

ORGANISMOS REGULADORES

**ORGANISMO SUPERVISOR DE
LA INVERSION PRIVADA EN
TELECOMUNICACIONES**

Confirman multa impuesta a Telefónica del Perú S.A.A. por infracción grave tipificada en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
N° 213-2018-CD/OSIPTEL**

Lima, 21 de setiembre de 2018

EXPEDIENTE N°	: 005-2016/TRASU/ST-PAS (acumulado)
MATERIA	: Recurso de Apelación interpuesto contra la Resolución N° 4 emitida en el Expediente N° 005-2016/TRASU/ST-PAS
ADMINISTRADO	: TELEFONICA DEL PERÚ S.A.A.

VISTOS:

(i) El Recurso de Apelación interpuesto por la empresa **TELEFONICA DEL PERU S.A.A.** (en adelante, TELEFÓNICA) contra la Resolución N° 4 de fecha 17 de julio de 2018, emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), que declaró infundado el Recurso de Reconsideración interpuesto contra la Resolución N° 3 de fecha 22 de mayo de 2018, mediante la cual se le sancionó con una multa de noventa y nueve punto sesenta (99.60) UIT, por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 13° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones⁽¹⁾ (en adelante, RFIS), por el incumplimiento de cuarenta y dos (42) resoluciones emitidas por el referido Tribunal en el procedimiento de reclamos de usuarios.

(ii) El Informe N° 00225-GAL/2018 del 10 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° 005-2016/TRASU/ST-PAS (acumulado).

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1.1. Expediente N° 005-2016/TRASU/ST-PAS (acumulado)

1.1.1. Mediante Resolución N° 1 notificada el 10 de noviembre de 2017, el TRASU determinó que TELEFÓNICA incurrió en la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 13° del RFIS, al haberse determinado que incumplió lo dispuesto en once (11) Resoluciones emitidas por dicho Tribunal, imponiendo una multa de sesenta (60) UIT.

1.1.2. El 4 de diciembre de 2017, TELEFÓNICA interpuso Recurso de Reconsideración contra la Resolución N° 1; el que se declaró infundado a través de la Resolución N° 2 notificada el 19 de enero de 2018.

1.1.3. Con fecha 9 de febrero de 2018, TELEFÓNICA interpuso Recurso de Apelación contra la Resolución N° 2 emitida por el TRASU.

1.2. Expediente N° 009-2017/TRASU/ST-PAS

1.2.1. Mediante Resolución N° 1 notificada el 10 de noviembre de 2017, el TRASU determinó que

TELEFÓNICA incurrió en la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 13° del RFIS, al haberse determinado que incumplió lo dispuesto en treinta y un (31) Resoluciones emitidas por dicho Tribunal imponiendo una multa de cien (100) UIT.

1.2.2. El 4 de diciembre de 2017, TELEFÓNICA interpuso Recurso de Reconsideración contra la Resolución N° 1; el cual se declaró infundado por el TRASU, con Resolución N° 2 notificada el 18 de enero de 2018.

1.2.3. Con fecha 8 de febrero de 2018, TELEFÓNICA interpuso Recurso de Apelación contra la Resolución N° 2 emitida por el TRASU.

1.3. Expedientes N° 005-2016/TRASU/ST-PAS y N° 009-2017/TRASU/ST-PAS

1.3.1. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 078-2018-CD/OSIPTEL notificada el 28 de marzo de 2018, el Consejo Directivo resolvió:

- Acumular el Expediente N° 009-2017/TRASU/ST-PAS al de N° 005-2016/TRASU/ST-PAS.
- Declarar FUNDADO EN PARTE los citados Recursos de Apelación, y en consecuencia:

i) CONFIRMAR la responsabilidad administrativa de TELEFÓNICA por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 13° del RFIS, al haberse determinado que incumplió lo dispuesto en cuarenta y dos (42) Resoluciones emitidas por el TRASU.

ii) REVOCAR el monto de las multas impuestas en las Resoluciones N° 1 emitidas en los Expedientes N° 005-2016/TRASU/ST-PAS y N° 009-2017/TRASU/ST-PAS.

iii) Retrotraer los PAS a efectos de que la Primera Instancia evalúe y determine el monto de la multa que corresponda imponer, de manera acumulada.

1.3.2. En cumplimiento de lo dispuesto por la referida Resolución, a través de Resolución N° 3, el TRASU resolvió imponer a TELEFÓNICA una multa de noventa y nueve punto sesenta (99.60) UIT, por el incumplimiento de cuarenta y dos (42) resoluciones emitidas por el TRASU, lo cual está tipificado como infracción grave en el artículo 13 del RFIS.

