



**UNAP**



**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS  
POLÍTICAS**

**TESIS**

**SUBSANACIÓN VOLUNTARIA EN EL PROCEDIMIENTO  
ADMINISTRATIVO SANCIONADOR POR INCUMPLIMIENTO DE  
RESOLUCIONES EMITIDAS POR EL TRASU PERIODO 2015 – 2019,  
IQUITOS- 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
ABOGADO**

**PRESENTADO POR:**

**BREMINCHER JESÚS ALEGRÍA CASTILLO**

**ASESOR:**

**ABOG. RAÚL QUEVEDO GUEVARA, DR.**

**IQUITOS, PERÚ**

**2020**

# ACTA DE SUSTENTACIÓN



**UNAP**

Facultad de Derecho y Ciencias  
Políticas (FADCIP)

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Iquitos, en el auditorio de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas a los 06 días del mes de octubre de 2020, a horas 18:10, se dió inicio la sustentación pública de la tesis titulada: “**SUBSANACIÓN VOLUNTARIA EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR POR INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES EMITIDAS POR EL TRASU PERIODO 2015-2019, IQUITOS-2019**” aprobada con **Resolución Decanal N° 127-2020-FADCIP-UNAP**, presentado por el Bachiller: **BREMINCHER JESUS ALEGRIA CASTILLO**, para optar el Título Profesional de **ABOGADO** que otorga la Universidad de acuerdo a Ley y Estatuto.

El Jurado calificador dictaminador designado mediante Resolución Decanal N°115-2020-FADCIP-UNAP esta integrado por:

Abog. PEDRO VINCULACION SANCHEZ RUBIO, Mgr.	Presidente
Abog. EDWIN BELLIDO SALAZAR, Mgr.	Miembro
Abog. EDGAR PAREDES ACHING, Mgr.	Miembro

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: Satisfactoriamente

El Jurado después de las deliberaciones correspondientes, llegó a las siguientes conclusiones:

La sustentación Pública y Tesis han sido aprobado por: Unanimidad con la calificación muy bueno

Estando los Bachilleres **APTOS** para obtener el Título Profesional de **ABOGADO**.

Siendo las 19:30 se dió por terminado el acto de sustentación, firmando la conformidad de la misma los siguientes jurados:

[Firma]  
Abog. PEDRO VINCULACION SANCHEZ RUBIO, Mgr.  
Presidente

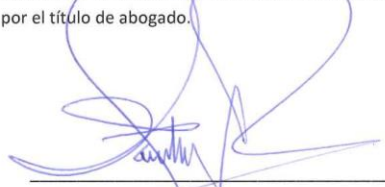
[Firma]  
Abog. EDWIN BELLIDO SALAZAR, Mgr.  
Miembro

[Firma]  
Abog. EDGAR PAREDES ACHING, Mgr.  
Miembro

[Firma]  
Abog. RAUL QUEVEDO GUEVARA, Dr.  
Asesor

## JURADO

Tesis aprobada en sustentación pública el día 06 de octubre del 2020, por el Jurado Ad-Hoc designado por la Dirección de la Escuela de Formación Profesional de Derecho y Ciencias Políticas, para optar por el título de abogado.



ABOG. PEDRO VINCULACIÓN SÁNCHEZ RUBIO, MGR.

PRESIDENTE



ABOG. EDWIN BELLIDO SALAZAR, MGR.

MIEMBRO



ABOG. EDGAR PAREDES ACHING, MGR.

MIEMBRO



ABOG. RAÚL QUEVEDO GUEVARA, MGR.

ASESOR

## **DEDICATORIA**

A mis padres José (†) e Iris, quienes son la fuerza y la motivación para continuar superándome.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas - UNAP, que contribuyó en mi formación profesional, con exigencia y orientación académica en las diferentes asignaturas desarrollada durante la carrea profesional.

A mi asesor de tesis, al Abog. Raúl Quevedo Guevara, por ayudarme en el diseño, proceso y culminación de la tesis.

Al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones- Osiptel, por brindarme la información solicitada.

