

SE RESUELVE:

Artículo 1°. - Aceptar la renuncia al cargo de confianza de Director/a de la Oficina de Asesoría Jurídica, presentada por el señor Carlos Leonidas Giles Ponce y en consecuencia dar por concluida, al 31 de enero de 2024, su designación, dándosele las gracias por los servicios prestados.

Artículo 2°. - Encargar a la Gerencia General gestione la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial El Peruano y en el Portal Institucional.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ
 Presidente Ejecutivo
 Presidencia Ejecutiva

2254793-1

Declaran infundado Recurso de Apelación interpuesto por VIETTEL contra la Resolución N° 036-2023-TRASU/PAS/OSIPTEL y aprueban precedente de observancia obligatoria

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 00025-2024-CD/OSIPTEL

Lima, 26 de enero de 2024

EXPEDIENTE	0001-2023/TRASU/STSR-PAS
MATERIA	Recurso de Apelación interpuesto contra la Resolución N° 036-2023-TRASU/PAS/OSIPTEL
ADMINISTRADO	VIETTEL PERÚ S.A.C.

VISTOS:

(i) El Recurso de Apelación interpuesto por la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C. (en adelante, VIETTEL) contra la Resolución N° 036-2023-TRASU/PAS/OSIPTEL.

(ii) El Informe N° 402-OAJ/2023 del 27 de diciembre de 2023, elaborado por la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

(iii) El Expediente N° 0001-2023/TRASU/STSR-PAS.

I. ANTECEDENTES

1.1. Mediante carta N° 047-STSR/2023, notificada el 17 de enero de 2023, la Secretaría Técnica del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, Secretaría Técnica) comunicó a VIETTEL el inicio de un Procedimiento Administrativo Sancionador (en adelante, PAS) por la presunta comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 13 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones¹, (antes, Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones y, en adelante, RGIS), por el incumplimiento de ocho (8) Resoluciones² emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, TRASU) en el marco del procedimiento de solución de reclamos de usuarios, otorgándole un plazo de diez (10) días hábiles a efectos de presentar sus descargos.

1.2. Mediante Resolución N° 036-2023-TRASU/PAS/OSIPTEL, notificada el 2 de octubre de 2023, el TRASU dispuso lo siguiente:

Conducta Imputada	Norma Incumplida	Resolutivo
Incumplir con lo ordenado por Resoluciones del TRASU contenidas en dos (2) ³ expedientes.	Artículo 13 del RGIS	ARCHIVAR
Incumplir con lo ordenado por Resoluciones del TRASU contenidas en seis (6) ⁴ expedientes.		4,5 UIT

1.3. El 24 de octubre de 2023, mediante escrito S/N, VIETTEL interpuso Recurso de Apelación contra la Resolución N° 036-2023-TRASU/PAS/OSIPTEL.

II. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA

De conformidad con el artículo 27 del RGIS y los artículos 218 y 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁵ (en adelante, TUO de la LPAG), corresponde admitir y dar trámite al Recurso de Apelación interpuesto por VIETTEL al haberse cumplido los requisitos de admisibilidad y procedencia contenidos en las citadas disposiciones.

III. FUNDAMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

VIETTEL sustenta su Recurso de Apelación en los siguientes argumentos:

3.1. La imputación de cargos vulneraría los Principios de Legalidad y Tipicidad.

3.2. Se habría realizado acciones para dar cumplimiento a lo ordenado por el TRASU.

3.3. Se habría configurado los supuestos necesarios para la aplicación del eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria.

3.4. Se habría vulnerado el Principio de Razonabilidad, en tanto no se habría analizado los criterios para graduar la sanción establecidos en el TUO de la LPAG.

IV. ANÁLISIS

4.1. Análisis del Recurso de Apelación

4.1.1. Sobre la supuesta vulneración de los Principios de Legalidad y Tipicidad

Sobre el particular, primero, es importante señalar que la Primera Instancia cumplió con detallar las razones por las cuales se consideró que la empresa operadora había incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS. Así pues, respecto a lo alegado por VIETTEL en este extremo de su Recurso de Apelación, nos remitimos al análisis efectuado en el numeral 4.2 de la presente Resolución.

