

responsabilidad del órgano resolutorio convocar o denegar la misma, determinándose previamente si correspondía o no dicho derecho.

Al respecto, resulta pertinente lo establecido por el Tribunal Constitucional en la Sentencia expedida en el Expediente N° 03075-2006-PA/TC, en el sentido que:

*“Aunque tampoco, y desde luego, no se está diciendo que todo informe oral tenga que ser obligatorio por el solo hecho de solicitarse, estima este Tribunal que la única manera de considerar compatible con la Constitución el susodicho precepto, es concibiéndolo como una norma proscriptora de la arbitrariedad. Ello, por de pronto, supone que la sola invocación al análisis de lo actuado y a la materia en discusión no puede ser suficiente argumento para denegar la solicitud de informe oral, no solo porque no es eso lo que dice exactamente la norma en cuestión (que se refiere únicamente a la importancia y trascendencia del caso), sino porque no existe forma de acreditar si, en efecto, se ha analizado adecuadamente lo actuado y si la materia en debate justifica o no dicha denegatoria.”*

Ahora bien, en el presente caso, se verifica que durante el transcurso del procedimiento, TELEFÓNICA ha tenido la oportunidad de exponer sus argumentos y plantear su posición; además de habersele otorgado el uso de la palabra, con respecto al mismo tema, con fecha 7 de noviembre de 2017.

Por tanto, toda vez que TELEFÓNICA pudo ejercer plenamente su derecho a exponer las razones que fundamentan sus argumentos y, además que, con el Recurso de Reconsideración respecto del cual solicitaba hacer el uso de la palabra no adjuntó nueva prueba, este Consejo considera que la denegatoria del uso de la palabra, no vulnera el Principio al Debido Procedimiento.

En este punto, corresponde dejar constancia que con fecha 4 de setiembre de 2018 se realizó la audiencia de Informe Oral, en el cual TELEFÓNICA trasladó en forma directa y gráfica, a este Consejo, los alcances de su posición.

Adicionalmente, este Consejo Directivo hace suyos los fundamentos y conclusiones expuestos en el Informe N° 00225-GAL/2018 de 10 de setiembre de 2018, emitido por la Gerencia de Asesoría Legal, el cual –conforme al numeral 6.2 del artículo 6° de la LPAG- constituye parte integrante de la presente Resolución y de su motivación.

En aplicación de las funciones previstas en el literal b) del artículo 75° del Reglamento General del OSIPTEL, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo del OSIPTEL en su Sesión N° 683.

SE RESUELVE:

**Artículo 1°.-** Declarar INFUNDADO el Recurso de Apelación interpuesto por TELEFONICA DEL PERU S.A.A. contra la Resolución N° 4 emitida con fecha 17 de julio de 2018 en el Expediente N° 005-2016/TRASU/ST-PAS (acumulado); y, en consecuencia, CONFIRMAR la multa establecida por noventa y nueve punto sesenta (99.60) UIT, impuesta por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 13° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, al haber incumplido con lo dispuesto en cuarenta y dos (42) resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios; de conformidad con los fundamentos expuestos en la presente Resolución.

**Artículo 2°.-** Declarar que la presente Resolución agota la vía administrativa, no procediendo ningún recurso en esta vía.

**Artículo 3°.-** Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para i) la notificación de la presente Resolución a la empresa Telefónica del Perú S.A.A., en conjunto con el Informe N° 00225-GAL/2018, ii) la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial “El Peruano”, iii) la publicación de la presente Resolución en la página web institucional del OSIPTEL, en conjunto con el Informe N° 00225-GAL/2018 y las Resoluciones del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios Nos. 3 y 4 emitidas en el Expediente N°

00005-2016/TRASU/ST-PAS (acumulado) y iv) poner en conocimiento de la Gerencia de Administración y Finanzas la presente resolución, para los fines respectivos.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ  
Presidente del Consejo Directivo

1697543-1

**Confirman multa impuesta a América Móvil Perú S.A.C. por infracción grave tipificada en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones**

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO  
N° 214-2018-CD/OSIPTEL**

Lima, 21 de setiembre de 2018

EXPEDIENTE N° :	001-2017-TRASU/ST-PAS (acumulado)
MATERIA :	Recurso de Apelación contra la Resolución N° 4
ADMINISTRADO :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.