1.3.3. Con fecha 13 de junio de 2018, TELEFÓNICA interpuso Recurso de Reconsideración contra la Resolución N° 3; el cual fue declarado infundado por el TRASU a través de Resolución N° 4 (en adelante, la Resolución Impugnada). Asimismo, denegó el pedido de Informe Oral que había realizado con el mismo.

1.3.4. Con fecha 10 de agosto de 2018, a través de comunicación N° TDP-2607-AG-ADR-18, TELEFÓNICA interpuso Recurso de Apelación contra la Resolución Impugnada y solicitó audiencia de Informe Oral.

1.3.5. El 4 de setiembre de 2018 se llevó a cabo la audiencia de Informe Oral solicitada por TELEFÓNICA.

II. VERIFICACION DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA:

De conformidad con el artículo 27° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones⁽²⁾ y los artículos 216° y 218° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS (en adelante, la LPAG), corresponde admitir y dar trámite al Recurso de Apelación interpuesto por la RECURRENTE, al cumplirse los requisitos de admisibilidad y procedencia contenidos en las citadas disposiciones.

III. FUNDAMENTOS DEL RECURSO DE APELACION:

Los argumentos por los que la RECURRENTE impugna la Resolución son:

⁽¹⁾ Aprobado por Resolución N° 087-2013-CDE/OSIPTEL y sus modificatorias.
⁽²⁾ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL y modificatoria.

- 3.1. Supuesta vulneración al Principio de Tipicidad
- 3.2. Supuesta vulneración al Principio de Debida Motivación
- 3.3. Indebida apreciación de los Medios Probatorios presentados
- 3.4. Condicionamientos para la aplicación de eximente de responsabilidad
- 3.5. Supuesta inadecuada valoración de los elementos de graduación de la multa
- 3.6. Posibilidad de imponer Medida Correctiva
- 3.7. Supuesta vulneración del Derecho al Debido Procedimiento

IV. ANALISIS:

Respecto a lo argumentado por TELEFÓNICA corresponde considerar lo siguiente:

4.1. Cuestión Previa

Tal como se advierte en los antecedentes, en el presente caso, el Consejo Directivo, a través de la Resolución N° 078-2018-CD/OSIPTTEL confirmó la responsabilidad de TELEFÓNICA por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13° del RFIS, al haberse determinado que incumplió lo ordenado por el TRASU en cuarenta y dos (42) Resoluciones emitidas durante la tramitación de procedimientos de reclamos de usuarios.

Ahora bien, en tanto que el Consejo Directivo determinó acumular los Expedientes N° 005-2016/TRASU/ST-PAS y N° 009-2017/TRASU/ST-PAS, revocó las dos (2) multas impuestas por el TRASU en dichos expedientes, a efecto de que el TRASU realice la gradación de la multa a ser impuesta por la totalidad de las cuarenta y dos (42) Resoluciones incumplidas.

Es en esa línea de acción, que mediante Resolución N° 3, el TRASU estableció una única multa ascendente a noventa y nueve punto sesenta (99.60) UIT, por el incumplimiento de las cuarenta y dos (42) resoluciones emitidas.

A partir de lo expuesto, se colige con claridad que a través de la Resolución N° 078-2018-CD/OSIPTTEL se determinó la existencia de responsabilidad de TELEFÓNICA por la comisión de la infracción al artículo 13 del RFIS, quedando agotada la vía administrativa respecto a este extremo.

De forma tal que, la materia objeto de tratamiento en la Resolución N° 3 y, por ende, en la Resolución Impugnada -que declara infundado el Recurso de Reconsideración en su contra-, es la nueva determinación de la multa; y por tanto, TELEFÓNICA no podría cuestionar un aspecto distinto, tal como fue señalado en la Resolución de Consejo Directivo N° 78-2018-CD/OSIPTTEL.

Teniendo en cuenta ello, de la revisión de los argumentos presentados por TELEFÓNICA, resulta evidente que algunos pretenden cuestionar la responsabilidad de la comisión de la infracción; razón por la cual, conforme con lo anteriormente expuesto, a este Consejo Directivo corresponde pronunciarse, únicamente, por los argumentos que cuestionan la determinación la multa impuesta.