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	3
1.1. Antecedentes	3
1.2. Bases teóricas	4
1.2.1. Subsanación Voluntaria	4
1.2.1.1. Definición de Subsanación voluntaria	4
1.2.1.2. Características de los eximentes de responsabilidad	6
1.2.1.3. Regulación y evolución normativa de la subsanación voluntaria	6
1.2.1.4. Elementos constitutivos de la subsanación voluntaria de la infracción según la Ley 27444, el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones del Osiptel y la jurisprudencia administrativa del Osiptel	8
1.2.1.4.1. Elemento objetivo: Subsanación de la infracción	9
a. El cese de la infracción	11

b. La reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa	15
1.2.1.4.2. Elemento subjetivo: Voluntariedad de la subsanación	20
1.2.1.4.3. Elemento temporal: Oportunidad de la subsanación	25
1.2.2. Procedimiento Administrativo Sancionador	27
1.2.2.1 El ius puniendi y la potestad sancionadora de la administración pública	27
1.2.2.2. Regulación de la potestad sancionadora de la administración pública en la Ley del Procedimiento Administrativo General	30
1.2.2.3 Definición del Procedimiento Administrativo Sancionador	30
1.2.2.4. Potestad sancionadora del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones- Osiptel	31
1.2.2.5. Desarrollo del Procedimiento Administrativo Sancionador del Osiptel	34
1.2.2.5.1. Sujetos del Procedimiento Administrativo Sancionador	34
a. El Órgano Instructor	35
b. Órgano Resolutor	35
c. Órgano revisor	36
d. El particular a quien se le atribuye la infracción	37
1.2.2.5.2. Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador	37
1.2.2.5.3. Tramitación del Procedimiento Administrativo Sancionador	38
1.2.2.5.4. La terminación del Procedimiento Administrativo Sancionador	40
1.2.2.5.4.1 La sanción	41
1.2.2.5.4.1.1 La sanción de multa	42
1.2.2.5.4.1.1.1. Multa fijas y proporcionales	42

1.2.2.5.4.2. Figura diferente a la sanción: la medida correctiva	43
1.2.2.5.4.2.1. Tipos de Medidas Correctivas aplicables por el Osiptel en el Procedimiento Administrativo Sancionador	45
1.2.3. Incumplimiento de las resoluciones emitidas por el TRASU en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios	46
1.2.3.1. Ejecución de las resoluciones emitidas por el TRASU en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios	47
1.2.3.2. Infracción de Incumplimiento de resoluciones emitidas por el TRASU50	
1.3. Definición de términos básicos	58
<b>CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	<b>59</b>
2.1. Formulación de la hipótesis	59
2.2. Variables y su operacionalización	59
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	<b>60</b>
3.1. Tipo de investigación	60
3.1.1. Diseño de investigación	60
3.1.2. Método de investigación	61
3.2. Diseño muestral	61
3.2.1. Población	61
3.2.2. Muestra	62
3.2.3. Criterios de selección	62
3.2.3.1. Criterios de inclusión	62
3.2.3.2. Criterios de exclusión	62
3.2.4. Población y muestra	63
3.3. Procedimiento, técnica e instrumento de recolección de datos	63



3.3.1. Procedimiento	63
3.3.2 Técnica de recolección de datos	64
3.3.3. Instrumento de recolección de datos	64
3.3.4. Procesamiento y análisis de datos	65
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	66
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	77
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	79
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	82
CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	85
ANEXOS	96
Matriz de Consistencia.	96
Formato de estudio documental	104

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1.</b> Empresas operadoras procesadas por incumplimiento de resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamo de Usuarios	66
<b>Tabla 2.</b> Finalidad punitiva del Procedimiento Administrativo Sancionador	68
<b>Tabla 3.</b> Materia de reclamo menos subsanada voluntariamente por las empresas operadoras	69
<b>Tabla 4.</b> Resoluciones ejecutables del TRASU	71
<b>Tabla 5.</b> Resoluciones emitidas por el TRASU cumplidas por las empresas operadoras	72
<b>Tabla 6.</b> Subsanación voluntaria de incumplimiento por parte de las empresas operadoras de las resoluciones emitidas por el TRASU	74
<b>Tabla 7.</b> Resoluciones ejecutables emitidas por el TRASU según subsanación voluntaria	76

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
<b>Gráfico 1.</b> Empresas Operadoras procesadas por incumplimiento de resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios	67
<b>Gráfico 2.</b> Finalidad punitiva del Procedimiento Administrativo Sancionador	68
<b>Gráfico 3.</b> Materia de reclamo menos subsanada voluntariamente por las empresas operadoras	70
<b>Gráfico 4.</b> Resoluciones ejecutables del TRASU	71
<b>Gráfico 5.</b> Resoluciones emitidas por el TRASU cumplidas por las empresas operadoras	73
<b>Gráfico 6.</b> Subsanción voluntaria de incumplimiento por parte de las empresas operadoras de las resoluciones del TRASU	75

## RESUMEN

La investigación trata sobre subsanación voluntaria en el procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de resoluciones emitidas por el TRASU; el objetivo es analizar cómo se relaciona la subsanación voluntaria en el procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de las resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios.

