



## RESOLUCIÓN N° 1

|                     |   |   |
|---------------------|---|---|
| <b>EXPEDIENTE</b>   | : | <b>00019-2016/TRASU/ST-PAS</b>  |
| <b>MATERIA</b>      | : | <b>Presunta comisión de la infracción tipificada como grave en el artículo 57° de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones</b> |
| <b>ADMINISTRADO</b> | : | <b>TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.</b>   |

De conformidad con la Resolución N° 095-2015-CD/OSIPTEL, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, dispone el tachado de la información sobre datos personales contenidos en las resoluciones de la presente publicación, a fin de garantizar la protección de datos personales, en el marco de un procedimiento administrativo sancionador.

# NORMAS LEGALES

**RESOLUCIÓN Nº 1:**

Lima, 4 de abril de 2017

|                   |  |
|-------------------|--|
| EMPRESA OPERADORA | : Telefónica del Perú S.A.A.   |
| EXPEDIENTE Nº     | : 00019-2016/TRASU/ST-PAS<br>PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR  |
| MATERIA           | : Presunta comisión de la infracción tipificada como grave en el artículo 57º de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones |

**VISTO:** El Informe Nº 00007-TRASU/C.PAS/2017 expedido por la Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios y;

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

- Mediante carta C.00022-STTRASU/C.PAS/2016, notificada el 19 de setiembre de 2016, la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU (en adelante, la Secretaría) comunicó a TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A., antes Telefónica Móviles S.A.<sup>1</sup> (en adelante, TELEFÓNICA) el inicio del procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS) por la presunta comisión de la infracción tipificada como grave en el artículo 57º de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>2</sup> (en adelante, Directiva de Reclamos)<sup>3</sup>, al haber incumplido lo dispuesto en el primer párrafo del artículo 42<sup>o4</sup> de la referida norma que establece la obligación de las empresas operadoras de elevar el recurso de apelación ante el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU en un plazo que no exceda los diez (10) días hábiles, contados desde su interposición; otorgándole un plazo de diez (10) días hábiles con la finalidad que presente sus descargos por escrito. Los expedientes en virtud de los cuales se detectó la supuesta infracción son los siguientes:

**Cuadro Nº 1**

| Nº | Expediente             | Nº de Reclamo       |
|----|------------------------|---------------------|
| 1  | 09951-2014/TRASU/ST-RA | MVF-341-318141-2014 |
| 2  | 10454-2014/TRASU/ST-RA | MVF-22-324420-2014  |
| 3  | 10455-2014/TRASU/ST-RA | MVC-50-6274-2014    |
| 4  | 10543-2014/TRASU/ST-RA | MVO-21-619757-2014  |
| 5  | 10852-2014/TRASU/ST-RA | MLF-341-430388-2014 |
| 6  | 10854-2014/TRASU/ST-RA | MLF-328-292876-2014 |
| 7  | 11371-2014/TRASU/ST-RA | MVF-50-270482-2014  |
| 8  | 11793-2014/TRASU/ST-RA | MLF-13-588919-2014  |
| 9  | 12475-2014/TRASU/ST-RA | MVF-211-335200-2014 |
| 10 | 12732-2014/TRASU/ST-RA | MLF-100-704769-2014 |
| 11 | 12733-2014/TRASU/ST-RA | MVF-1-591034-2014   |
| 12 | 13012-2014/TRASU/ST-RA | MVF-58-747905-2014  |
| 13 | 13015-2014/TRASU/ST-RA | MNC-64-5076-2014    |
| 14 | 13877-2014/TRASU/ST-RA | MLF-21-497613-2014  |

- A través de la carta TP-AG-GGR-2400-16, recibida el 3 de octubre de 2016, TELEFÓNICA solicitó una prórroga de treinta (30) días hábiles para remitir sus descargos.

<sup>1</sup> Mediante carta DR-107-C-1295/CM-14, recibida el 23 de setiembre de 2014, Telefónica Móviles S.A. informó al OSIPTEL que con fecha 18 de setiembre del mismo año, a través de su Junta General de Accionistas, se aprobó la fusión por absorción de Telefónica Móviles S.A. por Telefónica del Perú S.A.A., la cual entró en vigencia el 1 de octubre de 2014.

<sup>2</sup> Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 015-99-CD/OSIPTEL, modificada por la Resolución de Consejo Directivo Nº 006-2012-CD/OSIPTEL publicada el 20 de enero de 2012.

<sup>3</sup> Actualmente tipificado en el numeral 43 del Régimen de Infracciones y Sanciones establecido en el Anexo 1º del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado con Resolución de Consejo Directivo Nº 047-2015-CD-OSIPTEL, vigente desde el 3 de agosto de 2015.

<sup>4</sup> **Artículo 42.- Remisión del recurso de apelación al TRASU**

*Interpuesto el recurso de apelación, la empresa operadora contará con un plazo máximo de diez (10) días hábiles para elevarlo al TRASU, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente, organizado formalmente conforme a lo dispuesto en el artículo 53.\**

3. Mediante carta C.00025-TRASU/C.PAS/2016, notificada el 4 de octubre de 2016, la Secretaría otorgó quince (15) días hábiles adicionales a TELEFÓNICA para remitir sus descargos.
4. TELEFÓNICA mediante carta TP-AG-GGR-2613-16, recibida el 25 de octubre de 2016, remitió sus descargos al inicio del presente PAS (**Descargos 1**).
5. A través de la carta TP-AG-GGR-2667-16, recibida el 4 de noviembre de 2016, TELEFÓNICA remitió la ampliación de sus descargos (**Descargos 2**).
6. Con fecha 17 marzo de 2017, la Secretaría remitió al TRASU el Informe N° 00007-TRASU/C.PAS/2017 (Informe Instructivo).
7. Mediante carta N° C. 00066-TRASU/C.PAS/2017 notificada el 17 de marzo de 2017, se remitió a TELEFÓNICA el Informe N° 00007-TRASU/C.PAS/2017 emitido por la Secretaría, otorgándole el plazo de cinco (5) días hábiles para la presentación de sus descargos.
8. A través de la carta TP-0912-AR-GGR-17, recibida el 23 de marzo de 2017, TELEFÓNICA solicitó acceso al expediente y una prórroga de diez (10) días hábiles para remitir sus descargos al Informe Instructivo.
9. La Secretaría mediante carta C.00070-TRASU/C.PAS/2017, notificada el 27 de marzo de 2017, pone a disposición el expediente y deniega la prórroga solicitada.
10. TELEFÓNICA mediante carta TP-0924-AR-GGR-17, recibida el 27 de marzo de 2017, remitió sus descargos al Informe Final Instructivo (**Descargos 3**).
11. Mediante carta TP-0976-AG-GGR-17, recibida el 30 de marzo de 2017, TELEFÓNICA remitió unas aclaraciones a la información remitida en sus descargos al Informe Final Instructivo.

## II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

El presente PAS se inició contra TELEFÓNICA al imputársele la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 57° de la Directiva de Reclamos, el cual establece lo siguiente:

**“Artículo 57.- Infracciones graves**

*Constituyen infracciones graves, los incumplimientos por parte de la empresa operadora de cualquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: 8, 9, 10, 19, 21, 26, 27 29, 32, 38, 42 (primer párrafo), y 50.”*

En efecto, el artículo 42° de la misma norma, dispone lo siguiente:

**“Artículo 42.- Remisión del recurso de apelación al TRASU**

*Interpuesto el recurso de apelación, la empresa operadora contará con un plazo máximo de diez (10) días hábiles para elevarlo al TRASU, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente, organizado formalmente conforme a lo dispuesto en el artículo 53.”*

En el presente caso, TELEFÓNICA habría incurrido en la infracción al artículo 57° de la Directiva de Reclamos al haber incumplido lo dispuesto en el primer párrafo del artículo 42° de la referida norma que establece la obligación de las empresas operadoras de elevar el recurso de apelación ante el TRASU en un plazo que no exceda los diez (10) días hábiles, contados desde su interposición. Los casos en los que TELEFÓNICA habría incurrido en esta conducta, se detallan a continuación:

**Cuadro N° 2**

| Nº | Expediente             | Nº de Reclamo       | Fecha de reclamo | Resolución de primera instancia | Fecha de interposición del recurso de apelación | Empresa Operadora       |
|----|------------------------|---------------------|------------------|---------------------------------|---|-------------------------|
| 1  | 09951-2014/TRASU/ST-RA | MVF-341-318141-2014 | 02.04.2014       | TM-R-F-318141-2014              | 19.05.2014                                      | Telefónica Móviles S.A. |
| 2  | 10454-2014/TRASU/ST-RA | MVF-22-324420-2014  | 04.04.2014       | TM-R-F-324420-2014              | 04.06.2014                                      | Telefónica Móviles S.A. |
| 3  | 10455-2014/TRASU/ST-RA | MVC-50-6274-2014    | 07.05.2014       | TM-R-C-6274-2014                | 26.05.2014                                      | Telefónica Móviles S.A. |
| 4  | 10543-2014/TRASU/ST-RA | MVO-21-619757-2014  | 06.03.2014       | TM-R-O-619757-2014              | 23.04.2014                                      | Telefónica Móviles S.A. |
| 5  | 10852-2014/TRASU/ST-RA | MLF-341-430388-2014 | 06.05.2014       | TM-R-F-430388-2014              | 02.06.2014                                      | Telefónica Móviles S.A. |
| 6  | 10854-2014/TRASU/ST-RA | MLF-328-292876-2014 | 25.03.2014       | TM-O-F-292876-2014              | 04.04.2014                                      | Telefónica Móviles S.A. |
| 7  | 11371-2014/TRASU/ST-RA | MVF-50-270482-2014  | 18.03.2014       | TM-R-F-270482-2014              | 02.05.2014                                      | Telefónica Móviles S.A. |
| 8  | 11793-2014/TRASU/ST-RA | MLF-13-588919-2014  | 17.06.2014       | TM-R-F-588919-2014              | 08.07.2014                                      | Telefónica Móviles S.A. |
| 9  | 12475-2014/TRASU/ST-RA | MVF-211-335200-2014 | 08.04.2014       | TM-R-F-335200-2014              | 21.05.2014                                      | Telefónica Móviles S.A. |
| 10 | 12732-2014/TRASU/ST-RA | MLF-100-704769-2014 | 07.07.2014       | TM-N-F-704769-2014              | 21.07.2014                                      | Telefónica Móviles S.A. |
| 11 | 12733-2014/TRASU/ST-RA | MVF-1-591034-2014   | 17.06.2014       | TM-R-F-591034-2014              | 16.07.2014                                      | Telefónica Móviles S.A. |
| 12 | 13012-2014/TRASU/ST-RA | MVF-58-747905-2014  | 14.07.2014       | TM-R-F-747905-2014              | 05.08.2014                                      | Telefónica Móviles S.A. |
| 13 | 13015-2014/TRASU/ST-RA | MNC-64-5076-2014    | 14.04.2014       | TM-R-C-5076-2014                | 11.06.2014                                      | Telefónica Móviles S.A. |
| 14 | 13877-2014/TRASU/ST-RA | MLF-21-497613-2014  | 23.05.2014       | TM-R-F-497613-2014              | 08.07.2014                                      | Telefónica Móviles S.A. |

## 1. Análisis de los descargos

En sus **Descargos 1, 2 y 3**, TELEFÓNICA cuestionó el presente PAS sobre la base de los siguientes fundamentos:

- 1.1. EL TRASU debe tener en consideración que mediante una fusión por absorción TELEFÓNICA absorbió a Telefónica Móviles S.A.;
- 1.2. Los catorce (14) procedimientos, concluyeron en aplicación de la figura procesal conocida como allanamiento a la pretensión de los abonados o usuarios que presentaron reclamos o, en su defecto, por haberse producido la sustracción de la materia;
- 1.3. La decisión de imponer una sanción generaría una transgresión a lo dispuesto por el Principio de Tipicidad;
- 1.4. El TRASU deberá aplicar los principios que rigen la potestad sancionadora, entre ellos el Principio de Razonabilidad y Causalidad;
- 1.5. Solicita la aplicación del eximente de responsabilidad regulada en el TUO de la LPAG, en tanto sostiene que el incumplimiento de elevar el recurso de apelación en un plazo de diez (10) días hábiles constituye un supuesto de infracción permanente, la misma que se subsana con el cese de la omisión;
- 1.6. Solicita se aplique el mismo criterio utilizado por la Gerencia General del OSIPTEL en el caso del Expediente N° 003-2017-GG/OSIPTEL;
- 1.7. Solicita se le conceda un informe oral para explicar a mayor detalle sus argumentos.

### 1.1 EL TRASU debe tener en consideración que mediante una fusión por absorción TELEFÓNICA absorbió a Telefónica Móviles S.A.

En sus **Descargos 1**, la empresa operadora sostiene que la responsabilidad por la comisión de una infracción administrativa que pueda ser atribuible a Telefónica Móviles S.A. (sociedad absorbida) se extinguió junto con esta y por tanto, no puede extenderse dicha responsabilidad a TELEFÓNICA (sociedad absorbente). En ese sentido, el TRASU en virtud del Principio de Verdad Material debió verificar la extinción de Telefónica Móviles, así como la existencia de una modificación de la organización societaria de la sociedad absorbente.

Asimismo, la empresa operadora manifiesta que se ha vulnerado el Principio de Causalidad por la inexistencia de una relación causal directa entre TELEFÓNICA y la conducta infractora que se imputa, dado que a la fecha de interposición de los reclamos y el nacimiento de la obligación de remitirlos al TRASU, la empresa responsable era Telefónica Móviles S.A.

Al respecto, mediante carta DR-107-C-1295/CM-14, recibida el 23 de setiembre de 2014, Telefónica Móviles S.A. informó al OSIPTEL que con fecha 18 de setiembre del mismo año, a través de su Junta General de Accionistas, se aprobó la fusión por absorción de Telefónica Móviles S.A. por TELEFÓNICA, lo cual entró en vigencia el 1 de octubre de 2014.

Sobre el particular, conviene señalar que de acuerdo al inciso 2 del artículo 344° de la Ley General de Sociedades, Ley N° 26887, las fusiones societarias presentan cinco caracteres<sup>5</sup>:

- i. La transmisión en bloque y a título universal de los patrimonios de las personas jurídicas que se extinguen (activo y pasivo);
- ii. La creación de un nuevo organismo social (consolidación social);
- iii. La extinción de la personalidad jurídica de las sociedades absorbidas o incorporadas;
- iv. La penetración y agrupación de los socios y de las relaciones jurídicas de todas las sociedades que participan en la fusión, salvo excepciones; y,
- v. La variación de la cifra del capital de la sociedad absorbente o incorporante.

De acuerdo a ello, este Colegiado aprecia que una vez efectuada la transmisión del bloque patrimonial y de producida la extinción de la personalidad jurídica de las empresas absorbidas; se consolida una nueva sociedad, quien se hace responsable de todo el patrimonio integrado conformado por bienes, derechos, obligaciones, agrupación de socios y relaciones jurídicas existentes. Por lo tanto, a pesar que las sociedades absorbidas se extinguen, estas subsisten como realidad económica a través de la nueva sociedad beneficiaria de la fusión, lo que justifica que el nuevo consolidado social pueda ser sancionado por los actos de las sociedades aportantes o que deba cumplir con las sanciones impuesta a estas.

En ese sentido, en el caso que la conducta constitutiva de infracción haya sido cometida por una de las sociedades cuya personalidad jurídica se ha extinguido, no significa que se extinga también la responsabilidad por la infracción cometida y sus posibles efectos. En efecto, el proceso de fusión societaria no puede ser empleado para que las empresas eludan su responsabilidad por las infracciones cometidas por las sociedades absorbidas.

<sup>5</sup> BACA ONETO, Víctor y ORTEAGA SARCO, Eduardo. "La extinción de la responsabilidad sancionadora administrativa en los supuestos de fusiones, aplicada a la contratación pública". Revista Derecho y Sociedad N° 45, Octubre 2015/ISSN 2079-3634. Pág. 300.

De lo expuesto y en aplicación del Principio de Causalidad, la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta constitutiva de infracción sancionable, es decir Telefónica Móviles S.A.; sin embargo al ser absorbida por TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. le corresponde a esta asumir la responsabilidad y la imposición de una eventual sanción por los hechos considerados como infracción.

Por otro lado, se debe tener en cuenta que en el PAS seguido en el Expediente 001-2016/TRASU/ST-PAS en su escrito de descargos<sup>6</sup>, TELEFÓNICA manifiesta que al haber absorbido a Telefónica Móviles S.A, le corresponde eventualmente la imposición de una sola sanción.

En ese contexto, se advierte que TELEFÓNICA reconoce que le corresponde asumir la responsabilidad y la imposición de una eventual sanción por los hechos considerados como infracción realizados por Telefónica Móviles S.A.

Por tanto, los PAS que hayan sido iniciados o se inicien a partir de la fusión entre las empresas TELEFÓNICA y Telefónica Móviles S.A. por hechos suscitados antes del 1 de octubre de 2014 serán imputados a la empresa TELEFÓNICA, tal como el OSIPTEL ha venido realizando a través de sus reiterados pronunciamientos.

En consecuencia, no se ha vulnerado el Principio de Causalidad y se desestiman los argumentos de la empresa operadora.

## 1.2 Respecto a la aplicación de la figura procesal de allanamiento o, en su defecto, la sustracción de la materia a los catorce (14) procedimientos.

En sus **Descargos 2**, TELEFÓNICA señala que los catorce (14) procedimientos materia del PAS, concluyeron en atención a la aplicación del allanamiento<sup>7</sup> a la pretensión de los abonados o usuarios que presentaron reclamos o, en su defecto, por haberse producido la sustracción de la materia<sup>8</sup>. Precisa que atendió los reclamos interpuestos con: (i) anterioridad al plazo de diez (10) días para la elevación de los recursos de apelación al TRASU, o (ii) con anterioridad a la notificación de las Resoluciones del TRASU.

TELEFÓNICA precisa que conforme a lo desarrollado en la exposición de motivos de la Directiva de Reclamos, las empresas operadoras son asimiladas a una categoría equivalente a la de demandado en un proceso judicial con la consiguiente posibilidad de allanarse a las pretensiones del usuario o abonado. Además, la citada empresa afirma que en la mencionada exposición de motivos se establece que el allanamiento puede producirse sin que sea exigible la previa elevación del recurso de apelación del usuario.

Al respecto, cabe precisar que si bien la Exposición de Motivos de la Directiva de Reclamos indica que antes de elevar el recurso de apelación al TRASU, las empresas operadoras tienen la posibilidad de conciliar, transar, allanarse, entre otras posibilidades a la pretensión del usuario, ello no significa que la aplicación de las mencionadas figuras procesales, eximan a la empresa operadora de su obligación de elevar el recurso de apelación al Tribunal, dado que en el procedimiento de reclamo tiene la obligación de cumplir con los términos y plazos a su cargo en el procedimiento de reclamo, acorde a lo establecido en el artículo 140<sup>9</sup> de Texto Único Ordenado de Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG)<sup>9</sup>.

