPERADORA no ha elevado copia del referido cargo, sino tan solo un printer del registro de su sistema del cual se puede apreciar que el usuario habría sido notificado bajo puerta con fecha 10.05.2007.

Es necesario indicar que el cargo de notificación es por antonomasia, el medio probatorio idóneo en estos casos, toda vez que el órgano sancionador evalúa los datos consignados en el mismo a fin de determinar la efectiva realización de la notificación. Así, en el caso de las notificaciones bajo puerta, se deben indicar los datos que permitan identificar al inmueble, tales como: los colindantes del mismo, color de fachada, entre otros.

En atención a ello, LA EMPRESA OPERADORA debió presentar un cargo de notificación que acredite la debida realización de la notificación. No obstante ello, como previamente se ha indicado -a pesar del tiempo transcurrido- ésta no ha presentado dicha prueba.

En tal sentido, a la fecha en que se realizó la suspensión del servicio (31.05.2007), el procedimiento de reclamos aún se encontraba en trámite; por tanto, en opinión del TRASU, LA EMPRESA OPERADORA no ha acreditado que la suspensión se originó y mantuvo sin transgredir la normativa vigente, por lo que el presente caso se encuentra tipificado como infracción de acuerdo a lo señalado en el artículo 47º del RGIS.

Debemos mencionar que si bien LA EMPRESA OPERADORA reconsideró lo resuelto en Primera Instancia y ajustó el monto reclamado por el usuario, no se le puede eximir de responsabilidad respecto de la suspensión del servicio; dado que en el presente procedimiento administrativo lo que se sanciona es la infracción cometida, aún cuando el usuario haya visto satisfecha su pretensión en relación con la materia de su reclamo (facturación).

### **9. Expediente N° 000726-2007/TRASU/GUS-RQJ**

#### **Descargos**

Con relación a la suspensión del servicio LA EMPRESA OPERADORA señala que: "Con fecha 07/05/2007 el cliente presenta reclamo por la facturación del mes de abril de 2007 desconociendo llamadas a un destino en particular. Su reclamo es resuelto con fecha 08/05/2007 como infundado y notificado al cliente el 14/05/2007.

Con fecha 04/06/2007 el cliente presenta un recurso de apelación, el mismo que debido a un error involuntario fue ingresado recién el 27/06/2007, lo que motivó el corte el día 11/06/2007(...).

Asimismo, indica que: "Si bien el ingreso de la apelación se realizó con posterioridad, debemos precisar que la funcionalidad de nuestros sistemas es que en tanto detecte que el plazo de 15 días que dispone el cliente para apelar ha vencido, procede a ordenar el corte respectivo. En ese sentido, ante la ausencia de registro, la orden de suspensión se emitió, lo que evidentemente generó el corte denunciado el mismo que fue inmediatamente subsanado una vez detectado (sic)"

Finalmente, menciona que: "(...) debido a la gran cantidad de reclamos que tramitamos diariamente, es razonable que en la gestión misma se presenten errores involuntarios como el presentado en este caso, lo que no implica de modo alguno que se trate de un accionar generalizado que amerite la imposición de algún tipo de sanción."

**Análisis**

Con relación al "error involuntario" que señala LA EMPRESA OPERADORA, como ya lo hemos indicado, consideramos que ésta es responsable de implementar la infraestructura y los sistemas adecuados que le permitan contar con la información necesaria para no efectuar suspensiones de servicio sobre montos en reclamo, y así cumplir con sus obligaciones frente a sus usuarios; siendo cualquier infracción sobre esta materia responsabilidad directa en LA EMPRESA OPERADORA como concesionaria del servicio en telefonía.

Por ello, consideramos que el reconocimiento de la comisión de la infracción por LA EMPRESA OPERADORA aunado a las pruebas contenidas en el procedimiento sancionador resultan suficientes para considerar que se encuentra incurso en el supuesto señalado en el artículo 47° del RGIS, independientemente de que ésta haya realizado con o sin intencionalidad el corte del servicio, por cuanto consideramos que es irrelevante para la determinación de la infracción objetiva.

**10. Expediente N° 000780-2007/TRASU/GUS-RQJ****Descargos**

Con relación a la suspensión del servicio LA EMPRESA OPERADORA señala que: *"El día 23/05/2007 el cliente presenta un reclamo por la facturación del mes de mayo de 2005 (...) siendo resuelto su reclamo el 28/05/2007 como infundado y notificado dentro del plazo normado el día 31/05/2007."*

Asimismo, respecto de la Resolución emitida por el TRASU indica que: *"(...) su Resolución resuelve la queja interpuesta por el cliente desconociendo la notificación y denunciando una supuesta suspensión del servicio durante el procedimiento de reclamo, e indicando que (...) se advierte del Expediente N° 06822-200/TRASU/GUS-RA que las características consignadas en el cargo de notificación del inmueble difieren de las del cargo de notificación del presente expediente"*.

*Esta conclusión nace de una discrepancia entre ambos expedientes, en tanto en uno se indica que el inmueble consta de tres pisos, mientras que en otro se indica que consta de un piso.*

*Sin embargo, además si se realiza un análisis del documento en su integridad, puede observarse que de (sic) los datos consignados son correctos y coinciden plenamente con el resto de referencias indicadas. (...) Al respecto es necesario citar los principios de eficacia y simplicidad contenidos en el artículo IV de la LPAG:*

*Principio de eficacia.- Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados. (...)*

*Principio de simplicidad.- Los trámites establecidos por la autoridad administrativa deberán ser sencillo (sic), debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir."*

*En tal sentido, no es razonable que se realice un análisis parcial del documento de notificación sin considerar el íntegro de su contenido."*

*Finalmente, manifiesta que: "(...) la notificación efectuada es válida y por lo tanto también la suspensión del servicio, en atención a estos principios y ante la existencia de datos que corroboran que la notificación se realizó en el domicilio del cliente."*

**Análisis**

Debemos señalar que la constancia de notificación de la resolución de Primera Instancia que daría respuesta al reclamo presentado no produce certeza del acto de

notificación, dado que a partir de la comparación de los cargos de notificación bajo puerta elevados por LA EMPRESA OPERADORA en dos expedientes de quejas seguidas por el mismo usuario –en ambos casos la notificación se realiza al inmueble ubicado en: *Ca. 01 NND. Mz.: B Lt. 18 AH: Org. Vecinal Juan Pablo II-* se advierten diferencias sustanciales respecto de los datos del inmueble, así como de sus colindantes.

Cabe resaltar, que en los casos de los cargos de notificación bajo puerta, el notificador debe consignar en los mismos, todos los datos que se encuentren a su disposición. La finalidad que persigue esta práctica es la de individualizar al inmueble indicado como domicilio, y a partir de ello generar certeza respecto de haberse efectuado una debida notificación.

En efecto, si bien no todos los datos están siempre disponibles, basta con los necesarios para identificar el inmueble, tomando en consideración especialmente aquellos que no varían con el tiempo (por ejemplo el color de la fachada no resulta relevante porque puede ser fácilmente modificable).

En el presente caso, el indicar datos completamente diferentes respecto de un mismo inmueble, en opinión del TRASU, no genera certeza, sino por el contrario, crea dudas a la Administración sobre si efectivamente se notificó al usuario la Resolución de Primera Instancia.

Asimismo, LA EMPRESA OPERADORA no ha presentado pruebas en el presente procedimiento sancionador, que acrediten la veracidad de los datos consignados en el cargo de notificación –tales como: imágenes del inmueble y sus colindantes-, y que sustenten sus argumentos.

En tal sentido, consideramos que LA EMPRESA OPERADORA habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 47° del RGIS, toda vez que de acuerdo a las pruebas contenidas en el expediente sancionador, la resolución emitida en primera instancia no fue válidamente notificada y por tanto, la suspensión se realizó dentro de un procedimiento de reclamo en trámite.

