

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

### 1. ANTECEDENTES

Desde su aprobación en el año 2013, el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL (en adelante, RFIS) ha cumplido la finalidad de establecer las reglas procedimentales a seguir para la adecuada imposición y ejecución de medidas correctivas y sanciones, así como de tipificar las infracciones administrativas en las que pueden incurrir las Empresas Operadoras y demás personas naturales o jurídicas, aun cuando no tengan la condición de Empresa Operadora, conforme con el marco normativo vigente.

No obstante, al día de hoy, la casuística surgida a partir de su aplicación y los procedimientos seguidos bajo su vigencia dan cuenta de algunos extremos que requieren de precisión o desarrollo normativo, de modo que se garantice el debido procedimiento y la seguridad jurídica de los administrados involucrados, pero también se fortalezca y efectivice la función fiscalizadora y sancionadora atribuida al OSIPTEL.

Por esta razón, se evidencia la necesidad de introducir modificaciones que adecuen el ejercicio de esta función a las particularidades de las actividades materia de sanción en telecomunicaciones y que vayan acorde con el avance de la tecnología y la conveniencia de efectivizar y fortalecer la misma por parte del OSIPTEL.

Teniendo en cuenta lo señalado, a través de la Resolución N° 103-2021-CD/OSIPTEL, el Consejo Directivo aprobó la publicación para comentarios de los interesados del proyecto de Norma que modifica el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones; el cual fue publicado en el diario oficial El Peruano 24 de junio de 2021.

Como consecuencia de ello, las empresas Telefónica del Perú S.A.A<sup>1</sup>., América Móvil Perú S.A.C<sup>2</sup>., Entel Perú S.A<sup>3</sup>., Viettel Perú S.A.C<sup>4</sup>. y Hughes de Perú S.R.L<sup>5</sup>. remitieron sus comentarios al referido proyecto de Norma.

### 2. ANÁLISIS DE LA PROPUESTA

#### 2.1. INCUMPLIMIENTO DE MEDIDA CORRECTIVA EMITIDAS POR EL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS – TRASU

La imposición de medidas correctivas responde a la necesidad de adoptar disposiciones conducentes a la reposición o reparación de la situación alterada por la infracción cometida. Tal es su relevancia que la aplicación de estas disposiciones es reconocida en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>6</sup> (TUO de la LPAG) en su artículo 251<sup>7</sup>, pudiendo –incluso-

<sup>1</sup> Carta N° TDP-2446-AG-GER-21 de fecha 26 de julio de 2021.

<sup>2</sup> Carta N° DMRICE/N° 1737/21 de fecha 23 de julio de 2021.

<sup>3</sup> Carta N° CGR-1947/2021 de fecha 26 de julio de 2021.

<sup>4</sup> Carta N° 0640-2021/DL de fecha 26 de julio de 2021.

<sup>5</sup> Carta s/n de fecha 26 de julio de 2021.

<sup>6</sup> Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-PCM

<sup>7</sup> **Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444**

#### **Artículo 251. -Determinación de la responsabilidad**

251.1 Las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados, así como con la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, las que son determinadas en el proceso judicial correspondiente. Las medidas correctivas deben estar previamente



emitirse la misma de manera simultánea a una sanción administrativa dado que ambas atienden a diferentes fines.

Respecto del OSIPTEL, estas medidas correctivas también son reconocidas en el artículo 23 del RFIS, así como en el artículo 23 de la Ley N° 27336, donde se precisa que su objetivo es la corrección de incumplimientos de una obligación contenida en normas legales o contratos de concesión.

Ahora bien, especial atención demanda el artículo 21 del RFIS, en el que se establece la competencia del TRASU como órgano resolutor tratándose de infracciones relativas al procedimiento de solución de reclamos de usuarios, en el que interviene como instancia de apelación o queja, así como en aquellas derivadas del incumplimiento de las resoluciones de las instancias competentes de dicho procedimiento.