VISTOS:

(i) El Recurso de Apelación interpuesto por la empresa AMERICA MOVIL PERU S.A.C. (en adelante, AMERICA MOVIL) contra la Resolución N° 4 emitida por el Tribunal de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, TRASU), que declaró infundado el Recurso de Reconsideración presentado y confirmó la sanción impuesta, al no haber cumplido con lo dispuesto en resoluciones emitidas por el TRASU; de acuerdo a lo siguiente:

Conducta	Tipificación	Sanción
No haber cumplido con lo resuelto por el TRASU en 15 casos, correspondientes a:  • 10 casos, derivados de denuncias presentadas por usuarios entre enero y mayo 2016 (Exp. N° 001-2017/TRASU/ST-PAS)  • 5 casos, derivados de la evaluación semestral del cumplimiento de resoluciones emitidas en el periodo setiembre 2015 a febrero 2016. (Exp. N° 010-2017/TRASU/ST-PAS)	Artículo 13 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones - RFIS¹  Infracción Grave	Multa 150 UIT²

(ii) El Informe N° 00230-GAL/2018 del 14 de setiembre de 2018, de la Gerencia de Asesoría Legal, que adjunta el proyecto de Resolución del Consejo Directivo que resuelve el Recurso de Apelación; y,

(iii) El Expediente N° 001-2017/TRASU/ST-PAS (acumulado).

CONSIDERANDO:

**I. ANTECEDENTES**

1.1. Expediente N° 001-2017/TRASU/ST-PAS³, correspondiente a la evaluación de las denuncias presentadas por usuarios durante el periodo de enero

1 Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL.  
2 Se determinó una multa base de 80 UIT y se aplicó el agravante por reincidencia.  
3 Expedientes acumulados N° 001-2017/TRASU/ST-PAS, N° 002-2017/TRASU/ST-PAS y N°003-2017/TRASU/ST-PAS

a mayo 2016. Se detectaron veintiún (21) casos de incumplimiento de las resoluciones emitidas por el TRASU, motivando el inicio de un Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS), contra AMERICA MOVIL por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 13 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones (en adelante, RFIS); imponiéndole una sanción de ciento cuarenta (140) UIT, por el incumplimiento de diez (10) resoluciones emitidas por el TRASU.

1.2. Expediente N° 010-2017/TRASU/ST-PAS, correspondiente a la evaluación de una muestra de las resoluciones emitidas por el TRASU a favor del usuario desde setiembre 2015 a febrero 2016; detectando treinta y cinco (35) casos de incumplimiento que motivaron el inicio de un PAS contra AMERICA MOVIL, por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 13 del RFIS, imponiéndole una sanción de ciento veinte (120) UIT, por el incumplimiento de cinco (5) resoluciones emitidas por el TRASU.

1.3. Con fechas 29 de enero de 2017 y 9 de enero de 2018, AMERICA MOVIL, presentó recursos de apelación en cada uno de los expedientes antes citados.

1.4. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 79-2018-CD/OSIPTEL, se resolvió acumular el expediente N° 010-2017/TRASU/PAS/ST-PAS al expediente N° 001-2017/TRASU/ST-PAS; declarando fundado en parte el recurso de apelación, revocando las sanciones impuestas y disponiendo que la Primera Instancia determine el monto de la multa que correspondía imponer de manera acumulada.

1.5. Mediante Resolución N° 3 del 22 de mayo de 2018, la Sala Colegiada Transitoria del TRASU, dando cumplimiento a lo resuelto por el Consejo Directivo, resolvió sancionar a AMERICA MOVIL con una multa de ciento cincuenta (150) UIT, por el incumplimiento de las resoluciones emitidas por dicho tribunal que fueron materia de los PAS tramitados en los expedientes acumulados.

1.6. Con fecha 13 de junio de 2018, AMERICA MOVIL presentó Recurso de Reconsideración, el mismo que fue declarado infundado mediante resolución N° 4 del TRASU, notificada a la empresa operadora el 18 de julio de 2018.

1.7. Con fecha 9 de agosto de 2018, AMERICA MOVIL presentó Recurso de Apelación, solicitando se revoque la resolución apelada y se deje sin efecto la multa impuesta.

## II. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA

De conformidad con el artículo 27 del RFIS, y los artículos 216 y 218 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), corresponde admitir y dar trámite al Recurso de Apelación interpuesto por AMERICA MOVIL, al cumplirse los requisitos de admisibilidad y procedencia contenidos en las citadas disposiciones.