**11. Expediente N° 000808-2007/TRASU/GUS-RQJ****Descargos**

Con relación a la suspensión del servicio LA EMPRESA OPERADORA señala que: *"Con fecha 16/03/2007 el cliente presenta un reclamo por la facturación del mes de febrero de 2007.*

*Dentro del plazo normado, el 09/04/2007 nuestra empresa resuelve el reclamo, declarando infundado el mismo, éste fue notificado bajo puerta al cliente el día 12/04/2007, dejando constancia expresa de tal hecho en el acta de notificación (...).*

*Asimismo, indica que: "pese a que el acta de notificación cumple con consignar la información que exige la normativa, su Resolución "aprecia" que los datos consignados no resultan "suficientes" para identificar al inmueble del cliente. (...) El hecho que la normativa nos exija consignar diversos datos en el acta de notificación, no implica que cuando detectemos la ausencia de alguno de estos datos al momento de la notificación, dejemos de advertir tal situación. (...), y ante la inexistencia de las referencias domiciliarias consignadas en el acta ¿acaso, debemos crearlas? (...)."*

*Finalmente, manifiesta que: "(...) su Resolución pretende imponernos una sanción sobre la base de una mera "apreciación", sin considerar el hecho real y cuestionando la validez de un acta que diligentemente consigna una situación real encontrada al momento de la notificación, (...)."*

**Análisis**

Es preciso indicar que, en ejercicio de su función sancionadora, el TRASU dirige su actuación conforme a los Principios jurídicos que rigen la potestad sancionadora en materia administrativa previstos en el artículo 230° de la LPAG, que establece los principios, y específicamente el principio de presunción de licitud, el cual dispone:



**“Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

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

6. Presunción de Licitud.- Las entidades públicas deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario (...).”

El principio de presunción de licitud indicado supone que, si el curso del procedimiento administrativo sancionador “no llega a formar convicción de la ilicitud del acto y de la culpabilidad del administrado, se impone el mandato de la absolución implícita que esta presunción conlleva (in dubio pro reo). En todos los casos de inexistencia de prueba necesaria para destruir la presunción de inocencia, incluyendo la duda razonable, obliga a la absolución del administrado”.

En tal sentido, con el inicio del presente procedimiento sancionador, el Órgano Instructor investiga y analiza la presunta infracción de LA EMPRESA OPERADORA al artículo 47° del RGIS y, para ello, examina todos los hechos de los procedimientos de reclamo que permitan determinar la responsabilidad de ésta, lo que incluiría el análisis de la notificación de la resolución de Primera Instancia.

Sobre el particular, el TRASU ha podido verificar que LA EMPRESA OPERADORA no ha presentado pruebas que acrediten la imposibilidad de consignar en el cargo de notificación los datos señalados en el Precedente de Observancia Obligatoria (Expediente N° 00535-2007/TRASU/GUS/RQJ).

Por el contrario, podemos colegir de la constancia de notificación bajo puerta realizada por la segunda instancia, de fecha 06 de agosto de 2007, que las características de los inmuebles colindantes al domicilio del usuario, si resultan ser visibles, al igual que el suministro de luz y el poste eléctrico.

Por lo expuesto, consideramos que LA EMPRESA OPERADORA habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 47° del RGIS, toda vez que de acuerdo a las pruebas contenidas en el procedimiento sancionador, la resolución emitida por la Primera Instancia, no fue válidamente notificada y por tanto, la suspensión se realizó por la obtención del monto reclamado, dentro de un procedimiento de reclamo en trámite.

**12. Expediente N° 000860-2007/TRASU/GUS-RQJ**

**Descargos**

Con relación a la suspensión del servicio, LA EMPRESA OPERADORA señala que: “Con fecha 07/03/2007 el cliente presenta un reclamo por la facturación del mes de febrero de 2007 consignando como monto no reclamado la suma de S/. 255.18, siendo notificada la Resolución de Primera Instancia el día 09/04/2007, a la dirección en ella consignada.”

Asimismo, indica de la resolución emitida por el TRASU: “al resolver la queja interpuesta refiere que la suspensión no debió ejecutarse debido a que el acta de notificación contiene un código de ubicación geográfica que no le corresponde, concluyendo de ese modo que la notificación no causa certeza respecto de su remisión.”

Finalmente, manifiesta que: “(...) si el código de ubigeo no es un requisito que la norma exija consignar, este dato es una información adicional que consignamos con “fines referenciales de ubicación”, por lo que su inclusión o no, no influye para cumplir con la notificación de la resolución de Primera Instancia válidamente.(...)”.

**Análisis**

Sobre el caso en particular, debe precisarse que la constancia de notificación bajo puerta de la resolución de Primera Instancia que daría respuesta al reclamo presentado

no produce certeza del acto de notificación, toda vez que consigna erróneamente como dirección el código de ubigeo -080105-, que corresponde al distrito de San Sebastián y no a San Jerónimo.

Si bien es cierto el código de ubigeo (1) no es un requisito de validez a consignar en los cargos de notificación, la indicación de éste sirve de guía para los notificadores a fin de que ubiquen el domicilio del usuario; en tanto, a través del mismo se precisa la ubicación exacta de cualquier lugar y/o territorio a nivel nacional. En tal sentido, el colocar un dato equivocado induce inevitablemente a error al notificador.

Adicionalmente, podemos colegir de la constancia de notificación bajo puerta -de fecha 28 de agosto de 2007- realizada por la Segunda Instancia, que las características de los inmuebles colindantes al domicilio del usuario, el color de la fachada y el suministro de luz exterior, difieren de las consignadas en la constancia de notificación de la Primera Instancia.

En ese sentido, deducimos que la constancia de notificación de la resolución de Primera Instancia que daría respuesta a los reclamos presentados no produce certeza del acto de notificación.

Considerando lo mencionado, a LA EMPRESA OPERADORA no le asista el derecho de suspender el servicio, debido a que se encontraba en trámite el reclamo presentado por el usuario.

En tal sentido, consideramos que LA EMPRESA OPERADORA habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 47° del RGIS, toda vez que de acuerdo a las pruebas contenidas en el expediente sancionador, la resolución emitida en primera instancia no fue válidamente notificada y por tanto, la suspensión se realizó dentro de un procedimiento de reclamo en trámite.

(1) El Código de Ubicación Geográfica es el identificador numérico único que se asigna a cada ámbito político administrativo del país, es de uso oficial y su cobertura abarca a todo el territorio nacional para identificar a los distintos departamentos, provincias y distritos. La lectura de este código de seis dígitos consiste en observar las dos primeros dígitos que identifican a un mismo departamento, el tercer y cuarto dígito que identifica a las provincias dentro de ese departamento; y finalmente los últimos dos dígitos refieren a los distritos dentro de cada provincia, correspondiendo a la asignación de la codificación y su manejo sobre el Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI. Fuente: <http://www.inei.gov.pe/DocumentosPublicos/normatecnicaubigeo.pdf>

**13. Expediente N° 000919-2007/TRASU/GUS-RQJ**

**Descargos**

Con relación a la suspensión del servicio de 06 de agosto de 2007, LA EMPRESA OPERADORA señala que: “(...) se ejecuta la suspensión del servicio por los conceptos no reclamados. Sin embargo, el cliente realizó la cancelación de estos montos el viernes 03/08/2007, pero debido a que el cruce de información no se efectuó oportunamente la suspensión se ejecutó el lunes 06/08/2007”.

Asimismo, menciona que: “(...) detectado este hecho producto de la queja interpuesta por el cliente el 24/08/2007, se procedió de inmediato a la reconexión del mismo (...).”

**Análisis**

(Ídem Expediente N° 00726-2007/TRASU/GUS-RQJ)

Consideramos que el reconocimiento de la comisión de la infracción por LA EMPRESA OPERADORA aunado a las pruebas contenidas en el procedimiento sancionador resultan suficientes para considerar a ésta incurso en el supuesto señalado en el artículo 47° del RGIS, independientemente de que ésta se haya realizado con o sin intencionalidad el corte del servicio, siendo que ésta no ha sido objeto de

análisis por cuanto consideramos que es irrelevante para la determinación de la infracción objetiva.

#### 14. Expediente N° 001152-2007/TRASU/GUS-RQJ

##### Descargos

Con relación a la suspensión del servicio LA EMPRESA OPERADORA señala que: "Con fecha 06/02/2007 el cliente presenta un reclamo por la facturación correspondiente al mes de enero de 2007, cuestionando el cobro del servicio Speedy. A través de la resolución RES-767-R-A-023696-7-P de fecha 15/03/2007 se declara fundado parcial el reclamo presentado, sin embargo, al momento de realizar la notificación no pudo ubicarse la dirección consignada por el cliente (...)."

Asimismo, indica que: "(...) ante la imposibilidad material para notificar la resolución al domicilio del cliente, el procedimiento de reclamo continuó su trámite causando estado, por lo que el día 15/10/2007 se produjo la suspensión del servicio por la deuda que mantenía correspondiente al mes de enero de 2007.

(...) no fue posible elevar oportunamente el cargo de notificación de la resolución de Primera Instancia, debido a que la misma no pudo efectuarse debido a la inexistencia del domicilio del cliente, por lo nos encontrábamos antes una imposibilidad material."