Ahora bien, de la revisión de los actuados en el presente expediente, este Consejo Directivo concluye que VIETTEL no ha presentado medio probatorio alguno que acredite fehacientemente que dio cumplimiento a lo ordenado por el TRASU dentro del plazo otorgado para ello; siendo que, se limitó a justificar que -inclusive- respecto a dos expedientes⁶ lo acontecido vendría una ejecución tardía de lo ordenado por el TRASU, lo cual no reflejaría un accionar diligente, máxime cuando se trata de una empresa especializada en el sector de telecomunicaciones que opera en virtud de un Contrato de Concesión otorgado por el Estado Peruano.

Teniendo en cuenta lo anterior, corresponde desestimar este extremo del Recurso de Apelación.

4.1.2. Sobre el cumplimiento de las Resoluciones

VIETTEL argumenta que, se habrían realizado acciones de cumplimiento de las Resoluciones del TRASU. Sin embargo, de la revisión de la información obrante en el expediente, se advierte que la cita empresa no ha remitido medios probatorios que acrediten su cumplimiento.

En efecto, conforme se detalla a continuación, en las seis (6) resoluciones se verificó lo siguiente:

Expediente	Análisis
0021689-2020/TRASU-ST-RA	Con posterioridad al plazo otorgado por el TRASU, los días 24 y 26 de febrero de 2021, la empresa operadora se comunicó con el usuario y, pese a conocer que la única solución era el cambio de número, le continuó indicando que se realizarían las verificaciones para brindar una solución distinta, sin informarle -adecuadamente- la causa del inconveniente ni que el número de servicio reclamado se encontraba en la red de otro operador. Por tanto, no se le comunicó al usuario -dentro del plazo establecido- que la empresa no se encontraba en la capacidad de resolver el inconveniente ni se le brindó la información suficiente para tomar una decisión respecto del servicio reclamado.

0019289-2020/TRASU/ ST-RA	VIETTEL ha reconocido que la reactivación del servicio no fue ejecutada al día siguiente hábil de notificada la Resolución, en tanto debía realizar gestiones adicionales que retrasaron el cumplimiento de la obligación.
0003066-2021/TRASU/ ST-RA	De las grabaciones presentadas por VIETTEL de fechas 4 de mayo de 2021 y 22 de junio de 2021, se advierte que, el usuario reclamante reitera la existencia del problema de velocidad de su servicio, el cual fue la materia de reclamo; por lo que se concluye que el problema no fue solucionado.
0020897-2020/TRASU/ ST-RA	VIETTEL no adoptó ni ejecutó las medidas necesarias para dar cumplimiento a lo ordenado por el TRASU dentro del plazo otorgado para ello; toda vez que no fue sino hasta el 12 de febrero de 2021, que llevó a cabo las pruebas conjuntas correspondientes.
0009876-2021/TRASU/ ST-RA	VIETTEL no ha remitido documentación que evidencie que logró informar al reclamante cuál era el procedimiento establecido en el artículo 21 del Texto Único Ordenado de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones que debía seguir a fin de activar el servicio roaming.
0020903-2020/TRASU/ ST-RA	VIETTEL no presentó medio probatorio que permitiese acreditar que la totalidad de las gestiones que habría efectuado para dar cumplimiento a lo ordenado por el TRASU se llevaron a cabo dentro del plazo otorgado.

Por lo expuesto, corresponde desestimar los argumentos expuestos por la empresa operadora en este extremo.

4.1.3. Sobre la aplicación del eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria

A partir de lo dispuesto en el literal f) del numeral 1 del artículo 257 del TUO de la LPAG se tiene que, a efectos de determinar si se ha configurado dicho eximente de responsabilidad, deberán concurrir las siguientes circunstancias:

- La empresa operadora deberá acreditar que la comisión de la infracción cesó;
- La empresa operadora deberá acreditar que revirtió los efectos derivados de la misma;
- La subsanación (cese y reversión) deberá haberse producido antes de la notificación del inicio del procedimiento sancionador; y,
- La subsanación no debe haberse producido como consecuencia de un requerimiento del OSIPTEL, de subsanación o de cumplimiento de la obligación, consignado expresamente en carta o resolución.