Con relación a la aplicación de la “sustracción de materia”, cabe señalar que se configura cuando el demandante obtiene extraprocesalmente lo que pretendía o cuando lo que pretendía ha devenido ya imposible de obtener, a causa de hechos sobrevenidos al inicio del proceso; en consecuencia, no existiría un pronunciamiento de fondo. Asimismo, al no existir la posibilidad que el juez tome conocimiento del evento sobrevenido de oficio, corresponde a las partes comunicárselo.

En efecto, en el procedimiento de reclamo resulta aplicable la figura procesal de sustracción de la materia; sin embargo, su aplicación no exige a la empresa operadora de elevar el recurso de apelación al Tribunal. Al respecto, se ha verificado que la empresa Telefónica Móviles S.A. en el año 2014 elevó recursos de apelación, en los cuales posteriormente a dicha elevación acogió la pretensión del usuario, informando

<sup>6</sup> Carta TP-AR-GGR-0252-16, recibida el 29 de enero de 2016.

<sup>7</sup> Artículo 330° del Código Procesal Civil:

*“Artículo 330.- El demandado puede expresamente allanarse o reconocer la demanda, legalizando su firma ante el Auxiliar jurisdiccional. En el primer caso acepta la pretensión dirigida contra él; en el segundo, además de aceptar la pretensión, admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda y los fundamentos jurídicos de ésta.”*

<sup>8</sup> Artículo 321° del Código Procesal Civil:

*“Artículo 321.- Concluye el proceso sin declaración sobre el fondo cuando:*

*1 Se sustrae la pretensión del ámbito jurisdiccional (...).”*

<sup>9</sup> *“Artículo 140.- Obligatoriedad de plazos y términos*

*140.1 Los plazos y términos son entendidos como máximos, se computan independientemente de cualquier formalidad, y obligan por igual a la administración y a los administrados, sin necesidad de apremio, en aquello que respectivamente les concierna. Los plazos para el pronunciamiento de las entidades, en los procedimientos administrativos, se contabilizan a partir del día siguiente de la fecha en la cual el administrado presentó su solicitud, salvo que se haya requerido subsanación en cuyo caso se contabilizan una vez efectuada esta.*

*140.2 Toda autoridad debe cumplir con los términos y plazos a su cargo, así como supervisar que los subalternos cumplan con los propios de su nivel.*

*140.3 Es derecho de los administrados exigir el cumplimiento de los plazos y términos establecidos para cada actuación o servicio.”*

*(...)*

al Tribunal que había operado la sustracción de la materia y por ende dicho Colegiado resolvió dar por concluido el procedimiento<sup>10</sup> sin declaración sobre el fondo del reclamo.

Por consiguiente, la aplicación de la figura de sustracción de la materia por parte de las empresas operadoras, no las exime de su obligación de elevar el recurso de apelación presentado por el usuario.

Sin perjuicio de ello, conviene aclarar que el argumento de TELEFÓNICA en el sentido que atendió los reclamos interpuestos con anterioridad al plazo de diez (10) días para la elevación de los recursos de apelación al TRASU, o con anterioridad a la notificación de las Resoluciones del TRASU, son acciones que no enervan la obligación de elevar el recurso de apelación en el plazo establecido, dado que la norma no contiene disposición alguna en el sentido que algún acto posterior de la empresa operadora -aún cuando acoja el reclamo- la libere de dicha obligación.

En conclusión, se desestiman los argumentos planteados por TELEFÓNICA en este extremo.

### **Análisis de los hechos imputados en cada uno de los casos materia del PAS**

El artículo 42º de la Directiva de Reclamos señala que interpuesto el recurso de apelación, la empresa operadora contará con un plazo máximo de diez (10) días hábiles para elevarlo al TRASU, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente:

**“Artículo 42.- Remisión del recurso de apelación al TRASU**

*Interpuesto el recurso de apelación, la empresa operadora contará con un plazo máximo de diez (10) días hábiles para elevarlo al TRASU, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente, organizado formalmente conforme a lo dispuesto en el artículo 53.”*

De la lectura del citado artículo se advierte que para la configuración de la infracción por el incumplimiento del artículo 42º de la Directiva de Reclamos, debe acreditarse lo siguiente:

- i) Que en un procedimiento de reclamo, el usuario haya interpuesto recurso de apelación contra lo resuelto por la empresa operadora; y
- ii) Que la empresa operadora no haya elevado el recurso de apelación ante el TRASU en el plazo de diez (10) días hábiles contados desde la interposición de dicho recurso, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente.

En la Exposición de Motivos de la Directiva de Reclamos se señala de manera expresa que la empresa operadora tiene la obligación de remitir el expediente ante el TRASU y que el incumplimiento de dicha obligación atenta contra el derecho del usuario de una revisión de su caso por el regulador y contra el procedimiento mismo. Asimismo, se enfatiza que se trata de una obligación de la cual no pueden excusarse las empresas operadoras.

A continuación, se procederá a desarrollar los hechos suscitados en los catorce (14) expedientes de apelación materia del presente PAS y se consignará en un cuadro datos importantes de cada procedimiento, tales como el número de reclamo, la fecha de presentación del reclamo, el número de la resolución de primera instancia, la fecha de interposición del recurso de apelación, así como el plazo máximo para elevar al TRASU el recurso de apelación y la fecha de presentación de la copia del recurso de apelación por el usuario:

#### **1. Expediente N° 09951-2014/TRASU/ST-RA**

| N° de Reclamo       | Fecha de reclamo | Resolución de primera instancia | Fecha de interposición del recurso de apelación | Plazo máximo para elevar al TRASU el recurso de apelación | Fecha de presentación por cargo del usuario |
|---------------------|------------------|---------------------------------|---|---|---|
| MVF-341-318141-2014 | 02.04.2014       | TM-R-F-318141-2014              | 19.05.2014                                      | 02.06.2014  | 05.06.2014                                  |

TELEFÓNICA en sus **Descargos 2** manifiesta lo siguiente:

- Mediante reclamo N° MVF-341-318141-2014 de fecha 2 de abril de 2014, la usuaria interpuso reclamo por facturación del cargo fijo incluido en los recibos de enero y febrero de 2014. Posteriormente, a través de la Resolución N° TM-R-F-318141-2014 de fecha 2 de mayo de 2014 se declaró infundado el reclamo.
- Con fecha 19 de mayo de 2014 la usuaria interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° TM-R-F-318141-2014.
- Con fecha 18 de julio de 2014, el TRASU notificó la Resolución N° 01 (sic), a través de la cual declaró fundado el recurso de apelación; y ordenó a TELEFÓNICA (i) ajustar la facturación o, en su caso, (ii) devolver a la usuaria el importe correspondiente a los conceptos reclamados.
- Reconsideró su decisión con fecha 19 de junio de 2014, realizando un ajuste de S/. 32.60 en el recibo de febrero de 2014, mediante la Nota de Crédito NT1 9611318. Precisa que dicho ajuste se realizó con anterioridad a la fecha de notificación de la Resolución del TRASU.

<sup>10</sup> A modo de ejemplo citamos el Expediente N° 10706-2014/TRASU/ST-RA, en el cual el usuario presentó su recurso de apelación el 14 de junio de 2014, siendo elevado el 27 de junio de 2014 por la empresa operadora al TRASU. Posteriormente, con fecha 21 de julio de 2014 -fecha anterior al pronunciamiento del TRASU-, la empresa operadora remite un escrito informando del acogimiento de la pretensión del usuario y solicitando la conclusión del procedimiento por haber operado la sustracción de la materia.

Sobre el particular, se advierte que en efecto, la usuaria con fecha 19 de mayo de 2014 interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° TM-R-F-318141-2014 de fecha 2 de mayo de 2014. Al respecto, el artículo 42° de la Directiva de Reclamos señala que interpuesto el recurso de apelación, la empresa operadora contará con un plazo máximo de diez (10) días hábiles para elevarlo al TRASU, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente.

Por tanto, si el recurso de apelación fue presentado el 19 de mayo de 2014, TELEFÓNICA tenía la obligación de elevar dicho recurso ante el Tribunal en el plazo máximo de diez (10) días hábiles; es decir, hasta el 2 de junio de 2014.

De otro lado, en el caso que la empresa operadora no haya elevado el recurso de apelación al TRASU, la Directiva de Reclamos en su artículo 45° dispone que transcurrido el plazo de diez (10) días hábiles dispuesto en el artículo 42° de dicha norma, el usuario podrá presentar al TRASU copia del cargo de recepción del recurso por parte de la empresa operadora y adjuntar la resolución impugnada.

**“Artículo 45.- Caso de incumplimiento de la empresa operadora de elevar los recursos dirigidos al TRASU.**

*Si la empresa operadora no cumpliera con elevar al TRASU el recurso de apelación, transcurrido el plazo de diez (10) días hábiles, establecido en el artículo 42 de la presente Directiva, el usuario podrá presentar al TRASU copia del cargo de recepción del recurso por parte de la empresa operadora, al cual deberá acompañar la resolución impugnada.*

*Presentada la documentación a la que se refiere el párrafo anterior el TRASU procederá a resolver el recurso en los plazos que prevé la presente Directiva, sobre la base de la documentación alcanzada por el usuario, procediéndose conforme al cuarto párrafo del artículo 43”.*

En este caso, la usuaria con fecha 5 de junio de 2014 presentó un escrito al OSIPTEL (folio 1 del Expediente N° 09951-2014/TRASU/ST-RA) adjuntando la copia del cargo de recepción de su recurso de apelación y de la resolución impugnada, dado que a dicha fecha había transcurrido el plazo establecido y la empresa operadora no había cumplido con elevar su recurso de apelación, razón por la cual la usuaria solicitó abrir de oficio el expediente y que sea resuelto en segunda instancia por el TRASU. De esa manera, el OSIPTEL toma conocimiento que la usuaria ejerció su derecho de acudir a una segunda instancia para la atención de su reclamo.

9951-14/RA  
24574

OSIPTEL  
MESA DE PARTES TRASU  
09 JUN. 2014  
RECIBIDO

Solicitó: Elevar de oficio Apelación

Señores  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN  
TELECOMUNICACIONES - OSIPTEL  
Lima.-

Con fecha **19 de mayo del 2014** presenté 02 Recursos de Apelación ante la empresa **Telefónica Móviles** en contra de las Resoluciones: TM-R-F-318119-2014, TM-R-F-318141-2014 habiendo transcurrido el plazo establecido. Sin embargo, la Empresa no ha cumplido con elevar mi recurso ante su Despacho, por tal motivo SOLICITO SE ELEVE DE OFICIO ante su organismo como encargado de la resolución de las mismas y así se proceda a declarar fundado mi reclamo conforme a lo establecido en la normativa vigente.

Sin otro particular, téngase por bien recibido.

|          |        |
|----------|--------|
| OSIPTEL  | FOLIOS |
| ST-TRASU | 1      |

Tacna, 04 de junio del 2014

OSIPTEL  
ORDENA DECONCENTRADA DE TACNA  
05 JUN 2014  
RECIBIDO



Adjunto:  
\_ Copia del Recurso de Apelación presentado ante TMO.

A continuación, la Secretaría -en su calidad de órgano de apoyo para la tramitación de recursos y quejas ante el TRASU- verificó que a la fecha de presentación de la copia del recurso de apelación por parte de la usuaria; es decir, el día 5 de junio de 2014, TELEFÓNICA no había elevado dicho recurso, razón por la cual procedió a abrir de oficio el Expediente N° 09951-2014/TRASU/ST-RA con la documentación alcanzada por la usuaria.

De otro lado, si bien TELEFÓNICA manifiesta en sus **Descargos 2** y **Descargos 3** que con anterioridad a la fecha de notificación de la resolución del TRASU, realizó con fecha 19 de junio de 2014 un ajuste por S/ 32.60 en el recibo de febrero de 2014, cabe aclarar que dicha acción no enerva la obligación de elevar el recurso de apelación en el plazo establecido, dado que la norma no contiene disposición alguna en el sentido que algún acto posterior de la empresa operadora -aún cuando acoja el reclamo- libere de dicha obligación.

Posteriormente, la empresa operadora en sus **Descargos 3** señala como nuevo argumento haber acreditado la subsanación de la conducta transgresora, dado que (i) TELEFÓNICA cesó el incumplimiento, puesto que con fecha 5 de junio de 2014 elevó el recurso de apelación al TRASU y (ii) TELEFÓNICA corrigió la conducta en tanto no afectó el derecho a la doble instancia del usuario, puesto que cumplió con elevar el recurso. Asimismo, reitera lo señalado en sus **Descargos 2** respecto al ajuste de monto reclamado.

Al respecto, es importante señalar que la Secretaría por petición de la usuaria abrió de oficio el Expediente N° 09951-2014/TRASU/ST-RA a fin de que el TRASU resuelva su recurso de apelación sobre la base de la documentación alcanzada por la usuaria.

En ese contexto, este Tribunal advierte que el mencionado expediente se inicia con los documentos alcanzados por la usuaria (7 folios) y no obra ninguna carta mediante la cual TELEFÓNICA acredite que con fecha 5 de junio de 2014 o antes elevó al TRASU el recurso de apelación, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente organizado formalmente conforme a lo dispuesto en el artículo 53° de la Directiva de Reclamos<sup>11</sup>:

**“Artículo 53.- Elevación al TRASU**

Los recursos de apelación y quejas que sean elevados al TRASU, deberán observar las siguientes formalidades:

1. Los descargos a ser elevados deberán ser incluidos y foliados dentro del expediente de reclamo;
2. El expediente deberá llevar adjunta una carta de elevación de la empresa operadora, dirigida al TRASU, donde se deberá precisar el nombre del usuario, el número del servicio, si se eleva un recurso de apelación o queja, el número o código de reclamo y el número de folios que contiene;
3. El expediente de reclamo correspondiente deberá ser elevado organizado de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 20 de la presente Directiva; y,
4. No se requerirá que los documentos enviados sean los originales, bastando que se remita copias legibles, reservándose el TRASU el derecho de solicitar los documentos originales. No obstante aun en los casos que se opte por la remisión de copias, la empresa operadora se encontrará en la obligación de guardar la formalidad establecida en el numeral 2 del artículo 20 de la presente Directiva, en lo que respecta a la forma de organización física de los folios que conforman el expediente”.

De otro lado, este Tribunal aprecia que TELEFÓNICA no ha acreditado su afirmación en el sentido que con fecha 5 de junio de 2014 elevó el recurso de apelación al TRASU. En consecuencia, se desestiman los argumentos planteados por la empresa operadora en sus **Descargos 3**.

Conforme al análisis realizado, los hechos constitutivos de la infracción, esto es, el incumplimiento por parte de TELEFÓNICA de elevar el recurso de apelación al TRASU en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, ha sido debidamente acreditado, dado que la empresa operadora actuó con falta de diligencia en el cumplimiento de una norma establecida en el procedimiento de reclamo.

Por tanto, TELEFÓNICA (antes Telefónica Móviles S.A.) no actuó de manera diligente y vulneró el artículo 57° de la Directiva de Reclamos, dado que una vez presentado el recurso de apelación por parte de la usuaria contra la Resolución N° TM-R-F-318141-2014, no cumplió con su obligación de elevar dicho recurso ante el TRASU en el plazo máximo de diez (10) días hábiles.

**2. Expediente N° 10454-2014/TRASU/ST-RA**

| N° de Reclamo      | Fecha de reclamo | Resolución de primera instancia | Fecha de interposición del recurso de apelación | Plazo máximo para elevar al TRASU el recurso de apelación | Fecha de presentación por cargo del usuario |
|--------------------|------------------|---------------------------------|---|---|---|
| MVF-22-324420-2014 | 04.04.2014       | TM-R-F-324420-2014              | 04.06.2014                                      | 18.06.2014  | 19.06.2014                                  |

TELEFÓNICA en sus **Descargos 2** manifiesta lo siguiente:

- Mediante Reclamo N° MVF-22-324420-2014 de fecha 4 de abril de 2014, la usuaria señaló no haber suscrito el Contrato del Servicio XXXXXX, y; por tanto, solicitó que no se cobre el monto ascendente

<sup>11</sup> Esta situación también se advierte en los expedientes N° 10454-2014/TRASU/ST-RA, N° 10455-2014/TRASU/ST-RA, N° 10543-2014/TRASU/ST-RA, N° 10852-2014/TRASU/ST-RA, N° 10854-2014/TRASU/ST-RA, N° 11371-2014/TRASU/ST-RA, N° 11793 -2014/TRASU/ST-RA, N° 12475-2014/TRASU/ST-RA, N° 12732-2014/TRASU/ST-RA, N° 12733-2014/TRASU/ST-RA, N° 13012-2014/TRASU/ST-RA, N° 13015-2014/TRASU/ST-RA y N° 13877-2014/TRASU/ST-RA, como se analizará más adelante.

a S/.135.05. Posteriormente, a través de la Resolución N° TM-R-F-324420-2014 de fecha 08 de mayo de 2014, se declaró improcedente el reclamo interpuesto sobre el desconocimiento de contrato, e infundado el reclamo sobre el Cobro del Servicio.

- Frente a ello, con fecha 4 de junio de 2014, la usuaria interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° TM-R-F-324420-2014.
- Con fecha 3 de julio de 2014, el TRASU notificó la Resolución N° 01, a través de la cual se declaró fundado el recurso de apelación interpuesto por la usuaria, y en consecuencia, ordenó a TELEFÓNICA (i) ajustar el monto total adeudado por el servicio XXXXXXX, y (ii) dar de baja al mismo.
- Reconsideró su decisión con fecha 8 de julio de 2014 realizando el ajuste del monto reclamado por S/. 135.05 en el recibo de diciembre de 2013, mediante la Nota de Crédito NT1 N° 9652511. Asimismo, indica que la baja de la línea fue realizada el 11 de julio de 2014.

Sobre el particular, se advierte que en efecto, la usuaria con fecha 4 de junio de 2014 interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° MVF-22-324420-2014 de fecha 8 de mayo de 2014. Al respecto, el artículo 42° de la Directiva de Reclamos señala que interpuesto el recurso de apelación, la empresa operadora contará con un plazo máximo de diez (10) días hábiles para elevarlo al TRASU, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente.

Por tanto, si el recurso de apelación fue presentado el 4 de junio de 2014, TELEFÓNICA tenía la obligación de elevar dicho recurso ante el Tribunal en el plazo máximo de diez (10) días hábiles; es decir, hasta el 18 de junio de 2014.

En este caso, de acuerdo a lo establecido en el artículo 45° de la Directiva de Reclamos, con fecha 19 de junio de 2014 la usuaria presentó un escrito al OSIPTEL (folio 1 del Expediente N° 10454-2014/TRASU/ST-RA) adjuntando la copia del cargo de recepción de su recurso de apelación por parte de la empresa operadora y de la resolución impugnada, dado que a dicha fecha había transcurrido el plazo establecido y la empresa operadora no había cumplido con elevar su recurso de apelación, razón por la cual la usuaria solicitó se abra de oficio del expediente y que sea resuelto en segunda instancia por el TRASU. De esa manera, el OSIPTEL toma conocimiento que la usuaria había ejercido su derecho a acudir a una segunda instancia para la atención de su reclamo.

10454-14/RA

Solicito: Apertura de Expediente por Cargo

Srs. **TRASU** Plc.