Finalmente, menciona que: "(...) aplicamos el silencio administrativo positivo a favor del cliente, ajustando el monto del reclamo y devolviendo el monto equivalente por los días sin servicio, lo cual se realizó antes de que el recurso de queja por la suspensión del servicio presentado el 23/10/2007 sea resuelto por su Colegiado, reconectando el servicio el 23/10/2007."

##### Análisis

Como lo hemos señalado en el análisis de los expedientes precedentes, es importante tener presente el tema de la eficacia de los actos administrativos que producen sus efectos a partir del acto de "notificación", acto que debe reunir los requisitos formales para que sea eficaz.

Sobre el caso en particular, cabe precisar que de lo manifestado por LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos, al momento de realizarse la notificación no pudo ubicarse la dirección, por lo que la resolución emitida por la Primera Instancia no adquirió eficacia y por tanto, la suspensión se realizó dentro de un procedimiento de reclamo en trámite.

No obstante, podemos colegir de la constancia de notificación realizada por la segunda instancia, de fecha 20/11/2007, que la dirección signada por el usuario si pudo ubicarse por la empresa de mensajería.

Por lo expuesto, consideramos que LA EMPRESA OPERADORA habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 47° del RGIS, toda vez que de acuerdo a las pruebas contenidas en el procedimiento sancionador, la resolución emitida por la Primera Instancia, no fue válidamente notificada y por tanto, la suspensión se realizó por la obtención del monto reclamado, dentro de un procedimiento de reclamo en trámite.

#### 15. Expediente N° 001213-2007/TRASU/GUS-RQJ

##### Descargos

Con relación a la suspensión del servicio LA EMPRESA OPERADORA señala que: "Con fecha 13/10/2007 el cliente presentó un reclamo por suspensión del servicio, pese a estar al día en sus pagos. Sin embargo, al momento de presentar este reclamo por error el cliente llenó un formulario de queja en vez del formulario de reclamo que le hubiere correspondido llenar, (...). Este formulario es el que finalmente entrega a su Colegiado, lo que ha generado que se le brinde un tratamiento que no corresponde (...).

De otro lado, con fecha 25/10/2007 el cliente vuelve a presentar un reclamo por el mismo motivo, lo que generó un nuevo registro de reclamo con un código independiente; a pesar de que se tratan de los mismos hechos y que nos encontrábamos dentro del plazo que teníamos para resolver el primer reclamo."

Asimismo indica que: "(...) se trata de reclamos y no de quejas, ambas referidas a una suspensión del 13/10/2007 producida con anterioridad a su presentación, por lo que no nos encontramos en el supuesto sancionable que da a inicio al presente procedimiento sancionador: suspensión durante un procedimiento de reclamo en trámite."

Finalmente, menciona que: "la suspensión del servicio se produjo con anterioridad a la presentación de la queja (en realidad reclamo, llenado por error en el formulario de queja) BRS0090277 y del segundo reclamo (en realidad reiteración del anterior) BRS0029228, a consecuencia de haberse acreditado el uso indebido del servicio (...).

No hubo suspensión del servicio durante un procedimiento de reclamo, sino una suspensión por uso indebido del servicio."

##### Análisis

Teniendo en consideración los descargos alcanzados por LA EMPRESA OPERADORA en el presente procedimiento sancionador, ésta -en opinión de este Colegiado- ha acreditado que la suspensión se originó y mantuvo sin transgredir la normativa vigente, ya que la misma no se produjo durante un procedimiento de reclamo en trámite.

En el caso en concreto, la suspensión del servicio telefónico del usuario no se ejecutó con un fin de coacción ante un procedimiento de reclamo que éste hubiere presentado; sino que, en los hechos, es la suspensión en sí misma la que origina el reclamo. En tal sentido, el presente caso no se encontraría tipificado como infracción de acuerdo a lo señalado en el artículo 47° del RGIS, al no cumplirse el supuesto de hecho de la norma.

#### 16. Expediente N° 000285-2008/TRASU/GUS-RQJ

##### Descargos

Respecto de la suspensión del servicio de 31 de marzo de 2008, LA EMPRESA OPERADORA señala que: "(...) remitimos al cliente dos resoluciones de Primera Instancia, cada una de ellas resolviendo los dos reclamos presentados, habiéndose declarado infundado el reclamo BRF5955140 y fundado parcial el reclamo BRF5956072, siendo notificada la primera de ella el 13/02/2008 y la segunda el 19/02/2008, (...).

(...) con fecha 15/03/2008 el cliente presenta recurso de apelación únicamente contra la Resolución Res.767-R-A-019213-08-P (...)."

Asimismo, indica que: "(...) es necesario señalar que la apelación que cuestionó el reclamo BRF5956065, al momento de su interposición ya había excedido el plazo para su interposición, por lo que el procedimiento de reclamos ya había concluido siendo válida cualquier suspensión ejecutada a partir del vencimiento del plazo de 15 días hábiles para apelar.

En cualquiera de ambos reclamos, la fecha de suspensión (31/03/2008) supera largamente el plazo de 15 días hábiles que el cliente tenía para presentar su apelación, por lo que la suspensión es válida (...)."

##### Análisis

Si bien es cierto la Directiva en su artículo 50° establece que el Tribunal resolverá las quejas sobre la base de las afirmaciones del usuario y de los descargos alcanzados por LA EMPRESA OPERADORA; en el ámbito del procedimiento administrativo sancionador debe tenerse en consideración otros elementos que generen la certeza de la comisión de la infracción y la culpabilidad de LA EMPRESA

OPERADORA, tal y como lo establecen los principios que rigen la actuación de la administración en materia sancionadora, y en estricto el principio de Presunción de Licitud, que supone la preeminencia de éstos elementos sobre el ordenamiento jurídico, "que el legislador ha considerado básicos para encausar, controlar y limitar la actuación de la Administración y de los administrados en todo procedimiento."

En este sentido, tal como indica el Dr. Morón Urbina respecto del principio de licitud: "este principio supone que si el curso del procedimiento administrativo sancionador no llega a formar convicción de la licitud del acto y de la culpabilidad del administrado, se impone el mandato de absolución implícito que esta presunción conlleva (in dubio pro reo). En todos los casos de inexistencia de prueba necesaria para destruir la presunción de inocencia, incluyendo la duda razonable, obliga a la absolución del administrado"

De acuerdo a ello, si bien la queja fue declarada fundada por el TRASU en base a la ponderación entre lo indicado por el usuario y los señalado por LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos; sin embargo, atendiendo a que ésta resolvió en Primera Instancia sobre la base de reclamos imprecisos, consideramos que en el presente caso debe aplicarse a favor del administrado la presunción de inocencia.

#### 17. Expediente N° 000311-2008/TRASU/GUS-RQJ

##### Descargos

Respecto de la suspensión del servicio LA EMPRESA OPERADORA menciona que: "El cliente presentó un reclamo con fecha 06/02/2008 (BRF59600320) por la facturación del mes de enero de 2008, indicando textualmente en el formulario de reclamos que la línea contratada es una línea económica, desconociendo por tanto solo la facturación en exceso. (...)

Posteriormente con fecha 22/02/2008 (BRF5969087) presentó un nuevo reclamo por la facturación del mes de febrero de 2008, desconociendo en el mismo el importe de renta clásica en tanto no habría solicitado migración hacia una línea clásica. El cliente precisa que cuestiona el monto en exceso de la facturación de la renta, la cual no correspondería al servicio que contrató.

Conforme se puede apreciar del contenido de ambos reclamos, el cliente no cuestionó ni discutió la tenencia de una línea telefónica, es más reconoce que no ha efectuado migración de su línea por lo que en ambos reclamos cuestiona únicamente los montos de las rentas cobradas en exceso cobrados (sic).

(...) Por tanto, era completamente lógico y amparable, que se consigne como monto no reclamado la renta correspondiente a la línea que el cliente reconocía tener (...).

Al haberse registrado correctamente estos reclamos, era válida también la exigencia de la cancelación del monto no reclamado, el mismo que **al no haber sido cancelado**, generó la suspensión del servicio con fecha 31/03/2008. (...)"

De otro lado, con relación a la Resolución emitida por el TRASU indica: "no resulta válido el sustento de la Resolución del TRASU cuando refiere que era evidente, a partir de lo indicado en el Formulario de Reclamo, que el cliente desconocía el monto total facturado en los citados recibos."