Considerando ello, es importante tener en cuenta que, conforme a la Real Academia Española (RAE)⁸ el término "subsanar" significa reparar o remediar un efecto, o resarcir un daño. En ese sentido, siendo que la subsanación está relacionada con un estado de reparación, enmienda o arreglo, la misma no debe entenderse exclusivamente como el cese o adecuación de la conducta del infractor, sino que debe ir acompañada con la corrección de todo efecto derivado de dicha conducta.

Por tanto, dependiendo de la naturaleza del incumplimiento de determinada obligación y de la oportunidad en la que ello ocurrió, habrá incumplimientos que para ser subsanados requieran, además del cese de la conducta, la reversión de los efectos generados por la misma, y habrá otros incumplimientos cuyos efectos resulten irreversibles, fáctica y jurídicamente.

En estos últimos casos, la subsanación no será posible y, por ende, no se configurará el eximente de responsabilidad establecido por el literal f) del numeral 1 del artículo 257 del TUO de la LPAG. Cabe señalar que, distinto es el caso de incumplimientos que, hasta la fecha de su cese, no hayan generado un efecto concreto, en cuyo caso no resulta exigible, naturalmente, la reversión de efectos aplicándose el eximente de responsabilidad previsto en el TUO de la LPAG, en tanto concurren los demás requisitos previstos para ello. Una lectura en contrario, podría vulnerar los derechos del administrado en tanto se estaría desnaturalizando una exigencia legal.

En consecuencia, en caso exista un PAS en el que se atribuya a una empresa la responsabilidad por la comisión de una infracción, sobre la base de diversos actos u omisiones constitutivos de infracción, corresponderá la aplicación del eximente de responsabilidad sólo si se verifica el cumplimiento de la subsanación voluntaria, respecto de todos los actos u omisiones.

En efecto, con relación a los casos de reclamos por calidad o suspensión del servicio, el Consejo Directivo ha señalado que dichos incumplimientos implican prolongar el estado de inoperatividad parcial o total de los servicios, privando a los usuarios de acceder a estos en la oportunidad en la que debían encontrarse disponibles, razón por la cual en los referidos casos los efectos son imposibles de revertir⁹.

Además, corresponde traer a colación que, en el presente PAS, se ha sancionado el incumplimiento de Resoluciones emitidas por el TRASU en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios. Así, resulta importante precisar que el tenor de los reclamos tramitados versa sobre temas de calidad; corte o baja injustificada; activación; y, rechazo de solicitud de portabilidad, lo cual involucra una restricción a los servicios públicos de telecomunicaciones.

Así, indiscutiblemente, un servicio que no se encuentra disponible o lo hace de manera deficiente, no podrá ser aprovechado por sus abonados y/o usuarios, siendo que el acceso a los mismos permite atender las necesidades de comunicación en la forma y oportunidad requerida por los mismos. Por lo tanto, el efecto causado por el incumplimiento materia del presente PAS no es uno que pueda ser revertido.

Además, tal como se señaló en el numeral 4.2.2 de la presente Resolución, en el presente caso, -hasta la fecha de emisión de la presente- VIETTEL no acreditó de manera fehaciente el cumplimiento del mandato del TRASU, por ende, al no haber cesado la conducta infractora, no se puede configurar el eximente de responsabilidad establecido en el artículo 5 del RGIS.

Por lo expuesto, corresponde desestimar el Recurso de Apelación respecto a este extremo.

4.1.4. Sobre la presunta vulneración del Principio de Razonabilidad

Con relación a lo argumentado por VIETTEL, se tiene que el Principio de Razonabilidad ha sido concebido como una regla particular para las decisiones de gravamen impuestas por la Administración, ya que se entiende que estas medidas se originan de afectaciones sobre los derechos y bienes de los administrados. En tal sentido, mediante este Principio, la Ley da una pauta fundamental a la autoridad que tiene la competencia para producir actos de gravamen: producirlos de manera legítima, justa y proporcional.