Sin embargo, a pesar de que el TRASU está facultado a imponer medidas correctivas, el referido artículo no establece la competencia para que éstos impongan sanciones ante el incumplimiento de las medidas correctivas que dicta.

Sobre ello, es conveniente destacar que, por el Principio de Eficiencia y Celeridad, la experiencia y conocimiento especializado lo tiene el órgano que resolvió imponer la medida correctiva y debe, en atención a estos principios, apelarse a que dicho órgano podrá resolver con mayor suficiencia las controversias que puedan surgir de su cumplimiento o incumplimiento. Permitir que el órgano más especializado pueda resolver las controversias futuras a la imposición también deriva en una mejora en la distribución de recursos, pues la evaluación estará en manos de aquel órgano que ya cuenta con un conocimiento previo de la materia.

Es así que, en el hipotético caso de que una empresa operadora no cumpla con una medida correctiva impuesta como consecuencia de una infracción advertida en un procedimiento de reclamo de usuarios, el TRASU no solo tendría competencia para determinar la imposición de la citada medida correctiva, sino que, de forma posterior, también podría intervenir en un nuevo procedimiento administrativo sancionador por el incumplimiento de la medida correctiva.

Por ello, en caso de incumplimiento de medidas correctivas, al permitir que los órganos que impusieron o confirmaron las mismas, sean también los mismos que instruyan y sancionen su inobservancia, permitiría que aquel órgano con una experiencia en la materia pueda resolver las controversias derivadas del incumplimiento.

Por esta razón, en estricta atención al Principio de Legalidad<sup>8</sup>, es necesario reconocer que el TRASU cuenta con competencias expresas para sancionar, los

tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto.

251.2 Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en una disposición legal corresponda a varias personas conjuntamente, responderán en forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan, y de las sanciones que se impongan.

<sup>8</sup> Ello, en línea con lo establecido en el artículo 72 del TUO de la LPAG, donde se establece que la competencia de las entidades tiene su fuente en la Constitución y en la Ley, y es reglamentada por normas administrativas que de aquellas se derivan.



incumplimientos a las medidas correctivas cometidas por las Empresas Operadoras.

Asimismo, resulta necesario que se precise que la verificación del cumplimiento de las medidas correctivas, estarán a cargo de Dirección de Fiscalización e Instrucción, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos o la Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados dependiendo del órgano resolutivo<sup>9</sup> que las haya emitido y del cual son órganos de instrucción, conforme a lo establecido en el Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL (ROF)<sup>10</sup>.

## 2.2. ATENUANTE DE RESPONSABILIDAD REFERIDO A LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS QUE ASEGUREN LA NO REPETICIÓN DE LA CONDUCTA INFRACTORA

La naturaleza del procedimiento administrativo sancionador es contar con una herramienta que permita introducir correcciones en caso se detecte actuaciones contrarias a la ley en la actividad de los administrados y, por otro lado, que aquellos que sean considerados como presuntos infractores, puedan ejercer su derecho de defensa frente a la Administración Pública.

Conocemos que la manifestación primordial del procedimiento sancionador es la sanción; sin embargo, como hemos adelantado, la parte complementaria de dicha manifestación se encuentra en las garantías del procedimiento. En un primer momento, y con marcadas excepciones en legislaciones especiales, lo común era una aplicación mecánica en los supuestos de responsabilidad administrativa. Es decir, ante un evento infractor, existía una consecuencia inmediata que solía no atender a las circunstancias particulares de cada caso.

A medida que el procedimiento administrativo sancionador ha ido evolucionando, el legislador ha visto necesario atender a las circunstancias especiales de cada caso y evaluar si pueden alterar el primer análisis de la responsabilidad del infractor. Tal es así que, frente a un mismo evento, el legislador consideró posible encontrar circunstancias modificativas de la responsabilidad catalogadas como agravantes, eximentes o atenuantes, todo ello alejado de una aplicación mecánica de los supuestos de responsabilidad.