Además, señala que: "(...) la interpretación que realiza de los formularios es parcial y no es concordante con todo su contenido, así, si el cliente marcó en ambos formularios como conceptos reclamados (i) la renta mensual y (ii) las llamadas fijo-fijo local, y por otro lado acepta tener una línea económica contratada cuestionando las llamadas en exceso, es porque sabe que la renta mensual de la línea económica y de la línea facturada en los recibos facturados, es distinta, y cuestiona por tanto la diferencia de ambas rentas. Del mismos modo, no desconoce la totalidad de

llamadas fijo-fijo local, sino aquellas que se han generado en exceso a raíz de haber considerado en el recibo una línea distinta a la que él disponía. Por ello, no es concordante con la realidad realizar una interpretación forzada del contenido del formulario de reclamo, sin considerar la naturaleza de lo reclamado por el cliente (...)"

Respecto a la suspensión indica que: "(...) a raíz de la falta de cancelación del monto no reclamado es que procedimos con fecha 31.03.2008 a la suspensión del servicio con posterioridad a esta suspensión -realizada al amparo de las normas regulatorias-, con fecha 02.04.2008 el cliente presenta dos nuevos reclamos a través de los cuales tampoco reconoce los montos no reclamados en los dos reclamos anteriores. Sin embargo, ya se había efectuado la suspensión de los servicios por la no cancelación de los montos no reclamados inicialmente, por lo que nuestra actuación se efectuó lícitamente y en apego a la normativa vigente; (...)"

Finalmente, menciona que: "(...) luego de la presentación de estos cuatro reclamos, que con fecha 07.04.2008 el cliente presenta un recurso de queja por la suspensión del servicio con un reclamo en trámite, sin embargo, como hemos referido esta suspensión se efectuó válidamente y antes de su nueva reclamación. (...)"

##### Análisis

(Ídem Expediente N° 00285-2008/TRASU/GUS-RQJ).

De acuerdo a ello, si bien la queja fue declarada fundada por el TRASU en base a la ponderación entre lo indicado por el usuario y los señalado por LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos; sin embargo, atendiendo a que ésta resolvió en Primera Instancia sobre la base de reclamos imprecisos, consideramos que en el presente caso debe aplicarse a favor del administrado la presunción de inocencia.

#### 18. Expediente N° 00369-2008/TRASU/GUS-RQJ

##### Descargos

Respecto de la suspensión del servicio de fecha 24 de abril de 2008, LA EMPRESA OPERADORA señala que: "se produjo porque al momento de ingresar la suspensión de un servicio telefónico se digitó por un error un número distinto, generando involuntariamente la suspensión de la línea telefónica del reclamante, pese a que se encontraba en trámite un reclamo por la facturación del mes de enero de 2008".

Asimismo, indica que: "Una vez detectado este hecho ante la queja interpuesta por el cliente el 25/04/2008, nuestra empresa actuó diligentemente para asegurar los derechos de nuestro cliente, procediendo a su inmediata reconexión una vez presentada la queja (...)"

Finalmente, LA EMPRESA OPERADORA agrega que: "ante la presencia del error suscitado nuestra empresa buscó subsanarlo de manera espontánea e inmediata, en tanto frente a la propia queja de nuestro cliente dicho hecho fue subsanado y no aguardamos a que el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios estableciera que se realice la reconexión del servicio o algo similar".

##### Análisis

(Ídem Expediente N° 00726 -2007/TRASU/GUS-RQJ)

Por ello consideramos que el reconocimiento de la comisión de la infracción por LA EMPRESA OPERADORA aunado a las pruebas contenidas en el procedimiento sancionador resultan suficientes para considerar a ésta incurso en el supuesto señalado en el artículo 47° del RGIS, independientemente de que ésta se haya realizado con o sin intencionalidad el corte del servicio, siendo que ésta no ha sido objeto de análisis por cuanto consideramos que es irrelevante para la determinación de la infracción objetiva.

**19. Expediente N° 000411-2008/TRASU/GUS-RQJ****Descargos**

Respecto de la suspensión del servicio LA EMPRESA OPERADORA señala que: *"El cliente presentó un reclamo cuestionando la facturación del mes de Marzo de 2008 (...). Este reclamo fue resuelto por la empresa y notificado al reclamante con fecha 04.04.08.*

*De la revisión que efectúa su Despacho del cargo de notificación con que se comunica al cliente la resolución de este reclamo, aprecia como fecha de notificación el día 09/04/2008, por lo que define como fecha tope de impugnación del mismo, el día 30/04/2008. "*

Asimismo, indica que: *"(...) la suspensión del servicio se debió a la falta de pago del recibo de marzo de 2008, el mismo que fue reclamado pero resuelto como infundado en Primera Instancia y no fue apelado por el reclamante, quedando por tanto consentido a partir del 25/04/2008.*

*Así, la Resolución de Primera Instancia fue notificada el día 04/04/2008 y no el 09/04/2008 (...)."*

Finalmente, LA EMPRESA OPERADORA señala que: *"si la reclamante fue notificada correctamente con la resolución de Primera Instancia y ésta no impugnó dentro del plazo establecido en la norma, el procedimiento de reclamo concluyó y la suspensión de su servicio telefónico se efectuó correctamente frente a la falta de pago del recibo que en principio fue reclamado".*

**Análisis**

*(Idem Expediente N° 00285-2008/TRASU/GUS-RQJ).*

De acuerdo a ello, si bien la queja fue declarada fundada por el TRASU en base a la ponderación entre lo indicado por el usuario y lo señalado por LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos; atendiendo a que ésta resolvió en Primera Instancia sobre la base de una fecha imprecisa en el cargo de notificación, consideramos que en el presente caso debe aplicarse a favor del administrado la presunción de inocencia.

**20. Expediente N° 00116-2007/TRASU/GUS-RQJ****Descargos**

Respecto de la suspensión del servicio LA EMPRESA OPERADORA señala que: *"En el presente caso lo que se produjo fue la baja del servicio debido a los inconvenientes que originó la estabilización de nuestro nuevo sistema comercial ATIS AC, por lo que ante una solicitud de desbloqueo de llamadas de larga distancia se ejecutó la baja del servicio. (...)"*

*(...) Con fecha 09 de enero de 2007 el cliente presenta reclamo por corte del servicio, indicando que en ningún momento solicitó el retiro de su línea. Sin embargo, esta solicitud fue ingresada erróneamente como una queja cuando lo que correspondía es un tratamiento como un reclamo, en tanto no existía un procedimiento de reclamación vigente."*

Asimismo, señala que *"(...) el corte denunciado por el cliente fue ejecutado con anterioridad a la presentación del reclamo (erróneamente calificado como queja) por lo que no se ha cumplido con el supuesto de hecho que denuncia su intento de sanción, pues no se ha producido suspensión durante u procedimiento de reclamo. El reclamo se inició a raíz de una suspensión ya ejecutada, no correspondiendo por tanto el inicio de una sanción por éste hecho."*

**Análisis**

*(Idem Expediente N° 01213-2007/TRASU/GUS-RQJ).*

Si bien la queja por la suspensión del servicio con reclamo en trámite fue declarada fundada por el TRASU en base a la ponderación entre lo indicado por el usuario y lo señalado por LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos; sin

embargo, en el caso en concreto, la suspensión del servicio telefónico del usuario no se realizó con un fin de coacción ante un procedimiento de reclamo que éste hubiere presentado; sino que, en los hechos, es la suspensión en sí misma la que origina el reclamo.

En tal sentido, el presente caso no se encontraría tipificado como infracción de acuerdo a lo señalado en el artículo 47° del RGIS, al no cumplirse el supuesto de hecho de la norma.

Luego de la evaluación de los expedientes de queja, resulta importante destacar que en el presente cuadro no se ha incluido a los expedientes N° 00436-2008/TRASU/GUS-RQJ, N° 00437-2008/TRASU/GUS-RQJ, N° 00496-2008/TRASU/GUS-RQJ, N° 00514-2008/TRASU/GUS-RQJ y N° 00235-2007/TRASU/GUS-RQJ, debido a que **LA EMPRESA OPERADORA no ha presentado descargos respecto de éstos.**

Es importante destacar que el supuesto de responsabilidad objetiva en la actuación de las empresas operadoras, impone a éstas la carga de probar en cada caso que no es responsable por aquellas deficiencias u omisiones surgidas durante el desarrollo de su actuación en la atención y solución de los reclamos de los usuarios, pudiendo acreditar la existencia de hechos o medios probatorios que las eximen de responsabilidad.

