

A	:	RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ PRESIDENTE EJECUTIVO
CC	:	FELIX AUGUSTO VASI ZEVALLOS ASESOR DE ALTA DIRECCIÓN
ASUNTO	:	RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO POR LA EMPRESA TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. CONTRA LA RESOLUCIÓN N° 220-2022- GG/OSIPTEL
REFERENCIA	:	Expediente N° 00090-2021-GG-DFI/PAS
FECHA	:	12 de setiembre de 2022

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	ANALISTA LEGAL EN TEMAS DE TRANSPARENCIA	ROXANA PATRICIA DÍAZ IBERICO
REVISADO Y APROBADO POR	DIRECTOR DE LA OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA	LUIS ALBERTO AREQUIPEÑO TÁMARA



I. OBJETO

El presente informe tiene por objeto analizar el Recurso de Apelación interpuesto por la empresa Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, TELEFÓNICA) contra la Resolución N° 220-2022-GG/OSIPTEL, mediante la cual se le sancionó con tres (3) amonestaciones, al haber incumplido el artículo 3-B del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Calidad)¹, respecto al horario de atención en tres (3) locales ubicados en los centros poblados de Conococha, Cochapampa y El Cural.

II. ANTECEDENTES

- 2.1. El 20 de octubre de 2021, a través de la carta N° 2240-DFI/2021, la Dirección de Fiscalización e Instrucción (en adelante, DFI) comunicó a TELEFÓNICA el inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador (en adelante, PAS), al haberse verificado que habría incumplido lo siguiente:

Norma incumplida		Conducta imputada	Norma que tipifica	Tipo infractor
Reglamento de Calidad	Artículo 3-B	Incumplió con el horario de atención comunicado al OSIPTEL en tres (3) locales de atención correspondientes a los centros poblados de Conococha, Cochapampa y El Cural, durante el año 2020, en tanto –dentro del horario comunicado al OSIPTEL por dicha empresa– no se pudo acceder al servicio de telefonía de uso público instalado en dichos locales.	Ítem 20 del Anexo 15	Leve

- 2.2. El 25 de noviembre de 2021, luego de concedérsele la prórroga de plazo requerido, mediante carta N° TDP-4024-AG-ADR-21, TELEFÓNICA remitió sus descargos solicitando, a su vez, un informe oral, que fue denegado mediante la carta N° 2585-DFI/2021.
- 2.3. Mediante Informe N° 258-DFI/2021 de fecha 3 de diciembre de 2021 (en adelante, Informe Final de Instrucción), la DFI remitió a la Gerencia General el análisis del procedimiento administrativo; el mismo que fue remitido a TELEFÓNICA, a través de la carta N° 1002-GG/2021, notificada el 20 de diciembre de 2021.
- 2.4. El 20 de enero de 2022, mediante carta N° TDP-0201-AG-ADR-22, TELEFÓNICA remitió sus descargos al Informe Final de Instrucción solicitando, a su vez, un informe oral, que fue denegado mediante la carta N° 503-GG/2021.
- 2.5. Mediante la Resolución N° 220-2022-GG/OSIPTEL notificada el 14 de julio de 2022, la Gerencia General resolvió lo siguiente:

¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD/OSIPTEL y modificatorias



Norma incumplida	Tipificación	Conducta imputada	Centro Poblado	Decisión Primera Instancia
Artículo 3-B del Reglamento de Calidad	Ítem 20 del Anexo 15	Incumplió el horario de atención en tres (3) locales de atención correspondientes a tres (3) centros poblados, durante el año 2020, en tanto –dentro del horario comunicado al OSIPTEL por dicha empresa– no se pudo acceder al servicio de telefonía de uso público instalado en dichos locales.	Conococha	Amonestación
			Cochapampa	Amonestación
			El Cural	Amonestación

- 2.6. El 5 de agosto de 2022, mediante la carta N° TDP-2927-AG-ADR-22, TELEFÓNICA interpuso Recurso de Apelación.
- 2.7. Con Memorando N° 470-DPRC/2022 del 01 de setiembre de 2022, la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia absolvió la consulta sobre el cálculo de la multa efectuada mediante Memorando N° 1002-OAJ/2022.

III. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA

De conformidad con el artículo 27 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones (antes Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones², en adelante RGIS) y los artículos 218 y 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General³ (en adelante, TUO de la LPAG), corresponde admitir y dar trámite al Recurso de Apelación interpuesto por TELEFÓNICA, al haberse cumplido los requisitos de admisibilidad y procedencia contenidos en las citadas disposiciones.

IV. FUNDAMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

TELEFÓNICA sustenta su Recurso de Apelación en los siguientes argumentos:

- 4.1. Se habría vulnerado el Principio de Razonabilidad, en tanto se pudo haber optado por medidas distintas a una sanción.
- 4.2. Se habría realizado un cálculo incorrecto de la multa impuesta a la luz de la Nueva Metodología de Multas 2021.

V. ANÁLISIS DEL RECURSO DE APELACIÓN

Respecto a los argumentos de TELEFÓNICA, cabe señalar lo siguiente:

5.1. Sobre la supuesta vulneración del Principio de Razonabilidad

TELEFÓNICA alega que, resultaría excesivo el inicio del PAS y, por tanto, la imposición de 3 multas por solamente 3 incidencias configuradas en el contexto de la Emergencia

² Debe indicarse que, el Consejo Directivo del OSIPTEL a través del Artículo Segundo de la Resolución N° 259-2021-CD/OSIPTEL sustituyó la denominación del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL y modificatorias, por el de Reglamento General de Infracciones y Sanciones.

³ Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.



Sanitaria donde las actividades vinculadas al rubro se vieron afectadas siendo que, desde la entrada en vigencia de la Resolución N° 163-2019-CD/OSIPTEL, dicha empresa no ha tenido ninguna imputación vinculada a la materia del presente PAS en el pasado ni tampoco se habría advertido indicio alguno en las supervisiones de los periodos anteriores.

Señala, además, que las medidas adoptadas en el presente caso no superarían el test de razonabilidad pudiendo haber optado por alternativas diferentes a la sanción impuesta como el archivo del PAS, la imposición de una medida de advertencia o de una medida correctiva.

En tal sentido, sobre la opción referente al archivo del PAS, TELEFÓNICA invoca el Informe N° 175-PIA/2017 donde se decide archivar un PAS por haberse demostrado que la sanción no cumplía con el Principio de Razonabilidad siendo que, dicho criterio también, según alega, también habría sido desarrollado en el Informe N° 1432-GSF/2014.

Por su parte, sobre la adopción de una medida preventiva o de advertencia, TELEFÓNICA indica que, el presente caso se enmarcaría en el supuesto previsto en el literal a) del artículo 30 del Reglamento de Supervisión, precisando que la incidencia se produjo dentro del segundo mes de la entrada en vigencia de la normativa aplicable por lo que, invoca los pronunciamientos contenidos en las Resoluciones N° 075-2015-CD/OSIPTEL y N° 579-2015-GG/OSIPTEL.

Finalmente, con relación a la opción referente a la imposición de una medida correctiva, la empresa invoca la Resolución N° 052-2018-GG/OSIPTEL. Por tal motivo, la empresa señala que, al no haberse sustentado el alejamiento de los criterios antes citados donde se decide por medidas distintas a la multa en aplicación del Principio de Razonabilidad, se habría vulnerado el Principio de Predictibilidad, así como el Principio de Igualdad y Equidad pues existiría un trato desigual respecto al otorgado a otras operadoras en casos que, a su entender, tendrían estrechas semejanzas con el presente PAS.

Sobre el particular, de manera previa al análisis, resulta importante precisar que, de acuerdo al artículo 1⁴ de la resolución impugnada, en el presente PAS se impuso una sanción de tres (3) amonestaciones a TELEFÓNICA y no de multa - como erróneamente indica la empresa en su Recurso de Apelación -, siendo que no existe una sanción de menor intensidad.