La metodología utilizada es descriptivo correlacional, la técnica empleada fue el análisis documental y el instrumento es el formato de estudio documental. El resultado más significativo, según Tau b de Kendall = 37.4 % indica que la relación es moderada. La investigación concluye que de 72 (10.4%) infracciones las empresas operadoras subsanaron voluntariamente el incumplimiento de las resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en el ejercicio de su función de solución de reclamos, en el periodo 2015 – 2019.

**Palabras claves:** Subsanación voluntaria en el procedimiento administrativo sancionador, e Incumplimiento de resoluciones emitidas por el TRASU.

## ABSTRACT

The investigation deals with voluntary correction in the administrative sanctioning procedure for breach of resolutions issued by TRASU; The objective is to analyze how voluntary correction is related in the administrative sanctioning procedure for non-compliance with the resolutions issued by the Administrative Tribunal for the Settlement of User Claims in the exercise of its function of resolving user claims.

The methodology used is descriptive correlational, the technique used was the documentary analysis and the instrument is the documentary study format. The most significant result, according to Kendall's Tau  $b = 37.4\%$  indicates that the relationship is moderate. The investigation concludes that out of 72 (10.4%) violations, the operating companies voluntarily remedied the non-compliance with the resolutions issued by the Administrative Tribunal for the Settlement of User Claims in the exercise of their claim resolution function, in the period 2015 - 2019.

**Keywords:** Voluntary correction in the administrative sanctioning procedure, and Non-compliance with resolutions issued by TRASU.

## INTRODUCCIÓN

Actualmente el artículo 257 del Decreto Supremo N° 004-2019- JUS, norma que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, regula la subsanación voluntaria; sin embargo, esta norma no define dicha institución jurídica, no establece de manera inequívoca los requisitos para su configuración. Es así que el Osiptel, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 056-2017-CD/OSIPTEL, de fecha 11 de abril de 2017, modificó el artículo 5 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL, publicado el 4 de julio del 2013; ello a consecuencia de la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo 1272; en la cual establece de manera expresa los requisitos para que se configure la subsanación voluntaria. Es así que, un sector importante de la doctrina considera que dicha regulación impide que en el desarrollo del procedimiento administrativo sancionador se pueda aplicar. Por otro lado, la infracción Incumplimiento por parte de las empresas operadoras de las resoluciones emitidas por el TRASU en el ejercicio de su función de solución de reclamos, se encuentra tipificado en el artículo 13 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones del Osiptel; por lo expuesto se define el problema de investigación con la siguiente interrogante ¿Cómo se relaciona la subsanación voluntaria en el procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de las resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios? El objetivo general es analizar

cómo se relaciona la subsanación voluntaria en el procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de las resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios.

La investigación es de tipo descriptivo correlacional transeccional y diseño no experimental del tipo correlacional que incluyó como población y muestra 24 expedientes administrativos de procedimientos administrativos sancionadores por incumplimiento de resoluciones emitidas por el TRASU en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios tramitadas entre los años 2015 al 2019.

La investigación presenta la siguiente estructura: Introducción; Capítulo I Marco Teórico, el cual contiene los antecedentes, bases teóricas y definición de términos básicos; el Capítulo II Hipótesis y Variables, contiene la formulación de hipótesis, variables y su respectiva operacionalización; el Capítulo III Metodología, contiene el tipo, diseño y método de investigación, muestra, técnica e instrumento de recolección de datos, procesamiento y análisis de datos; el Capítulo IV, presenta los resultados; el Capítulo V, contiene la discusión; el Capítulo VI, las conclusiones; el Capítulo VII, las recomendaciones; finalmente contiene las referencias bibliográficas y los apéndices.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Antecedentes**

En el año 2018, se desarrolló una investigación de tipo descriptiva y diseño no experimental que incluyó como población de estudio 8 expertos. La investigación determinó que el Reglamento de Supervisión Ambiental vulnera el principio de jerarquía normativa pues limita al administrado a acceder a la subsanación voluntaria; el trabajo concluyó que la subsanación voluntaria regulada en el Reglamento de Supervisión Ambiental vulnera el principio de jerarquía normativa, el principio de legalidad y genera una posición menos favorable al administrado. (Picoy, 2018)