En esa línea, resulta importante citar a Morón Urbina que señala: *"la presunción sólo cederá si la entidad puede acopiar evidencia suficiente sobre los hechos y su autoría, tener seguridad que se han producido todos los elementos integrantes del tipo previsto, y un razonamiento lógico suficiente que articule todos esos elementos formando convicción."*<sup>11</sup>

Sobre el particular, en el acápite de los hechos se ha indicado de manera detallada en cada uno de los expedientes de queja N° 00436-2008/TRASU/GUS-RQJ, N° 00437-2008/TRASU/GUS-RQJ, N° 00496-2008/TRASU/GUS-RQJ y N° 00235-2007/TRASU/GUS-RQJ –elevados con sus respectivos descargos por la propia empresa operadora, con excepción del expediente N° 00514-2008/TRASU/GUS-RQJ-, como LA EMPRESA OPERADORA incurrió en la infracción materia del presente procedimiento sancionador, acopiando así evidencia suficiente sobre los hechos, quedando así demostrado que en esos casos procedió a suspender el servicio de los usuarios pese a la existencia de un reclamo en trámite.

Luego de establecer la responsabilidad administrativa en cada uno de los expedientes de queja, es pertinente determinar cuál es el supuesto de hecho en el cual debe incurrir LA EMPRESA OPERADORA para que se configure la infracción.

<sup>11</sup> Ibid. p. 521.

Al respecto, el citado artículo 47º del RGIS establece que deben configurarse tres (3) hechos para la comisión de la infracción:

- a. Que exista una suspensión o corte del servicio telefónico.
- b. Que la suspensión se presente durante un procedimiento de reclamo en trámite.
- c. Que la suspensión o corte del servicio no esté sustentado en una norma vigente.

**A. Que exista una suspensión o corte del servicio telefónico**

En el presente caso, y tal como lo reconoce LA EMPRESA OPERADORA en el desarrollo de sus descargos, efectivamente, en los veinticinco expedientes que iniciaron el presente procedimiento administrativo sancionador se ha producido la suspensión de los servicios telefónicos.

**B. Que la suspensión se presente durante un procedimiento de reclamo en trámite**

De los argumentos y documentos remitidos por LA EMPRESA OPERADORA, y luego de haber establecido la existencia de las suspensiones de los servicios telefónicos de los usuarios que integran el presente procedimiento administrativo sancionador, **es pertinente establecer si se presentaron suspensiones durante un procedimiento de reclamo o cuando éste ya había concluido.**

A efectos de determinar lo señalado en el párrafo precedente, un primer aspecto relevante que debe tenerse en cuenta es el inicio de los procedimientos de reclamo que los usuarios indican se encontraban en trámite y la suspensión del servicio, lo cual se señala en el siguiente detalle:

1. Expediente N° 000116-2007/TRASU/GUS-RQJ

Reclamo por suspensión del servicio:  
Suspensión Total : 04.01.2007  
Reclamo por suspensión : 04.01.2007<sup>12</sup>  
Reconexión : 14.01.2007  
**Suspensión : 17.01.2007**  
Queja : 17.01.2007  
Servicio Operativo : 23.01.2007  
Resolución del TRASU (Queja) : 01.02.2007

2. Expediente N° 00150-2007/TRASU/GUS-RQJ

Recibo de octubre de 2006  
Reclamo por facturación : 18.11.2006  
Resolución de Primera Instancia:04.12.2006  
**Suspensión : 22.01.2007**  
Queja : 23.01.2007  
Reconexión : 25.01.2007  
Resolución del TRASU (Queja) : 13.02.2007

3. Expediente N° 00173-2007/TRASU/GUS-RQJ

Recibo de septiembre de 2006:  
Emisión de recibo septiembre : 28.09.2006  
Reclamo de facturación : 09.11.2006  
Resolución de Primera Instancia:30.11.2006  
**Suspensión : 24.01.2007**  
Queja : 26.01.2007  
Reconexión : 27.01.2007  
Resolución del TRASU (Queja) : 16.02.2007

4. Expediente N° 00235-2007/TRASU/GUS-RQJ

Reclamo por Facturación  
Reclamo por facturación : 11.12.2006  
**Suspensión : 03.01.2007**

Queja : 12.2.2007-13.2.2007  
Resolución del TRASU (Queja) : 06.03.2007

5. Expediente N° 00286-2007/TRASU/GUS-RQJ

Recibo de septiembre de 2006  
Emisión de recibo : 28.09.2006  
Reclamo por facturación : 27.01.2007  
Resolución de Primera Instancia:23.02.2007  
Queja : 23.02.2007  
**Suspensión : NO OBRA FECHA**  
Reconexión : 05.03.2007<sup>13</sup>  
Resolución del TRASU (Queja) : 13.03.2007

6. Expediente N° 00360-2007/TRASU/GUS-RQJ

Recibo de diciembre de 2006:  
Emisión de recibo : 18.12.2006  
Reclamo por facturación : 13.01.2007  
Resolución de Primera Instancia : 25.01.2007  
**Suspensión : 06.03.2007**  
Queja : 14.03.2007  
Reconexión : 20.03.2007  
Resolución del TRASU (Queja) : 03.04.2007

7. Expediente N° 00535-2007/TRASU/GUS-RQJ

Recibo de enero de 2007:  
Emisión de recibo : 18.01.2007  
Reclamo por facturación : 19.02.2007  
Resolución de Primera Instancia : 06.03.2007  
**Suspensión : 26.04.2007**  
Queja : 03.05.2007  
Resolución del TRASU (Queja) : 22.05.2007

8. Expediente N° 00544-2007/TRASU/GUS-RQJ

Recibo de febrero de 2007:  
Emisión de recibo : 18.02.2007  
Reclamo por facturación : 20.03.2007  
Resolución de Primera Instancia : 07.04.2007  
**Suspensión : 02.05.2007**  
Queja : 07.05.2007  
Reconexión : 08.05.2007<sup>14</sup>  
Resolución del TRASU (Queja) : 29.05.2007

9. Expediente N° 00576-2007/TRASU/GUS-RQJ

Recibo de agosto de 2006:  
Emisión de recibo : 28.08.2006  
Reclamo por facturación : 14.09.2006  
Resolución de Primera Instancia : 11.10.2006  
**Suspensión : 11.05.2007**  
Queja : 21.05.2007  
Resolución del TRASU (Queja) : 12.06.2007

<sup>12</sup> El usuario manifiesta en el Formulario de Queja que su servicio habría sido suspendido en fechas 04 de enero y 17 de enero de dos mil siete. (A fojas 04).

<sup>13</sup> Esta fecha es indicada por LA EMPRESA OPERADORA en los descargos presentados al presente procedimiento sancionador.

<sup>14</sup> LA EMPRESA OPERADORA indica esta fecha en sus descargos (a fojas 310).

10. Expediente N° 00632-2007/TRASU/GUS-RQJ

Recibos de enero y febrero de 2007:  
Emisión de recibo : 08.01.2007  
08.02.2007  
Reclamo por facturación : 01.03.2007  
**Suspensión** : 30.05.2007  
Queja : 31.05.2007  
Reconexión : 01.06.2007  
**Suspensión** : 05.06.2007  
Reconexión : 05.06.2007  
Resolución de Primera Instancia : 11.06.2007  
Resolución del TRASU (Queja) : 14.06.2007

Recibo de marzo de 2007  
Emisión de recibo : 08.03.2007  
Reclamo por facturación : 24.03.2007  
**Suspensión** : 30.05.2007  
Queja : 31.05.2007  
Reconexión : 01.06.2007  
**Suspensión** : 05.06.2007  
Reconexión : 05.06.2007  
Resolución de Primera Instancia : 11.06.2007  
Resolución del TRASU (Queja) : 14.06.2007

11. Expediente N° 00726-2007/TRASU/GUS-RQJ

Recibos de marzo y abril de 2007  
Emisión de recibo : 28.03.2007  
28.04.2007  
Reclamo por facturación : 07.05.2007  
Resolución de Primera Instancia : 08.05.2007  
**Suspensión** : 11.06.2007  
Queja : 27.06.2007  
Reconexión : 28.06.2007  
Resolución del TRASU (Queja) : 26.07.2007

Recibo de mayo de 2007  
Emisión de recibo : 28.05.2007  
Reclamo por facturación : 11.06.2007  
**Suspensión** : 11.06.2007  
Resolución de Primera Instancia : 12.06.2007  
Queja : 27.06.2007  
Reconexión : 28.06.2007  
Resolución del TRASU (Queja) : 26.07.2007