OSIPTEL SERVICIO AL USUARIO  
20 JUN 2014  
RECIBIDO

OSIPTEL OFICINA LIMA CENTRO  
19 JUN 2014  
RECIBIDO

OSIPTEL POLIOS  
ST-TRASU

OSIPTEL MERA DE PARTES TRASU  
20 JUN. 2014  
RECIBIDO

25751

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

de Pueblo Libre. Ante Uds. me presento y expongo lo siguiente:

Solicito la Apertura de Expediente del presente Cargo de Recurso de Apelación, presentado el 04/06/14 el mismo que a la fecha no ha sido remitido al TRASU dentro del plazo de ley (diez días hábiles) Cabe precisar que el reclamo trata del Cobro de un Servicio Móvil postpago que la empresa, me está refiriendo, el mismo que yo jamás contraté y no estoy de acuerdo en cancelar el monto requerido así como también exijo que se de de baja por el motivo que no fue contratado bajo mi titularidad.

Lima, 19 de Junio del 2014

[REDACTED]

A continuación, la Secretaría verificó que a la fecha de presentación de la copia del recurso de apelación por parte de la usuaria; es decir, el día 19 de junio de 2014, TELEFÓNICA no había elevado dicho recurso, razón por la cual procedió a abrir de oficio el Expediente N° 10454-2014/TRASU/ST-RA con la documentación alcanzada por la usuaria.

De otro lado, si bien TELEFÓNICA en sus **Descargos 2** y **Descargos 3** solicita que el TRASU tome en consideración que anuló el total de la deuda registrada en la línea con fecha 8 de julio de 2014 y que la baja de la línea se realizó el 11 de julio de 2014, cabe aclarar que dichas acciones no enervan la obligación de elevar el recurso de apelación en el plazo establecido, dado que la norma no contiene disposición alguna en el sentido que algún acto posterior de la empresa operadora -aún cuando acoja el reclamo- libere de dicha obligación.

Posteriormente, la empresa operadora en sus **Descargos 3** señala como nuevo argumento haber acreditado la subsanación de la conducta transgresora, dado que (i) TELEFÓNICA cesó el incumplimiento, puesto que con fecha 19 de junio de 2014 elevó el recurso de apelación al TRASU y (ii) TELEFÓNICA corrigió la conducta en tanto no afectó el derecho a la doble instancia del usuario, puesto que cumplió con elevar el recurso. Asimismo, reitera lo señalado en sus **Descargos 2** respecto al ajuste de monto reclamado.

Al respecto, es importante señalar que la Secretaría por petición de la usuaria abrió de oficio el Expediente N° 10454-2014/TRASU/ST-RA a fin de que el TRASU resuelva su recurso de apelación sobre la base de la documentación alcanzada por la usuaria.

En ese contexto, este Tribunal advierte que el mencionado expediente se abrió con los documentos alcanzados por la usuaria (4 folios) y no obra ninguna carta mediante la cual TELEFÓNICA acredite que con fecha 19 de junio de 2014 o antes elevó al TRASU el recurso de apelación, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente organizado conforme a lo dispuesto en el artículo 53° de la Directiva de Reclamos, el cual como ha sido desarrollado establece formalidades, entre ellas que el expediente elevado deberá llevar adjunta una carta de elevación de la empresa operadora, dirigida al citado Tribunal, precisando el nombre del usuario, el número del servicio, si se eleva un recurso de apelación o queja, el número o código de reclamo y el número de folios que contiene.

De otro lado, este Tribunal aprecia que TELEFÓNICA no ha acreditado su afirmación en el sentido que con fecha 19 de junio de 2014 elevó el recurso de apelación al TRASU. En consecuencia, se desestiman los argumentos planteados por la empresa operadora en sus **Descargos 3**.

Conforme al análisis realizado, los hechos constitutivos de la infracción, esto es, el incumplimiento por parte de TELEFÓNICA de elevar el recurso de apelación al TRASU en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, ha sido debidamente acreditado, dado que la empresa operadora actuó con falta de diligencia en el cumplimiento de una norma establecida en el procedimiento de reclamo.

Por tanto, TELEFÓNICA (antes Telefónica Móviles S.A.) no actuó de manera diligente y vulneró el artículo 57° de la Directiva de Reclamos, dado que una vez presentado el recurso de apelación por parte de la usuaria contra la Resolución N° TM-R-F-324420-2014, no cumplió con su obligación de elevar dicho recurso ante el TRASU en el plazo máximo de diez (10) días hábiles.

### 3. Expediente N° 10455-2014/TRASU/ST-RA

| N° de Reclamo    | Fecha de reclamo | Resolución de primera instancia | Fecha de interposición del recurso de apelación | Plazo máximo para elevar al TRASU el recurso de apelación | Fecha de presentación por cargo del usuario |
|------------------|------------------|---------------------------------|---|---|---|
| MVC-50-6274-2014 | 07.05.2014       | TM-R-C-6274-2014                | 26.05.2014                                      | 09.06.2014  | 16.06.2014                                  |

TELEFÓNICA en sus **Descargos 2** manifiesta lo siguiente:

- Mediante Reclamo N° MVC-50-6274-2014 de fecha 07 de mayo de 2014, el usuario interpone reclamo por "Calidad e Idoneidad" en la prestación del servicio, toda vez que desde el 20 de marzo hasta el 07 de mayo no puede enviar mensajes. Posteriormente, a través de la Resolución N° TM-R-C-6274-2014 de fecha 12 de mayo de 2014, se declaró infundado el reclamo.
- Frente a ello, con fecha 26 de mayo de 2014, el usuario interpuso Recurso de Apelación contra la Resolución N° TM-R-C-6274-2014.
- Con fecha 07 de julio de 2014, el TRASU notificó la Resolución N° 01, a través de la cual se declaró fundado el recurso de apelación; y se ordenó a TELEFÓNICA efectuar pruebas conjuntas con el usuario, a efectos de determinar la naturaleza de los problemas presentados en el servicio.
- Solicita tener en cuenta que a través de la Carta N° TM-S03088-2014 de fecha 11 de julio de 2014 y la Carta N° TM-SO4018-2014-R de fecha 01 de agosto de 2014 comunicó que no se pudieron realizar las pruebas conjuntas, debido a que la línea está en situación de baja APC desde el 14 de junio de 2014. En ese sentido, devenía imposible efectuar pruebas conjuntas con el usuario. Precisa que la solicitud de baja del servicio por el usuario se realizó con anterioridad a la fecha de emisión de la Resolución del TRASU.

Sobre el particular, se advierte que en efecto, con fecha 26 de mayo de 2014, el usuario interpuso Recurso de Apelación contra la Resolución N° TM-R-C-6274-2014 de fecha 12 de mayo de 2014. Al respecto, el artículo 42° de la Directiva de Reclamos señala que interpuesto el recurso de apelación, la empresa operadora contará con un plazo máximo de diez (10) días hábiles para elevarlo al TRASU, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente.

Por tanto, si el recurso de apelación fue presentado el 26 de mayo de 2014, TELEFÓNICA tenía la obligación de elevar dicho recurso ante el Tribunal en el plazo máximo de diez (10) días hábiles; es decir, hasta el 9 de junio de 2014.

En este caso, de acuerdo a lo establecido en el artículo 45° de la Directiva de Reclamos con fecha 16 de junio de 2014 el usuario presentó un escrito al OSIPTEL (folio 1 del Expediente N° 10455-2014/TRASU/ST-RA) adjuntando la copia del cargo de recepción de su recurso de apelación por parte de la empresa operadora y de la resolución impugnada, dado que a dicha fecha había transcurrido el plazo establecido y la empresa operadora no había cumplido con elevar su recurso de apelación, razón por la cual el usuario solicitó abrir de oficio el expediente y que sea resuelto en segunda instancia por el TRASU. De esa manera, el OSIPTEL toma conocimiento que el usuario había ejercido su derecho a acudir a una segunda instancia para la atención de su reclamo.

10455-14/RA

|                     |                 |
|---------------------|-----------------|
| OSIPTEL<br>ST-TRASU | FOLIOS<br>25509 |
|---------------------|-----------------|

**SOLICITO: ELEVACIÓN DE OFICIO DEL RECURSO DE APELACIÓN**

Señores

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIO

Solicito la elevación de oficio del presente recurso de apelación con número de reclamo MVC-50-6274-2014, presentado el 26.05.14 ante la empresa operadora; ya que, esta no ha cumplido con elevarlo en el plazo de ley establecido. Mi reclamo fue presentado por los problemas de calidad con mi servicio.

Atentamente,

|                                 |
|---------------------------------|
| OSIPTEL<br>MESA DE PARTES TRASU |
| 17 JUN. 2014                    |
| RECIBIDO                        |

|                                |
|--------------------------------|
| OSIPTEL<br>SERVICIO AL USUARIO |
| 19 JUN 2014                    |
| RECIBIDO                       |
| HORA: .....                    |

Lima, 16 de junio de 2014

\*Adjunto:

- Carta señalando todos los inconvenientes generados con mi servicio.
- Adjunto a este documento copia del cargo de recepción del recurso y copia de la resolución impugnada.

|                                |
|--------------------------------|
| OSIPTEL<br>SERVICIO AL USUARIO |
| 17 JUN 2014                    |
| RECIBIDO                       |
| HORA: 08:45 AM                 |

|                                  |
|----------------------------------|
| OSIPTEL<br>LIMA NORTE            |
| 16 JUN 2014                      |
| RECIBIDO                         |
| FIRMA: [Signature] HORA: 1:53 pm |

A continuación, la Secretaría verificó que a la fecha de presentación de la copia del recurso de apelación por parte del usuario; es decir, el día 16 de junio de 2014, TELEFÓNICA no había elevado dicho recurso, razón por la cual procedió a la apertura de oficio del Expediente N° 10455-2014/TRASU/ST-RA con la documentación alcanzada por el usuario.

De otro lado, si bien TELEFÓNICA en sus **Descargos 2** y **Descargos 3** solicita que el TRASU tome en consideración que el 14 de junio de 2014 el usuario solicitó la baja de su servicio, razón por la cual devenía imposible efectuar pruebas conjuntas con el usuario, cabe aclarar que dicha acción no enerva la obligación de elevar el recurso de apelación en el plazo establecido.

Posteriormente, la empresa operadora en sus **Descargos 3** señala como nuevo argumento haber acreditado la subsanación de la conducta transgresora, dado que (i) TELEFÓNICA cesó el incumplimiento, puesto que con fecha 16 de junio de 2014 elevó el recurso de apelación al TRASU y (ii) TELEFÓNICA corrigió la conducta en tanto no afectó el derecho a la doble instancia del usuario, puesto que cumplió con elevar el recurso. Reitera lo señalado en sus **Descargos 2** respecto a la imposibilidad de realizar las pruebas conjuntas ordenadas por el TRASU, debido a que el usuario dio de baja el servicio.

Al respecto, es importante señalar que la Secretaría por petición del usuario abrió de oficio el Expediente N° 10455-2014/TRASU/ST-RA a fin de que el TRASU resuelva su recurso de apelación sobre la base de la documentación alcanzada por el usuario.

En ese contexto, este Tribunal advierte que el mencionado expediente se abrió con los documentos alcanzados por el usuario (6 folios) y no obra ninguna carta mediante la cual TELEFÓNICA acredite que con fecha 16 de junio de 2014 o antes elevó al TRASU el recurso de apelación, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente organizado conforme a lo dispuesto en el artículo 53° de la Directiva de Reclamos.

De otro lado, este Tribunal aprecia que TELEFÓNICA no ha acreditado su afirmación en el sentido que con fecha 16 de junio de 2014 elevó el recurso de apelación al TRASU. Por consiguiente, se desestiman los argumentos planteados por la empresa operadora en sus **Descargos 3**.

Conforme al análisis realizado, los hechos constitutivos de la infracción, esto es, el incumplimiento por parte de TELEFÓNICA de elevar el recurso de apelación al TRASU en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, ha sido debidamente acreditado, dado que la empresa operadora actuó con falta de diligencia en el cumplimiento de una norma establecida en el procedimiento de reclamo.

En consecuencia, TELEFÓNICA (antes Telefónica Móviles S.A.) no actuó de manera diligente y vulneró el artículo 57° de la Directiva de Reclamos, dado que una vez presentado el recurso de apelación por parte del usuario contra la Resolución N° TM-R-C-6274-2014, no cumplió con su obligación de elevar dicho recurso ante el TRASU en el plazo máximo de diez (10) días hábiles.

#### 4. Expediente N° 10543-2014/TRASU/ST-RA

| N° de Reclamo      | Fecha de reclamo | Resolución de primera instancia | Fecha de interposición del recurso de apelación | Plazo máximo para elevar al TRASU el recurso de apelación | Fecha de presentación por cargo del usuario |
|--------------------|------------------|---------------------------------|---|---|---|
| MVO-21-619757-2014 | 06.03.2014       | TM-R-O-619757-2014              | 23.04.2014                                      | 08.05.2014  | 19.06.2014.                                 |

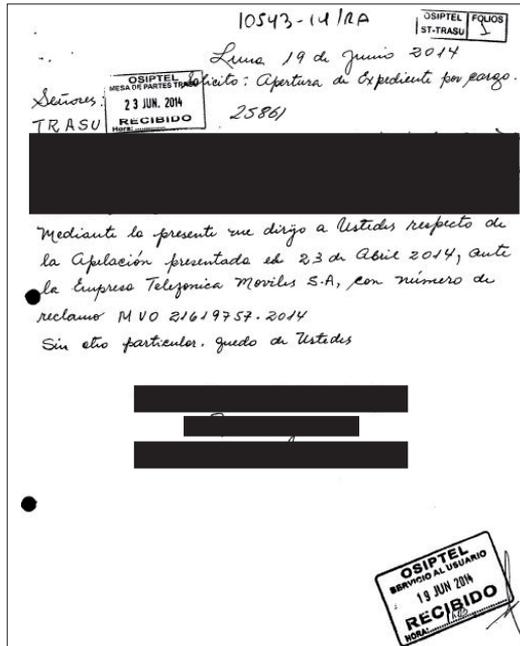
TELEFÓNICA en sus **Descargos 2** manifiesta lo siguiente:

- Mediante Reclamo N° MVO-21-619757-2014 de fecha 6 de marzo de 2014, la usuaria interpone reclamo de "Facturación" por el monto de S/.143.13, indicando no haber contratado el servicio N° XXXXXXXXXX. Posteriormente, a través de la Resolución N° TM-R-O-619757-2014 de fecha 3 de abril de 2014, se declaró infundado el reclamo.
- Con fecha 23 de abril de 2014, la usuaria interpuso Recurso de Apelación contra la Resolución N° TM-R-O-619757-2014.
- Con fecha 7 de julio de 2014, el TRASU notificó la Resolución N° 01, a través de la cual se declaró fundado el recurso de apelación y ordenó a TELEFÓNICA registrar la baja definitiva del servicio N° XXXXXXXXXX, y anular todo cobro que derive de ella.
- Solicita tener en consideración que realizó el ajuste total del importe ascendiente a S/. 143.13 mediante Notas de Crédito N° NMC 17001361, N/F 1354082, N/F 13507169, NMC 17052986, ingresadas el 5 de marzo de 2014, y las Notas de Crédito N° NT1 958566 y NT1 9585664, ingresadas el 04 de junio de 2014. Precisa que el primer ajuste del monto reclamado se efectuó con anterioridad al plazo de diez (10) días para elevar al TRASU el recurso de apelación, y el segundo ajuste con anterioridad a la notificación de la Resolución N° 01; asimismo, se efectuó la baja del servicio el 14 de julio de 2014.

Sobre el particular, se advierte que en efecto, la usuaria con fecha 23 de abril de 2014 interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° TM-R-O-619757-2014 de fecha 03 de abril de 2014. Al respecto, el artículo 42° de la Directiva de Reclamos señala que interpuesto el recurso de apelación, la empresa operadora contará con un plazo máximo de diez (10) días hábiles para elevarlo al TRASU, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente.

Por tanto, si el recurso de apelación fue presentado el 23 de abril de 2014, TELEFÓNICA tenía la obligación de elevar dicho recurso ante el Tribunal en el plazo máximo de diez (10) días hábiles; es decir, hasta el 8 de mayo de 2014.

En este caso, de acuerdo a lo establecido en el artículo 45° de la Directiva de Reclamos, con fecha 19 de junio de 2014 la usuaria presentó un escrito al OSIPTEL (folio 1 del Expediente N° 10543-2014/TRASU/ST-RA) adjuntando la copia del cargo de recepción de su recurso de apelación por parte de la empresa operadora y de la resolución impugnada, a fin de que se abra el expediente por cargo y sea resuelto en segunda instancia por el TRASU. De esa manera, el OSIPTEL toma conocimiento que la usuaria había ejercido su derecho a acudir a una segunda instancia para la atención de su reclamo.



A continuación, la Secretaría verificó que a la fecha de presentación de la copia del recurso de apelación por parte de la usuaria; es decir; el día 19 de junio de 2014, TELEFÓNICA no había elevado dicho recurso, razón por la cual procedió a la apertura de oficio del Expediente N° 10543-2014/TRASU/ST-RA con la documentación alcanzada por la usuaria.

De otro lado, si bien TELEFÓNICA en sus **Descargos 2** y **Descargos 3** solicita que el TRASU tome en consideración que realizó el ajuste total del monto de S/ 143.13 mediante notas de créditos ingresadas el 5 de marzo y 4 de junio de 2014; es decir que el primer ajuste se realizó con anterioridad al plazo concedido para la elevación del recurso de apelación, cabe aclarar que dichas acciones no enervan la obligación de elevar el recurso de apelación en el plazo establecido, dado que la norma no contiene disposición alguna en el sentido que algún acto posterior de la empresa operadora -aún cuando acoja el reclamo- la libere de dicha obligación.

Posteriormente, la empresa operadora en sus **Descargos 3** señala como nuevo argumento haber acreditado la subsanación de la conducta transgresora, dado que (i) TELEFÓNICA cesó el incumplimiento, puesto que con fecha 19 de junio de 2014 elevó el recurso de apelación al TRASU y (ii) TELEFÓNICA corrigió la conducta en tanto no afectó el derecho a la doble instancia del usuario, puesto que cumplió con elevar el recurso. Asimismo, reitera lo señalado en sus **Descargos 2** respecto al ajuste de monto reclamado.

Al respecto, es importante señalar que la Secretaría por petición de la usuaria abrió de oficio el Expediente N° 10543-2014/TRASU/ST-RA a fin de que el TRASU resuelva su recurso de apelación sobre la base de la documentación alcanzada por la usuaria.

En ese contexto, este Tribunal advierte que el mencionado expediente se abrió con los documentos alcanzados por la usuaria (5 folios) y no obra ninguna carta mediante la cual TELEFÓNICA acredite que con fecha 19 de junio de 2014 elevó al TRASU el recurso de apelación, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente organizado conforme a lo dispuesto en el artículo 53° de la Directiva de Reclamos.

De otro lado, este Tribunal aprecia que TELEFÓNICA no ha acreditado su afirmación en el sentido que con fecha 19 de junio de 2014 elevó el recurso de apelación al TRASU. En consecuencia, se desestiman los argumentos planteados por la empresa operadora en sus **Descargos 3**.