### III. ANALISIS DEL RECURSO DE APELACIÓN

En su Recurso de Apelación, AMERICA MOVIL solicita se revoque la resolución apelada y se deje sin efecto la multa impuesta; argumentando lo siguiente:

#### 3.1. Vulneración al Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad, en el análisis de los criterios de graduación de la multa base.

AMERICA MOVIL, sostiene que la multa base (80 UIT), habría sido determinada considerando circunstancias y factores sin probanza, incurriéndose en un exceso de punición; solicitando un nuevo análisis de los criterios de graduación de la sanción, de acuerdo a lo siguiente:

##### (i) Beneficio ilícito – costo evitado:

La empresa operadora sostiene que no existe costo evitado de su parte y que habría actuado de manera diligente, desplegando esfuerzos para poder contactarse con los reclamantes y cumplir con lo resuelto por el TRASU.

Sobre el particular, se evidencia que las acciones a las que hace referencia la empresa operadora fueron desplegadas con posterioridad al plazo que contaba para acreditar el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el TRASU a favor de los usuarios y que, además, estas acciones no fueron las suficientes para dar cumplimiento a las resoluciones. Por tanto, se verifica la existencia de un costo evitado por la empresa operadora para cumplir oportunamente con lo dispuesto por el Tribunal; por ejemplo, en la omisión de acciones destinadas a lograr una comunicación efectiva con el usuario a fin de coordinar pruebas en conjunto que verifiquen la operatividad del servicio y/o en el desarrollo de un sistema de monitoreo, supervisión o seguimiento del cumplimiento oportuno de las resoluciones emitidas por el TRASU a favor de los usuarios.

Respecto a la ausencia de intencionalidad en incumplir lo dispuesto por el TRASU, que alega la apelante, es importante recordar que de acuerdo al Principio de Culpabilidad<sup>4</sup>, la atribución de responsabilidad requiere que la infracción sea exigible al administrado a título de dolo o culpa; por tanto la falta de intencionalidad del infractor no lo exonera de su responsabilidad.

##### (ii) Probabilidad de Detección:

AMERICA MOVIL, señala que se habría omitido señalar el tipo de calificación que le correspondería a la probabilidad de detección de la infracción y sostiene que, en este caso, correspondería asignar una alta probabilidad de detección; atendiendo a que los incumplimientos han sido detectados como parte de una labor prevista en los artículos 82 y 83 del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Reclamos)<sup>5</sup>.

Sobre el particular, es pertinente recordar que este criterio se vincula a la posibilidad de que el infractor sea descubierto por la autoridad y tiene la finalidad de compensar la dificultad que enfrenta la autoridad para detectar la totalidad de las infracciones. De allí que la sanción resulte inversamente proporcional a la probabilidad de detección.

En este caso, los incumplimientos han sido detectados a través de dos mecanismos:

- La evaluación de las denuncias sobre incumplimientos de resoluciones del TRASU, presentadas por usuarios durante el período enero a mayo 2016, en cumplimiento del artículo 83 del Reglamento de Reclamos<sup>6</sup> (Expediente N° 001-2017/TRASU/ST-PAS); y,

- La evaluación del cumplimiento de una muestra aleatoria de las resoluciones emitidas por el TRASU durante el semestre setiembre 2015 a febrero 2016, de acuerdo al artículo 82 del Reglamento de Reclamos<sup>7</sup> (Expediente N° 010-2017/TRASU/ST-PAS).

Contrario a lo que señala la empresa operadora, la probabilidad de detección no tiene vinculación necesariamente a si los casos han sido evaluados a

<sup>4</sup> TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General Artículo 246.- Principios de la potestad sancionadora administrativa La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

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

<sup>5</sup> Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL  
<sup>6</sup> Artículo 83.- Evaluación individual del cumplimiento de resoluciones De oficio y/o a solicitud y/o denuncia de un usuario, la Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal evaluará el cumplimiento de una resolución emitida por la empresa operadora o por el TRASU

<sup>7</sup> Artículo 82.- Evaluación muestral del cumplimiento de resoluciones La Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal evaluará de oficio, con periodicidad semestral y a través de una muestra aleatoria representativa determinada por el OSIPTEL, la totalidad de expedientes de apelación y queja que hayan sido declarados fundados durante el semestre anterior a la fecha de evaluación.

mérito de una obligación impuesta legalmente o a la frecuencia con la que estas actividades se realicen; sino a la posibilidad objetiva que en dicha evaluación la autoridad pueda verificar o no el 100% del universo de casos<sup>8</sup>.