Es ésta la línea expuesta en la Exposición de Motivos del Decreto Legislativo N° 1272, la cual puso en evidencia la aplicación mecánica de los supuestos de responsabilidad administrativa y trajo consigo la inclusión de las circunstancias modificativas como parte de la norma general.

---

Precisamente, la competencia del OSIPTEL para imponer sanciones a través de sus órganos competentes, se encuentra recogida en las Leyes N° 27332 y N° 27336; y en el Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL (ROF) que contiene las competencias y funciones generales de la entidad y las funciones específicas de sus unidades de organización, conforme a lo establecido en los Lineamientos de Organización del Estado, aprobados por Decreto Supremo N° 054-2018-PCM.

<sup>9</sup> Correspondiendo a dichos órganos resolutivos, según su especialidad y materia, sancionar por el incumplimiento de las referidas medidas correctivas.

<sup>10</sup> [Decreto Supremo N° 160-2020-PCM](#) que aprueba el [Reglamento de Organizaciones y Funciones - ROF](#) y Resolución N° 094-2020-PD/OSIPTEL que aprueba la sección segunda del Reglamento de Organización y Funciones del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL.



(...) salvo que se estuviese frente a una legislación especial, se hacía simplemente una aplicación mecánica de los supuestos de responsabilidad administrativa, sin apreciar las particularidades de cada situación en particular, que hubiesen podido atenuar e incluso eximir de responsabilidad a quien inicialmente pareciera haber incurrido en ella.

Esta institución (circunstancias modificativas) permite al juzgador que, pese a encontrar en una conducta todos los elementos necesarios para que se configure una infracción, pueda atenderse al caso concreto y evaluar si existen elementos que permitan la inclusión de eximentes, atenuantes o agravantes de la responsabilidad. Tal es así que en el artículo 248.3 del TUO de la LPAG<sup>11</sup> se ha considerado como parte del principio de razonabilidad que las sanciones deban evaluarse observando criterios como la *circunstancia de la comisión de la infracción* y, en la misma línea, lo ha dispuesto también el artículo 257 del TUO de la LPAG al incluir supuestos eximentes, así como atenuantes de responsabilidad (no taxativos)<sup>12</sup>, lo cuales permiten que, en la evaluación del caso concreto, se gradúe adecuadamente la consecuencia punitiva derivada de la infracción cometida y, en algunos casos, incluso, se libere de toda responsabilidad al administrado.

En línea con lo expuesto, el 20 de abril de 2017 fue publicada la Resolución de Consejo Directivo de OSIPTEL N° 056-2017-CD/OSIPTEL mediante la cual se modificó el RFIS y, de forma particular, en el artículo 18<sup>13</sup> se reconoció que los órganos con competencias sancionadoras del OSIPTEL pueden tomar en cuenta, para efectos de la graduación de la sanción, un conjunto de factores atenuantes. Entre estos factores, uno de ellos está referido a la *implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora*.

Este atenuante de responsabilidad se encuentra dirigido a que el infractor identifique e implemente compromisos explícitos a futuro que pueda prevenir

<sup>11</sup> Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444

**Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

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

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción.

<sup>12</sup> Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444

**Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones**

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

- a) El caso fortuito o la fuerza mayor debidamente comprobada.
- b) Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa.
- c) La incapacidad mental debidamente comprobada por la autoridad competente, siempre que esta afecte la aptitud para entender la infracción.
- d) La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones.
- e) El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal.
- 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 la imputación de cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 255.

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.

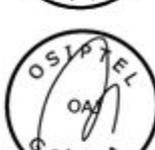
b) Otros que se establezcan por norma especial.

<sup>13</sup> Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones

**Artículo 18.- Graduación de las Sanciones y Beneficio por Pronto Pago**

i) Son factores atenuantes, en atención a su oportunidad, el reconocimiento de responsabilidad formulado por el infractor de forma expresa y por escrito, el cese de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa, la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa y, la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora.