Conforme al análisis realizado, los hechos constitutivos de la infracción, esto es, el incumplimiento por parte de TELEFÓNICA de elevar el recurso de apelación al TRASU en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, ha sido debidamente acreditado, dado que la empresa operadora actuó con falta de diligencia en el cumplimiento de una norma establecida en el procedimiento de reclamo.

Por tanto, TELEFÓNICA (antes Telefónica Móviles S.A.) no actuó de manera diligente y vulneró el artículo 57° de la Directiva de Reclamos, dado que una vez presentado el recurso de apelación contra la Resolución N° TM-R-0-619757-2014, no cumplió con su obligación de elevar dicho recurso ante el TRASU en el plazo máximo de diez (10) hábiles.

5. Expediente N° 10852-2014/TRASU/ST-RA

| N° de Reclamo       | Fecha de reclamo | Resolución de primera instancia | Fecha de interposición del recurso de apelación | Plazo máximo para elevar al TRASU el recurso de apelación | Fecha de presentación por cargo del usuario |
|---------------------|------------------|---------------------------------|---|---|---|
| MLF-341-430388-2014 | 06.05.2014       | TM-R-F-430388-2014              | 02.06.2014                                      | 16.06.2014  | 18.06.2014                                  |

TELEFÓNICA en sus **Descargos 2** manifiesta lo siguiente:

- Mediante Reclamo N° MLF-341-430388-2014 de fecha 6 de mayo de 2014, la usuaria interpone reclamo por concepto de "Cobro de Servicio", por el monto ascendente a S/. 25.13 por un servicio que se encontraba suspendido del 02 al 11 de abril de 2014. Posteriormente, por medio de la Resolución N° TM-R-F-430388-2014 de fecha 09 de mayo de 2014, se declaró infundado el reclamo interpuesto.
- Con fecha 2 de junio de 2014, la usuaria interpuso Recurso de Apelación contra la Resolución N° TM-R-F-430388-2014.
- Reconsideró su decisión con fecha 11 de junio de 2014 realizando el ajuste total del importe ascendiente a S/. 25.13 (Veinticinco y 13/100 Nuevos Soles), mediante Nota de Crédito N° NT1 9597281.
- No obstante, con fecha 18 de julio de 2014, el TRASU notificó la Resolución N° 01, por medio de la cual declaró fundado el Recurso de Apelación interpuesto por la usuaria.
- Solicita tener en consideración que con fecha 11 de junio de 2014 realizó el ajuste del monto reclamado con anterioridad al plazo máximo de diez (10) días para elevar el Recurso de Apelación al TRASU y, con anterioridad a la notificación de la Resolución N° 01.

Sobre el particular, se advierte que en efecto, la usuaria con fecha de 02 de junio de 2014 interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° TM-R-F-430388-2014 de fecha 9 de marzo de 2014.

Al respecto, el artículo 42° de la Directiva de Reclamos señala que interpuesto el recurso de apelación, la empresa operadora contará con un plazo máximo de diez (10) días hábiles para elevarlo al TRASU, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente.

Por tanto, si el recurso de apelación fue presentado el 2 de junio de 2014, TELEFÓNICA tenía la obligación de elevar dicho recurso ante el Tribunal en el plazo máximo de diez (10) días hábiles; es decir, hasta el 16 de junio de 2014.

En este caso, de acuerdo a lo establecido en el artículo 45° de la Directiva de Reclamos, con fecha 18 de junio de 2014 la usuaria presentó un escrito al TRASU (folio 1 del Expediente N° 10852-2014/TRASU/ST-RA) adjuntando copia del cargo de recepción de su recurso de apelación por parte de la empresa operadora, dado que a dicha fecha había transcurrido el plazo establecido y la empresa operadora no había cumplido con elevar su recurso de apelación, razón por la cual la usuaria solicitó la apertura de oficio del expediente y que sea resuelto en segunda instancia. De esa manera, el OSIPTEL toma conocimiento que la usuaria había ejercido su derecho a acudir a una segunda instancia para la atención de su reclamo.

10852-14/1A

OSIPTEL  
AREA DE PARTES TRASU  
24 JUN. 2014  
RECIBIDO

Solicito: Elevar de oficio Apelación  
26/36

OSIPTEL FOLIOS  
ST-TRASU 1

Señores  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN  
TELECOMUNICACIONES - OSIPTEL  
Lima.-

Que habiendo presentado el recurso de Apelación ante la empresa **Movistar** el día **02 de junio del 2014** conforme cargo de recepción que adjunto al presente, por no estar de acuerdo con lo resuelto mediante TM-R-F-430388-2014, y no habiendo sido elevado por la Empresa Operadora en el plazo establecido por ley, es que cumpro con SOLICITAR SE ELEVE DE OFICIO ante su organismo como encargado de la resolución de la misma y así se proceda a tener por reconsiderado mi reclamo al no haber sido elevado mi recurso en el plazo establecido por parte de la Empresa Operadora conforme a la normativa vigente.

Sin otro particular, téngase por bien recibido.

Tacna, 18 de junio del 2014

OSIPTEL  
ORDEN DESCENTRALIZADA DE TACNA  
18 JUN 2014  
RECIBIDO

Adjunto (02 folios):

- Copia del recursos de apelación
- Copia las Resolución impugnada.

A continuación, la Secretaría verificó que a la fecha de presentación de la copia del recurso de apelación por parte de la usuaria; es decir, el día 18 de junio de 2014, TELEFÓNICA no había elevado dicho recurso, razón por la cual procedió a la apertura de oficio del Expediente N° 10852-2014/TRASU/ST-RA con la documentación alcanzada por el usuario.

De otro lado, TELEFÓNICA en sus **Descargos 2** solicita que el TRASU tome en consideración que realizó el ajuste total del importe reclamado por S/ 25.13 mediante nota de crédito ingresada el 11 de junio de 2014.

Al respecto, correspondía a la empresa operadora en el plazo máximo de diez (10) días hábiles elevar a segunda instancia el recurso de apelación presentado, informando en todo caso al Tribunal del acogimiento de la pretensión del usuario.

Cabe anotar que la empresa operadora en sus **Descargos 3** no se ha pronunciado respecto a lo desarrollado en el Informe Final de Instrucción con relación al presente caso.

Conforme al análisis realizado, los hechos constitutivos de la infracción, esto es, el incumplimiento por parte de TELEFÓNICA de elevar el recurso de apelación al TRASU en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, ha sido debidamente acreditado, dado que la empresa operadora actuó con falta de diligencia en el cumplimiento de una norma establecida en el procedimiento de reclamo.

Por tanto, TELEFÓNICA (antes Telefónica Móviles S.A.) no actuó de manera diligente y vulneró el artículo 57° de la Directiva de Reclamos, dado que una vez presentado el recurso de apelación por parte de la usuaria contra la Resolución N° TM-R-F-430388-2014, no cumplió con su obligación de elevar dicho recurso ante el TRASU en el plazo máximo de diez (10) días hábiles.

## 6. Expediente N° 10854-2014/TRASU/ST-RA

| N° de Reclamo       | Fecha de reclamo | Resolución de primera instancia | Fecha de interposición del recurso de apelación | Plazo máximo para elevar al TRASU el recurso de apelación | Fecha de presentación por cargo del usuario |
|---------------------|------------------|---------------------------------|---|---|---|
| MLF-328-292876-2014 | 25.03.2014       | TM-0-F-292876-2014              | 04.04.2014                                      | 22.04.2014  | 23.06.2014                                  |

TELEFÓNICA en sus **Descargos 2** manifiesta lo siguiente:

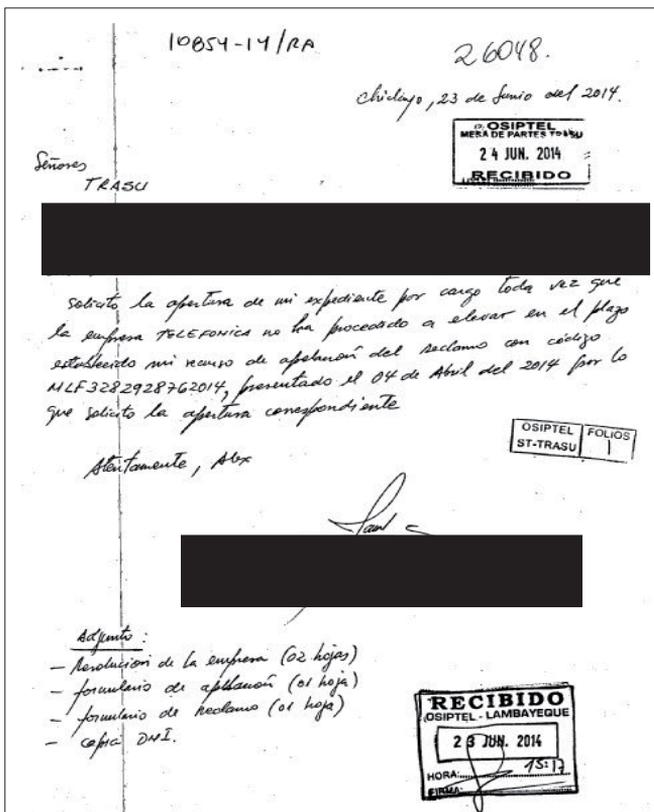
- Mediante Reclamo N° MLF-328-292876-2014 de fecha 25 de marzo de 2014, el usuario interpuso reclamo por facturación por la suma de S/ 112.64 (Ciento doce y 611100 Nuevos Soles). Posteriormente, a través de la Resolución N° TM-0-F-292876-2014 de fecha 26 de marzo de 2014 se declaró infundado el reclamo.
- Con fecha 4 de abril de 2014 el usuario interpuso Recurso de Apelación contra la Resolución N° TM-0-F-292876-2014.
- Reconsideró su decisión con fecha 21 de mayo de 2014 realizando el ajuste total del importe ascendiente a S/. 112.64 (Ciento Doce y 641100 Nuevos Soles), mediante Nota de Crédito N° NT1 9562279.
- No obstante ello, con fecha 22 de julio de 2014, el TRASU notificó la Resolución N° 01, a través de la cual se declaró FUNDADO el Recurso de Apelación interpuesto por el usuario.
- Solicita tener en consideración que, con anterioridad a la notificación de la Resolución N° 01, realizó el ajuste total del importe reclamado.

Sobre el particular, se advierte que en efecto, el usuario con fecha 4 de abril de 2014 interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° TM-0-F-292876-2014 de fecha 26 de marzo de 2014.

Al respecto, el artículo 42° de la Directiva de Reclamos señala que interpuesto el recurso de apelación, la empresa operadora contará con un plazo máximo de diez (10) días hábiles para elevarlo al TRASU, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente.

Por tanto, si el recurso de apelación fue presentado el 4 de abril de 2014, TELEFÓNICA tenía la obligación de elevar dicho recurso ante el Tribunal en el plazo máximo de diez (10) días hábiles; es decir, hasta el 22 de abril de 2014.

En este caso, de acuerdo a lo establecido en el artículo 45° de la Directiva de Reclamos, con fecha 23 de junio de 2014 el usuario presentó un escrito al OSIPTEL (folio 1 del Expediente N° 10854-2014/TRASU/ST-RA) adjuntando la copia del cargo de recepción de su recurso de apelación por parte de la empresa operadora y de la resolución impugnada. De esa manera, el OSIPTEL toma conocimiento que el usuario había ejercido su derecho a acudir a una segunda instancia para la atención de su reclamo.



A continuación, la Secretaría verificó que a la fecha de presentación de la copia del recurso de apelación por parte del usuario; es decir; el día 23 de junio de 2014, TELEFÓNICA no había elevado dicho recurso, razón por la cual procedió a la apertura de oficio del Expediente N° 10854-2014/TRASU/ST-RA con la documentación alcanzada por el usuario.

De otro lado, si bien TELEFÓNICA en sus **Descargos 2** y **Descargos 3** solicita que el TRASU tome en consideración que con anterioridad a la notificación de la Resolución N° 01, realizó el ajuste total del importe reclamado por S/ 112.64 mediante nota de crédito ingresada el 21 de mayo de 2014, cabe aclarar que dicha acción no enerva la obligación de elevar el recurso de apelación en el plazo establecido, dado que la norma no contiene disposición alguna en el sentido que algún acto posterior de la empresa operadora -aún cuando acoja el reclamo- la libere de dicha obligación.

Posteriormente, la empresa operadora en sus **Descargos 3** señala como nuevo argumento haber acreditado la subsanación de la conducta transgresora, dado que (i) TELEFÓNICA cesó el incumplimiento, puesto que con fecha 23 de junio de 2014 elevó el recurso de apelación al TRASU y (ii) TELEFÓNICA corrigió la conducta en tanto no afectó el derecho a la doble instancia del usuario, puesto que cumplió con elevar el recurso. Asimismo, reitera lo señalado en sus **Descargos 2** respecto al ajuste de monto reclamado.

Al respecto, es importante señalar que la Secretaría por petición del usuario abrió de oficio el Expediente N° 10854-2014/TRASU/ST-RA a fin de que el TRASU resuelva su recurso de apelación sobre la base de la documentación alcanzada por el usuario.

En ese contexto, este Tribunal advierte que el mencionado expediente se apertura con los documentos alcanzados por el usuario (6 folios) y no obra ninguna carta mediante la cual TELEFÓNICA acredite que con fecha 23 de junio de 2014 o antes elevó al TRASU el recurso de apelación, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente organizado conforme a lo dispuesto en el artículo 53° de la Directiva de Reclamos.

De otro lado, este Tribunal aprecia que TELEFÓNICA no ha acreditado su afirmación en el sentido que con fecha 23 de junio de 2014 elevó el recurso de apelación al TRASU. En consecuencia, se desestiman los argumentos planteados por la empresa operadora en sus **Descargos 3**.

Conforme al análisis realizado, los hechos constitutivos de la infracción, esto es, el incumplimiento por parte de TELEFÓNICA de elevar el recurso de apelación al TRASU en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, ha sido debidamente acreditado, dado que la empresa operadora actuó con falta de diligencia en el cumplimiento de una norma establecida en el procedimiento de reclamo.

Por tanto, TELEFÓNICA (antes Telefónica Móviles S.A.) no actuó de manera diligente y vulneró el artículo 57° de la Directiva de Reclamos, dado que una vez presentado el recurso de apelación por parte del usuario contra la Resolución N° TM-0-F-292876-2014, no cumplió con su obligación de elevar dicho recurso ante el TRASU en el plazo máximo de diez (10) días hábiles.

## 7. Expediente N° 11371-2014/TRASU/ST-RA

| N° de Reclamo      | Fecha de reclamo | Resolución de primera instancia | Fecha de interposición del recurso de apelación | Plazo máximo para elevar al TRASU el recurso de apelación | Fecha de presentación por cargo del usuario |
|--------------------|------------------|---------------------------------|---|---|---|
| MVF-50-270482-2014 | 18.03.2014       | TM-R-F-270482-2014              | 02.05.2014                                      | 16.05.2014  | 14.07.2014.                                 |

TELEFÓNICA en sus **Descargos 2** manifiesta lo siguiente:

- Mediante Reclamo N° MVF-50-270482-2014 de fecha 18 de marzo de 2014, la usuaria interpuso reclamo por "Cobro de Servicio" por la suma de S/. 109.55. Posteriormente, a través de la Resolución N° TM-R-F-270482-2014, de fecha 16 de abril de 2014, se declaró infundado el reclamo.
- Con fecha 2 de mayo de 2014, la usuaria interpuso Recurso de Apelación contra la Resolución N° TM-R-F-270482-2014
- Reconsideró su decisión con fecha 1 de julio de 2014 realizando el ajuste total del importe de S/. 109.55 mediante Nota de Crédito N° NT1 9639177.
- No obstante ello, con fecha 30 de julio de 2014, el TRASU notificó la Resolución N° 01, a través de la cual se declaró fundado el Recurso de Apelación interpuesto por la usuaria
- Solicita tener en consideración que, con anterioridad a la notificación de la Resolución N° 01, realizó el ajuste total del importe reclamado.

Sobre el particular, se advierte que en efecto, la usuaria con fecha 02 de mayo de 2014 interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° TM-R-F-270482-2014 de fecha 16 de abril de 2014. Al respecto, el artículo 42° de la Directiva de Reclamos señala que interpuesto el recurso de apelación, la empresa operadora contará con un plazo máximo de diez (10) días hábiles para elevarlo al TRASU, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente.

Por tanto, si el recurso de apelación fue presentado el 02 de mayo de 2014, TELEFÓNICA tenía la obligación de elevar dicho recurso ante el Tribunal en el plazo máximo de diez (10) días hábiles; es decir, hasta el 16 de mayo de 2014.

En este caso, de acuerdo a lo establecido en el artículo 45° de la Directiva de Reclamos, con fecha 14 de julio de 2014 la usuaria presentó un escrito al OSIPTEL (folio 1 del Expediente N° 11371-2014/TRASU/ST-RA) adjuntando la copia del cargo de recepción de su recurso de apelación por parte de la empresa operadora y de la resolución impugnada. De esa manera, el OSIPTEL toma conocimiento que la usuaria había ejercido su derecho a acudir a una segunda instancia para la atención de su reclamo.

11371-14180

|          |        |
|----------|--------|
| OSIPTEL  | FOLIOS |
| ST-TRASU | 1      |

**SOLICITO: ELEVACIÓN DE OFICIO DEL RECURSO DE APELACIÓN**

Señores 27949

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIO

Solicito la elevación de oficio del presente recurso de apelación con número de reclamo MVF-50-270482-2014, presentado el 02.05.14 ante la empresa operadora; ya que, esta no ha cumplido con elevarlo en el plazo de ley establecido. Mi reclamo fue presentado por cobro de servicio debido a que la EO me indicaba que tenía una deuda de 109.55 soles generada por un mes en el que no contaba con el servicio.

Atentamente,



Lima, 14 de julio del 2014

\*Adjunto:

- Adjunto a este documento copia del cargo de reclamo, copia del cargo de recepción del recurso y copia de la resolución impugnada.

|   |
|---|
| OSIPTEL   |
| LIMA NORTE  |
| 14 JUL 2014   |
| RECIBIDO  |
| FIRMA:  HORA: 4:48pm |

A continuación, la Secretaría verificó que a la fecha de presentación de la copia del recurso de apelación por parte de la usuaria; es decir, el día 14 de julio de 2014, TELEFÓNICA no había elevado dicho recurso, razón por la cual procedió a la apertura de oficio del Expediente N° 11371-2014/TRASU/ST-RA con la documentación alcanzada por la usuaria.

De otro lado, si bien TELEFÓNICA en sus **Descargos 2** y **Descargos 3** solicita que el TRASU tome en consideración que realizó el ajuste total del importe reclamado por S/ 109.55 mediante nota de crédito ingresada el 1 de julio de 2014, cabe aclarar que dicha acción no enerva la obligación de elevar el recurso de apelación en el plazo establecido, dado que la norma no contiene disposición alguna en el sentido que algún acto posterior de la empresa operadora -aún cuando acoja el reclamo- la libere de dicha obligación.