4.2. Sobre la supuesta inadecuada valoración de los elementos para la graduación de la multa

TELEFÓNICA precisa que el TRASU no habría realizado un ejercicio razonado para graduar la multa impuesta, y que no se habrían fundamentado los criterios adoptados para su cálculo. En ese sentido, cuestiona los siguientes aspectos:

- Si bien se indica que el beneficio ilícito estaría sustentado por el costo evitado por las empresas operadoras para dar cumplimiento a las Resoluciones, TELEFÓNICA no habría obtenido beneficio alguno, en tanto, realizó acciones para alcanzar una adecuada atención.
- No se habría precisado si la probabilidad de detección es alta o baja.
- En la valoración de la gravedad del daño, si bien ha sido valorada en atención a la afectación de la función de

resolución de reclamos y poner en juego la credibilidad de la institución; no se habría considerado los remedios que ofrece el ordenamiento jurídico.

- No se ha señalado en cuánto asciende el perjuicio económico causado.

Al respecto, cabe resaltar que, ante la comisión de una infracción grave –artículo 13 de RFIS-, conforme con el artículo 25 de la Ley N° 2336, Ley de Desarrollo, Facultades y Funciones del OSIPTTEL (en adelante, LDFF), corresponde imponer una multa entre cincuenta y un (51) y ciento cincuenta (150) UIT.

Ahora bien, en virtud al cuestionamiento de TELEFÓNICA, corresponde analizar si los criterios adoptados por la Primera Instancia en lo que respecta a la imposición de la sanción administrativa, han sido evaluados bajo los criterios de graduación establecidos en el artículo 246 de la LPAG.

Beneficio Ilícito – costo evitado:

La empresa operadora sostiene que no existe costo evitado de su parte, dado que habría actuado de modo 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 TELEFÓNICA 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 oportuna y adecuadamente con lo dispuesto por el TRASU; 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.

No obstante lo expuesto, debe señalarse que en la Resolución N° 3 se precisa que los costos evitados no solo deben asociarse a posibles ganancias obtenidas con la comisión de una infracción, sino también a los costos no asumidos para dar cumplimiento a las resoluciones, a partir de lo cual se colige que TELEFÓNICA debería tener implementado un sistema que asegure el cumplimiento de las resoluciones que emite, en su calidad de órgano resolutorio en Primera Instancia del procedimiento de reclamos.

Probabilidad de Detección:

TELEFÓNICA señala que se habría omitido precisar el tipo de calificación que le correspondería a la probabilidad de detección de la infracción. Sobre el particular, resulta 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 se han detectado mediante dos mecanismos:

- La evaluación de las denuncias por incumplimiento de resoluciones del TRASU, en cumplimiento del Reglamento de Reclamos⁽³⁾; y,
- La verificación del cumplimiento de una muestra aleatoria de resoluciones del TRASU, conforme al artículo 82 del Reglamento de Reclamos ⁽⁴⁾.

⁽³⁾ 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.

⁽⁴⁾ 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 OSIPTTEL, la totalidad de expedientes de apelación y queja que hayan sido declarados fundados durante el semestre anterior a la fecha de evaluación.

Ahora bien, la probabilidad de detección de la infracción no tiene vinculación necesariamente a cómo han sido evaluados, a 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 ciento por ciento (100%) del universo de casos⁽⁵⁾.

En el caso de la evaluación de las denuncias presentadas por los usuarios, existe una mayor probabilidad de detectar infracciones; no obstante, en la medida que no todos los usuarios afectados con incumplimientos presentan denuncias, la probabilidad de evaluar el 100% de incumplimientos será menor⁽⁶⁾.

En el caso de la evaluación realizada en virtud al artículo 82º del Reglamento de Reclamos, ésta se realiza sobre una muestra aleatoria del total de resoluciones emitidas en el semestre. En este escenario, la conducta infractora tiene menor probabilidad de ser detectada⁽⁷⁾.

Considerando que el presente expediente comprende incumplimientos detectados bajo mecanismos distintos, ninguno de los cuales permite la evaluación del cumplimiento de la totalidad de las resoluciones emitidas; corresponde asignar una menor probabilidad de detección a las infracciones en su conjunto.

Gravedad del Daño:

TELEFÓNICA sostiene que correspondería asignarle un menor peso a este criterio, en la medida que se desplegaron algunas acciones y recursos con la finalidad de superar los inconvenientes reclamados. Sin embargo, contrario a lo señalado, este Consejo 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, esto en la medida que la postergación de estas acciones deviene en irreversible el daño al usuario, en tanto no permite contar con la prestación del servicio contratado.