⁴ **“Artículo 1º.- SANCIONAR a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. con TRES (3) AMONESTACIONES, por la comisión de la infracción tipificada como LEVE en el ítem N° 20 del Anexo N° 15 del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo n.º 00123-2014-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, por cuanto ha incumplido lo dispuesto en el artículo 3-B de la referida norma, pues –durante el período de evaluación del año 2020– incumplió el horario de atención en tres (3) locales de atención correspondientes a tres (3) centros poblados (Conococha, Cochapampa y El Cural), de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución y de acuerdo al siguiente detalle:**

N°	UBIGEO	DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	CENTRO POBLADO	SANCIÓN
1	0217020082	ANCASH	RECUAY	CATAC	CONOCOCHA	AMONESTACIÓN
2	0206010031	ANCASH	CARHUAZ	CARHUAZ	COCHAPAMPA	AMONESTACIÓN
3	0401240004	AREQUIPA	AREQUIPA	UCHUMAYO	EL CURAL	AMONESTACION



Ahora bien, contrario a lo señalado por la empresa operadora, en el literal b) del numeral 1.2 de la resolución impugnada, la Primera Instancia efectuó el análisis correspondiente al Principio de Razonabilidad y los subprincipios de adecuación, necesidad y proporcionalidad en sentido estricto; por tanto, el hecho que TELEFÓNICA discrepe de dicha evaluación, no quiere decir que el precitado acto administrativo adolezca de algún vicio que afecte su validez.

En el presente caso, se advierte que, respecto al año 2020, TELEFÓNICA incumplió lo dispuesto en el artículo 3-B⁵ del Reglamento de Calidad, al haberse verificado que no cumplió el horario de atención comunicado al OSIPTEL en tres (3) locales ubicados en los centros poblados de Conococha y Cochapampa (Ancash) así como El Cural (Arequipa) y, por ello, haber perjudicado a los usuarios de dichos centros poblados quienes no pudieron acceder al servicio de telefonía de uso público instalado en los indicados locales, incurriendo en tres (3) infracciones tipificadas como leves en el Ítem 20 del Anexo 15 del citado Reglamento de Calidad.

Al respecto, si bien la Resolución N° 163-2019-CD/OSIPTEL⁶, entre otros aspectos, dispuso la incorporación del artículo 3-B en el Reglamento de Calidad y, a la vez, derogó el Reglamento sobre la Disponibilidad y Continuidad en la prestación del Servicio de Telefonía de Uso Público en Centros Poblados Rurales (en adelante, Reglamento sobre la Disponibilidad y Continuidad Rural)⁷, ello no significó la extinción de todas las obligaciones contenidas en dicha norma -tal como lo ha indicado el Consejo Directivo en la Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL⁸-, sino que algunas de ellas fueron objeto de traslado al Reglamento de Calidad y al Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, según corresponda.

Así, el indicado artículo 3-B mantuvo la obligación referente a la disponibilidad del servicio de telefonía de uso público en centros poblados rurales y lugares de preferente interés social ya recogida en el artículo 15⁹ del derogado Reglamento sobre la

⁵ “**Artículo 3-B.- Horario de atención del servicio de telefonía de uso público y abastecimiento de tarjetas de pago en centros poblados rurales y lugares de preferente interés social**

(i) El horario de atención no será menor a ocho (8) horas diarias, pudiendo ser segmentado o por bloques, entre las 06:00 y las 22:00 horas. La empresa operadora debe comunicar al OSIPTEL el horario de atención de cada teléfono de uso público. Para estos efectos, la empresa operadora pondrá en conocimiento de los usuarios dicho horario de atención, a través de cualquier medio informativo colocado en la fachada del local donde se presta el servicio u otro medio similar.

En caso se produzcan situaciones de emergencia, la empresa operadora garantiza el acceso al servicio, aún fuera del horario de atención.