Posteriormente, la empresa operadora en sus **Descargos 3** señala como nuevo argumento haber acreditado la subsanación de la conducta transgresora, dado que (i) TELEFÓNICA cesó el incumplimiento, puesto que con fecha 14 de julio de 2014 elevó el recurso de apelación al TRASU y (ii) TELEFÓNICA corrigió la conducta en tanto no afectó el derecho a la doble instancia del usuario, puesto que cumplió con elevar el recurso. Asimismo, reitera lo señalado en sus **Descargos 2** respecto al ajuste de monto reclamado.

Al respecto, es importante señalar que la Secretaría por petición de la usuaria abrió de oficio el Expediente N° 11371-2014/TRASU/ST-RA a fin de que el TRASU resuelva su recurso de apelación sobre la base de la documentación alcanzada por la usuaria.

En ese contexto, este Tribunal advierte que el mencionado expediente se abrió con los documentos alcanzados por la usuaria (4 folios) y no obra ninguna carta mediante la cual TELEFÓNICA acredite que con fecha 14 de julio de 2014 o antes elevó al TRASU el recurso de apelación, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente organizado conforme a lo dispuesto en el artículo 53° de la Directiva de Reclamos.

De otro lado, este Tribunal aprecia que TELEFÓNICA no ha acreditado su afirmación en el sentido que con fecha 14 de julio de 2014 elevó el recurso de apelación al TRASU. En consecuencia, se desestiman los argumentos planteados por la empresa operadora en sus **Descargos 3**.

Conforme al análisis realizado, los hechos constitutivos de la infracción, esto es, el incumplimiento por parte de TELEFÓNICA de elevar el recurso de apelación al TRASU en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, ha sido debidamente acreditado, dado que la empresa operadora actuó con falta de diligencia en el cumplimiento de una norma establecida en el procedimiento de reclamo.

Por tanto, TELEFÓNICA (antes Telefónica Móviles S.A.) no actuó de manera diligente y vulneró el artículo 57° de la Directiva de Reclamos, dado que una vez presentado el recurso de apelación por parte de la usuaria contra la Resolución N° TM-R-F-270482-2014, no cumplió con su obligación de elevar dicho recurso ante el TRASU en el plazo máximo de diez (10) días hábiles.

## 8. Expediente N° 11793-2014/TRASU/ST-RA

| N° de Reclamo      | Fecha de reclamo | Resolución de primera instancia | Fecha de interposición del recurso de apelación | Plazo máximo para elevar al TRASU el recurso de apelación | Fecha de presentación por cargo del usuario |
|--------------------|------------------|---------------------------------|---|---|---|
| MLF-13-588919-2014 | 17.06.2014       | TM-R-F-588919-2014              | 08.07.2014                                      | 22.07.2014  | 23.07.2014                                  |

TELEFÓNICA en sus **Descargos 2** manifiesta lo siguiente:

- Mediante Reclamo N° MLF-13-588919-2014 de fecha 17 de junio de 2014, el usuario interpuso reclamo por "Facturación-Plan Tarifario y Límites de Consumo y Calidad e Idoneidad en la Prestación del Servicio". Posteriormente, a través de la Resolución N° TM-R-F-588919-2014 de fecha 01 de julio de 2014 se declaró infundado el reclamo.
- Con fecha 8 de julio de 2014, el usuario interpuso Recurso de Apelación contra la Resolución N° TM-R-F-588919-2014.
- Con fecha 15 de agosto de 2014, el TRASU notificó la Resolución N° 01, a través de la cual se declaró fundado el Recurso de Apelación interpuesto por el usuario
- Solicita tener en consideración que realizó el ajuste total del importe ascendiente a S/. 99.90 en el recibo de mayo de 2014, y S/. 99.92 en el recibo de junio de 2014, mediante Nota de Crédito N° NT1 9745891 y NT1 9745911, ingresadas el 22 de agosto de 2014.

Sobre el particular, se advierte que en efecto, el usuario con fecha 8 de julio de 2014 interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° TM-R-F-588919-2014 de fecha 01 de julio de 2014.

Al respecto, el artículo 42° de la Directiva de Reclamos señala que interpuesto el recurso de apelación, la empresa operadora contará con un plazo máximo de diez (10) días hábiles para elevarlo al TRASU, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente.

Por tanto, si el recurso de apelación fue presentado el 8 de julio de 2014, TELEFÓNICA tenía la obligación de elevar dicho recurso ante el Tribunal en el plazo máximo de diez (10) días hábiles; es decir, hasta el 22 de julio de 2014.

En este caso, de acuerdo a lo establecido en el artículo 45° de la Directiva de Reclamos, con fecha 23 de julio de 2014 el usuario presentó un escrito al OSIPTEL (folio 1 del Expediente N° 11793-2014/TRASU/ST-RA) adjuntando la copia del cargo de recepción de su recurso de apelación por parte de la empresa operadora y de la resolución impugnada, a fin de que sea resuelto en segunda instancia por el TRASU. De esa manera, el OSIPTEL toma conocimiento que el usuario había ejercido su derecho a acudir a una segunda instancia para la solución de su reclamo.

11793-14/RA

Solicito se aperture expediente por cargo

Señores  
OSIPTEL

28765

OSIPTEL  
MERA DE PARTES TRASU  
24 JUL. 2014

[Redacted]

○ Vds me presento y expongo que presenté recurso de apelación con fecha 8 de julio del presente, el cual no ha sido elevado a vds, motivo por el cual solicito se aplique el principio administrativo positivo, al reclamo con código

○ 588919-2014.

Por ser de justicia

Atentamente

[Redacted]

OSIPTEL FOLIOS  
ST-TRASU 1

RECIBO  
HORA: 10:00 AM  
24 JUL 2014  
Ct. Folios

A continuación, la Secretaría verificó que a la fecha de presentación de la copia del recurso de apelación por parte del usuario; es decir, el día 23 de julio de 2014, TELEFÓNICA no había elevado dicho recurso, razón por la cual procedió a la apertura de oficio del Expediente N° 11793-2014/TRASU/ST-RA con la documentación alcanzada por el usuario.

De otro lado, si bien TELEFÓNICA en sus **Descargos 2** y **Descargos 3** solicita que el TRASU tome en consideración que realizó el ajuste del importe reclamado por S/ 99.92 en el recibo de mayo de 2014 y por S/ 99.92 en el recibo de junio de 2014, mediante notas de crédito ingresadas el 22 de agosto de 2014, cabe aclarar que dicha acción no enerva la obligación de elevar el recurso de apelación en el plazo establecido, dado que la norma no contiene disposición alguna en el sentido que algún acto posterior de la empresa operadora -aún cuando acoja el reclamo- la libere de dicha obligación.

Posteriormente, la empresa operadora en sus **Descargos 3** señala como nuevo argumento haber acreditado la subsanación de la conducta transgresora, dado que (i) TELEFÓNICA cesó el incumplimiento, puesto que con fecha 23 de julio de 2014 elevó el recurso de apelación al TRASU y (ii) TELEFÓNICA corrigió la conducta en tanto no afectó el derecho a la doble instancia del usuario, puesto que cumplió con elevar el recurso. Asimismo, reitera lo señalado en sus **Descargos 2** respecto al ajuste de monto reclamado.

Al respecto, es importante señalar que la Secretaría por petición del usuario abrió de oficio el Expediente N° 11793-2014/TRASU/ST-RA a fin de que el TRASU resuelva su recurso de apelación sobre la base de la documentación alcanzada por el usuario.

En ese contexto, este Tribunal advierte que el mencionado expediente se abrió con los documentos alcanzados por el usuario (4 folios) y no obra ninguna carta mediante la cual TELEFÓNICA acredite que con fecha 23 de julio de 2014 o antes elevó al TRASU el recurso de apelación, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente organizado conforme a lo dispuesto en el artículo 53º de la Directiva de Reclamos.

De otro lado, este Tribunal aprecia que TELEFÓNICA no ha acreditado su afirmación en el sentido que con fecha 23 de julio de 2014 elevó el recurso de apelación al TRASU. En consecuencia, se desestiman los argumentos planteados por la empresa operadora en sus **Descargos 3**.

Conforme al análisis realizado, los hechos constitutivos de la infracción, esto es, el incumplimiento por parte de TELEFÓNICA de elevar el recurso de apelación al TRASU en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, ha sido debidamente acreditado, dado que la empresa operadora actuó con falta de diligencia en el cumplimiento de una norma establecida en el procedimiento de reclamo.

Por tanto, TELEFÓNICA (antes Telefónica Móviles S.A.) no actuó de manera diligente y vulneró el artículo 57º de la Directiva de Reclamos, dado que una vez presentado el recurso de apelación por parte del usuario contra la Resolución N° TM-R-F-588919-2014, no cumplió con su obligación de elevar dicho recurso ante el TRASU en el plazo máximo de diez (10) días hábiles.

#### 9. Expediente N° 12475-2014/TRASU/ST-RA

| N° de Reclamo       | Fecha de reclamo | Resolución de primera instancia | Fecha de interposición del recurso de apelación | Plazo máximo para elevar al TRASU el recurso de apelación | Fecha de presentación por cargo del usuario |
|---------------------|------------------|---------------------------------|---|---|---|
| MVF-211-335200-2014 | 08.04.2014       | TM-R-F-335200-2014              | 21.05.2014                                      | 04.06.2014  | 13.08.2014                                  |

TELEFÓNICA en sus **Descargos 2** manifiesta lo siguiente:

- Mediante Reclamo N° MVF-211-335200-2014 de fecha 8 de abril de 2014, el usuario interpuso reclamo por cobro del servicio por la suma de S/ 447.44. Posteriormente, a través de la Resolución N° TM-R-F-335200-2014 de fecha 8 de mayo de 2014 se declaró infundado el reclamo.
- Con fecha 21 de mayo de 2014, el usuario interpuso Recurso de Apelación contra la Resolución N° TM-R-F-335200-2014.
- Reconsideró su decisión con fecha 24 de junio de 2014 realizando el ajuste del importe de S/. 332.62 mediante Nota de Crédito N° NT1 9619387, luego de S/. 4.88 y S/.109.99 mediante Nota de Crédito N° NT3 1813977 y NT3 1814008, ingresadas el 5 de marzo de 2014. Asimismo, informa que se registra la baja del servicio desde el 1 de septiembre de 2014.
- No obstante ello, con fecha 28 de agosto de 2014, el TRASU notificó la Resolución N° 01, a través de la cual se declaró fundado el Recurso de Apelación interpuesto por el usuario.
- Solicita tener en consideración que, el primer ajuste se realizó con anterioridad al plazo de diez (10) días para elevar el Recurso de Apelación al TRASU, y el segundo ajuste se efectuó con anterioridad a la notificación de la Resolución N° 01.

Sobre el particular, se advierte que en efecto, el usuario con fecha 21 de mayo de 2014 interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° TM-R-F-335200-2014 de fecha 8 de mayo de 2014.

Al respecto, el artículo 42º de la Directiva de Reclamos señala que interpuesto el recurso de apelación, la empresa operadora contará con un plazo máximo de diez (10) días hábiles para elevarlo al TRASU, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente.

Por tanto, si el recurso de apelación fue presentado el 21 de mayo de 2014, TELEFÓNICA tenía la obligación de elevar dicho recurso ante el Tribunal en el plazo máximo de diez (10) días hábiles; es decir, hasta el 4 de junio de 2014.

En este caso, de acuerdo a lo establecido en el artículo 45º de la Directiva de Reclamos, con fecha 13 de agosto de 2014 el usuario presentó un escrito al OSIPTEL (folio 1 del Expediente N° 12475-2014/TRASU/ST-RA) adjuntando la copia del cargo de recepción de su recurso de apelación por parte de la empresa operadora y de la resolución impugnada. De esa manera, el OSIPTEL toma conocimiento que el usuario había ejercido su derecho a acudir a una segunda instancia para la atención de su reclamo.

12475-14/RA

30616.

OSIPTEL  
 MESA DE PARTES TRASU  
 13 AGO. 2014  
 RECIBIDO

Tarapoto, 12 de agosto de 2014  
  
**Solicito:** Elevar Recurso de Apelación al TRASU

**SEÑOR:** Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios-TRASU Tarapoto.-

[REDACTED]

recurso de apelación realizado con fecha 21.05.2014 sobre el reclamo de cobro de servicios generado con código MVF-211-335200-2014, porque la empresa operadora Telefónica Móviles S.A., ha incumplido con elevarlo en el plazo establecido por ley.

Cabe señalar, que realice el reclamo porque desconozco el contrato del cual ustedes cómo empresa me están cobrando porque nunca lo contraté, y asimismo, pedí la verificación del mismo. Cabe señalar, que mi persona cuenta con números del cual nunca tengo deuda. Resalto el hecho que la empresa operadora ha incumplido con elevar el recurso de apelación transgrediendo mi derecho cómo usuario a fin de solucionar el problema en cuestión perjudicando a mi persona.

Agradeciendo de antemano por la gestión realizada, por ser de acuerdo a ley.

  
 [REDACTED]

OSIPTEL  
 ST-TRASU

Adj: folios 3

OSIPTEL  
 Oficina de Atención al Usuario de San Martín  
 13 AGO 2014  
 RECIBIDO  
 Hora: 8:45 Firma: [Handwritten Signature]

A continuación, la Secretaría verificó que a la fecha de presentación de la copia del recurso de apelación por parte del usuario; es decir; el día 13 de agosto de 2014, TELEFÓNICA no había elevado dicho recurso, razón por la cual abrió de oficio el Expediente N° 12475-2014/TRASU/ST-RA con la documentación alcanzada por el usuario.

De otro lado, si bien TELEFÓNICA en sus **Descargos 2** y **Descargos 3** solicita que el TRASU tome en consideración que efectuó el ajuste por S/.332.62 mediante nota de crédito ingresada el 24 de junio de 2014, así como por S/.4.88 mediante nota de crédito ingresada el 5 de marzo de 2014 y que el servicio fue dado de baja el 1 de setiembre de 2014, cabe aclarar que dichas acciones no enervan la obligación de elevar el recurso de apelación en el plazo establecido, dado que la norma no contiene disposición alguna en el sentido que algún acto posterior de la empresa operadora -aún cuando acoja el reclamo- la libere de dicha obligación.

Posteriormente, la empresa operadora en sus **Descargos 3** señala como nuevo argumento haber acreditado la subsanación de la conducta transgresora, dado que (i) TELEFÓNICA cesó el incumplimiento, puesto que con fecha 13 de agosto de 2014 elevó el recurso de apelación al TRASU y (ii) TELEFÓNICA corrigió la conducta en tanto no afectó el derecho a la doble instancia del usuario, puesto que cumplió con elevar el recurso. Asimismo, reitera lo señalado en sus **Descargos 2** respecto al ajuste de monto reclamado.

Al respecto, es importante señalar que la Secretaría por petición del usuario abrió de oficio el Expediente N° 12475-2014/TRASU/ST-RA a fin de que el TRASU resuelva su recurso de apelación sobre la base de la documentación alcanzada por el usuario.

En ese contexto, este Tribunal advierte que el mencionado expediente se abrió con los documentos alcanzados por el usuario (4 folios) y no obra ninguna carta mediante la cual TELEFÓNICA acredite que con fecha 13 de agosto de 2014 o antes elevó al TRASU el recurso de apelación, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente organizado conforme a lo dispuesto en el artículo 53° de la Directiva de Reclamos.

De otro lado, este Tribunal aprecia que TELEFÓNICA no ha acreditado su afirmación en el sentido que con fecha 13 de agosto de 2014 elevó el recurso de apelación al TRASU. En consecuencia, se desestiman los argumentos planteados por la empresa operadora en sus **Descargos 3**.

Conforme al análisis realizado, los hechos constitutivos de la infracción, esto es, el incumplimiento por parte de TELEFÓNICA de elevar el recurso de apelación al TRASU en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, ha sido debidamente acreditado, dado que la empresa operadora actuó con falta de diligencia en el cumplimiento de una norma establecida en el procedimiento de reclamo.

Por tanto, TELEFÓNICA (antes Telefónica Móviles S.A.) no actuó de manera diligente y vulneró el artículo 57° de la Directiva de Reclamos, dado que una vez presentado el recurso de apelación por parte del usuario contra la Resolución N° TM-R-F-335200-2014, no cumplió con su obligación de elevar dicho recurso ante el TRASU en el plazo máximo de diez (10) días hábiles.

#### 10. Expediente N° 12732-2014/TRASU/ST-RA

| N° de Reclamo       | Fecha de reclamo | Resolución de primera instancia | Fecha de interposición del recurso de apelación | Plazo máximo para elevar al TRASU el recurso de apelación | Fecha de presentación por cargo del usuario |
|---------------------|------------------|---------------------------------|---|---|---|
| MLF-100-704769-2014 | 07.07.2014       | TM-N-F-704769-2014              | 21.07.2014                                      | 06.08.2014  | 18.08.2014                                  |

TELEFÓNICA en sus **Descargos 2** manifiesta lo siguiente:

- Mediante Reclamo N° MLF-100-704769-2014, de fecha 7 de julio de 2014, la empresa XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX interpuso un reclamo por concepto de Facturación (Cobro de Cargo Fijo) del Recibo N° 11038034, equivalente a la suma de S/ 76.60. Posteriormente, mediante Resolución N° TM-N-F-704769-2014 de fecha 09 de junio de 2014, se declaró infundado el reclamo.
- Con fecha 21 de julio de 2014, el usuario interpuso Recurso de Apelación contra la Resolución N° TM-N-F-704769- 2014.
- Con fecha 11 de septiembre de 2014, el TRASU notificó la Resolución N° 01, a través de la cual se declaró fundado el Recurso de Apelación interpuesto por el usuario.
- Solicita al TRASU tener en consideración que el 11 de setiembre de 2014, efectuó el ajuste del importe reclamado por S/. 76.60 mediante nota de crédito N° NT1 9797028; es decir, el mismo día de notificación de la Resolución N° 01.

Sobre el particular, se advierte que en efecto, el usuario con fecha 21 de julio de 2014 interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° TM-N-F-704769-2014 de fecha 09 de junio de 2014.

Al respecto, el artículo 42° de la Directiva de Reclamos señala que interpuesto el recurso de apelación, la empresa operadora contará con un plazo máximo de diez (10) días hábiles para elevarlo al TRASU, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente.

Por tanto, si el recurso de apelación fue presentado el 21 de julio de 2014, TELEFÓNICA tenía la obligación de elevar dicho recurso ante el Tribunal en el plazo máximo de diez (10) días hábiles; es decir, hasta el 6 de agosto de 2014.

En este caso, de acuerdo a lo establecido en el artículo 45° de la Directiva de Reclamos, con fecha 18 de agosto de 2014 el usuario presentó un escrito al OSIPTEL (folio 1 del Expediente N° 12732-2014/TRASU/ST-RA) adjuntando la copia del cargo de recepción de su recurso de apelación por parte de la empresa operadora y de la resolución impugnada, a fin de que sea resuelto por el TRASU. De esa manera, el OSIPTEL toma conocimiento que el usuario había ejercido su derecho a acudir a una segunda instancia para la solución de su reclamo.