Respecto a la posibilidad de imponer una medida menos lesiva –como una medida correctiva–, cabe indicar que este extremo fue objeto de revisión en la Resolución de Consejo Directivo N° 78-2018-CD/OSIPTTEL, determinándose en ella que no existe la posibilidad de aplicar dichas medidas, luego de considerar que la imposición de una sanción satisfacía el juicio de idoneidad, constituía una disposición necesaria para adecuar la conducta de TELEFÓNICA y su importe se determinaría conforme a los parámetros establecidos por la LDFF.

Perjuicio económico causado:

TELEFÓNICA argumenta que la multa impuesta se habría sustentado en un perjuicio económico no identificado, lo que supondría la utilización de presunciones respecto a costos de tiempo y dinero para denunciar el incumplimiento de las resoluciones.

Al respecto, debe tenerse en cuenta que el perjuicio económico causado a los usuarios está referido al hecho que, pese a que éstos han recurrido a las instancias administrativas respectivas para obtener un fallo a su favor, el incumplimiento por parte de la empresa operadora, no permite que los usuarios obtengan una solución definitiva a su reclamo, y por el contrario se ven perjudicados teniendo que acudir al regulador para hacer valer sus derechos.

Adicionalmente a ello, el mencionado 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; 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 administrativo sancionador, merecen ser ponderadas dentro de este criterio a efectos de determinar la sanción a imponer.

En conclusión, conforme a lo expuesto, se observa que la Primera Instancia, al momento de determinar

la sanción a imponer, sí evaluó y consideró todos los criterios de graduación establecidos en el numeral 3 del artículo 246 de la LPAG.

4.3. Vulneración del Principio al Debido Procedimiento

TELEFÓNICA señala que la denegatoria del Informe Oral constituye una transgresión a la eficacia del derecho al debido procedimiento, dado que no permitió trasladar cuestiones que precisan ser indicadas en forma directa y gráfica, constituyendo un bloqueo a las pretensiones del administrado.

Con relación a lo expuesto, debe señalarse que la Resolución Impugnada, en relación al tema, precisó lo siguiente:

“29. ... este Tribunal considera que los argumentos planteados por la empresa operadora en su recurso de reconsideración reiteran lo señalado en los escritos de descargos y recurso de reconsideración de fecha 4 de diciembre de 2017 que fueron materia de análisis de las resoluciones emitidas por el TRASU en el presente PAS. Asimismo, como ha sido indicado este Colegiado emitió pronunciamiento en estricto cumplimiento a lo ordenado por el Consejo Directivo en su Resolución N° 78-2018-CD/OSIPTTEL de fecha 22 de marzo de 2018, que determinó la responsabilidad de TELEFÓNICA por el incumplimiento del artículo 13º del RFIS y ordenó que esta instancia emita nuevo pronunciamiento a fin de determinar el monto de la sanción de multa a imponer por la infracción grave tipificada en el mencionado artículo.

30. Cabe indicar que, durante la tramitación del presente procedimiento se ha garantizado el derecho a la defensa de la empresa operadora, toda vez que ha quedado acreditado que durante la tramitación del mismo, TELEFÓNICA realizó lo siguiente:

. Presentó veinte (20) escritos el 27 de noviembre de 2015, 28 de diciembre de 2015, 7, 11, 14 de enero de 2016, 5 de febrero de 2016, 9, 17, 22 de marzo de 2016, 1 de abril de 2016, 1 de junio de 2016, 15, 31 de marzo de 2017, 23, 26 de octubre de 2017, 2, 7 de noviembre de 2017, 4, 19 de diciembre de 2017 y 9 de febrero de 2018.

. Realizó el uso de la palabra ante este Tribunal el 7 de noviembre de 2017.

(...)

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

En ese sentido, si bien el uso de la palabra forma parte del Principio del Debido Procedimiento, como lo establece expresamente la LPAG⁽⁸⁾, dicho derecho tiene la naturaleza de una solicitud, razón por la cual queda bajo

(5) 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.

(6) 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.

(7) Según la Ficha Técnica muestral proporcionada por la STTRASU de la evaluación muestral 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.

(8) Artículo IV.- Principios del Procedimiento Administrativo
1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.2. Principio de Debido Procedimiento.- Los administrados gozan de los derechos y garantías y los derechos implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; ...

(...)

(subrayado agregado)

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 TELEFÓNICA 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:	Artículo 13 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones - RFIS ¹	Multa 150 UIT ²
• 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)	Infracción Grave	

(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