En virtud de ello, debe considerarse que la sanción administrativa tiene dos efectos, uno represivo y otro disuasivo. El efecto represivo, se entiende como un gravamen que debe ser consecuencia de una conducta lesiva a un bien jurídico protegido en una infracción administrativa. El efecto disuasivo, se entiende como el desincentivo para la comisión de futuras infracciones. Es decir, se espera que en adelante la empresa operadora asuma un comportamiento diligente, adoptando para ello las acciones que resulten necesarias, de tal modo que no incurra en nuevas infracciones.

Cabe señalar que este Consejo considera que, en virtud del enfoque de regulación responsiva, la Administración Pública debe contar con una amplia gama de herramientas administrativas que puedan ser usadas ante el incumplimiento de obligaciones por parte de los administrados; sin embargo, dichas herramientas no constituyen una estructura rígida, sino que funcionan de forma flexible a fin de adaptarse a las circunstancias que presente determinado caso particular.

En atención a lo expuesto, el TRASU, en opinión que comparte este Consejo, concluyó que el PAS se presenta como el medio más apropiado en comparación con la imposición de otras medidas, ya que el incumplimiento identificado afecta directamente la función de resolución de reclamos y sanción del OSIPTEL.

En esa línea, en el acápite "III.2 Sobre la aplicación de los criterios de gradualidad de sanción"¹⁰ de la Resolución N° 036-2023-TRASU/PAS/OSIPTTEL, la Primera Instancia cumplió con efectuar el análisis de cada uno de los criterios, que se derivan del Principio de Razonabilidad, para la graduación de la sanción.

Por lo expuesto, corresponde desestimar la posición de VIETTEL en este extremo.

4.2. Sobre el tipo infractor establecido en el artículo 13 del RGIS

1. Cuestión de discusión

VIETTEL sostiene que se habría vulnerado los Principios de Legalidad y Tipicidad, en tanto, a su entender, el tipo infractor contenido en el artículo 13 del RGIS no se materializa ante el cumplimiento extemporáneo de las Resoluciones emitidas por el TRASU.

2. Marco Legal

Los artículos 89 y 91 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹¹ (en adelante, Reglamento de Reclamos), establecen que el TRASU resuelve en última instancia administrativa los recursos de apelación, y que las empresas operadoras están obligadas a dar cumplimiento a las Resoluciones que emita el referido Tribunal.

"Artículo 89.- Resolución final

La resolución final expedida por el TRASU resuelve en última instancia administrativa los recursos de apelación; así como las quejas presentadas por los usuarios.

Contra la resolución emitida por el TRASU no cabe la interposición de recurso de revisión".

"Artículo 91.- Cumplimiento de resoluciones del TRASU

Las empresas operadoras están obligadas a cumplir con las resoluciones emitidas por el TRASU en ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios.

Salvo que la normativa o el TRASU establezca un plazo distinto, dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución final del TRASU, que declara fundado o fundado parcialmente el recurso de apelación o queja del usuario y/o dispone medidas complementarias para su solución efectiva, la empresa operadora debe ejecutar lo ordenado por el TRASU.

Asimismo, dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el párrafo anterior, la empresa operadora debe comunicar al usuario, el cumplimiento de la resolución o informar las razones por las cuales, de manera excepcional, no pudo ejecutar la misma.

Dicha obligación debe ser acreditada ante el TRASU en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el párrafo anterior, o informar las razones por las cuales no pudo ejecutar la misma.

En el plazo máximo de veinte (20) días hábiles desde la emisión del acto o decisión, la empresa operadora debe anexar al expediente de reclamo, el medio probatorio que acredite que ejecutó la decisión de segunda instancia".

Asimismo, el artículo 108 del Reglamento General del Osiptel, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, establece que las decisiones que emitan los órganos del OSIPTTEL se ejecutan inmediatamente.

Artículo 108.- Ejecutabilidad de las resoluciones y decisiones del OSIPTTEL y suspensión de procedimientos

Las decisiones y resoluciones emitidas por los órganos del OSIPTTEL se ejecutarán inmediatamente, sin perjuicio de que el interesado interponga los recursos impugnativos que la ley le otorga. Únicamente se suspenderá la ejecución de lo resuelto por un órgano funcional cuando el superior jerárquico de dicho órgano o el Poder Judicial de ser el caso, dispusieran expresamente la suspensión de los efectos de la resolución o decisión impugnada.