31142

FORMULARIO DE RECURSO DE APELACIÓN

OSIPTEL  
AREQUIPA  
18 AGO 2014 @3f(4)

RECIBIDO

HORA: 11:29 PM

Datos del Usuario 12732-2014

|                                |            |
|--------------------------------|------------|
| Nombre del usuario             | [REDACTED] |
| Apellidos del usuario          | [REDACTED] |
| Tipo de documento de identidad | [REDACTED] |
| N° del documento de identidad  | [REDACTED] |
| Dirección                      | [REDACTED] |
| Distrito                       | [REDACTED] |

En caso el reclamo fuera presentado por un representante, completar los siguientes datos:

|                                |   |          |        |
|--------------------------------|---|----------|--------|
| Nombre del representante       | SABIDO GABRIEL  | OSIPTEL  | FOLIOS |
| Apellidos del representante    | ARELLANO NAVARRETE  | ST-TRASU | 1      |
| Tipo de documento de identidad | <input checked="" type="checkbox"/> DNI <input type="checkbox"/> CE |          |        |
| N° del documento de identidad  | 23695369  |          |        |

Adjuntar el documento que acredite la representación

OSIPTEL  
MESA DE PARTES T-030

18 AGO. 2014

RECIBIDO

18:00

Data del Recurso de Apelación

|  |                    |
|--|--------------------|
| Empresa                                      | MOVISTAR           |
| Servicio                                     | RPM                |
| N° del Servicio o del contrato de abonado    | [REDACTED]         |
| Código o N° del reclamo                      | MLF1604047692014   |
| Recurso de apelación contra la Resolución N° | TA-N-F-404769-2014 |
| Fecha de la Resolución                       | 07-07-2014         |
| Fecha de notificación de la Resolución       | 14-07-2014         |

Precisar las razones para la apelación. Asimismo, de ser el caso, indicar la documentación adicional que presenta.

DURANTE EL PERIODO FACTURADO NO TENIA SERVICIO NO PODIA REALIZAR LLAMADAS ESTABA SUSPENDIDO EL SERVICIO POR UNA BOCCA QUE TENIA DEL 11 DE ABRIL

Si el espacio no fue suficiente, puede adjuntar las hojas adicionales que requiera.

Por tanto, solicito elevar el presente recurso al TRASU.


Fecha: 21-07-2014

21 JUL. 2014

A continuación, la Secretaría verificó que a la fecha de presentación de la copia del recurso de apelación por parte de la usuaria; es decir, el día 18 de agosto de 2014, TELEFÓNICA no había elevado dicho recurso, razón por la cual abrió de oficio el Expediente N° 12732-2014/TRASU/ST-RA con la documentación alcanzada por el usuario.

De otro lado, si bien TELEFÓNICA en sus **Descargos 2** y **Descargos 3** solicita que el TRASU tome en consideración que realizó el ajuste total del importe reclamado por S/ 76.60 mediante nota de crédito ingresada el 11 de setiembre de 2014, cabe aclarar que dicha acción no enerva la obligación de elevar el recurso de apelación en el plazo establecido, dado que la norma no contiene disposición alguna en el sentido que algún acto posterior de la empresa operadora -aún cuando acoja el reclamo- la libere de dicha obligación.

Posteriormente, la empresa operadora en sus **Descargos 3** señala como nuevo argumento haber acreditado la subsanación de la conducta transgresora, dado que (i) TELEFÓNICA cesó el incumplimiento, puesto que con fecha 18 de agosto de 2014 elevó el recurso de apelación al TRASU y (ii) TELEFÓNICA corrigió la conducta en tanto no afectó el derecho a la doble instancia del usuario, puesto que cumplió con elevar el recurso. Asimismo, reitera lo señalado en sus **Descargos 2** respecto al ajuste de monto reclamado.

Al respecto, es importante señalar que la Secretaría por petición del usuario abrió de oficio el Expediente N° 12732-2014/TRASU/ST-RA a fin de que el TRASU resuelva su recurso de apelación sobre la base de la documentación alcanzada por el usuario.

En ese contexto, este Tribunal advierte que el mencionado expediente se abrió con los documentos alcanzados por el usuario (3 folios) y no obra ninguna carta mediante la cual TELEFÓNICA acredite que con fecha 18 de agosto de 2014 elevó al TRASU el recurso de apelación, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente organizado conforme a lo dispuesto en el artículo 53° de la Directiva de Reclamos.

De otro lado, este Tribunal aprecia que TELEFÓNICA no ha acreditado su afirmación en el sentido que con fecha 18 de agosto de 2014 elevó el recurso de apelación al TRASU. En consecuencia, se desestiman los argumentos planteados por la empresa operadora en sus **Descargos 3**.

Conforme al análisis realizado, los hechos constitutivos de la infracción, esto es, el incumplimiento por parte de TELEFÓNICA de elevar el recurso de apelación al TRASU en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, ha sido debidamente acreditado, dado que la empresa operadora actuó con falta de diligencia en el cumplimiento de una norma establecida en el procedimiento de reclamo.

Por tanto, TELEFÓNICA (antes Telefónica Móviles S.A.) no actuó de manera diligente y vulneró el artículo 57° de la Directiva de Reclamos, dado que una vez presentado el recurso de apelación por parte del usuario contra la Resolución N° TM-N-F-704769-2014, no cumplió con su obligación de elevar dicho recurso ante el TRASU en el plazo máximo de diez (10) días hábiles.

#### 11. Expediente N° 12733-2014/TRASU/ST-RA

| N° de Reclamo     | Fecha de reclamo | Resolución de primera instancia | Fecha de interposición del recurso de apelación | Plazo máximo para elevar al TRASU el recurso de apelación | Fecha de presentación por cargo del usuario |
|-------------------|------------------|---------------------------------|---|---|---|
| MVF-1-591034-2014 | 17.06.2014       | TM-R-F-591034-2014              | 16.07.2014                                      | 01.08.2014  | 15.08.2014                                  |

TELEFÓNICA en sus **Descargos 2** manifiesta lo siguiente:

- Mediante Reclamo N° MVF-1-591034-2014, de fecha 17 de junio de 2014, el usuario interpuso reclamo por concepto de Facturación (Cobro de Cargo Fijo) del Recibo N° 10112273, equivalente a la suma de S/. 54.89. Posteriormente, mediante Resolución N° TM-R-F-591034-2014 de fecha 20 de junio de 2014, se declaró Infundado el reclamo.
- Frente a ello, con fecha 16 de julio de 2014, el usuario interpuso Recurso de Apelación contra la Resolución N° TM-R-F-591034-2014.
- Con fecha 4 de septiembre de 2014, el TRASU notificó la Resolución N° 01, a través de la cual se declaró FUNDADO el Recurso de Apelación interpuesto por el usuario.
- Solicita al TRASU tener en consideración que el 10 de septiembre de 2014, la empresa operadora realizó el ajuste del importe S/. 54.89 mediante la Nota de Crédito N° NT1 9786567.

Sobre el particular, se advierte que en efecto, el usuario con fecha 16 de julio de 2014 interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° TM-R-F-591034-2014 de fecha 20 de junio de 2014.

Al respecto, el artículo 42° de la Directiva de Reclamos señala que interpuesto el recurso de apelación, la empresa operadora contará con un plazo máximo de diez (10) días hábiles para elevarlo al TRASU, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente.

Por tanto, si el recurso de apelación fue presentado el 16 de julio de 2014, TELEFÓNICA tenía la obligación de elevar dicho recurso ante el Tribunal en el plazo máximo de diez (10) días hábiles; es decir, hasta el 1 de agosto de 2014.

En este caso, de acuerdo a lo establecido en el artículo 45° de la Directiva de Reclamos, con fecha 15 de agosto de 2014 el usuario presentó un escrito al OSIPTEL (folio 1 del Expediente N° 12733-2014/TRASU/ST-RA) adjuntando la copia del cargo de recepción de su recurso de apelación por parte de la empresa operadora y de la resolución impugnada, a fin de que sea resuelto por el TRASU. De esa manera, el Regulador toma conocimiento que el usuario había ejercido su derecho a acudir a una segunda instancia para la atención de su reclamo.

**FORMULARIO DE RECURSO DE APELACIÓN**

**OSIPTEL**  
**MESA DE PARTES TRASU**  
**20 AGO. 2014**  
**RECIBIDO**

**Datos del Usuario**

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| Nombres                        |  |
| Apellidos                      |  |
| Tipo de documento de identidad |  |
| N° del documento de identidad  |  |
| Dirección                      |  |
| Distrito                       |  |

31149

En caso el reclamo fuera presentado por un representante, completar los siguientes datos:

|                                |     |    |  |  |  |
|--------------------------------|-----|----|--|--|--|
| Nombres                        |     |    |  |  |  |
| Apellidos                      |     |    |  |  |  |
| Tipo de documento de identidad | DNI | CE |  |  |  |
| N° del documento de identidad  |     |    |  |  |  |

Adjuntar el documento que acredite la representación

**Datos del Recurso de Apelación**

|  |                        |
|--|------------------------|
| Empresa                                      | Telefónica Móviles S.A |
| Servicio                                     | Telefonía Móvil        |
| N° del Servicio o del contrato de abonado    |                        |
| Código o N° del reclamo                      | TMVF-1-591034-2014     |
| Recurso de apelación contra la Resolución N° | TM-R-F-591034-2014     |
| Fecha de la Resolución                       | 20 de Junio del 2014   |
| Fecha de notificación de la Resolución       | 25 de Junio del 2014   |

Precisar las razones para la apelación. Asimismo, de ser el caso, indicar la documentación adicional que presenta.

Si bien es cierto, en la resolución de la EO se indica que el reporte "263231" que realizó fue declarado improcedente argumentando que el mismo día fueron solucionados los problemas de calidad de mi servicio, lo cual es falso ya que los problemas han venido persistiendo en el transcurso del mes. Es por ello, que interpuso mi reclamo de facturación por la mala calidad del servicio brindado. Ante ello, estoy en desacuerdo con la resolución de la EO, y solicito el ajuste de la facturación por los problemas de calidad que se están presentando con mi servicio. Cabe indicar que el reclamo lo interpuso de manera telefónica.

Si el espacio no fue suficiente, puede adjuntar las hojas adicionales que requiera.

Por tanto, solicito elevar el presente recurso al TRASU.



Fecha: 16-07-14.

**CISESA**  
**COMUNICACIONES SAC**  
**16 JUL 2014**  
**ATENCION PRESENCIAL**  
**RECIBIDO**

**OSIPTEL**  
**PIURA**  
**15 AGO 2014**  
**RECIBIDO**  
FIRMA: [Signature] HORA: 3:08 pm

A continuación, la Secretaría verificó que a la fecha de presentación de la copia del recurso de apelación por parte del usuario; es decir, el día 15 de agosto de 2014, TELEFÓNICA no había elevado dicho recurso, razón por la cual procedió a la apertura de oficio del Expediente N° 12733-2014/TRASU/ST-RA con la documentación alcanzada por el usuario.

De otro lado, si bien TELEFÓNICA en sus **Descargos 2** y **Descargos 3** solicita que el TRASU tome en consideración que realizó el ajuste total del importe reclamado por S/ 54.89 mediante nota de crédito ingresada el 10 de setiembre de 2014.

Posteriormente, la empresa operadora en sus **Descargos 3** señala como nuevo argumento haber acreditado la subsanación de la conducta transgresora, dado que (i) TELEFÓNICA cesó el incumplimiento, puesto que con fecha 15 de agosto de 2014 elevó el recurso de apelación al TRASU y (ii) TELEFÓNICA corrigió la conducta en tanto no afectó el derecho a la doble instancia del usuario, puesto que cumplió con elevar el recurso. Asimismo, reitera lo señalado en sus **Descargos 2** respecto al ajuste de monto reclamado.

Al respecto, es importante señalar que la Secretaría por petición del usuario abrió de oficio el Expediente N° 12733-2014/TRASU/ST-RA a fin de que el TRASU resuelva su recurso de apelación sobre la base de la documentación alcanzada por el usuario.

En ese contexto, este Tribunal advierte que el mencionado expediente se abrió con los documentos alcanzados por el usuario (3 folios) y no obra ninguna carta mediante la cual TELEFÓNICA acredite que

con fecha 15 de agosto de 2014 o antes elevó al TRASU el recurso de apelación, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente organizado conforme a lo dispuesto en el artículo 53° de la Directiva de Reclamos.

De otro lado, este Tribunal aprecia que TELEFÓNICA no ha acreditado su afirmación en el sentido que con fecha 15 de agosto de 2014 elevó el recurso de apelación al TRASU. En consecuencia, se desestiman los argumentos planteados por la empresa operadora en sus **Descargos 3**.

Conforme al análisis realizado, los hechos constitutivos de la infracción, esto es, el incumplimiento por parte de TELEFÓNICA de elevar el recurso de apelación al TRASU en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, ha sido debidamente acreditado, dado que la empresa operadora actuó con falta de diligencia en el cumplimiento de una norma establecida en el procedimiento de reclamo.

Por tanto, TELEFÓNICA (antes Telefónica Móviles S.A.) no actuó de manera diligente y vulneró el artículo 57° de la Directiva de Reclamos, dado que una vez presentado el recurso de apelación por parte del usuario contra la Resolución N° TM-R-F-591034-2014, no cumplió con su obligación de elevar dicho recurso ante el TRASU en el plazo máximo de diez (10) días hábiles.

## 12. Expediente N° 13012-2014/TRASU/ST-RA

| N° de Reclamo      | Fecha de reclamo | Resolución de primera instancia | Fecha de interposición del recurso de apelación | Plazo máximo para elevar al TRASU el recurso de apelación | Fecha de presentación por cargo del usuario |
|--------------------|------------------|---------------------------------|---|---|---|
| MVF-58-747905-2014 | 14.07.2014       | TM-R-F-747905-2014              | 05.08.2014                                      | 19.08.2014  | 22.08.2014                                  |

TELEFÓNICA en sus **Descargos 2** manifiesta lo siguiente:

- Mediante Reclamo N° MVF-58-747905-2014 de fecha 14 de julio de 2014, la usuaria interpuso un reclamo por concepto de Facturación (Cobro de Cargo Fijo) por un monto de S/. 44.90. Posteriormente, mediante resolución N° TM-R-F-747905-2014 de fecha 17 de julio de 2014, se declaró infundado el reclamo.
- Frente a ello, con fecha 5 de agosto de 2014, la usuaria interpuso Recurso de Apelación contra la Resolución N° TM-R-F-747905-2014.
- Con fecha 9 de septiembre de 2014, el TRASU notificó la Resolución N° 01, a través de la cual declaró fundado el Recurso de Apelación interpuesto por la usuaria.
- Solicita al TRASU tomar en cuenta que, con fecha 12 de septiembre de 2014, ajusto el total del importe reclamado S/. 44.90 mediante la Nota de Crédito N° NT1 9792805.

Sobre el particular, se advierte que en efecto, la usuaria con fecha 05 de agosto de 2014 interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° TM-R-F-747905-2014 de fecha 17 de julio de 2014. Al respecto, el artículo 42° de la Directiva de Reclamos señala que interpuesto el recurso de apelación, la empresa operadora contará con un plazo máximo de diez (10) días hábiles para elevarlo al TRASU, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente.

Por tanto, si el recurso de apelación fue presentado el 5 de agosto de 2014, TELEFÓNICA tenía la obligación de elevar dicho recurso ante el Tribunal en el plazo máximo de diez (10) días hábiles; es decir, hasta el 19 de agosto de 2014.

En este caso, de acuerdo a lo establecido en el artículo 45° de la Directiva de Reclamos, con fecha 22 de agosto de 2014 la usuaria presentó un escrito al OSIPTEL (folio 1 del Expediente N° 13012-2014/TRASU/ST-RA) adjuntando la copia del cargo de recepción de su recurso de apelación por parte de la empresa operadora y de la resolución impugnada. De esa manera, este Organismo toma conocimiento que la usuaria había ejercido su derecho a acudir a una segunda instancia para la atención de su reclamo.

13012-2014/RA      Solicito: Elevación de Oficio del Recurso de Apelación.

SRES. DE OSIPTEL - TRASU      31765

[REDACTED]; Visto que se ha cumplido el plazo de Ley y no habiendo sido Telefónica del Perú - Movistar, mi recurso de Apelación, realizado el día 05 de agosto de 2014. Solicito elevación de Oficio de Recurso de apelación.

Adjunto:

- 1- Formulario de Recurso de Apelación.
- 2- Formulario de Reclamo.
- 3- Recibo reclamado.
- 4- Respuesta de la Empresa operadora.

OSIPTEL MESA DE PARTES TRASU  
25 AGO. 2014  
RECIBIDO

OSIPTEL FOLIOS  
ST-TRASU 1

Lima, 22 de Agosto de 2014.

OSIPTEL Oficina LIMA SUR  
22 AGO. 2014  
RECIBIDO

[REDACTED]

OSIPTEL SERVICIO AL USUARIO  
25 AGO 2014  
RECIBIDO

A continuación, la Secretaría verificó que a la fecha de presentación de la copia del recurso de apelación por parte de la usuaria; es decir; el día 22 de agosto de 2014, TELEFÓNICA no había elevado dicho recurso, razón por la cual procedió a la apertura de oficio del Expediente N° 13012-2014/TRASU/ST-RA con la documentación alcanzada por la usuaria.

De otro lado, si bien TELEFÓNICA en sus **Descargos 2** y **Descargos 3** solicita que el TRASU tome en consideración que realizó el ajuste total del importe reclamado por S/ 44.90 mediante nota de crédito ingresada el 12 de setiembre de 2014, cabe aclarar que dicha acción no enerva la obligación de elevar el recurso de apelación en el plazo establecido, dado que la norma no contiene disposición alguna en el sentido que algún acto posterior de la empresa operadora -aún cuando acoja el reclamo- la libere de dicha obligación.

Posteriormente, la empresa operadora en sus **Descargos 3** señala como nuevo argumento haber acreditado la subsanación de la conducta transgresora, dado que (i) TELEFÓNICA cesó el incumplimiento, puesto que con fecha 22 de agosto de 2014 elevó el recurso de apelación al TRASU y (ii) TELEFÓNICA corrigió la conducta en tanto no afectó el derecho a la doble instancia del usuario, puesto que cumplió con elevar el recurso. Asimismo, reitera lo señalado en sus **Descargos 2** respecto al ajuste de monto reclamado.

Al respecto, es importante señalar que la Secretaría por petición de la usuaria abrió de oficio el Expediente N° 13012-2014/TRASU/ST-RA a fin de que el TRASU resuelva su recurso de apelación sobre la base de la documentación alcanzada por

En ese contexto, este Tribunal advierte que el mencionado expediente se abrió con los documentos alcanzados por la usuaria (6 folios) y no obra ninguna carta mediante la cual TELEFÓNICA acredite que

con fecha 22 de agosto de 2014 o antes elevó al TRASU el recurso de apelación, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente organizado conforme a lo dispuesto en el artículo 53° de la Directiva de Reclamos.

De otro lado, este Tribunal aprecia que TELEFÓNICA no ha acreditado su afirmación en el sentido que con fecha 22 de agosto de 2014 elevó el recurso de apelación al TRASU. En consecuencia, se desestiman los argumentos planteados por la empresa operadora en sus **Descargos 3**.

Conforme al análisis realizado, los hechos constitutivos de la infracción, esto es, el incumplimiento por parte de TELEFÓNICA de elevar el recurso de apelación al TRASU en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, ha sido debidamente acreditado, dado que la empresa operadora actuó con falta de diligencia en el cumplimiento de una norma establecida en el procedimiento de reclamo.