Los factores mencionados se aplicarán en atención a las particularidades de cada caso y observando lo dispuesto en la Ley del Procedimiento Administrativo General.



nuevas violaciones a la norma. De forma particular, como parte de este atenuante, los infractores deben identificar medidas concretas que estén destinadas a evitar violaciones a la norma, declarar ante la autoridad su compromiso con el cumplimiento de las mismas y, finalmente, acreditar su realización y sustentar que dichas medidas son efectivamente suficientes para evitar la repetición de la infracción.

No obstante, respecto al atenuante materia de análisis, en la práctica del OSIPTEL se ha demostrado que aún existen discusiones respecto a la aplicación y pertinencia del mismo, así como problemas por parte de las Empresas Operadoras para sustentar la efectividad de las medidas propuestas. En la casuística resuelta por los órganos con competencias sancionadoras del OSIPTEL, este factor ha sido considerado en limitados supuestos por la evidente dificultad de determinar con certeza que una medida puede evitar la ocurrencia posterior de una infracción administrativa. En efecto, tanto las Empresas Operadoras como los órganos del OSIPTEL pueden llegar a tener dificultades para verificar que todas las medidas a implementarse cumplirán dicho propósito.

Al discutirse, finalmente, sobre materias de difícil verificación, este factor atenuante previsto en el artículo 18 del RFIS ha tenido escasa aplicación en la práctica y mantenerlo supone brindar herramientas de graduación que las Empresas Operadoras advierten como inaplicables y el OSIPTEL las observa como poco verificables.

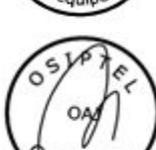
Ahora, por razones de eficacia y economía, las autoridades deben gestionar sus recursos humanos y materiales y trasladar esfuerzos a la supervisión del mercado de telecomunicaciones, y no a compromisos particulares de cada empresa que solicita un atenuante de infracción. Más aún, dicha inversión de recursos podría ser superior en tanto el OSIPTEL debería supervisar de forma regular las medidas adoptadas.

Conforme a lo expuesto, la propuesta normativa establece la derogación del atenuante; el cual permitiría que, en ejercicio de su potestad sancionadora, sea sometido al OSIPTEL alternativas que sean verificables y eviten complejizar el proceso de determinación de la aplicación de la sanción a las Empresas Operadoras.

### **2.3. RECURSO DE RECONSIDERACIÓN CONTRA ACTOS ADMINISTRATIVOS QUE IMPONEN MEDIDAS CORRECTIVAS Y MEDIDAS CAUTELARES**

Conforme a la regulación vigente contenida en el artículo 26 del RFIS, los órganos competentes para la imposición de sanciones son también competentes para la imposición de medidas correctivas. En ese sentido, la Gerencia General, el TRASU, los Cuerpos Colegiados y el Tribunal de Solución de Controversias son competentes para adoptar dichas medidas. Asimismo, de acuerdo con el artículo 28 del RFIS las medidas cautelares pueden ser impuestas tanto en procedimientos administrativos sancionadores como en procedimiento de imposición de medidas correctivas por parte de los órganos instructores.

Ahora bien, una vez impuestas las medidas correctivas o medidas cautelares a las Empresas Operadoras, éstas se encuentran habilitadas a interponer los recursos



impugnatorios previstos en el artículo 27 del RFIS como el recurso de reconsideración, que debe ser interpuesto ante la misma instancia que impuso la medida correctiva o medida cautelar, siempre que se presente nueva prueba, o el recurso de apelación, que es resuelto por el superior jerárquico correspondiente.

En la práctica del OSIPTEL se ha verificado el empleo por parte de las empresas operadoras de recursos impugnatorios. Esto es conforme al derecho legítimo de todo agente a contradecir las decisiones administrativas y hacer uso de los recursos impugnatorios disponibles; sin embargo, el OSIPTEL también ha detectado que muchas de las acciones impulsadas por las empresas operadoras materializadas a través del recurso de reconsideración, han carecido de todo sustento de hecho y derecho, resultando evidente una falta de rigor en la fundamentación que exige el recurso de reconsideración.