En el 2018, se realizó la investigación de tipo cuantitativo documental y nivel descriptivo que incluyó como población de estudio las resoluciones expedidas por los órganos administrativos revisores de los organismos reguladores durante el año 2017. La investigación determinó que existen criterios distintos en los organismos reguladores para la configuración de la subsanación voluntaria; y el trabajo concluyó que el Osiptel y el Osinergmin han introducido precisiones en sus reglamentos que limitan la aplicación de la subsanación voluntaria y que no es uniforme la jurisprudencia administrativa de los organismos reguladores. (Huayta, 2018)

En 2016, se desarrolló una investigación de tipo cuantitativa, nivel descriptivo y explicativo, que incluyó como población de estudio a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones de la ciudad de Huánuco. La investigación determinó que el 70% de los usuarios desconocen que el Osiptel cuenta con facultades sancionadoras; el 80% de los usuarios manifiestan que el Osiptel no ejerce su facultad sancionadora



en la ciudad de Huánuco, por último; el trabajo concluyó que el Osiptel, en la ciudad de Huánuco durante el año 2015 no cumplió con su potestad sancionadora contra a las infracciones generadas en el procedimiento de reclamo detectadas por el TRASU del Osiptel, y que los únicos procedimientos sancionadores tramitados son los que derivan de las supervisiiones realizadas a nivel nacional. (León, 2016)

En 2014, se desarrolló una investigación de tipo descriptivo, y un diseño descriptivo simple que incluyó como población de estudio 107 resoluciones de apelación que fueron declaradas fundadas en el año 2012 en La Libertad. La investigación determinó que de 107 resoluciones de apelación que fueron declaradas fundadas, el Osiptel no ejerció su potestad sancionadora. El trabajo concluyó que el Osiptel únicamente tramita los procedimientos administrativos sancionadores como consecuencia de sus acciones de supervisión. (Valladares, 2014)

## **1.2. Bases teóricas**

### **1.2.1. Subsanación Voluntaria**

#### **1.2.1.1. Definición de Subsanación voluntaria**

Para tener un contexto más completo de lo que significa la subsanación voluntaria, dividiremos este concepto en dos componentes:

- Subsanación

La subsanación proviene del verbo “subsanan”. Según la Real Academia Española (RAE, 2020), subsanar es resarcir, remediar o reparar un defecto o un daño.

- Voluntaria

Conforme la RAE (2020), voluntario es aquello que no requiere de la fuerza, deber u obligación, es producto de la voluntad espontánea.

Morón (2015) sostiene que la subsanación voluntaria consiste en reparar o resarcir, de manera espontánea, un daño causado a un tercero o a la Administración; no es suficiente el simple arrepentimiento del infractor, sino que el infractor debe de reparar el menoscabo generado sin que medie requerimiento de la autoridad administrativa.

Martínez (2017) sostiene que la subsanación voluntaria es una excusa absolutoria, en cuanto la conducta del infractor es típico, antijurídica y culpable; pero, por política legislativa no es sancionable; para ello, el infractor debe de cumplir con los requisitos establecidos en el ordenamiento jurídico para que se conforme la subsanación voluntaria.

Morón (2019) sostiene que la subsanación voluntaria no afecta la antijuricidad o la culpabilidad, porque ésta es una política punitiva del Estado. De similar posición, Huapaya et al. (2018), sostienen que la subsanación voluntaria es una excusa absolutoria que excluye la punibilidad del hecho infractor; la justificación de la exclusión de la sanción no responde a criterios de lógica jurídica sino de política legislativa.

La subsanación voluntaria es una eximente de responsabilidad, es una garantía a favor del administrado que debe ser respetado por la autoridad administrativa en el procedimiento administrativo sancionador.

### **1.2.1.2. Características de los eximentes de responsabilidad**

Morón (2019) plantea que las características comunes de los eximentes de responsabilidad, incluida entre ellas la subsanación voluntaria, son: i) eximentes de responsabilidad que presuponen la realización de la conducta infractora, ii) eliminan la posibilidad de imponer una sanción, y iii) la carga de la prueba se invierte, recayendo en el administrado que los alega.

### **1.2.1.3. Regulación y evolución normativa de la subsanación voluntaria**

En el 2001, la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante la Ley base) fue la primera norma con rango legal en regular la potestad sancionadora de la administración pública; pero, este cuerpo normativo no reguló la subsanación voluntaria.