12. Expediente N° 00780-2007/TRASU/GUS-RQJ

Recibo de mayo de 2007  
Emisión de recibo : 18.05.2007  
Reclamo por facturación : 23.05.2007  
Resolución de Primera Instancia : 28.05.2007  
**Suspensión** : 09.07.2007  
Queja : 16.07.2007  
Reconexión : 20.07.2007  
Resolución del TRASU (Queja) : 07.08.2007

13. Expediente N° 00808-2007/TRASU/GUS-RQJ

Recibo de febrero de 2007  
Emisión de recibo : 28.02.2007  
Reclamo por facturación : 16.03.2007  
Resolución de Primera Instancia : 09.04.2007  
**Suspensión** : 09.07.2007  
Queja : 20.07.2007  
Reconexión : 21.07.2007  
Resolución del TRASU (Queja) : 02.08.2007

14. Expediente N° 00860-2007/TRASU/GUS-RQJ

Recibo de febrero de 2007  
Emisión de recibo : 08.02.2007  
Reclamo por facturación : 07.03.2007  
Resolución de Primera Instancia : 31.03.2007  
**Suspensión** : 14.06.2007  
Queja : 08.08.2007  
Resolución del TRASU (Queja) : 24.08.2007

15. Expediente N° 00919-2007/TRASU/GUS-RQJ

Recibo de junio y julio de 2007  
Emisión de recibo : 08.06.2007-

08.07.2007  
Reclamo por facturación : 18.07.2007  
Resolución de Primera Instancia : 19.07.2007  
**Suspensión** : 06.08.2007  
Queja : 24.08.2007  
Reconexión : 24.08.2007  
Resolución del TRASU (Queja) : 20.09.2007

Recibo de agosto de 2007:  
Emisión de recibo : 08.08.2007  
Reclamo por facturación : 20.08.2007  
Resolución de Primera Instancia : 21.08.2007  
**Suspensión** : 06.08.2007  
Queja : 24.08.2007  
Reconexión : 24.08.2007  
Resolución del TRASU (Queja) : 20.09.2007

16. Expediente N° 01152-2007/TRASU/GUS-RQJ

Recibo de enero de 2007  
Fecha de emisión : 18.01.2007  
Reclamo : 06.02.2007  
Resolución de Primera Instancia : 15.03.2007  
**Suspensión** : 15.10.2007  
Queja : 23.10.2007  
Reconexión : 23.10.2007  
Resolución del TRASU (Queja) : 15.11.2007

17. Expediente N° 01213-2007/TRASU/GUS-RQJ

**Suspensión** : 13.10.2007  
Reclamo por suspensión : 13.10.2007  
Queja : 25.10.2007  
Resolución del TRASU (Queja) : 17.12.2007

18. Expediente N° 00285-2008/TRASU/GUS-RQJ

Recibo de enero de 2008:  
Emisión de recibo : 18.01.2008  
Reclamo por facturación : 29.01.2008  
Resolución de Primera Instancia : 08.02.2008  
Apelación : 15.03.2008  
**Suspensión** : 31.03.2008  
Resolución del TRASU : 22.04.2008  
Queja : 02.04.2008  
Reconexión : 03.04.2008  
Resolución del TRASU (Queja) : 22.04.2008

19. Expediente N° 00311-2008/TRASU/GUS-RQJ

Recibo de enero de 2008:  
Emisión de recibo : 18.01.2008  
Reclamo por facturación : 06.02.2008  
**Suspensión** : 31.03.2008  
Queja : 07.04.2008  
Resolución del TRASU (Queja) : 07.05.2008

Recibo de febrero de 2008:  
Emisión de recibo : 18.02.2008  
Reclamo por facturación : 22.02.2008  
**Suspensión** : 31.03.2008  
Queja : 07.04.2008  
Resolución del TRASU (Queja) : 07.05.2008

20. Expediente N° 00369-2008/TRASU/GUS-RQJ

Recibo de enero de 2008:  
Emisión de recibo : 28.01.2008  
Reclamo por facturación : 14.02.2008  
Resolución de Primera Instancia : 27.03.2008  
**Suspensión** : 24.04.2008  
Plazo para apelar (15 días) : 30.04.2008  
Queja : 25.04.2008  
Resolución del TRASU (Queja) : 13.05.2008

21. Expediente N° 00411-2008/TRASU/GUS-RQJ

Recibo de marzo de 2008:  
Emisión de recibo : 08.03.2008  
Reclamo por facturación : 17.03.2008  
Resolución de Primera Instancia : 26.03.2008  
**Suspensión** : 09.04.2008

Plazo para apelar (15 días) : 30.04.2008  
Queja : 06.05.2008  
Resolución del TRASU (Queja) : 05.06.2008

22. Expediente N° 00436-2008/TRASU/GUS-RQJ

Recibos de febrero y marzo de 2008:  
Emisión de recibos : 08.02.2008  
08.03.2008  
Reclamo por facturación : 17.03.2008  
Resolución de Primera Instancia : 01.04.2008  
**Suspensión** : 14.04.2008  
Plazo para apelar (15 días) : 23.04.2008  
**Suspensión** : 13.05.2008  
Queja : 16.05.2008  
Reconexión : 22.05.2008  
Resolución del TRASU (Queja) : 03.06.2008

23. Expediente N° 00437-2008/TRASU/GUS-RQJ

Recibo de febrero:  
Emisión de recibo : 08.02.2008-  
Reclamo por facturación : 19.03.2008  
**Suspensión** : 01.04.2008  
Reconexión : 09.04.2008  
**Suspensión** : 21.04.2008  
Reconexión : 04.05.2008

**Suspensión** : 13.05.2008  
Queja : 16.05.2008  
Reconexión : 22.05.2008  
Resolución de Primera Instancia : 27.05.2008  
Resolución del TRASU (Queja) : 05.06.2008

Recibo de marzo:  
Emisión de recibo : 08.03.2008  
**Suspensión** : 01.04.2008  
Reclamo por facturación : 03.04.2008  
Reconexión : 09.04.2008  
**Suspensión** : 21.04.2008  
Reconexión : 04.05.2008  
**Suspensión** : 13.05.2008  
Queja : 16.05.2008  
Reconexión : 22.05.2008  
Resolución de Primera Instancia : 27.05.2008  
Resolución del TRASU (Queja) : 05.06.2008

24. Expediente N° 00469-2008/TRASU/GUS-RQJ

Recibo de marzo de 2008:  
Emisión de recibo : 08.03.2008  
Reclamo por facturación : 16.04.2008  
Resolución de Primera Instancia : 21.04.2008  
**Suspensión** : 21.05.2008  
Plazo para apelar (15 días) : 27.05.2008  
**Suspensión** : 28.05.2008  
Queja : 28.05.2008  
Resolución del TRASU (Queja) : 18.06.2008

25. Expediente N° 00514-2008/TRASU/GUS-RQJ

Recibo de enero de 2008:  
Emisión de recibo : 08.01.2008  
Reclamo por facturación : 01.02.2008  
Resolución de Primera Instancia : 12.02.2008  
Notificación : 25.04.2008  
**Suspensión** : 06.05.2008  
Queja : 10.05.2008  
Resolución del TRASU (Queja) : 26.06.2008

De acuerdo a lo indicado en el detalle, observamos que las suspensiones se han presentado durante procedimientos de reclamo en trámite en los veinticinco (25) expedientes de queja que forman parte del presente procedimiento.

**C. Que la suspensión o corte del servicio no esté sustentado en una norma vigente**

Considerando los descargos alcanzados en los expedientes materia de análisis y lo indicado

anteriormente, debe señalarse que en ninguno de los dieciséis (16) expedientes, LA EMPRESA OPERADORA efectuó la suspensión del servicio en atribución a lo establecido en el inciso (ii) del artículo 51° de las Condiciones de Uso:

*“Artículo 51°.- Supuestos de suspensión del servicio*

*La empresa operadora 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 transcurrido quince (15) días hábiles posteriores a la fecha de vencimiento que figura en el recibo correspondiente. 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 71°;*

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

En consecuencia, teniendo en consideración lo desarrollado en los ítems a., b. y c., este Colegiado considera que en los Expedientes N° 00116-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00286-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00360-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00576-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 01213-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00285-2008/TRASU/GUS-RQJ, N° 00311-2008/TRASU/GUS-RQJ, N° 00411-2008/TRASU/GUS-RQJ, N° 00535-2008/TRASU/GUS-RQJ y N° 00514-2008/TRASU/GUS-RQJ<sup>15</sup>, no es posible concluir que LA EMPRESA OPERADORA incurrió en el supuesto tipificado en el artículo 47° del RGIS.