Por tanto, TELEFÓNICA (antes Telefónica Móviles S.A.) no actuó de manera diligente y vulneró el artículo 57° de la Directiva de Reclamos, dado que una vez presentado el recurso de apelación por parte de la usuaria contra la Resolución N° TM-R-F-747905-2014, no cumplió con su obligación de elevar dicho recurso ante el TRASU en el plazo máximo de diez (10) días hábiles.

### 13. Expediente N° 13015-2014/TRASU/ST-RA

| N° de Reclamo    | Fecha de reclamo | Resolución de primera instancia | Fecha de interposición del recurso de apelación | Plazo máximo para elevar al TRASU el recurso de apelación | Fecha de presentación por cargo del usuario |
|------------------|------------------|---------------------------------|---|---|---|
| MNC-64-5076-2014 | 14.04.2014       | TM-R-C-5076-2014                | 11.06.2014                                      | 25.06.2014  | 26.08.2014                                  |

TELEFÓNICA en sus **Descargos 2** manifiesta lo siguiente:

- Mediante Reclamo N° MNC-64-5076-2014 de fecha 14 de abril de 2014, el usuario interpuso reclamo por concepto de "Calidad e Idoneidad" en la prestación del servicio DUO Friend & Family. Posteriormente, mediante resolución N° TM-R-C-5076-2014 de fecha 28 de mayo de 2014, se declaró infundado el reclamo.
- Con fecha 11 de junio de 2014, el usuario interpuso Recurso de Apelación contra la Resolución N° TM-R-C-5076-2014.
- Con fecha 13 de octubre de 2014, el TRASU notificó la Resolución N° 01, mediante la cual declaró fundado el Recurso de Apelación interpuesto por el usuario.
- En aplicación del Silencio Administrativo Positivo, con fecha 28 de mayo de 2014 ajustó el monto de S/. 78.80; es decir, con anterioridad al plazo de diez (10) días hábiles para elevar el recurso de apelación y con fecha 19 de diciembre de 2014 realizó las pruebas de operatividad del servicio del usuario, lo cual fue informado al TRASU con fecha 14 de enero de 2015, mediante la Carta N° TM-S00231-2015-R. Agrega que con fecha 20 de enero de 2015 comunicó dicha información al usuario mediante la carta TM-R-C-5076-2014.
- No obstante, con fecha 28 de enero de 2015, mediante carta N° 105-2015/TRASU/E el TRASU solicitó nuevamente remitir un Informe de Operatividad; el cual fue remitido con fecha 17 de marzo de 2015, mediante Carta N° TM S01422-2015-R, informando que el servicio Dúo Friends & Family Bidireccional XXXXXX se encuentra debidamente afiliado a su sistema.

Sobre el particular, se advierte que en efecto, el usuario con fecha 11 de junio de 2014 interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° TM-R-C-5076-2014 de fecha 28 de mayo de 2014.

Al respecto, el artículo 42° de la Directiva de Reclamos señala que interpuesto el recurso de apelación, la empresa operadora contará con un plazo máximo de diez (10) días hábiles para elevarlo al TRASU, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente.

Por tanto, si el recurso de apelación fue presentado el 11 de junio de 2014, TELEFÓNICA tenía la obligación de elevar dicho recurso ante el Tribunal en el plazo máximo de diez (10) días hábiles; es decir, hasta el 25 de junio de 2014.

En este caso, de acuerdo a lo establecido en el artículo 45° de la Directiva de Reclamos, con fecha 26 de agosto de 2014 el usuario presentó un escrito al TRASU adjuntando la copia del cargo de recepción de su recurso de apelación por parte de la empresa operadora y de la resolución impugnada, a fin de que sea resuelto en segunda instancia.

Solicitud Apertura de Expediente POR CARGO de RECURSO de Apelación 3/897

SRS: 13015-2014-RA

TRASU - OSIPTEL

OSIPTEL CLIOS ST-TRASU

OSIPTEL MESA DE PARTES TRASU 26 AGO. 2014 RECIBIDO

[REDACTED]

ANTE Uds con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que habiendo transcurrido el plazo para la elevación de mi recurso de apelación al TRASU por parte de la Empresa Operadora y al no realizarlo, solicito Abante por cargo mi recurso de apelación presentado en la Empresa Operadora el día 11/06/2014.

Ruego a Uds acceder a mi solicitud por ser de Justicia

Sin Boya 26 Agosto 2014

[REDACTED]

OSIPTEL SERVICIO AL USUARIO 26 AGO 2014 RECIBIDO NORA: 10-46

A continuación, la Secretaría verificó que a la fecha de presentación de la copia del recurso de apelación por parte del usuario; es decir; el día 26 de agosto de 2014, TELEFÓNICA no había elevado dicho recurso, razón por la cual procedió a la apertura de oficio del Expediente N° 13015-2014/TRASU/ST-RA.

De otro lado, TELEFÓNICA en sus **Descargos 2** manifiesta que en aplicación del silencio administrativo positivo, con fecha 28 de mayo de 2014 ajustó el monto de S/. 78.80 y con fecha 19 de diciembre de 2014 se realizaron las pruebas de operatividad del servicio del usuario. Agrega que con fecha 20 de enero de 2015 comunicó dicha información al usuario mediante la carta TM-R-C-5076-2014.

Respecto a la aplicación del silencio administrativo al reclamo del usuario, resulta importante señalar que con fecha 3 de agosto de 2015, entró en vigencia la Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL, que aprueba el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Reglamento de Reclamos) que entre otros, mantiene la obligación de la empresa operadora de elevar el recurso de apelación al TRASU en un plazo establecido. Mediante el referido cuerpo normativo se derogó la Directiva de Reclamos.

Cabe resaltar que el Reglamento de Reclamos en su artículo 61° establece que presentado el recurso de apelación, la empresa operadora cuenta con un plazo de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación, para elevarlo al TRASU.

Posteriormente, con fecha 12 de noviembre de 2016 se modifica dicho Reglamento<sup>12</sup>, el cual en su artículo 34° establece lo siguiente:

**“Artículo 34.- Aplicación del silencio administrativo positivo**

*Será de aplicación el silencio administrativo positivo cuando habiendo transcurrido el plazo establecido en los artículos 36 y 54, la empresa operadora no hubiera emitido y/o notificado la resolución de primera instancia o no hubiere emitido pronunciamiento por algún extremo del reclamo.*

*Lo dispuesto en el párrafo anterior será de aplicación siempre que el reclamo haya sido interpuesto sin contravenir las disposiciones del presente Reglamento.*

*Cuando el usuario solicite que se declare que ha operado el silencio administrativo positivo y esta petición sea acogida por la empresa operadora, no será exigible a ésta última la obligación de elevar la queja ante el Tribunal.*

*Asimismo, en el caso de que la empresa operadora aplique el silencio administrativo positivo al reclamo presentado, no será exigible a ésta última la obligación de elevar el recurso de apelación ante el Tribunal.*

<sup>12</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 127-2016-CD/OSIPTEL.

*En ambos casos, la empresa operadora debe comunicar al usuario, a través de cualquier medio que permita dejar constancia de dicha comunicación, sobre la aplicación del silencio administrativo positivo". (Subrayado agregado)*

Por consiguiente, en el Reglamento de Reclamos, las empresas operadoras mantienen la obligación de elevar el recurso de apelación al TRASU en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación. Sin embargo, de acuerdo a la modificación del artículo 34º del Reglamento de Reclamos se exceptúa a las empresas operadoras de la obligación de elevar los recursos de apelación y quejas en los casos en que haya operado el silencio administrativo positivo al reclamo presentado. Adicionalmente, en la Exposición de Motivos de dicha norma se precisa que dicha excepción se aplicará siempre que las empresas operadoras reconozcan la aplicación del silencio y ello sea comunicado al usuario.

En efecto, cabe precisar que en el presente PAS se analiza una infracción administrativa cometida durante la vigencia Directiva de Reclamos, luego de lo cual, se produce una modificación normativa (Reglamento Reclamos) que establece una excepción a la obligación de elevar el recurso de apelación en el plazo establecido, razón por la cual corresponde analizar si resultaría aplicable el Principio de Retroactividad Benigna.

Al respecto, cabe referirse a lo dispuesto por el TUO de la LPAG en el numeral 5) del artículo 246º:

**“Artículo 246. Principios de la potestad sancionadora administrativa**

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

*(...)*

**5.- Irretroactividad.-** *Son aplicables las disposiciones sancionadoras vigentes en el momento de incurrir el administrado en la conducta a sancionar, salvo que las posteriores le sean más favorables. Las disposiciones sancionadoras producen efecto retroactivo en cuanto favorecen al presunto infractor o al infractor, tanto en lo referido a la tipificación de la infracción como a la sanción y a sus plazos de prescripción, incluso respecto de las sanciones en ejecución al entrar en vigor la nueva disposición.*

Del texto citado se observa que las normas sancionadoras a aplicarse a un caso particular deben ser aquellas que resulten vigentes al momento en que ocurren los hechos. No obstante, si luego de la comisión de un ilícito administrativo según la ley preexistente, se produce una modificación legislativa, y la nueva ley es más favorable para el administrado, se debe aplicar ésta al caso evaluado, aun cuando no haya estado vigente al momento de la comisión del hecho ilícito, o al momento de su calificación por la autoridad administrativa.

En el presente caso, se advierte que el reclamo del usuario por calidad e idoneidad del servicio fue presentado el 14 de abril de 2014, por tanto el plazo de trece (13) días hábiles para resolver y notificar venció el 6 de mayo de 2014. Por tanto, una vez vencido dicho plazo, resulta de aplicación el silencio administrativo positivo, tal como ha sido reconocido por TELEFÓNICA.

Por las consideraciones expuestas, se concluye que corresponde la aplicación del artículo 34º del Reglamento de Reclamos al presente caso, por ser más beneficioso en relación a la obligación establecida en el artículo 42º de la Directiva de Reclamos.

En ese sentido, corresponde dar por concluido este extremo del presente PAS.

#### 14. Expediente N° 13877-2014/TRASU/ST-RA

| N° de Reclamo      | Fecha de reclamo | Resolución de primera instancia | Fecha de interposición del recurso de apelación | Plazo máximo para elevar al TRASU el recurso de apelación | Fecha de presentación por cargo del usuario |
|--------------------|------------------|---------------------------------|---|---|---|
| MLF-21-497613-2014 | 23.05.2014       | TM-R-F-497613-2014              | 08.07.2014                                      | 22.07.2014  | 17.09.2014                                  |

TELEFÓNICA en sus **Descargos 2** manifiesta lo siguiente:

- Mediante Reclamo N° MLF-21-497613-2014, de 23 de mayo 2014, el usuario interpuso reclamo por concepto de "Facturación" del servicio Roaming internacional, por un monto ascendente a S/. 501.64. Posteriormente, mediante resolución N° TM-R-F-497613-2014 de fecha 26 de junio de 2014, se declaró infundado el reclamo.
- Frente a ello, con fecha 8 de julio de 2014, el usuario interpuso Recurso de Apelación contra la Resolución N° TM-R-F-497613-2014.
- Solicita tener en consideración que con fecha 26 de junio de 2014, realizo el ajuste de S/. 515.12 mediante la Nota de Crédito N° NT1 9626539 y con fecha 10 de septiembre de 2014, ajustó el importe de S/. 2060.44 mediante la Nota de Crédito N° NT1 9786843.
- Con fecha 1 de octubre de 2014, el TRASU notificó la Resolución N° 01, en la cual se declaró fundado el Recurso de Apelación interpuesto por el usuario.

Sobre el particular, se advierte que en efecto, el usuario con fecha 8 de julio de 2014 interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° TM-R-F-497613-2014 de fecha 26 de junio de 2014.

Al respecto, el artículo 42° de la Directiva de Reclamos señala que interpuesto el recurso de apelación, la empresa operadora contará con un plazo máximo de diez (10) días hábiles para elevarlo al TRASU, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente.

Por tanto, si el recurso de apelación fue presentado el 08 de julio de 2014, TELEFÓNICA tenía la obligación de elevar dicho recurso ante el Tribunal en el plazo máximo de diez (10) días hábiles; es decir, hasta el 22 de julio de 2014.

En este caso, de acuerdo a lo establecido en el artículo 45° de la Directiva de Reclamos, con fecha 17 de setiembre de 2014 la usuaria presentó un escrito al OSIPTEL (folio 1 del Expediente N° 13877-2014/TRASU/ST-RA) adjuntando la copia del cargo de recepción de su recurso de apelación por parte de la empresa operadora y de la resolución impugnada. De esa manera, el OSIPTEL toma conocimiento que la usuaria había ejercido su derecho a acudir a una segunda instancia para la atención de su reclamo.

13877-2014-RA

Sees. OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS  
ST-TRASU 34167

un expediente por cargo pedido a que  
 de empresa TELEFONICA MOVILES, MOVISTAR  
 he incumplido con elevar el recurso de  
 apelación presentado el 08 de Julio de 2014  
 a la Resolución TM-R-F- 497613-2014.

OSIPTEL  
MESA DE PARTES TRASU  
18 SET. 2014  
RECIBIDO

*Quilena*

LIMA, 16 DE SETIEMBRE, 2014

OSIPTEL  
SERVICIO AL USUARIO  
17 SEP 2014  
RECIBIDO  
HORA: 4:10

A continuación, la Secretaría verificó que a la fecha de presentación de la copia del recurso de apelación por parte de la usuaria; es decir, el día 17 de setiembre de 2014, TELEFÓNICA no había elevado dicho recurso, razón por la cual procedió a abrir de oficio el Expediente N° 13877-2014/TRASU/ST-RA con la documentación alcanzada por el usuario.

De otro lado, si bien TELEFÓNICA en sus **Descargos 2** y **Descargos 3** solicita que el TRASU tome en consideración que realizó un primer ajuste por S/ 515.12 con fecha 26 de junio de 2014<sup>13</sup> y que con fecha 10 de setiembre de 2014 ajustó el importe de S/ 2060.44, cabe aclarar que dichas acciones no enervan la obligación de elevar el recurso de apelación en el plazo establecido, dado que la norma no contiene disposición alguna en el sentido que algún acto posterior de la empresa operadora -aún cuando acoja el reclamo- la libere de dicha obligación.

Posteriormente, la empresa operadora en sus **Descargos 3** señala como nuevo argumento haber acreditado la subsanación de la conducta transgresora, dado que (i) TELEFÓNICA cesó el incumplimiento, puesto que con fecha 17 de setiembre de 2014 elevó el recurso de apelación al TRASU y (ii) TELEFÓNICA corrigió la conducta en tanto no afectó el derecho a la doble instancia del usuario, puesto que cumplió con elevar el recurso.

<sup>13</sup> A fojas 6 del Expediente N° 13877-2014/TRASU/ST-RA se verifica que en la Resolución N° TM-R-497613-2014 emitida el 26 de junio de 2014, el monto reclamado ascendía a S/ 2,575.56.

Al respecto, es importante señalar que la Secretaría por petición del usuario abrió de oficio el Expediente N° 13877-2014/TRASU/ST-RA a fin de que el TRASU resuelva su recurso de apelación sobre la base de la documentación alcanzada por el usuario.

En ese contexto, este Tribunal advierte que el mencionado expediente se abrió con los documentos alcanzados por el usuario (8 folios) y no obra ninguna carta mediante la cual TELEFÓNICA acredite que con fecha 17 de setiembre de 2014 elevó al TRASU el recurso de apelación, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente organizado conforme a lo dispuesto en el artículo 53° de la Directiva de Reclamos.

De otro lado, este Tribunal aprecia que TELEFÓNICA no ha acreditado su afirmación en el sentido que con fecha 17 de setiembre de 2014 elevó el recurso de apelación al TRASU. En consecuencia, se desestiman los argumentos planteados por la empresa operadora en sus **Descargos 3**.

Conforme al análisis realizado, los hechos constitutivos de la infracción, esto es, el incumplimiento por parte de TELEFÓNICA de elevar el recurso de apelación al TRASU en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, ha sido debidamente acreditado, dado que la empresa operadora actuó con falta de diligencia en el cumplimiento de una norma establecida en el procedimiento de reclamo.

Por tanto, TELEFÓNICA (antes Telefónica Móviles S.A.) no actuó de manera diligente y vulneró el artículo 57° de la Directiva de Reclamos, dado que una vez presentado el recurso de apelación por parte del usuario contra la Resolución N° TM-R-F-497613-2014, no cumplió con su obligación de elevar dicho recurso ante el TRASU en el plazo máximo de diez (10) días hábiles.

### 1.3 La decisión de imponer una sanción generaría una transgresión a lo dispuesto por el Principio de Tipicidad

En sus **Descargos 2**, TELEFÓNICA señala que a partir de una interpretación integral de los artículos 42° y 57°<sup>14</sup> de la Directiva de Reclamos, así como su Exposición de Motivos, se advierte que el tipo infractor sanciona exclusivamente aquellas conductas en las que concurren los siguientes factores de manera conjunta: (i) La empresa operadora no cumpla con elevar el Recurso de Apelación en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados desde la fecha de su interposición; y, que (ii) La empresa operadora no cumpla con satisfacer la pretensión planteada por el usuario, a través de la conciliación, transacción, allanamiento u otras posibilidades de conclusión del procedimiento administrativo (dentro las cuales, se encuentra la sustracción de la materia).

Sobre el particular, cabe precisar que el Principio de Tipicidad exige que la ley defina con claridad las conductas que considera como falta y, por tanto, no sea posible atribuir a los agentes alguna infracción que no coincida con el supuesto de hecho previsto en la norma. En virtud de ello, tampoco es posible incorporar supuestos de hechos distintos a los previstos en el tipo infractor.

Es así que el presente PAS, se inició por la presunta infracción de TELEFÓNICA tipificada en el artículo 57 de la Directiva de Reclamos, el cual establece lo siguiente:

**“Artículo 57.- Infracciones graves**

*Constituyen infracciones graves, los incumplimientos por parte de la empresa operadora de cualquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: 8, 9, 10, 19, 21, 26, 27 29, 32, 38, 42 (primer párrafo), y 50.”*

En efecto, el artículo 42° de la misma norma, dispone lo siguiente:

**“Artículo 42.- Remisión del recurso de apelación al TRASU**

*Interpuesto el recurso de apelación, la empresa operadora contará con un plazo máximo de diez (10) días hábiles para elevarlo al TRASU, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente, organizado formalmente conforme a lo dispuesto en el artículo 53.”*

En tal sentido, de la lectura de la norma citada, se advierte, que al contrario de lo argumentado por TELEFÓNICA para que se configure la infracción por el incumplimiento del artículo 42° de la Directiva de Reclamos, sólo es necesario que concurren los siguientes hechos:

- i) Que en un procedimiento de reclamo, el usuario haya interpuesto recurso de apelación contra la resuelto por la empresa operadora.
- ii) Que la empresa operadora no haya elevado el recurso de apelación ante el TRASU en el plazo de diez (10) días hábiles contados desde la interposición de dicho recurso, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente.