Esta falta de rigor supone un desconocimiento o mal uso del recurso de reconsideración, pues las empresas operadoras en la práctica habrían incorporado elementos que no calificaban como nueva prueba con el objetivo de dilatar y atrasar la decisión definitiva de la Administración. Esto ya ha sido advertido por el OSIPTEL y encontramos como ejemplo el caso resuelto en la Resolución de Consejo Directivo N°016-2016-CD/OSIPTEL.

Ahora bien, dicha conducta resulta ineficiente y contrario al principio de economía procedimental, pues se estarían destinando recursos humanos y económicos para atender solicitudes sin fundamento jurídico.

De otro lado, excluir el recurso impugnativo de reconsideración en los procedimientos de imposición de medida correctiva y medida cautelar, no vulnera en absoluto el contenido esencial del derecho a la defensa<sup>14</sup>. Lo expuesto guarda estricta relación con lo estipulado en el artículo 219 del TUO de la LPAG, donde se considera a la reconsideración como un recurso opcional que no limita que se pueda recurrir directa y únicamente a la apelación.

Atendiendo a que, en la experiencia de OSIPTEL, históricamente la interposición de recursos administrativos de reconsideración ha respondido a razones distintas a la defensa jurídica, sino que ha sido empleado como un mecanismo para promover un retraso en el desarrollo del procedimiento, en aras de emitir pronunciamientos en un tiempo razonable, la propuesta normativa plantea excluir el recurso de reconsideración como un medio impugnatorio de las medidas cautelares y medidas correctiva en el RFIS, dado que, en su aplicación, ambas medidas administrativas deben estar orientadas a dotar de celeridad el procedimiento. Asimismo, la supresión del recurso de reconsideración en estos casos, coadyuvará a que la resolución emitida –que, por su naturaleza, ordena la ejecución de determinadas acciones- adquiera firmeza en menor tiempo, en la vía administrativa.

<sup>14</sup> Sobre el particular, es pertinente citar al Tribunal Constitucional en el Expediente N° 010-2001-AI/TC:

*“En efecto, el derecho a la pluralidad de instancias no es un contenido esencial del derecho al “debido proceso administrativo” –pues no toda resolución es susceptible de ser impugnada en dicha sede–; pero sí lo es del derecho al debido proceso “judicial”, pues la garantía que ofrece el Estado constitucional de derecho es que las reclamaciones de los particulares contra los actos expedidos por los órganos públicos, sean resueltas por un juez independiente, imparcial y competente, sede ésta en la que, además, se debe posibilitar que lo resuelto en un primer momento pueda ser ulteriormente revisado, cuando menos, por un órgano judicial superior”.*



## 2.4. DECISIÓN DE ARCHIVO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES

El archivo de un procedimiento sancionador es una forma de terminación del procedimiento por parte de la autoridad, que implica la ausencia de requisitos para continuar investigando la causa. Como tal, la decisión de archivamiento comprende que la autoridad verifique de forma concreta el caso propuesto y evalúe si procede o no seguir investigándolo, motivando su decisión en base a supuestos como no identificar la conducta tipificada o la imposibilidad de determinar una responsabilidad directa del agente en la conducta infractora, la extinción o fallecimiento del administrado objeto de procedimiento, la derogación de la norma que sustenta la infracción, o la aplicación de principios del procedimiento como *Non bis in ídem* o Retroactividad Benigna.

Siendo ello así, la decisión de archivamiento implica la manifestación de la autoridad respecto a un caso concreto puesto a su conocimiento ya sea a través de una denuncia o mediante un procedimiento iniciado de oficio. Considerando la particularidad del caso materia de procedimiento, la decisión de archivamiento debe ser trasladada a través de un acto administrativo, en tanto el acto administrativo cuenta con la característica de producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta.