No obstante, este Colegiado considera que de los actuados en los Expedientes N° 00150-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00173-2007/TRASU/

<sup>15</sup> Expediente resuelto sobre la base de las afirmaciones del Usuario por el incumplimiento de LA EMPRESA OPERADORA en elevar la queja. Artículo 52° de la Directiva de Reclamos.

GUS-RQJ, N° 00544-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00632-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00726-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00780-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00808-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00860-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00919-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 01152-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00369-2008/TRASU/GUS-RQJ, N° 00436-2008/TRASU/GUS-RQJ, N° 00437-2008/TRASU/GUS-RQJ, N° 00496-2008/TRASU/GUS-RQJ y N° 00235-2007/TRASU/GUS-RQJ si es posible concluir que el comportamiento de LA EMPRESA OPERADORA se encuentra tipificado como infracción administrativa de acuerdo al artículo 47° del RGIS, razón por la cual se analizará en el siguiente punto la graduación de la sanción aplicable al respecto.

#### V. DETERMINACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Considerando los descargos alcanzados en los expedientes materia de análisis y lo desarrollado en el acápite anterior, debe señalarse que respecto a los Expedientes N° 00150-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00173-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00235-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00544-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00632-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00726-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00780-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00808-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00860-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00919-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 01152-2007/TRASU/GUS-RQJ, N° 00369-2008/TRASU/GUS-RQJ, N° 00436-2008/TRASU/GUS-RQJ, N° 00437-2008/TRASU/GUS-RQJ y N° 00496-2008/TRASU/GUS-RQJ, es posible concluir que el comportamiento de LA EMPRESA OPERADORA se encuentra tipificado como infracción administrativa de acuerdo al artículo 47° del RGIS, razón por la cual se analizará en el siguiente punto la graduación de la sanción aplicable al respecto.

#### VI. GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

##### 6.1. OBJETO Y FINALIDAD DE LA SANCIÓN ADMINISTRATIVA

Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. El fin de las sanciones es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas.

Para lograr dicho objetivo, es preciso que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. De lo contrario, los administrados recibirían el mensaje de que, aún en caso que las conductas infractoras fuesen detectadas, el beneficio obtenido con la infracción será superior a la sanción administrativa, razón por la que podrían optar por cometer la infracción.

De otro lado, y luego de establecida la infracción, debe procederse a aplicar y graduar la sanción a ser impuesta a LA EMPRESA OPERADORA.

En efecto, la presunta infracción ha sido calificada por el artículo 47° del RGIS como "grave" y es sancionada con una multa que, de conformidad con la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, debe encontrarse dentro de los límites de 51 y 150 UIT.<sup>16</sup>

##### 6.2. EXISTENCIA O NO DE REINCIDENCIA

A efectos de determinar la reincidencia, el artículo 52° del RGIS<sup>17</sup> establece que se considerará la reincidencia en la comisión de una infracción siempre que exista resolución anterior firme o que haya causado estado; y que la infracción reiterada se haya

cometido en el plazo de un año a computarse desde la fecha en que se notificó el intento de sanción.

En el presente caso, luego de revisar el registro de las sanciones administrativas impuestas por el TRASU, este Colegiado considera inaplicable, en este caso, la figura de la reincidencia a LA

<sup>16</sup> **Artículo 25.- Calificación de infracciones y niveles de multa.**

25.1. Las infracciones administrativas serán calificadas como muy graves, graves y leves, de acuerdo a los criterios contenidos en las normas sobre infracciones y sanciones que OSIPTEL haya emitido o emita. Los límites mínimos y máximos de las multas correspondientes serán los siguientes:

Infracción	Multa mínima	Multa Máxima
Leve	0.5 UIT	50 UIT
Grave	51 UIT	150 UIT
Muy Grave	151 UIT	350 UIT

Las multas que se establezcan no podrán exceder el 10% (diez por ciento) de los ingresos brutos del infractor percibidos durante el ejercicio anterior al acto de supervisión.

*25.2. En caso de infracciones leves puede sancionarse con amonestación escrita, de acuerdo a las particularidades del caso.\**

<sup>17</sup> **Artículo 52°.- Para efectos de las infracciones establecidas en el presente capítulo, se considera la reincidencia siempre que exista resolución anterior firme o que haya causado estado; y que la infracción reiterada se haya cometido en el plazo de un año a computarse desde la fecha en que se notificó el documento previsto en el literal a) del Artículo 54°, respecto de la infracción anterior.\***

<sup>18</sup> **Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo**

*1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...)*

*1.4. Principio de razonabilidad.- Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.\**

<sup>19</sup> **Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

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

*3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:*

- a) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;*
- b) El perjuicio económico causado;*
- c) La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;*
- d) Las circunstancias de la comisión de la infracción;*
- e) El beneficio ilegalmente obtenido; y*
- f) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.\**

<sup>20</sup> El numeral 3. del artículo 130° de la LPAG fue modificado por el Decreto Legislativo N° 1029 publicado en el Diario Oficial "El Peruano" con fecha 24 de Junio de 2008. Al respecto, si bien el presente procedimiento administrativo sancionador fue iniciado antes de la vigencia de dicha Norma, consideramos que la misma resulta aplicable en el análisis del presente Informe, toda vez que conforme lo establece la Primera Disposición Transitoria de la LPAG las disposiciones de la Ley se aplican a los procedimientos en trámite cuando reconozcan derechos o facultades a los administrados frente a la administración; por tanto, entendemos que a través de los Principios de la Potestad Sancionadora de la administración se establecen los límites para encausar y controlar la actuación de ésta en la imposición de una sanción al administrado, con lo cual, a través del Principio de Razonabilidad se está reconociendo a favor del administrado el derecho para que al momento de aplicársele una sanción se sigan mayores parámetros o criterios –establecidos inclusive con un orden de prelación– que limiten la discrecionalidad de la administración.



EMPRESA OPERADORA toda vez que no se verifica la reincidencia respecto de esta infracción.

### 6.3. CRITERIOS ESPECÍFICOS PARA GRADUAR LA SANCIÓN

Debe tenerse en cuenta que, en la medida que el presente procedimiento por infracción es de carácter especial, éste se rige por normas específicas contenidas en el RGIS. Ello, sin perjuicio de que, por tratarse de un procedimiento de naturaleza sancionadora, las normas especiales deben ser interpretadas en concordancia con los principios generales que rigen este tipo de procedimientos.

Al respecto, un tema relevante que debe tenerse en consideración para efectos de la graduación de la sanción, es el Principio de Razonabilidad previsto en el numeral 1.4 del Artículo IV de la LPAG<sup>18</sup>, el cual textualmente prescribe que *"Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido"*.

Acorde con lo citado, el numeral 3 del Artículo 230<sup>o</sup> <sup>(19)</sup> <sup>(20)</sup> de la misma norma establece con relación al Principio de Razonabilidad de la Potestad Sancionadora de la Administración:

*"Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:*

- a) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- b) El perjuicio económico causado;
- c) La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;
- d) Las circunstancias de la comisión de la infracción;
- e) El beneficio ilegalmente obtenido; y
- f) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor."

En atención a lo señalado, Morón Urbina señala: *"esta exigencia hace que en el derecho administrativo sancionador la autoridad no sólo tenga que motivar la probanza de la falta sino también de qué manera ha ponderado la conducta y los demás criterios atinentes para seleccionar la sanción a imponer. No basta la mera motivación de los hechos sancionables, sino que debe estar complementada con la justificación de la medida a aplicar y su cuantía"*.<sup>21</sup> Para tales efectos, el Artículo 30<sup>o</sup> de la Ley de Facultades del OSIPTEL<sup>22</sup>, establece que para la graduación de la multa a imponerse se tomarán en cuenta la naturaleza y gravedad de la infracción; el daño causado; la reincidencia; la capacidad económica del sancionado; el comportamiento posterior del sancionado, especialmente la disposición para reparar el daño o mitigar sus efectos; y el beneficio obtenido por la comisión de la infracción, a fin de evitar, en lo posible, que dicho beneficio sea superior al monto de la sanción.

A continuación, se procederá a analizar la aplicación de la sanción correspondiente al presente procedimiento sancionador considerando lo mencionado anteriormente, es decir, las disposiciones contenidas en el Artículo 30<sup>o</sup> de la Ley de Facultades del OSIPTEL así como el numeral 3 del Artículo 230<sup>o</sup> de la LPAG.