El Decreto Legislativo 1029, incorporó el artículo 236- A, y reguló dos supuestos de atenuantes de responsabilidad de la infracción: la subsanación voluntaria y el error inducido. Es con esta norma que, por primera vez se regula la subsanación voluntaria, pero como una atenuante de responsabilidad de la infracción. Morón (2015) afirma que antes de esa incorporación normativa, solo los procedimientos especiales regulaban las atenuantes; asimismo sostiene que esta atenuante únicamente afecta la cuantía de la pena a aplicarse.

El Decreto Legislativo 1272, introdujo diversas modificatorias importantes al régimen sancionador de la Ley 27444, específicamente la subsanación voluntaria como causal de eximente de responsabilidad y ya no como una

atenuante. Esta modificatoria fue impulsada por el Poder Ejecutivo, el cual tuvo un incentivo positivo; Macassi (2018), considera que fue con el fin que los administrados corrijan sus conductas sin que la administración pública los persiga.

El Decreto Legislativo 1272, introdujo el artículo 236- A en la Ley 27444. La Exposición de Motivos del Decreto Legislativo 1272 no expresó mayores fundamentos doctrinarios ni técnicos que determinaron la inclusión de la subsanación voluntaria de la infracción con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos como eximente de responsabilidad administrativa. El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos ( como se citó en Huayta, 2018) considera que la inclusión de esta condición eximente de responsabilidad se sustenta en una decisión de política punitiva por proteger el bien jurídico, que prefiere la acción reparadora espontánea del administrado responsable antes que realizar diligencias preliminares e iniciar el procedimiento sancionador con todos los costos que ello involucra. De similar parecer, Martínez (2017) considera que la subsanación voluntaria tiene como objetivo reducir la carga procesal y en efecto, reducir y priorizar el uso de los recursos públicos. Por su parte, Morón (2019) sostiene que la subsanación voluntaria evita costos innecesarios en expedientes sancionadores tediosos y prolongados cuando la conducta ya no existe y los efectos están reparado.

Mediante Decreto Supremo N° 004-2019- JUS, se aprobó el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante TUO de la Ley 27444); actualmente el artículo 257 de la mencionada norma regula las eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones, dicha norma no realizó ninguna modificatoria a la

subsanción voluntaria, únicamente el orden, el artículo 235.3 por el artículo 255.3.

#### **1.2.1.4. Elementos constitutivos de la subsanción voluntaria de la infracción según la Ley 27444, el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones del Osiptel y la jurisprudencia administrativa del Osiptel**

Del artículo 257.1 letra f) del TUO de la Ley 27444, podemos extraer tres elementos concurrentes para que se configure la subsanción voluntaria, los cuales son: elemento objetivo, elemento subjetivo y el elemento temporal.

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 056-2017-CD/OSIPTEL, de fecha 11 de abril de 2017, se modificó el artículo 5 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL, publicado el 4 de julio del 2013 (en adelante el RFIS).

Según el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos (TRASU, 2017a):

se debe analizar si concurren los siguientes requisitos:

- (i) determinar si la infracción cesó;
- (ii) verificar si la supuesta subsanción se produjo con anterioridad a la imputación de cargos;
- (iii) verificar si la infracción cometida por la empresa operadora es subsanable y, en tal caso, si se cumplió con revertir los efectos derivados de la infracción, lo cual

implica a su vez, analizar si se resarcó el daño generado; y

- (iv) verificar la voluntariedad de la subsanación esto es que se haya producido sin mediar requerimiento de subsanación o de cumplimiento de la obligación, expresamente consignado en carta o resolución. (pp. 7 - 8)

#### **1.2.1.4.1. Elemento objetivo: Subsanación de la infracción**

Este elemento consiste en la acción de subsanar. Como podemos apreciar, el TUO de la Ley 27444 no define a la subsanación voluntaria; por consiguiente, no define lo que se debe de entender por subsanar.

Según la RAE, subsanar es reparar o remediar un defecto; resarcir un daño.

Valverde (2017) sostiene que no basta el cese de la conducta, sino que es necesario la reversión de los efectos del daño generado. Macassi (2018), considera que la subsanación se debe proyectar en dar cumplimiento a la norma sustantiva vulnerada y deponer los efectos nocivos de la conducta infractora, esta reparación debe ser real y enfocado al bien jurídico tutelado por el tipo infractor.

De lo expuesto, la subsanación deberá considerar no el cese de la conducta infractora, sino también la reparación de los efectos negativos generados.

La jurisprudencia administrativa, el Consejo Directivo del Osiptel (2018a) considera que no basta el cese de la conducta infractora, además de ello, se

debe reparar o enmendar todas las consecuencias nocivas derivados de la misma.