Los órganos del OSIPTTEL suspenderán la tramitación de los procedimientos administrativos que ante ellos se siguen sólo en caso que se haya iniciado un proceso judicial que verse sobre la misma materia, o cuando surja una cuestión contenciosa que requiera de un pronunciamiento previo del Poder Judicial.

Tal como se advierte, a través de las Resoluciones emitidas por el TRASU, se resuelve en segunda instancia administrativa el recurso de apelación interpuesto por los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, dentro de un procedimiento de reclamos, en el cual cuestionan los problemas respecto a la prestación del servicio público de telecomunicaciones contratado, como es el caso de los reclamos por facturación, calidad, cobro, entre otros.

Precisamente, considerando la necesidad de que el problema del usuario sea resuelto, la decisión adoptada por el TRASU está forzosamente relacionada a un plazo determinado, el cual puede ser establecido por dicho Tribunal en la misma Resolución, considerando la naturaleza del reclamo, o, en caso no sea señalado, se rige por las disposiciones establecidas en las normas generales.

En efecto, para dar cumplimiento a lo dispuesto por el TRASU, las empresas operadoras no sólo deben limitarse a realizar las acciones dispuestas por dicho Tribunal, sino que corresponde que esta se realice bajo las condiciones (modo, tiempo y lugar) establecidas en la propia resolución o en la norma que lo regule.

Por su parte, el artículo 13 del RGIS establece que el incumplimiento de la resolución emitida por el TRASU constituye infracción.

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.

Ahora bien, considerando lo señalado, el tipo infractor consistente en el incumplimiento de las Resoluciones emitidas por el TRASU corresponde a la verificación del cumplimiento de las órdenes emitidas y que éstas se hayan realizado conforme a las condiciones establecidas por el referido Tribunal en cuanto a forma, plazo y lugar.

3. Análisis

En el escrito de fecha 24 de octubre de 2023 presentado por VIETTEL como Recurso de Apelación, la empresa argumenta que se habría vulnerado el Principio de Legalidad, en tanto la imputación de cargos bajo el cual se sustenta el incumplimiento corresponde al tipo infractor establecido en el artículo 13 del RGIS, el cual, a su entender, sólo haría mención a la infracción derivada del incumplimiento de una decisión ordenada por el TRASU, y no contemplaría que se sancione la demora en la atención de la obligación con la que cuentan las empresas operadoras.

Agrega dicha empresa que el supuesto tipificado por la normativa responde al escenario en el cual las operadoras no han cumplido las Resoluciones emitidas por el TRASU a favor de los usuarios, y no a un escenario donde lo realizan de manera tardía; caso contrario, a su entender, se estarían vulnerando sus garantías constitucionales y su derecho al debido procedimiento.

Sobre ello, en línea con lo señalado por la Primera Instancia, a través de la Resolución N° 036-2023-TRASU/PAS/OSIPTTEL, el Consejo considera que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 13 del RGIS, la conducta infractora se configura cuando la empresa operadora no dé cumplimiento a las resoluciones emitidas por el TRASU en el marco de la función de solución de reclamos; lo cual significa que debe atenderse a lo resuelto respecto al reclamo en los términos de fondo y forma que corresponda, lo cual considera también la oportunidad.

Como se ha indicado, el artículo 13 del RGIS sanciona el incumplimiento de las Resoluciones emitidas por el

TRASU en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios. Dicha norma no distingue entre los siguientes supuestos que perfectamente se derivan del tipo infractor: a) que la decisión del TRASU jamás se cumpla, y b) que la decisión del TRASU se cumpla, pero fuera del plazo establecido. Y es que, en este segundo supuesto, cumplir fuera del plazo otorgado por la norma o la autoridad del procedimiento de reclamos constituye en realidad incumplimiento de lo ordenado, que perjudica igualmente al usuario.