Se considera incumplimiento del horario de atención cuando, durante el horario comunicado al OSIPTEL, los usuarios no pueden acceder al servicio instalado en el local, con independencia de la operatividad del servicio. La infracción será evaluada por local de atención.

(...)”

(subrayado agregado)

⁶ Norma que deroga el reglamento de disponibilidad y continuidad en la prestación del servicio de telefonía de uso público en centros poblados rurales y modifica (i) el reglamento general de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones y (ii) el texto único ordenado de las condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 28 de diciembre de 2019 y que entró en vigencia el 1 de enero de 2020.

⁷ Resolución de Consejo Directivo N° 158-2013-CD-OSIPTEL.

⁸ “(...) Vale resaltar además que dicha derogación no significó la extinción total de las obligaciones contenidas en el Reglamento de Disponibilidad Rural, sino que las mismas fueron trasladadas al Reglamento General de Calidad de Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobado por la Resolución N° 123-2014-CD/OSIPTEL y sus modificatorias (en adelante, Reglamento General de Calidad); así como al Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias (en adelante, TUO de las Condiciones de Uso), según correspondía.

Así, en el caso de la obligación materia de evaluación en el presente PAS, la misma se incorporó en el artículo 3-B del Reglamento General de Calidad, y su incumplimiento se mantuvo tipificado como infracción leve en el ítem 20 del Anexo 15 de dicha norma, tal cual estuvo definida desde su origen. (...)

(subrayado agregado).

⁹ “**Artículo 15. HORARIO DE ATENCIÓN**



Disponibilidad y Continuidad Rural, flexibilizando el extremo sobre el horario de atención (de 12 a 8 horas diarias) por lo que no supuso mayores cargas a la empresa.

Por tal motivo, en el presente caso, no resulta aplicable una medida de advertencia en el marco del literal a) del anterior artículo 30 del ahora Reglamento General de Fiscalización (antes, Reglamento General de Supervisión)¹⁰ teniendo en cuenta, además, que dicha medida es de carácter facultativo y que la disposición imputada en el presente PAS no responde a nuevas disposiciones normativas, como se detalló anteriormente.

Ahora bien, con relación a que los incumplimientos se habrían dado en el contexto de la Emergencia Sanitaria, cabe indicar que, de la revisión del Informe N° 299-DFI/SDF/2021, se advierte que, las acciones de supervisión y, por tanto, la detección los incumplimientos materia del presente PAS fueron los días 20, 21 y 24 de febrero del 2020, es decir, de manera previa a que el Gobierno Central declare el Estado de Emergencia Nacional por el Covid-19 mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM publicado en el Diario Oficial El Peruano el 15 de marzo de 2020.

Sin perjuicio de ello, resulta necesario indicar que, durante la tramitación del presente PAS, TELEFÓNICA no ha acreditado que se hayan presentado circunstancias que le hubieran impedido dar cumplimiento a su obligación normativa, como algún evento de caso fortuito o fuerza mayor, que comprendería el presunto contexto de anormalidad por el Covid -19, alegado por la empresa. Por tal motivo, se descartan los argumentos esgrimidos por TELEFÓNICA en este extremo.

De otro lado, contrario a lo señalado por TELEFÓNICA y tal como ha sido desarrollado por la Primera Instancia en el cuadro denominado “Resoluciones de sanción por los incumplimientos de la obligación del horario de atención”¹¹, no es la primera vez que dicha empresa incumple la disposición analizada en el presente PAS en tanto ya ha sido sancionada anteriormente por incumplir el horario de atención en el local ubicado en el centro poblado El Cural¹². Considerando ello, se descarta lo alegado por la empresa referente a que la conducta imputada no tendría antecedentes y que sería aislada así como no reiterada.

15.1. El horario de atención no será menor a doce (12) horas diarias, pudiendo ser segmentado o por bloques, entre las 06:00 y las 22:00 horas. Excepcionalmente, la empresa operadora podrá solicitar, para los centros poblados que lo ameriten, un horario de atención menor al establecido, hasta un mínimo de seis (6) horas diarias. Dicha solicitud debe estar debidamente sustentada y será autorizada por el OSIPTEL. No podrán existir diferentes horarios de atención de los locales en un mismo centro poblado.