Como podemos apreciar, la doctrina y la jurisprudencia coinciden que para que exista subsanación, el infractor debe cesar su conducta y revertir, enmendar o resarcir el daño causado o las consecuencias negativas de la conducta infractora.

El TUO de la Ley 27444 no define a la subsanación, por lo que la mencionada norma contiene un concepto jurídico indeterminado; consideramos que, mediante la Ley o la jurisprudencia apoyada en la doctrina, se debe definir este concepto jurídico indeterminado. Baca (2017) considera la jurisprudencia y la doctrina deben fijar en qué supuestos es posible la subsanación.

Ello es oportuno a fin de generar seguridad jurídica y predictibilidad a los pronunciamientos de los órganos resolutivos. Al respecto, Valdeiglesias (2019), plantea que la autoridad competente debe emitir un pronunciamiento vinculante para toda la administración pública y a los administrados respecto a la interpretación y aplicación de la subsanación voluntaria.

También hay autores que no están conforme con la regulación realizada por los organismos reguladores, ya que consideran que la definición de subsanación voluntaria a través de reglamentos es ilegal y limita la aplicación de dicha eximente de responsabilidad; sobre el particular, Huayta (2018) considera que los reglamentos emitidos por el Osinergmin y el Osiptel restringen la configuración de la subsanación voluntaria. Asimismo, Huapaya et al. (2018), consideran que la Administración pretendió limitar la aplicación

de dicha eximente, sus decisiones son ilegales por transgredir lo dispuesto en la Ley base, al realizar interpretación por vía reglamentaria.

Por su parte, el Consejo Directivo del Osiptel (2019), argumenta que la regulación de la subsanación voluntaria en el artículo 5 del RFIS obedece a su función normativa, a su facultad reglamentaria de los procedimientos que desarrolla; a través de dicha función, pretenden dotar de certeza a lo que se entiende por subsanar y de dotar de predictibilidad al administrado antes que se instaure el procedimiento administrativo sancionador.

Observamos que existe una preocupación en la doctrina en definir de manera inequívoca a la subsanación voluntaria. En consecuencia, consideramos acertada que el artículo 5 del RFIS se esfuerce en establecer los requisitos para que se constituya la subsanación voluntaria, pero no estamos conforme con todos los requerimientos del artículo 5 del RFIS (en particular con elemento temporal que amerita una aclaración) conforme se desarrollará en el presente trabajo.

#### **a. El cese de la infracción**

Consejo Directivo del Osiptel (2018a), argumenta que se debe de considerar el cese de la conducta infractora, como también la reversión de los efectos derivados de la infracción, y se debe verificar todas las acciones u omisiones atribuidas a la empresa operadora; es decir, se debe analizar la pluralidad de acciones u omisiones constitutivas de infracción y no solo a uno de ellos.



En un caso concreto, el TRASU (2018a) sostuvo que no se produjo el cese en la totalidad de omisiones, por lo que no corresponde ni siquiera aplicarse como atenuante.

En Consejo Directivo del Osiptel (2019), define al cese de la conducta infractora en base a la definición de la RAE; por lo que, cesar es interrumpir o acabar.

En esa misma línea jurisprudencial, el TRASU (2018b) sostiene el mismo criterio, que debe de cesar la totalidad de los incumplimientos de las resoluciones emitidas por ella.

De lo expuesto por el TRASU, al examinar el cese de la conducta infractora se debe verificar respecto de todas las acciones u omisiones imputadas, por lo que, si el cese de la conducta infractora se produce de manera parcial, no corresponde aplicar ni siquiera la atenuante.

El TRASU (2018c) también evalúa las circunstancias del cese tenemos tales como el usuario decide dar de baja al servicio o migrar a causa de la negligencia de la empresa operadora en dar cumplimiento con la resolución dentro del plazo; pero, si el usuario decide dar de baja o migrar cuando la empresa operadora permanece dentro del plazo para dar cumplimiento con la resolución emitida por el TRASU, no es imputable a la empresa operadora, puesto que nos encontramos ante un mandato inejecutable.

Nos genera mucha preocupación, y se demuestra que existen resoluciones emitidas por del TRASU (por ejemplo en el expediente N° 0009-2018/TRASU/ST-PAS), que la conducta infractora no cesa; o sea, que no

son ejecutadas por las empresas operadoras, transcurren como por ejemplo 510 días sin ser cumplidas por éste último; con ello no solo se acredita la vulneración del *ius imperium* del Osiptel, sino también quebranta la credibilidad de la institución al afectar directamente la función de solución de reclamos.