En efecto, conforme se advierte de la información obrante en el expediente, VIETTEL no cumplió lo ordenado por el TRASU en seis (6) resoluciones. Al respecto, es necesario señalar que en cuatro (4) casos no cumplió con realizar las acciones ordenadas, y en los otros dos (2) casos, si bien se evidencia que desplegó las acciones ordenadas, éstas fueron realizadas con posterioridad al plazo máximo para su cumplimiento, tal como se indica en la siguiente tabla.

Ítem	Expediente	Fecha de Notificación de la Resolución	Plazo para dar cumplimiento	Fecha de cumplimiento
1	21689-2020/TRASU/ST-RA	18.01.2021	01.02.2021	No acreditó
2	19289-2020/TRASU/ST-RA	11.01.2021	11.01.2021	02.02.2021
3	3066-2021/TRASU/ST-RA	22.03.2021	07.04.2021	No acreditó
4	20897-2020/TRASU/ST-RA	29.01.2021	12.02.2021	No acreditó
5	9876-2021/TRASU/ST-RA	26.05.2021	26.05.2021	No acreditó
6	20903-2020/TRASU/ST-RA	26.01.2021	26.01.2021	03.08.2021
			09.02.2021	No acreditó

En consecuencia, ha quedado acreditado que VIETTEL no cumplió con lo dispuesto en las seis (6) resoluciones emitidas por el TRASU, lo que configura la conducta tipificada como infracción en el artículo 13 del RGIS.

4. Precedente de Observancia Obligatoria

La doctrina, reconocida fuente del derecho, ha definido el Precedente Administrativo como aquel acto administrativo firme dictado para un caso concreto, pero que, por su contenido, tiene la aptitud para condicionar las Resoluciones futuras de la misma entidad, exigiéndoles seguir un contenido semejante para casos similares¹². Es decir, el Precedente Administrativo es la fuente de derecho administrativo mediante la cual la Administración Pública define los criterios vinculantes a supuestos de hecho idénticos, en ejercicio de su potestad discrecional; a excepción de los supuestos en los que el interés general sustente el apartamiento del mismo¹³.

Así pues, el Precedente Administrativo se presenta cuando frente a un mismo supuesto de hecho la Administración Pública puede preferir una consecuencia jurídica frente a otras, en tanto tiene la posibilidad de elegir una opción u otra en su manera de actuar¹⁴. En este contexto, en el que la Administración cuenta con más de una posibilidad de actuación, el precedente administrativo resulta importante porque permite predictibilidad y equidad en el trato de los administrados¹⁵.

En esa línea, el artículo VI del TUO de la LPAG ha establecido que cuando los actos administrativos al resolver casos particulares interpreten de modo expreso y con carácter general el sentido de la legislación, constituirán precedentes administrativos de observancia obligatoria por la entidad, mientras dicha interpretación no sea modificada, tal como se detalla continuación:

"Artículo VI. - Precedentes administrativos

1. Los actos administrativos que al resolver casos particulares interpreten de modo expreso y con carácter general el sentido de la legislación, constituirán

precedentes administrativos de observancia obligatoria por la entidad, mientras dicha interpretación no sea modificada. Dichos actos serán publicados conforme a las reglas establecidas en la presente norma. (...)".

Ahora bien, de conformidad con lo establecido en el numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos y la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL (en adelante, LDFF), los Organismos Reguladores cuentan con tribunales administrativos, los cuales son Órganos Resolutivos que forman parte de su estructura orgánica. Estos tribunales administrativos [el Consejo Directivo del OSIPTEL, en calidad de Segunda Instancia] constituyen la última instancia administrativa y lo resuelto por ellos, es de obligatorio cumplimiento y constituye precedente vinculante en materia administrativa, cuando así corresponda.