15.2. Asimismo, la empresa operadora debe poner en conocimiento de los usuarios el horario de atención al público, a través de un cartel informativo colocado en un lugar visiblemente notorio en la fachada del local donde se presta el servicio.

15.3. Se considera incumplimiento del horario de atención cuando, durante el horario comunicado al OSIPTEL, los usuarios no pueden acceder al servicio instalado en el local, con independencia de la operatividad del servicio. Sólo en estos casos, las horas sin atención, comprendidas entre el inicio y fin de las supervisiones en campo realizadas por el OSIPTEL no se tomarán en cuenta para efectos del cómputo del tiempo sin disponibilidad.

15.4. En los casos de los locales sin atención, el OSIPTEL comunicará dicha situación a la empresa operadora a fin que ésta informe y acredite la real situación del servicio. Si la empresa operadora no puede determinar la fecha de inicio será considerada desde la primera hora del día siguiente a la fecha de detectado el incumplimiento del horario de atención y se extenderá hasta que la empresa operadora comunique el cese de dicha condición, con el sustento respectivo.

15.5. En caso se produzcan situaciones de emergencia, la empresa operadora garantizará la disponibilidad del servicio, aún fuera del horario de atención.”

(subrayado agregado)

¹⁰ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 090-2015-CD/OSIPTEL y modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 259-2021-CD/OSIPTEL.

¹¹ Página 24 de la resolución impugnada.

¹² Resolución N° 00083-2021-CD/OSIPTEL (Expediente N° 00115-2019-GG-GSF/PAS).



Por lo expuesto, no es posible imponer otras medidas distintas a la sanción que sean lo suficientemente disuasivas a efectos de proteger el bien jurídico tutelado por el artículo 3-B del Reglamento de Calidad, esto es, el derecho de los usuarios a acceder al servicio de telefonía de uso público rural instalado en los locales de atención ubicados en centros poblados rurales y lugares de preferente interés social.

Además, con relación a la Resolución N° 259-2021-CD/OSIPTEL invocada por TELEFÓNICA, es preciso indicar que, la misma modificó el Reglamento General de Fiscalización; no obstante, sus disposiciones, entre ellas el artículo 34 referente a las formas de conclusión de la fiscalización preventiva, no son aplicables a las supervisiones que dieron lugar al presente PAS, en tanto las mismas fueron anteriores a la entrada en vigencia de dicha norma (7 de enero de 2022).

Finalmente, con relación a los pronunciamientos invocados por la empresa¹³, esta Oficina coincide con la Primera Instancia en que los mismos no resultan aplicables en tanto analizan circunstancias y materias de naturaleza que difieren con las del presente PAS. Además, considerando los hechos del presente caso, no resulta posible optar por medidas distintas a la sanción, por lo cual se descarta alguna vulneración a los Principios de Predictibilidad así como de Igualdad y Equidad.

En consecuencia, los argumentos presentados por TELEFÓNICA respecto de la vulneración del principio de Razonabilidad quedan desvirtuados.

5.2. Sobre la determinación de la sanción

TELEFÓNICA señala que, se habría realizado un cálculo incorrecto a la luz de la nueva metodología cuestionando que se hayan considerado como costos evitados los gastos realizados por los supervisores al realizar visitas en campo en un contexto de pandemia (año 2020), donde la movilización social estuvo suspendida durante gran parte del año.