En el caso de la evaluación de las denuncias presentadas por los usuarios, existe una mayor probabilidad de detectar infracciones respecto de los casos denunciados; no obstante, en la medida que no todos los usuarios afectados con incumplimiento de las resoluciones emitidas a su favor presentan denuncias ante el TRASU, la probabilidad de evaluar el 100% del cumplimiento de las resoluciones, será menor.<sup>9</sup>

En el caso de la evaluación que se realiza en virtud del artículo 82 del Reglamento de Reclamos, ésta se realiza sobre una muestra aleatoria del total de resoluciones emitidas en el semestre a favor del usuario, cuyo tamaño varía entre el cinco y el seis por ciento del universo de casos. En este escenario, la conducta infractora tiene una menor probabilidad de ser detectada<sup>10</sup>.

Considerando que el presente expediente comprende incumplimientos detectados bajo dos mecanismos distintos, ninguno de los cuales permite la evaluación del cumplimiento de la totalidad de las resoluciones emitidas por el TRASU a favor de los usuarios; correspondería asignar una menor probabilidad de detección de las infracciones en su conjunto. Bajo este criterio podría haberse determinado incluso una multa base mayor; no obstante, en atención al principio que impide una reforma en peor, correspondería mantener la sanción impuesta.

**(iii) Gravedad del daño:**

La empresa operadora sostiene que se habría considerado la materia reclamada como un criterio agravante alternativo y no previsto en el RFIS o en el TUO de la LPAG, para determinar la gravedad del daño.

De la revisión de las resoluciones emitidas por el TRASU, se advierte que la Primera Instancia, habría considerado que la afectación trascendía a los casos puntuales que comprendía el PAS y se extendía a los usuarios del servicio que son afectados por problemas similares. En esa línea, el TRASU consideró como factor de medición de la afectación, el grado de incidencia de la materia reclamada; es decir, si los casos se referían o no a una materia con mayor nivel de reclamos, relacionándolo a una mayor o menor de afectación de usuarios.

Sobre la gravedad del daño, la empresa operadora sostiene que correspondería asignarle un nivel bajo a este criterio, en la medida que la materia reclamada (calidad e idoneidad del servicio) requiere desplegar más acciones y recursos de su parte con la finalidad de supervisar los inconvenientes reclamados por los usuarios. En contrario a lo señalado por la empresa operadora, se considera que el incumplimiento de resoluciones que disponen dar solución a los problemas de usuarios a través de acciones directas por parte de las operadoras, genera un mayor daño, en la medida que la postergación de estas acciones deviene en irreversible el daño causado al usuario.

**(iv) Perjuicio económico causado:**

La empresa operadora, argumenta que para determinar la multa se habría sustentado un perjuicio económico directo en los usuarios, bajo suposiciones respecto a costos de tiempo y dinero para denunciar el incumplimiento de las resoluciones y pérdida de oportunidades de negocio y comunicación oportuna de los usuarios; las cuales serían presunciones que no pueden ser utilizados para determinar una sanción.

Al respecto, se considera relevante para la determinación de la sanción, el perjuicio económico causado a los usuarios que, pese a recurrir a las instancias respectivas y obtener un fallo a su favor, no obtiene la solución definitiva a su reclamo y por el contrario se ve perjudicado teniendo que acudir al regulador para hacer valer sus derechos.

Adicionalmente, el perjuicio se incrementa tratándose de reclamos por calidad del servicio, en función al mayor costo que debe asumir el usuario para el desarrollo de sus actividades habituales; sea en términos de oportunidades de negocio o de comunicaciones oportunas, que pueden involucrar una diversidad de temas incluyendo de salud, educación, trabajo, entre otras. Estas situaciones reales y tangibles, conforme se puede verificar en alguno de los casos que forman parte del expediente sancionador, merecen ser ponderadas dentro de este criterio a efectos de determinar la sanción a imponer.

Por tanto, la sanción es congruente con lo establecido en el Principio de Razonabilidad regulado en el numeral 1.4 del artículo IV del TUO de la LPAG<sup>11</sup>, según el cual las decisiones de la autoridad administrativa cuando califiquen infracciones e impongan sanciones, 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.