Bajo lo señalado, resulta importante precisar que, en diversos procedimientos administrativos sancionadores que ha venido tramitando el Consejo Directivo, las empresas operadoras vienen argumentado que habrían cumplido su obligación normativa, es decir, habrían cumplido las Resoluciones emitidas por el TRASU cuando se ha dado solución al reclamo de los usuarios, inclusive si dicha solución es efectuada fuera del plazo establecido, por lo que, a su criterio, no habrían incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS. Es el caso de los siguientes expedientes:

Expediente	Resolución de Consejo Directivo	Administrado	Pronunciamiento emitido por el Consejo Directivo
002-2021/TRASU/ST-PAS	00105-2023-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	La infracción prevista en el artículo 13 del RGIS se configura cuando el mandato del TRASU no se cumple dentro del plazo establecido.
016-2022/TRASU/ST-PAS	00152-2023-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	La infracción prevista en el artículo 13 del RGIS se configura cuando el mandato del TRASU no se cumple dentro del plazo establecido.

Precisamente, en los referidos pronunciamientos, el Consejo Directivo reconoce que la demora en el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el TRASU o, en el peor escenario, el incumplimiento del íntegro de actos ordenados por dicho Tribunal configura el tipo infractor establecido en el artículo 13 del RGIS.

Además, es necesario precisar que el tipo infractor surge como consecuencia de una remisión legal a las disposiciones contenidas en las Resoluciones del TRASU, lo que involucra a su vez lo dispuesto en el artículo 81 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹⁶ (en adelante, Reglamento de Reclamos) el cual contiene la obligación que tienen las empresas operadoras de ejecutar lo ordenado por las Resoluciones del TRASU que declaran fundado o fundado parcialmente el Recurso de Apelación o queja del usuario y/o que dispone medidas complementarias para su solución efectiva.

Teniendo en cuenta ello, el Consejo considera que el análisis realizado sobre el tipo infractor del artículo 13 del RGIS, interpreta de modo expreso y con carácter general el sentido de la normativa vigente, por lo que corresponde al Consejo Directivo declarar que éste constituye un precedente de observancia obligatoria, en los siguientes términos:

"Configura el tipo infractor previsto en el artículo 13 del RGIS, el incumplimiento de las Resoluciones emitidas por el TRASU, incluso si el cumplimiento se produce de manera parcial y/o fuera del plazo establecido por dicho Tribunal o fuera del plazo que corresponda según la normativa vigente."



Ello, permitirá generar predictibilidad en los administrados, además de cautelar su derecho de defensa en el marco del contenido jurídico de los principios de Debido Procedimiento, Impulso de Oficio, Informalismo y Eficacia.

5. Publicación del Precedente de Observancia Obligatoria

El Reglamento que establece disposiciones relativas a la publicidad, publicación de Proyectos Normativos y difusión de Normas Legales de Carácter General, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2009-JUS, dispone que se deben publicar obligatoriamente en el Diario Oficial El Peruano las Resoluciones de los Tribunales Administrativos, cuando éstas constituyan Precedente de Observancia Obligatoria o sean de carácter general, debiendo declararse ello expresamente en la propia Resolución.

Complementariamente, el artículo VI del TUO de la LPAG establece que los Precedentes Administrativos de Observancia Obligatoria emitidos por una entidad, serán publicados conforme a las reglas establecidas para ello.

Por tanto, al aprobar el Consejo Directivo el precedente de observancia obligatoria, corresponde publicar la resolución en el diario oficial "El Peruano".

Adicionalmente, este Consejo Directivo hace suyos los fundamentos y conclusiones expuestos en el Informe N° 402-OAJ/2023 de fecha 27 de diciembre de 2023, emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica, 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 d) del artículo 8 de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 160-2020-PCM, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo del Osiptel en su Sesión N° 971 de fecha 25 de enero de 2024.

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Declarar INFUNDADO el Recurso de Apelación interpuesto por VIETTEL contra la Resolución N° 036-2023-TRASU/PAS/OSIPTEL; y, en consecuencia, confirmar la multa impuesta.

Artículo 2.- Aprobar como Precedente de Observancia Obligatoria, en aplicación de las consideraciones expuestas en la presente Resolución, lo siguiente:

"Configura el tipo infractor previsto en el artículo 13 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, el incumplimiento de las Resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, incluso si el cumplimiento se produce de manera parcial y/o fuera del plazo establecido por dicho Tribunal o fuera del plazo que corresponda según la normativa vigente."