Al respecto, conforme a lo señalado y analizado por la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia (en adelante, DPRC) en el Memorando N° 470-DPRC/2022, se advierte lo siguiente:

- La metodología de cálculo para determinar una sanción por infracciones tipificadas en el Ítem 20 del Anexo 15 del Reglamento de Calidad no se encuentra desarrollada de forma específica en la denominada "*Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas en los Procedimientos Administrativos Sancionadores tramitados ante el OSIPTEL*" (en adelante, Metodología de Cálculo de Multas)¹⁴, dado que la misma solo detalla aquellas conductas infractoras más frecuentes que han sido atendidas por la Gerencia General en años recientes, sin perjuicio de la facultad del OSIPTEL de incorporar nuevas metodologías de manera progresiva y acumulativa.
- Conforme se señala en el numeral 2.3 de la Metodología de Cálculo de Multas, las conductas infractoras que no se consideren explícitamente en ella se estimarán mediante la Fórmula General, pudiendo el OSIPTEL emplear, para tal efecto,

¹³ Informes N° 175-PIA/2017 y N° 1432-GSF/2014, Resoluciones N° 075-2015-CD/OSIPTEL, N° 579-2015-GG/OSIPTEL y N° 052-2018-GG/OSIPTEL.

¹⁴ Aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 229-2021-CD/OSIPTEL.



razonamientos que aproximen los componentes de la Fórmula General para los casos que eventualmente corresponda analizar empleando dicha fórmula.

- Como parte del enfoque estimación o aproximación del beneficio ilícito en este tipo conducta infractora y dado que el beneficio ilícito es un componente de la Fórmula General que, en conjunto con la probabilidad de detección, son insumos esenciales para la estimación de una multa bajo el marco establecido por la Metodología de Cálculo de Multas, se realizó la aproximación del referido beneficio considerando el costo de una visita que le permita a una empresa operadora verificar que el local de atención se encuentra disponible durante el horario de atención informado al regulador, considerando para ello el costo de un día de supervisión por parte del OSIPTEL, el cual fue actualizado al año de comisión de la infracción (2020).
- El argumento presentado por TELEFÓNICA contra la estimación de la multa no guarda relación con la cuantificación inherente o en sí misma de la multa, sino que se refiere a la ocurrencia de circunstancias o contextos particulares (pandemia) que habrían rodeado exógenamente la comisión de la infracción y, eventualmente, a la posibilidad de que se apliquen medidas menos gravosas, aspecto que ya fue evaluado legalmente en el Informe N° 00258-DFI/2021 o que corresponden a un análisis legal sobre si, por ejemplo, la pandemia puede ser un factor suficiente a considerar para no utilizar la imposición de una multa como mecanismos de sanción.
- Con relación a que no corresponde imputar los costos de supervisión en campo (gastos de viáticos y de transporte), se debe precisar que, como ocurre en general con las conductas específicamente analizadas por la Metodología de Cálculo de Multas, el planteamiento de un escenario para la estimación de la multa se construye sobre supuestos plausibles o acciones frecuentes que tiene un grado de probabilidad razonable en función a los hechos expuestos en insumos de información como casos precedentes, el Informe de Supervisión o el Informe Final de Instrucción. Así, en el presente caso, independientemente de la existencia de pandemia, el escenario a sancionar se construyó asumiendo que se realiza una supervisión frecuente que consiste, justamente, en realizar una visita técnica supervisada.
- En cuanto al nivel de probabilidad de detección, este se basa en lo señalado por el órgano de fiscalización del OSIPTEL a través de su Informe Final de Instrucción.

De manera adicional a lo señalado por la DPRC, no se debe perder de vista que, como se ha expuesto en el numeral 5.1 del presente informe, las acciones de supervisión alegadas por la empresa se realizaron de manera previa a que el Gobierno Central declare el Estado de Emergencia Nacional por el Covid-19, es decir, en el mes de febrero del año 2020 siendo que, además TELEFÓNICA no ha acreditado que se hayan presentado circunstancias que le hubieran impedido dar cumplimiento a su obligación normativa.

Finalmente, como se señaló anteriormente, la sanción impuesta en el presente PAS es amonestación, la cual tiene una naturaleza no pecuniaria siendo que, de la revisión de lo alegado por TELEFÓNICA en este extremo, se advierte que, dichos argumentos obedecen a un supuesto en que la sanción impuesta hubiera sido una multa, lo cual no sucede en este caso.



Por lo expuesto, se descartan los argumentos esgrimidos por TELEFÓNICA en este extremo.