En ese sentido, la decisión de archivamiento debe ser plasmada en un acto administrativo resolutivo que atienda a dicho propósito y revista las características necesarias para ello. Sin embargo, en la práctica del OSIPTEL se ha detectado que la decisión de archivamiento ha sido puesta en conocimiento del administrado o agente económico a través de cartas que trasladan el informe del órgano de instrucción; sin que exista por separado un acto administrativo formalizado en una resolución administrativa, emitida por el órgano resolutor.

Siendo que el espíritu de la norma es uniformizar las decisiones de archivo a través de un único acto administrativo como es la resolución administrativa, y dotar de independencia al acto de notificación, se observa que el propósito es alcanzar una efectiva garantía del principio de predictibilidad reconocido en el artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG.

De acuerdo a ello, la propuesta normativa considera que la decisión del órgano resolutor se plasme en una resolución administrativa debidamente motivada, la cual deberá ser notificada al administrado.

## 2.5. SOBRE EL INFORME LEGAL QUE SUSTENTA LAS DECISIONES DEL CONSEJO DIRECTIVO

De otro lado, el RFIS establece que ante la imposición de Recursos de Apelación en los procedimientos en los que el Consejo Directivo resuelve como segunda instancia, se debe contar con un informe legal de la Oficina de Asesoría Jurídica (antes Gerencia de Asesoría Legal). Al respecto, se han dado casos en que algunos de los fundamentos de dichas impugnaciones tienen carácter técnico, razón por la cual es necesario contar con la opinión o información de otros órganos del OSIPTEL.



Por tal motivo, se precisa en el RFIS que, para tal propósito, la Oficina de Asesoría Jurídica podrá solicitar dicho apoyo, de resultar necesario para absolver debidamente los argumentos de los Recursos de Apelación.

## 2.6. SOLICITUD DE INFORME ORAL

Las solicitudes de uso de la palabra e informe oral toman cada vez más relevancia como una estrategia de comunicación que permite a los administrados en un procedimiento administrativo trasladar a la autoridad lo estrictamente indispensable, frente a las intervenciones escritas de mayor extensión y complejidad.

Tal es así que, como parte del principio del debido procedimiento encontramos como derechos la exposición de argumentos a través de descargos, alegatos o informes orales, entre otros. Sin embargo, durante el trámite de los procedimientos administrativos sancionadores y/o de imposición de medida correctiva tramitados ante el OSIPTEL, se ha advertido que los administrados y agentes económicos, ante la denegatoria por parte de la autoridad de realizar un informe oral, alegan una vulneración al debido procedimiento. Ello, en tanto considera que esta actuación del OSIPTEL es una decisión arbitraria de la autoridad, sumado a que impediría el despliegue de su derecho de defensa, al no poder emplear la modalidad oral de forma previa a la emisión a la resolución sobre el fondo de la controversia.

Sobre el particular, es importante señalar que el Tribunal Constitucional en reiterada jurisprudencia<sup>15</sup> ha delimitado el derecho al debido procedimiento y, en particular, el derecho de defensa para aseverar que un rechazo al uso de la palabra no implica una vulneración de las garantías procesales que resguardan al administrado frente a la Administración Pública. Más aún, ha definido que el otorgamiento del uso de la palabra y el empleo de informes orales es evaluado por la entidad y concedido cuando ella determine su necesidad, siendo que en no todos los casos es obligación de la entidad otorgarlo.

Adicionalmente es necesario abordar que, si bien la entidad puede evaluar la posibilidad de realizar informes orales, lo cierto es que la solicitud de los mismos implica tiempo de evaluación que suele incidir en la extensión del procedimiento. Es por ello que el problema no solo debe ser abordado desde la garantía al debido procedimiento, sino a partir del principio de celeridad<sup>16</sup>, el cual obliga a todos los participantes del procedimiento a ajustar su actuación de modo tal que el trámite

<sup>15</sup> **Tribunal Constitucional – Expediente N° 03641-2010-PHC/TC**

Sobre el particular, el Tribunal Constitucional ya se ha pronunciado acerca de que en los recursos de impugnación en los que prima lo escrito sobre la oralidad el impedimento de informar oralmente no vulnera el derecho de defensa siempre que se le permita a la parte informar por escrito.