Artículo 3.- Disponer que el Precedente de Observancia Obligatoria antes indicado, será de obligatorio cumplimiento desde el día siguiente de su publicación.

Artículo 4.- Declarar que la presente Resolución agota la vía administrativa, no procediendo ningún recurso en esta vía.

Artículo 5.- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para:

(i) La notificación de la presente Resolución, así como del Informe N° 402-OAJ/2023 a la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C.

(ii) La publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial El Peruano.

(iii) La publicación de la presente Resolución, del Informe N° 402-OAJ/2023, así como de la Resolución N° 036-2023-TRASU/PAS/OSIPTEL en el portal institucional del OSIPTEL; y,

(iv) Poner en conocimiento de la presente Resolución a la Oficina de Administración y Finanzas del OSIPTEL, para los fines respectivos.

Regístrese, comuníquese y publíquese

RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ
Presidente Ejecutivo
Consejo Directivo

- 1 Aprobado por Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL.
- 2 Expedientes N° 0021689-2020/TRASU/ST-RA, N° 0019289-2020/TRASU/ST-RA, N° 0003066-2021/TRASU/ST-RA, N° 0020897-2020/TRASU/ST-RA, N° 0009876-2021/TRASU/ST-RA, N° 0004039-2021/TRASU/ST-RA, N° 0006989-2021/TRASU/ST-RA y, N° 0020903-2020/TRASU/ST-RA.
- 3 Expedientes N° 0006989- 2021/TRASU/ST-RA y N° 0004039-2021/TRASU/ST-RA.
- 4 Expedientes N° 0021689-2020/TRASU/ST-RA, N° 0019289-2020/TRASU/ST-RA, N° 0003066-2021/TRASU/ST-RA, N° 0020897-2020/TRASU/ST-RA, N° 0009876-2021/TRASU/ST-RA y, 0020903-2020/TRASU/ST-RA.
- 5 Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS y sus modificatorias.
- 6 Expedientes N° 19289-2020/TRASU/ST-RA y N°20903-2020/TRASU/ST-RA.
- 7 Aprobada mediante Resolución N° 138-2012-CD-OSIPTEL.
- 8 Fuente: <https://dile.rae.es/subsanar?m=form> Consulta: 24.11.2023.
- 9 En sus Resoluciones N° 056-2018-CD/OSIPTEL y N° 078-2018-CD/OSIPTEL.
- 10 Pp. 15- 18 de la Resolución N° 036-2023-TRASU/PAS/OSIPTEL.
- 11 Aprobado por Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL. (Actualmente, Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 099-2022-CD/OSIPTEL.)
- 12 MORÓN URBINA, Juan Carlos (2019). Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. (Tomo I. 14da edición). Lima: Gaceta Jurídica. p. 175.
- 13 CAIRAMPOMA ARROYO, A. (2014). La regulación de los precedentes administrativos en el ordenamiento jurídico peruano. Derecho PUCP, (73), p. 489. <https://doi.org/10.18800/derechopucp.201402.014> Consulta: 24.11.2023.
- 14 MAURER, Hartmut. (2009). Derecho Administrativo Parte General Décimo séptima edición. Madrid: Marcial Pons, p. 167. Ob. Cit. CAIRAMPOMA ARROYO, A. (2014), o.485.
- 15 Ob. Cit. CAIRAMPOMA ARROYO, A. (2014), p. 485.
- 16 Aprobado por Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL. (Actualmente, Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 099-2022-CD/OSIPTEL.)

2256981-1

ORGANISMOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE FISCALIZACIÓN LABORAL

Designan Subintendente de Fiscalización e Instrucción de la Intendencia Regional de La Libertad de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral-SUNAFIL

RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 031-2024-SUNAFIL

Lima, 29 de enero del 2024

VISTOS:

El Memorandum N° 17-2024-SUNAFIL/SP, de Superintendencia; el Informe N° 44-2024-SUNAFIL/GG/ORH, de la Oficina de Recursos Humanos; el Informe N° 052-2024-SUNAFIL/GG-OAJ, de fecha 29 de enero de 2024, de la Oficina de Asesoría Jurídica, y demás antecedentes; y,