VI. SOBRE LA SOLICITUD DE INFORME ORAL

Respecto a la solicitud de informe oral ante el Consejo Directivo, formulada por la empresa operadora, corresponde señalar que, en virtud del Principio del Debido Procedimiento, los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo, como –entre otros- el derecho a solicitar el uso de la palabra (o informe oral). Sin embargo, es importante resaltar que dicha norma no establece que debe otorgarse el uso de la palabra cada vez que se solicita; razón por la cual, es factible que cada órgano de la Administración decida si se otorga o no, aunque de forma motivada.

En la misma línea opina Morón tras analizar una sentencia del Tribunal Constitucional¹⁵ concluyendo que el derecho a exponer alegatos oralmente no es absoluto, sino que la autoridad puede decidir denegar dicho derecho cuando existan razones objetivas y debidamente motivadas¹⁶.

Asimismo, el referido Tribunal también se ha manifestado sobre la “obligatoriedad” del informe oral y las consecuencias de no otorgarlo¹⁷, bajo el siguiente fundamento:

“En el caso de autos se aduce una presunta afectación al derecho de defensa, sustentada en que supuestamente la Sala Superior emplazada habría resuelto el recurso sin dar oportunidad de que se lleve a cabo el informe oral del actor. El Tribunal en reiterada jurisprudencia se ha pronunciado en el sentido de que en los supuestos en que el trámite de los recursos sea eminentemente escrito, no resulta vulneratorio al derecho de defensa la imposibilidad del informe oral. Que en el caso de autos el mismo escrito de apelación de la resolución que denegó la variación del mandato de detención expresaba los argumentos que sustentan su pretensión, por lo que no se advierte la afectación al derecho constitucional invocado.”

(Subrayado agregado)

Un PAS, es eminentemente escrito. Por tal motivo, todo administrado, en el transcurso de dicho procedimiento, tiene expedita la oportunidad de presentar descargos, recursos y alegatos por dicho medio; al tratarse de un derecho expresamente reconocido en el TUO de la LPAG.

En esa misma línea, el numeral (v) del artículo 22 del RGIS¹⁸ establece que los Órganos de Resolución pueden conceder informe oral al administrado que lo solicite; salvo que consideren que cuentan con elementos suficientes para pronunciarse sobre la base de la información que obra en el respectivo expediente.

Considerando lo señalado, la decisión de denegar el informe oral solicitado por el administrado, debe ser analizada caso por caso; en función de las particularidades del

¹⁵ Emitida en el Expediente N° 03075-2006-AA

¹⁶ Morón Urbina, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. (Tomo I. 12da edición). Lima: Gaceta Jurídica. 2017, pág. 81.

¹⁷ Cfr. Expediente N° 00137- 2011-HC/TC. Dicho criterio se reitera en otros casos, como los Expedientes N° 01307-2012-PHC/TC, STC N.º 05510-2011-PHC/TC, N° 00137- 2011-HC/TC.

¹⁸ Disposición incluida mediante Resolución N° 222-2021-CD/OSIPTEL vigente a partir del 29 de noviembre de 2021.



expediente, los cuestionamientos planteados en el recurso de apelación, la necesidad del informe oral para resolver, entre otros criterios.

Ahora bien, en el presente caso, se advierte que, los argumentos planteados por TELEFÓNICA en su impugnación –principalmente de derecho-, así como el resto de actuados del expediente del PAS, constituyen elementos de juicio suficientes para que el Consejo Directivo resuelva el Recurso de Apelación; es decir, dicha documentación genera la convicción necesaria para pronunciarse sobre el mismo.

Por lo expuesto, esta Oficina considera que no corresponde otorgar el informe oral solicitado por TELEFÓNICA.

VII. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN

De acuerdo a los fundamentos expuestos en el presente informe, se recomienda que debe declararse INFUNDADO el Recurso de Apelación interpuesto por TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. contra la Resolución N° 220-2022-GG/OSIPTEL.

Atentamente,