Con relación a la naturaleza y gravedad de la infracción, gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido, LA EMPRESA OPERADORA ha incurrido en la infracción tipificada en el Artículo 47<sup>o</sup> del RGIS, calificada como "grave", y corresponde ser sancionada con una multa que, de conformidad con la Ley de Facultades del OSIPTEL, debe encontrarse dentro de los límites de 51 y 150 UIT<sup>23</sup>.

En efecto, el presente caso resulta trascendente teniendo en cuenta que involucra una forma de responsabilidad administrativa objetiva conforme a la cual las empresas operadoras son responsables del cabal cumplimiento de las normas procedimentales a aplicarse para la atención y solución de los reclamos de los usuarios, estableciendo los mecanismos idóneos para que este procedimiento se lleve a cabo de manera eficiente, ofreciendo las mínimas garantías que éste requiere para llevarse de la manera más adecuada en la práctica, permitiendo que los usuarios puedan ejercer los derechos de conformidad a la normativa vigente.

Es importante destacar que el supuesto de responsabilidad objetiva en la actuación de las empresas operadoras, impone a éstas la carga de

<sup>21</sup> Morón Juan Carlos. Op. cit., pág. 514.

<sup>22</sup> "Artículo 30<sup>o</sup>.- Graduación de la multa

Para la graduación de la multa a imponerse se tomarán en cuenta los siguientes criterios:

- a) Naturaleza y gravedad de la infracción.
- b) Daño causado.
- c) Reincidencia.
- d) Capacidad económica del sancionado.
- e) Comportamiento posterior del sancionado, especialmente la disposición para reparar el daño o mitigar sus efectos.
- f) El beneficio posterior del sancionado, especialmente la disposición para reparar el daño o mitigar sus efectos.
- g) El beneficio obtenido por la comisión de la infracción, a fin de evitar, en lo posible, que dicho beneficio sea superior al monto de la sanción."

<sup>23</sup> "Artículo 25<sup>o</sup>.- Calificación de infracciones y niveles de multa.

25.2. Las infracciones administrativas serán calificadas como muy graves, graves y leves, de acuerdo a los criterios contenidos en las normas sobre infracciones y sanciones que OSIPTEL haya emitido o emita. Los límites mínimos y máximos de las multas correspondientes serán los siguientes:

Infracción	Multa mínima	Multa Máxima
Leve	0.5 UIT	50 UIT
Grave	51 UIT	150 UIT
Muy Grave	151 UIT	350 UIT

Las multas que se establezcan no podrán exceder el 10% (diez por ciento) de los ingresos brutos del infractor percibidos durante el ejercicio anterior al acto de supervisión.

25.3. En caso de infracciones leves puede sancionarse con amonestación escrita, de acuerdo a las particularidades del caso."

probar en cada caso que no es responsable por aquellas deficiencias u omisiones surgidas durante el desarrollo de su actuación en la atención y solución de los reclamos de los usuarios, pudiendo acreditar la existencia de hechos o medios probatorios que las eximen de responsabilidad.

En el presente procedimiento sancionador, cabe mencionar que es la propia empresa operadora la que se encuentra en posición para prevenir los errores –tanto para la revisión de la validez de las actas de notificación como de su sistema informático- evitando así, las suspensiones de los servicios telefónicos de los usuarios a quienes les brinda su servicio, en aquellos casos en que existía un procedimiento de reclamación en trámite.

De conformidad con lo expuesto en el análisis de los hechos, la infracción incurrida en el presente procedimiento administrativo se habría producido por la falta de diligencia de la propia empresa operadora.

De otro lado, si bien el daño causado no se ha estimado económicamente, es indudable que éste existe, ya que el usuario no ha contado con el servicio telefónico y se ha perjudicado al no contar con comunicación, además genera que se despliegue una serie de acciones adicionales a las que normalmente son demandadas en un procedimiento en el que la empresa da cumplimiento estricto a la normativa, ocasionando con esto un gasto tanto a la Administración como al usuario, sin contar el malestar en que hubieren incurrido.

Adicionalmente, este Tribunal toma en consideración que el daño ocasionado por la infracción no se limita a un daño particular -en los casos concretos de los expedientes que son materia de análisis y que forman parte del presente procedimiento administrativo sancionador-, sino que además genera un daño que contribuye a mermar la confianza de un determinado sistema. Es decir, la infracción incurrida genera un daño en las decisiones de consumo de los usuarios del servicio de telefonía.

Sobre el comportamiento posterior de LA EMPRESA OPERADORA, se deberá resaltar la disposición para reparar el daño o mitigar sus efectos en los supuestos en los que se considera que habría infracción. Atendiendo a lo señalado, es posible colegir que de la revisión de los casos materia del presente procedimiento sancionador, LA EMPRESA OPERADORA reconectó los servicios telefónicos de los usuarios –en su mayoría- en un breve período de tiempo luego de efectuada la suspensión de los mismos -incluso antes de que las quejas fueran declaradas fundadas por el TRASU-, observándose un comportamiento por parte de la empresa que buscó reparar el daño ocasionado a los usuarios por la infracción cometida en estos casos, y que debe ser tomada en cuenta como un atenuante de la sanción a imponerse.

Respecto al beneficio obtenido por la comisión de la infracción, debemos señalar que no existen elementos objetivos que permitan determinar la magnitud del beneficio obtenido por la comisión de las infracciones.

En cuanto a las circunstancias de la comisión de la infracción, de la evaluación de los casos bajo análisis no es posible apreciar circunstancias excepcionales o atípicas que podrían considerarse a efectos de menguar responsabilidad en la actuación de LA EMPRESA OPERADORA.

Asimismo, con relación a la existencia o no de intencionalidad es de señalar que de ninguna manera se puede aceptar como una causal eximente de

responsabilidad, la falta de diligencia de la empresa y que por ello, no haya realizado las acciones pertinentes para no suspender indebidamente el servicio durante el procedimiento de reclamos, cometiendo errores que afectan la confianza de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de la propia administración.

En este sentido, al haberse suspendido el servicio a los usuarios en quince (15) expedientes, en los cuales se detectó la comisión de la infracción y que han sido analizados en el presente procedimiento sancionador, hace interpretar que existe una falta de diligencia en la conducta de LA EMPRESA OPERADORA.

Finalmente, este Colegiado en aplicación del artículo 3º del RGIS determina sancionar a LA EMPRESA OPERADORA con la multa establecida de cincuenta y uno (51) UIT, considerando los principios de razonabilidad, proporcionalidad y en atención a los criterios de graduación establecidos en el artículo 30º de la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades de OSIPTEL.

De acuerdo a los fundamentos de la presente resolución el TRASU **HA RESUELTO**:

1. Sancionar a la empresa **TELEFONICA DEL PERÚ S.A.A.** con una multa por la comisión de la infracción grave, de conformidad con el Artículo 47º del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, por suspender el servicio telefónico de los usuarios durante un procedimiento de reclamo en trámite no estando válidamente sustentado en una norma vigente, en los expedientes:
  - Nº 00150-2007/TRASU/GUS-RQJ,
  - Nº 00173-2007/TRASU/GUS-RQJ,
  - Nº 00235-2007/TRASU/GUS-RQJ,
  - Nº 00544-2007/TRASU/GUS-RQJ,
  - Nº 00632-2007/TRASU/GUS-RQJ,
  - Nº 00726-2007/TRASU/GUS-RQJ,
  - Nº 00780-2007/TRASU/GUS-RQJ,
  - Nº 00808-2007/TRASU/GUS-RQJ,
  - Nº 00860-2007/TRASU/GUS-RQJ,
  - Nº 00919-2007/TRASU/GUS-RQJ,
  - Nº 01152-2007/TRASU/GUS-RQJ,
  - Nº 00369-2008/TRASU/GUS-RQJ,
  - Nº 00436-2008/TRASU/GUS-RQJ,
  - Nº 00437-2008/TRASU/GUS-RQJ y
  - Nº 00496-2008/TRASU/GUS-RQJ
2. Imponer una multa equivalente a cincuenta y uno (51) UIT, por la comisión de la infracción señalada precedentemente.

**Con la intervención de los señores vocales: Manuel San Román Benavente, Victoria Morgan Moreno, Carlos Echaíz Rodas, Agnes Franco Temple, Eduardo Díaz Calderón y Galia Mac Kee Briceño.**

**GALIA MAC KEE BRICEÑO**  
Presidenta del Tribunal Administrativo  
de Solución de Reclamos de Usuarios

- *La presente Resolución no agota la vía administrativa, por lo cual, contra la misma procede el recurso de reconsideración o apelación, dentro del plazo de 15 días contados a partir del día siguiente de notificada, el que será presentado ante el mismo órgano que dictó la Resolución.*