Por otro lado, qué tipo de infracciones pueden cesar. Al respecto, Huayta (2018) sostiene que únicamente serían las permanentes y las continuadas; en las permanentes, la infracción cesa con su consumación.

Sobre el particular, discrepamos de lo sostenido por el mencionado autor, puesto que consideramos que todas las infracciones pueden cesar, la única diferencia radica si éstas son reversibles o no. Morón (2019) ratifica que todas las infracciones son subsanables, ello depende de la posibilidad de revertir los efectos nocivos o no.

La reversión está en función a la materia de reclamo que el TRASU resolvió fundado en todo o en parte el reclamo; dependiendo de la materia objeto de reclamo se definirá en el caso concreto si es posible su reversión de los efectos negativos; como por ejemplo, en el caso de calidad del servicio, suspensión, corte o baja del servicio, al estar vinculado a la pérdida, deficiencia o restricción del servicio no es posible su reversión. Otro ejemplo es en relación a la facturación, la empresa operadora cuenta con un plazo máximo de dos meses para proceder a la devolución del monto reclamado, cumplido ese plazo sin que haya devuelto el monto reclamado más sus respectivos intereses, se consuma la infracción instantáneamente ya que está sujeto a un plazo de cumplimiento y de comunicación al TRASU; pero

en el lapso hasta antes de la notificación de imputación de cargos, la empresa operadora puede corregir su conducta procediendo a devolverle al usuario el monto reclamado más sus intereses, con ello revierte los efectos negativos derivados de su omisión; por lo tanto, es reversible por no afectar o restringir la prestación del servicio público de telecomunicación.

Es innegable que hay incumplimientos de resoluciones del TRASU que no fueron cesadas por las empresas operadoras, pero no porque no es posible su cese, sino por su falta de debida diligencia; en la práctica, todas las materias de reclamo que originan el incumplimiento de resolución del TRASU, pueden cesar, salvo las resoluciones inejecutables, ello exime de responsabilidad a la empresa operadora ya que escapa de su esfera de poder.

Huayta (2018) plantea que se debe suprimir el término “cese” por ejecución de una conducta posterior a la infracción. Consideramos válida dicha posición en cuanto que la ejecución posterior por parte del infractor no necesariamente debe ser la misma sino una equivalente a la inejecución inicialmente incumplida; pero, notamos que ello está más enfocado a la reversión que al cese, sobre esta última posición, discrepo con el mencionado autor. En efecto, consideramos que la conducta posterior no debe ser necesariamente la misma porque se limitaría de plano que se pueda revertir los efectos dañinos de la infracción. Por ejemplo, si un usuario reclama migración y el TRASU declara fundada su recurso de apelación o su Queja por falta de respuesta al reclamo, la empresa operadora puede ofrecerle y brindarle información al usuario sobre los otros planes que mantiene vigente; en función a dicha información el usuario decide contratar

el plan que mejor se adapte a sus exigencias. Al respecto, la jurisprudencia administrativa tomó dicho criterio en la Resolución N° 1 del Expediente N° 001-2017/TRASU/ST-PAS.

Para terminar este punto, se debe tener en consideración que la subsanación no necesariamente supone la ejecución de una conducta ulterior a la infracción; puesto que existen obligaciones que son inejecutables; o sea, no en todos los casos será posible la realización de una conducta posterior; por lo tanto, es necesario mantener el término “cese”.

**b. La reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa**

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUSDH, 2017) sostiene que para la configuración de la subsanación, no basta el cese de la conducta infractora, sino que además de ello, el infractor debe de resarcir los detrimentos producidos al bien jurídico tutelado.

El Consejo Directivo del Osiptel (2018 b) sostiene que la reversión consiste en que el infractor revierta los efectos dañinos a un estado idéntico anterior hasta antes que incurra en la infracción.

Morón (2019) ratifica que la subsanación debe apreciar la reducción o fulminación de las consecuencias de la infracción a través de acciones reales y específicas.

Al respecto, el TRASU (2018b) precisa que la reversión de los efectos emanados de la infracción están dirigidas a revertir el menoscabo causado al

afectado, y para que ello sea posible, previamente debe cesar la conducta infractora.

De lo expuesto, para que proceda la reversión, previamente la empresa operadora debe cesar la infracción. En consecuencia, debe reparar los efectos negativos generados a los usuarios que cuentan con una resolución fundada por el TRASU en el ejercicio de su función de solución de reclamos.