Del mismo modo, el Principio de Razonabilidad, al que se refiere el numeral 3 del artículo 246 del TUO de la LPAG, establece que las autoridades deben prever que la comisión de la conducta infractora sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas. Asimismo, señala que las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los criterios de graduación que allí se establecen.

Revisados los argumentos planteados por la empresa operadora sobre una supuesta vulneración al Principio de Razonabilidad en la determinación de la multa base, que asciende a ochenta (80) UIT (debajo del límite máximo para la infracción grave, que es 150 UIT); es posible verificar que la sanción impuesta por el TRASU, ha sido determinada considerando los criterios de graduación establecidos en el artículo 246 del TUO de la LPAG, correspondiendo desestimar los argumentos planteados al respecto.

**3.2. Vulneración a los Principios del Debido Procedimiento y Predictibilidad, con relación a la reincidencia como un factor agravante.**

AMERICA MOVIL sostiene que no resulta aplicable la reincidencia como criterio agravante, considerando que el antecedente utilizado (Expediente N° 0003-214/TRASU/ST-PAS) fue tramitado en el marco de la Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL, que aprobó la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones; mientras que

<sup>8</sup> Tratándose de infracciones por incumplimiento de lo dispuesto en las Resoluciones emitidas por el TRASU a favor de los usuarios, el universo de casos estará dado por el total de las resoluciones emitidas en un determinado período a favor de los usuarios.

<sup>9</sup> En tal sentido, no se comparte lo indicado por el Tribunal respecto a la probabilidad de detección en el caso de las denuncias, aludido en el numeral 29 de la Resolución N° 4 del TRASU.

<sup>10</sup> Según la Ficha Técnica muestral proporcionada por la STTRASU correspondiente al expediente N° 010-2017-TRASU/ST-PAS, el universo considerado fue de 5,917 expedientes y el tamaño de la muestra que fue evaluada fue de 361 expedientes.

<sup>11</sup> Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo

(...)

1.4. Principio de razonabilidad.- Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida 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.

los casos que sustentan la sanción impuesta se han tramitado bajo las normas contenidas en el Reglamento de Reclamos, vigente desde el 3 de agosto de 2015.

Alega, que la nueva normativa modificó el procedimiento de atención de reclamos, generando una mayor carga procedimental, y mayores dificultades para dar cumplimiento a las resoluciones del TRASU.

De acuerdo con lo establecido en el literal e) del artículo 246 en el TUO de la LPAG, la reincidencia se configura por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.

La infracción materia del presente expediente y del expediente N°00003-2014/TRASU/ST-PAS está referida al incumplimiento de resoluciones del TRASU, tipificado en el artículo 13 del RFIS<sup>12</sup>, el cual se ha mantenido inalterable desde su aprobación a través de la Resolución de Consejo Directivo N°087-2013-CD/OSIPTEL. Por tanto, se verifica que la infracción sancionada en el expediente N°00003-2014/TRASU/ST-PAS y la sancionada en el presente expediente, se produjeron durante la vigencia de la misma norma. En tal sentido, se comparte el criterio del TRASU al considerar aplicable el agravante por reincidencia, el cual se ajusta al Principio de Legalidad.

Adicionalmente, es importante agregar que, sin perjuicio de la norma procedimental vigente al momento de emitirse las resoluciones del TRASU, la consecuencia de incumplimiento de dichas resoluciones fue previsible para la empresa operadora al cometer la infracción sancionada con expediente N° 00003-2014/TRASU/ST-PAS y la sancionada con el presente expediente. De allí que el criterio de la primera instancia, al sustentar la aplicación de la reincidencia, se ajuste al Principio de Predictibilidad.

Cabe señalar que, de acuerdo a lo señalado en el artículo 18 del RFIS<sup>13</sup>, la reincidencia es considerada como factor agravante de responsabilidad y se aplica incrementando la multa en un cien por ciento.

En este caso, habiéndose determinado una multa base de ochenta (80) UIT, correspondía –aplicando el agravante por reincidencia– imponer una multa de ciento sesenta (160) UIT; sin embargo se estableció en ciento cincuenta (150) UIT, considerando el límite máximo establecido para la imposición de sanciones por infracciones graves, en el artículo 25° de la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones.