Al respecto, si bien TELEFÓNICA considera que para que se configure la infracción por el incumplimiento del artículo 42° de la Directiva de Reclamos es necesario que (i) la empresa operadora no cumpla con elevar el Recurso de Apelación en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados desde la fecha de su interposición; y, que (ii) la empresa operadora no cumpla con satisfacer la pretensión planteada por el usuario, se debe advertir que el supuesto de hecho (ii); es decir que la empresa operadora no cumpla con satisfacer la pretensión del usuario; no se encuentra expresamente contemplado en el tipo legal, dado que este se encuentra referido a que una vez interpuesto el recurso de apelación, la empresa operadora cuenta con un plazo máximo de diez (10) días hábiles para elevarlo al TRASU.

<sup>14</sup> **“Artículo 57.- Infracciones graves**

*Constituyen infracciones graves, los incumplimientos por parte de la empresa operadora de cualquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: 8, 9, 10, 19, 21, 26, 27 29, 32, 38, 42 (primer párrafo), y 50.”*

Por tanto, se concluye que el inicio del presente PAS no ha vulnerado el Principio de Tipicidad.

#### 1.4 Sobre la aplicación del Principio de Causalidad y Razonabilidad

TELEFÓNICA sostiene que la imputación de la infracción vulnera el Principio de Causalidad, toda vez que cumplió con satisfacer las pretensiones reclamadas en los catorce (14) procedimientos, dentro del plazo máximo que le reconoce el primer párrafo del artículo 42º de la Directiva de Reclamos; por lo que se advertiría la inexistencia de una relación causal directa entre TELEFÓNICA y la conducta infractora, más aun cuando la empresa actuó sin imputársele a título de dolo o culpa el incumplimiento de lo previsto en el artículo 57º de la mencionada norma.

Asimismo, la empresa operadora señala en sus descargos que en aplicación del Principio de Razonabilidad descrito en el numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG la administración al momento de establecer la sanción debe efectuar una apreciación razonable de los hechos en cada caso concreto y no limitarse a realizar un razonamiento mecánico de la aplicación de la norma. De igual modo, deberá guiarse dentro de los límites de sus funciones, manteniendo una adecuada proporción entre los fines públicos a tutelarse y los medios a emplear, con el objetivo de responder a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido, considerándose la gravedad del daño y el perjuicio económico causado, circunstancias atenuantes y agravantes, a fin de evitar un exceso de punición.

Con relación a la alegada vulneración del Principio de Causalidad, se advierte que TELEFONICA tiene responsabilidad por el incumplimiento del artículo 42º de la Directiva de Reclamos en la medida que una vez interpuesto el recurso de apelación en los trece (13) casos determinados en la parte II del presente Informe, no cumplió con elevarlos al TRASU en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, lo que demuestra su falta de diligencia y cumplimiento, configurándose el nexo entre la conducta de TELEFONICA y la infracción cometida.

En este sentido, no se advierte una vulneración al Principio de Causalidad, en la medida que correspondía a TELEFÓNICA elevar los recursos de apelación presentados por los usuarios en los trece (13) expedientes analizados.

Asimismo, la empresa operadora señala que debe considerarse que, en cada uno de los casos que se le imputa, ha buscado satisfacer las pretensiones planteadas por los usuarios con anterioridad a la fecha máxima para elevar dichos recursos al TRASU o con anterioridad a la notificación de las resoluciones del TRASU. En virtud a ello, en caso de que se considere que su representada incurrió en infracción, solicita se considere la concurrencia de circunstancias atenuantes.

Sobre el particular, cabe hacer referencia a lo dispuesto por el artículo 246º del TUO de la LPAG, en virtud del cual la Administración debe prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción, debiendo considerarse, a efectos de la graduación, criterios como la gravedad del daño al interés público, probabilidad de detección de la infracción el perjuicio económico causado, la repetición y/o continuidad en la comisión de infracción, las circunstancias de la comisión de la infracción, el beneficio ilegalmente obtenido, y la existencia o no de intencionalidad por parte del infractor.

En el presente caso, se ha acreditado de manera clara e indubitable la infracción tipificada en el artículo 57º de la Directiva de Reclamos por el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 42º de la referida norma.

De otro lado, con relación al supuesto de exceso de punición por parte del OSIPTEL, es preciso tener en cuenta que el ejercicio de la potestad sancionadora y la correspondiente imposición de una sanción administrativa, se justifican y constituyen el medio viable e idóneo para desincentivar la comisión de la infracción, en tanto se busca una finalidad preventiva y represiva, a fin de que la empresa adopte mayor diligencia en el cumplimiento de sus obligaciones.

En efecto, cabe señalar que el incumplimiento de elevar el recurso de apelación dentro del plazo otorgado por la norma reviste gran importancia porque no solo se trata de la inobservancia de una norma de aplicación general, sino porque incide directamente en el derecho de los usuarios a la pluralidad de instancia y obtener una solución justa y razonable.

De conformidad con los fundamentos expuestos, el inicio de un PAS por la comisión de la infracción prevista en el artículo 57º de la Directiva de Reclamos, se encuentra plenamente justificado, en virtud a que con ello se busca reprimir la conducta infractora, además busca que TELEFÓNICA adopte la diligencia debida para evitar futuros incumplimientos de su deber.

Por lo expuesto, se desestiman los argumentos planteados por la empresa operadora en este extremo.

#### 1.5 Aplicación del eximente de responsabilidad del artículo 255º del TUO de la LPAG

Es pertinente indicar que mediante Decreto Legislativo N° 1272 publicado el 21 de diciembre de 2016 en el Diario Oficial El Peruano, se modificó la LPAG, incorporándose una relación de eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones administrativas que es necesario analizarlas. Posteriormente, con fecha 20 de marzo de 2017 se ha publicado el TUO de la LPAG, en el cual el artículo 255º señala lo siguiente:

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

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

(...)

f) La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de imputación de cargos a la que se refiere el inciso 3) del artículo 235.

(...)

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

- a) Si iniciado un procedimiento administrativo sancionador el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito.  
En los casos en que la sanción aplicable sea una multa esta se reduce hasta un monto no menor de la mitad de su importe.
- b) (...)"

Por tanto, el artículo 255º del TUO de la LPAG establece los supuestos de eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones de la siguiente manera:

- i) **Eximente de responsabilidad:** La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de cargos.
- ii) **Atenuante de responsabilidad:** Si iniciado un procedimiento administrativo sancionador, el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito. En este supuesto, si la sanción es una multa, se reducirá hasta un monto no menor a la mitad de su importe.

Al respecto, se debe tener en cuenta que el Consejo Directivo del OSIPTEL, a través de la Resolución N° 005-2017-CD/OSIPTEL emitida el 5 de enero de 2017, estableció los criterios que deberán tomarse en cuenta a efectos de determinar la aplicación del artículo 255º del TUO de la LPAG, referido al eximente de responsabilidad de la empresa operadora y a la aplicación de la condición atenuante:

- Para eximir de responsabilidad a la empresa operadora, la subsanación no debe ser entendida únicamente como una adecuación de la conducta a lo establecido en la norma, sino a la corrección de los efectos derivados de la conducta infractora. Asimismo, se indica que para ser valiosa la subsanación debe ser realizada sin instigación de la autoridad y debe ser oportuna.

En la Resolución N° 005-2017-CD/OSIPTEL del Consejo Directivo se señala:

*“Ahora bien, la Real Academia de la Lengua Española, señala que “subsanar” significa **reparar o remediar un efecto, o resarcir un daño**. La misma connotación se encuentra en los diccionarios jurídicos, respecto al término “Subsanable”, es aquello **susceptible de convalidación, enmienda o arreglo**.”*

- Para la aplicación de la condición atenuante, cuando el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito, una vez iniciado el PAS; a efectos de determinar la reducción de la multa, deberán tomarse en cuenta:
  - i) La oportunidad de la presentación del reconocimiento de la responsabilidad;
  - ii) Las acciones adoptadas en virtud al reconocimiento de la responsabilidad (cese de la conducta infractora, reversión de los efectos derivados de la infracción, y adopción de medidas destinadas a evitar la comisión de la misma infracción); y
  - iii) La medida en que aporta información relevante a la autoridad.

En atención a lo expuesto, en el presente PAS corresponde analizar si efectivamente se cumplen los requisitos para la aplicación de un eximente o un atenuante de responsabilidad.

**i) Respecto a los eximentes de responsabilidad administrativa**

En el presente PAS no se ha producido el cese de la conducta infractora, dado que TELEFÓNICA no cumplió con lo dispuesto en el artículo 42º de la Directiva de Reclamos que establece su obligación de elevar los recursos de apelación en el plazo máximo de diez (10) días hábiles respecto a los trece (13) expedientes analizados y en los cuales se ha concluido que se ha producido la infracción al artículo 57º de la Directiva de Reclamos.

En efecto, en el artículo 42º de la Directiva de Reclamos se prevé que el conocimiento de la segunda instancia a través de la elevación del recurso de apelación por parte de las empresas operadoras constituye una garantía de justicia administrativa.

En ese sentido, este Tribunal aprecia que no corresponde exonerar de responsabilidad a TELEFÓNICA.

**ii) Respecto a los atenuantes de responsabilidad administrativa**

En este caso, no se advierte un reconocimiento expreso de su responsabilidad por parte de TELEFÓNICA. En efecto, dicha empresa ha sustentado su defensa en la sustracción de la materia, el allanamiento, pero en ningún reconocimiento; por lo que, no se encuentra inmersa en la condición atenuante de responsabilidad.

**1.6 Sobre la aplicación del criterio utilizado en la Resolución N° 003-2017-GG/OSIPTEL emitida por la Gerencia General**

TELEFÓNICA manifiesta que en los expedientes materia del PAS cumplió con las solicitudes de los usuarios y no los perjudicó y que en el caso de la Resolución N° 003-2017-GG/OSIPTEL se ha considerado que la demora en la entrega de información no supone un hecho sancionable y se archivó el PAS, razón por la cual solicita se aplique el mismo criterio al presente caso, en cumplimiento del principio de predictibilidad.

Sobre el particular, este Tribunal aprecia que la mencionada Resolución fue emitida por la Gerencia General del OSIPTEL en el PAS contra la empresa Directv S.R.L por infracción al artículo 7º del RFIS por no remitir

en plazo información requerida por el OSIPTEL; sin embargo, en el presente caso se trata de hechos distintos, dado que TELEFÓNICA incumplió con su obligación de elevar los recursos de apelación de trece (13) usuarios en el plazo establecido, lo que ha producido un grave daño puesto que tuvieron que recurrir a este Organismo a través de la presentación de sus escritos solicitando abrir de oficio expedientes apelación a fin de buscar la atención de sus reclamos.

En tal sentido, se concluye que la referida Resolución no guarda relación alguna con la materia controvertida en el presente PAS. Sin perjuicio de ello, cabe señalar que los criterios aplicados por la Gerencia General no son vinculantes para este Colegiado.

Por tanto, corresponde desvirtuar los argumentos de TELEFÓNICA en este extremo.

### 1.7 Respetto a la solicitud de informe oral

Sobre el particular, este Tribunal considera que los hechos imputados por la Secretaría mediante carta N° C.00022-TRASU/C.PAS/2016 notificada el 19 de setiembre de 2016, así como los argumentos y los medios probatorios presentados por TELEFÓNICA, obran en pleno alcance de este Colegiado para su análisis y valoración. En este sentido, el TRASU aprecia que existe claridad en la imputación de cargos realizada mediante la citada carta. Adicionalmente, este Colegiado aprecia que cuenta con los suficientes elementos probatorios para resolver con plena convicción sobre el presente PAS, en base a la documentación que obra en el expediente y los argumentos planteados por la empresa operadora.

En consecuencia, se deniega el pedido de uso de la palabra formulado por TELEFÓNICA.

## III. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

A fin de determinar la graduación de la sanción a imponer por la infracción, se debe tomar en cuenta los criterios establecidos en el artículo 30° de la LDFF, así como el Principio de Razonabilidad, recogido en el numeral 1.4 del artículo IV del TUO de la LPAG, según el cual las decisiones de la autoridad administrativa, cuando imponen sanciones a los administrados, deben adoptarse 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.

Con relación a este principio, en el numeral 3 del artículo 246° del TUO de la LPAG se establece que 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; asimismo, que las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al cumplimiento calificado como infracción y que la determinación de la sanción debe considerar criterios como la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido, la probabilidad de detección de la infracción, el perjuicio económico causado, la reincidencia en la comisión de la infracción, las circunstancias de la comisión de la infracción, el beneficio ilegalmente obtenido y la existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

Así, se procede al siguiente análisis:

### a) Naturaleza y gravedad de la infracción, daño al interés público y/o bien jurídico protegido

Sobre el particular, de conformidad con lo señalado en el artículo 57° de la Directiva de Reclamos, TELEFÓNICA habría incurrido en una infracción grave, respecto de la cual, de acuerdo a lo establecido por el artículo 25° de la LDFF, correspondería la aplicación de una multa, entre cincuenta y un (51) y ciento cincuenta (150) UIT.

En ese sentido, la gravedad del daño se encuentra representado por la vulneración al derecho del usuario a una revisión oportuna de su caso en segunda instancia, viéndose en la necesidad de presentar por sí mismo la copia de cargo del recurso de apelación ante el OSIPTEL; incurriendo en gastos de tiempo y dinero.

### b) Probabilidad de detección de la infracción:

Teniendo en cuenta la naturaleza de la infracción, la probabilidad de detección es baja, puesto que en el presente caso fue necesario que los usuarios recurran a OSIPTEL a fin de solicitar se abra el expediente de apelación por sí mismos, de manera que, la Secretaría identificó los casos en los que la empresa operadora no cumplió con elevar el referido recurso impugnatorio, por lo que el órgano instructor evaluó el caso y determinó el inicio del PAS. En tal sentido, corresponde considerar este criterio como un agravante de la conducta de la infractora.

### c) Perjuicio económico causado:

El cálculo del perjuicio económico considera que la acción infractora genera en cada uno de los agentes que conforman el espacio regulatorio como son los abonados o usuarios, las empresas y el Estado.

En el caso concreto, existió un perjuicio económico directo en el usuario, puesto que tuvo que incurrir en costos de tiempo y dinero para poder hacer valer su derecho, recurriendo al TRASU para obtener la atención a su reclamo.

### d) Reincidencia, repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción

En el presente caso, no se ha configurado la reincidencia, repetición y/o continuidad en cuanto a la vulneración de la norma por parte de TELEFÓNICA

### e) Circunstancias de la comisión de la infracción y comportamiento posterior del sancionado

En el PAS se ha advertido que TELEFÓNICA no actuó con la diligencia requerida para cumplir oportunamente con el deber de elevar el recurso de apelación dentro de los diez (10) días hábiles al TRASU.

En efecto, en la evaluación del caso analizado en el presente PAS ha quedado demostrado plenamente la comisión de la infracción.

A continuación, se indican los trece (13) casos respecto de los cuales se determinó que la empresa operadora no cumplió con elevar el recurso de apelación en el plazo previsto en la norma.

Cuadro N° 03

| N° | Expediente             | Fecha de interposición del recurso de apelación | Plazo máximo para elevar al TRASU el recurso de apelación | Fecha de presentación por cargo del usuario |
|----|------------------------|---|---|---|
| 1  | 09951-2014/TRASU/ST-RA | 19.05.2014                                      | 02.06.2014  | 05.06.2014                                  |
| 2  | 10454-2014/TRASU/ST-RA | 04.06.2014                                      | 18.06.2014  | 19.06.2014                                  |
| 3  | 10455-2014/TRASU/ST-RA | 26.05.2014                                      | 09.06.2014  | 16.06.2014                                  |
| 4  | 10543-2014/TRASU/ST-RA | 23.04.2014                                      | 08.05.2014  | 19.06.2014                                  |
| 5  | 10852-2014/TRASU/ST-RA | 02.06.2014                                      | 16.06.2014  | 18.06.2014                                  |
| 6  | 10854-2014/TRASU/ST-RA | 04.04.2014                                      | 22.04.2014  | 23.06.2014                                  |
| 7  | 11371-2014/TRASU/ST-RA | 02.05.2014                                      | 16.05.2014  | 14.07.2014                                  |
| 8  | 11793-2014/TRASU/ST-RA | 08.07.2014                                      | 22.07.2014  | 23.07.2014                                  |
| 9  | 12475-2014/TRASU/ST-RA | 21.05.2014                                      | 04.06.2014  | 13.08.2014                                  |
| 10 | 12732-2014/TRASU/ST-RA | 21.07.2014                                      | 06.08.2014  | 18.08.2014                                  |
| 11 | 12733-2014/TRASU/ST-RA | 16.07.2014                                      | 01.08.2014  | 15.08.2014                                  |
| 12 | 13012-2014/TRASU/ST-RA | 05.08.2014                                      | 19.08.2014  | 22.08.2014                                  |
| 13 | 13877-2014/TRASU/ST-RA | 08.07.2014                                      | 22.07.2014  | 17.09.2014                                  |

**f) Beneficio obtenido por la comisión de la infracción**

En el presente caso si bien es cierto, no existen mayores elementos objetivos que permitan determinar la magnitud del beneficio obtenido por la comisión de la infracción; debe indicarse que éste se encuentra representado por los costos involucrados en las acciones que debió realizar TELEFÓNICA para elevar dentro del plazo los recursos de apelación presentados por los usuarios.

En efecto, siempre existirá una reducción en el costo de cumplimiento por parte de la empresa que no cumple su deber de acatar las disposiciones emitidas, frente aquellas empresas que son respetuosas de la normativa expedida por el OSIPTEL.

**g) Existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor**

En este criterio se deberá verificar si se pone de manifiesto la voluntad de TELEFÓNICA en cometer la infracción, o si, por el contrario, su comportamiento, pese a haber incurrido en la infracción, pone en evidencia que no tuvo por finalidad incumplir la normativa.

En el presente procedimiento, no es necesario demostrar la intencionalidad de la comisión de la infracción, pudiéndose advertir únicamente, la falta de diligencia por parte de TELEFÓNICA para cumplir en el plazo establecido con elevar al TRASU los recursos de apelación presentados por los usuarios.

Por tanto, no se ha evidenciado la existencia de intencionalidad en la comisión de la infracción.

**h) Capacidad económica del sancionado**

El artículo 25° de la Ley de Facultades del OSIPTEL señala que las multas que se establezcan no podrán exceder el 10% de los ingresos brutos del infractor percibidos durante el ejercicio anterior al acto de supervisión. En el presente caso, el incumplimiento del artículo 57° de la Directiva de Reclamos, se efectuó en el año 2014, razón por la cual la multa a imponerse a TELEFÓNICA no podrá exceder del 10% de los ingresos brutos obtenidos en el año 2013.

Teniendo en cuenta lo mencionado y en atención a los criterios de graduación establecidos por el TUO de la LPAG, así como por la Ley de Facultades del OSIPTEL, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios:

**HA RESUELTO:**

1. Denegar la solicitud de Informe Oral presentado por **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A. (antes TELEFÓNICA MÓVILES S.A.)**, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.
2. **MULTAR** a la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A. (antes TELEFÓNICA MÓVILES S.A.)** con una multa de **cincuenta y un (51) UIT**, por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 57° de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

**Con la intervención de los señores Vocales de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios**

**IGNACIO BASOMBRÍO ZENDER**

**CARLOS SILVA CÁRDENAS.**