“(…) considerando que en el trámite en segunda instancia de la apelación, prevalece el sistema escrito, antes que el oral, a diferencia de lo que es un juicio oral, nada impidió que el accionante o su abogado defensor en su oportunidad se apersona al órgano jurisdiccional, sea para que solicite el uso de la palabra, sea para que presente informes escritos, así como ofrezca medios probatorios en regular ejercicio de su derecho al debido proceso; de modo que siendo ello así, no se advierte la afectación al derecho constitucional invocado”. (STC. N.º 04767-2009-PHC/TC).

El Tribunal se ha pronunciado en el mismo sentido en los siguientes casos: N° 01800-2009-PHC/TC, N° 01931-2010-PHC/TC, N° 00971-2008-PHC/TC, N° 04767-2009-PHC/TC, N° 05231-2009-PHC/TC y N° 00789-2018-PHC/TC).

<sup>16</sup> **Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444**

### **Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo**

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

1.9. Principio de celeridad.- Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.



sea realizado con el mayor dinamismo posible con el objetivo de alcanzar una decisión en un tiempo razonable.

En atención a lo expuesto, el otorgamiento del uso de la palabra o informe oral, si bien consiste en una manifestación del derecho al debido procedimiento, es facultad de la Administración Pública determinar si se otorga o no, dado que este no limita el derecho de defensa del administrado. Al ser el procedimiento administrativo, tanto el sancionador como el recursivo, uno de naturaleza escrita, si bien la oralidad es un elemento importante, no constituye el contenido esencial del procedimiento y, en efecto, se mantiene la posibilidad de presentar argumentos a través de escritos, lo cual pone en evidencia que los interesados aún pueden manifestar su postura a través de dichos soportes, sin que la posibilidad de no acoger la solicitud de informe oral afecte su derecho de defensa.

En ese sentido, la propuesta normativa tiene por objetivo incluir una disposición expresa que reconozca el carácter facultativo sobre el otorgamiento o denegatoria de los informes orales en la normativa específica del OSIPTEL, dependiendo de las particularidades del caso; a fin de brindar una mejor comprensión de todos los aspectos del procedimiento a los administrados y que puedan advertir de forma clara los límites a los que se sujetan sus solicitudes. Se precisa, no obstante, que la denegatoria debe justificarse en la decisión que rechaza que dicha actuación se lleve a cabo.

### 3. ANÁLISIS COSTO – BENEFICIO

Las modificaciones propuestas tienen por objeto optimizar las labores de fiscalización y sanción del OSIPTEL y conciliar las normas que las rigen con aquellas contempladas en la Ley N° 27444, de modo tal que tanto los usuarios, las empresas operadoras, así como los órganos del OSIPTEL tengan claridad respecto de los alcances e implicancias de las citadas normas, lo cual redundará en beneficio de la prestación eficiente del servicio.

En efecto, determinar la competencia del TRASU para imponer sanciones ante el incumplimiento de las medidas correctivas impuestas, al permitir que los órganos que impusieron o confirmaron las mismas, sean también los mismos que instruyan y sancionen su inobservancia, evitará generar retrasos en la evaluación y determinación del cumplimiento de la medida correctiva.

Asimismo, la derogación del atenuante de implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora, la eliminación del recurso de reconsideración en el procedimiento de imposición de medida correctiva y de medida cautelar, la emisión de una Resolución en los casos de archivo del procedimiento, así como la facultad de denegación del informe oral, favorece al Principio de Economía Procesal y repercute en beneficio de los administrados y de terceros, en este caso, los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Finalmente, acorde al análisis realizado en el Informe N° 319-OAJ/2021, las disposiciones aprobadas implican una disminución de los costos en los que incurrían los administrados como consecuencia de la tramitación de los procedimientos administrativos regulados, es decir, que existe un beneficio para los administrados y también para la administración.