**3.3. Vulneración a los Principios de Legalidad y Debido Procedimiento; con relación a las pruebas presentadas en su recurso de reconsideración.**

AMERICA MOVIL, sostiene que se le habría rechazado las pruebas ofrecidas en su recurso de reconsideración bajo la premisa que no se tratarían de nuevas pruebas; sostiene que no existiría referencia ni distinción normativa respecto al tipo de prueba requerida, y que el Tribunal habría creado nuevos criterios para la valoración de las pruebas que presentan en vía de reconsideración; lo que implica un exceso en la literalidad de la norma, vulnerándose los principios de legalidad y debido procedimiento.

Al respeto, es menester recordar que el recurso de reconsideración se fundamenta en que permite a la misma autoridad revisar nuevamente su pronunciamiento; siendo así, la nueva prueba deberá justificar la revisión del análisis ya realizado.

Al emitir la resolución apelada, la Primera Instancia, admitió las pruebas presentadas por la empresa operadora en su Recurso de Reconsideración y sustentó la valoración de cada una de ellas, analizando si ameritaba variar su pronunciamiento. En este caso, las pruebas aportadas no fueron rechazadas por la primera instancia, fueron valoradas y dicha valoración fue debidamente motivada. Por tanto, no se advierte afectación alguna al Principio de Legalidad y Debido Procedimiento.

De lo expuesto, se advierte que la Primera Instancia estableció la sanción teniendo en consideración los

criterios de graduación establecidos en el numeral 3 del artículo 246 del TUO de la LPAG y dentro de los márgenes previstos para una infracción calificada como grave, esto es, sesenta (80) UIT, como multa base; y, asimismo, sustentó correctamente que se había configurado reincidencia en la comisión de la infracción por lo que la multa fue establecida en ciento cincuenta (150)UIT, atendiendo al límite máximo establecido para imponer sanciones por infracciones calificadas como graves.

Adicionalmente, este Consejo Directivo hace suyos los fundamentos y conclusiones expuestos en el Informe N° 00230-GAL/2018 del 14 de setiembre de 2018, emitido por la Gerencia de Asesoría Legal, el cual –conforme al numeral 6.2 del artículo 6 del TUO de la LPAG– constituye parte integrante de la presente Resolución y, por tanto, de su motivación.

En aplicación de las funciones previstas en el literal b) del artículo 75 del Reglamento General del OSIPTEL, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo del OSIPTEL en su Sesión N° 683.

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.-** Declarar INFUNDADO el Recurso de Apelación presentado por AMERICA MOVIL PERU S.A.C., contra la Resolución N° 4 emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios –TRASU en el Expediente N° 001-2017/TRASU/ST-PAS (acumulado) y, en consecuencia, CONFIRMAR la sanción de multa de ciento cincuenta (150) UIT, impuesta por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 13° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones - RFIS.

**Artículo 2°.-** Declarar que la presente resolución agota la vía administrativa, no procediendo ningún recurso en esta vía.

**Artículo 3°.-** Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para:

- i) Notificar la presente Resolución a la empresa apelante en conjunto con el Informe N° 000230-GAL/2018;
- ii) Publicar la presente resolución en el Diario Oficial El Peruano;
- iii) Publicar la presente resolución en la página web institucional del OSIPTEL: [www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe), en conjunto con el Informe N° 00230-GAL/2018 y las Resoluciones N° 3 y 4 emitidas por el TRASU en el Expediente N° 001-2017/TRASU/ST-PAS (acumulado); y;
- iv) Poner en conocimiento de la presente resolución a la Gerencia de Administración y Finanzas del OSIPTEL para los fines respectivos.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ  
Presidente del Consejo Directivo

<sup>12</sup> Artículo 13.- Incumplimiento de Resoluciones del TRASU  
Constituye infracción grave el incumplimiento por parte de la Empresa Operadora de las resoluciones emitidas por el TRASU en ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios, salvo que dicho Tribunal señale en las mismas una calificación diferente.

<sup>13</sup> Artículo 18.- Graduación de las Sanciones y Beneficio por Pronto Pago  
(...)  
ii) Son considerados factores agravantes de responsabilidad los siguientes:  
a) Reincidencia  
Se considera reincidencia en la comisión de una misma infracción siempre que exista resolución anterior que, en vía administrativa, hubiere quedado firme o haya causado estado; y, que la infracción reiterada se haya cometido en el plazo de un (1) año desde la fecha en que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción; en cuyo caso el OSIPTEL incrementará la multa en un cien por ciento (100%).  
(...)