De la Resolución N° 005-2017-CD/OSIPTEL se deduce que la subsanación no consiste únicamente en la adecuación de la conducta a lo dispuesto en la norma, sino a reparar los efectos derivados de la conducta infractora. Asimismo, el Consejo Directivo del Osipel (2017a) estableció que la reversión que se requiera realizar dependerá de la naturaleza de la infracción en la que se ha incurrido. De similar posición, el TRASU (2017b) sostiene que en la reversión se debe analizar la materia y tipo infractor en cada caso concreto.

En consecuencia, se establece que el cese de la conducta infractora, así como la reversión de los efectos derivados de la infracción, debe verificarse respecto de todas las acciones u omisiones atribuidas a la empresa operadora. En el caso que no se verifique el cese de la conducta infractora o la reversión de los efectos derivados de dicha infracción, no corresponderá la aplicación de la subsanación voluntaria (TRASU, 2018a).

Es menester preguntarnos ¿Todas las conductas infractoras son pasibles de subsanación? Guzmán (2019), sostiene que solo será posible en aquellas infracciones que no generaron efectos. Morón (2019), enfatiza que toda

infracción es jurídicamente subsanable, ello dependerá si es posible o no, revertir los efectos nocivos.

Sobre el particular, el TRASU (2018a) ratifica su criterio que los efectos negativos producto de los incumplimientos de sus resoluciones que resuelven materias relacionadas a la restricción, deficiencia o pérdida del servicio, no es posible su reversión, puesto que las empresas operadoras tuvieron un determinado momento para brindar el servicio, el cual el usuario no pudo acceder; en consecuencia, no es posible retrotraer el tiempo.

Nos parece oportuno resaltar la reversión de los incumplimientos de las resoluciones que solucionan los reclamos de calidad del servicio; al respecto, el TRASU (2018c) sostiene que la empresa operadora puede restablecer el servicio posteriormente; pero, materialmente es imposible retrotraer el tiempo al momento que restringió el acceso al usuario al servicio público de telecomunicación.

El Consejo Directivo del Osiptel (2018b) ratifica el criterio del TRASU que no es posible su reversión sobre aquellas materias vinculadas a calidad e idoneidad en el servicio, ya que la empresa operadora imposibilitó al usuario a acceder al servicio en un determinado periodo; por el contrario, dilató el problema de calidad más allá del plazo que tenía para dar cumplimiento con la resolución emitida por el TRASU.

Este criterio es concordante con la resolución anterior, ya que para analizar la reversión dependerá de la naturaleza de la infracción en la que se incurre. En los reclamos por calidad del servicio, y suspensión, corte o baja del servicio, por sus características propias no es posible que se reviertan sus

efectos. El Tribunal Constitucional (2005), sostiene que el servicio público tiene las siguientes características: i) esencial para la comunidad, ii) continuidad de su prestación en el tiempo, iii) naturaleza regular, y iv) su acceso se dé en condiciones de igualdad.

De lo manifestado por el TRASU, se puede colegir que, si no se produce el cese de la infracción, consecuentemente no se produciría la reversión de los efectos derivados de las acciones u omisiones que constituyen infracción administrativa. También se puede colegir que en materias que involucran la pérdida, deficiencia o restricción del servicio, no se puede determinar la existencia de una reversión de los efectos provenientes de la conducta infractora, debido a su naturaleza que debe ser continua e ininterrumpida, salvo por motivos de caso fortuito o fuerza mayor.

En ese sentido, el TRASU (2017c) ha fundamentado jurídicamente los motivos por las cuales no es posible la reversión en materias de reclamos relacionados a la prestación del servicio, ya que las empresas operadoras están obligadas a brindar el servicio de forma ininterrumpida conforme lo establece el artículo 130° del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones y el artículo 44° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

En consecuencia, toda infracción es jurídicamente subsanable, pero ello dependerá si es posible revertir los efectos dañosos producidos o no. Como contraparte, la práctica nos demuestra que hay supuestos en las que la reversión de los efectos de una infracción es imposible, ya sea por el plazo, por su imposibilidad técnica, material, entre otras. Al respecto, Zuñiga

(2019) sostiene que la práctica nos demuestra la imposibilidad de subsanar porque no será posible revertir los efectos nocivos de la infracción o porque materialmente no es posible su cumplimiento.

Macassi (2018) destaca que la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa deben estar vinculados con el bien jurídico tutelado por el tipo infractor. Morón (2019) afirma que no puede exigirse remediar daños subjetivos o abstractos, como poner en peligro el bien jurídico tutelado.

El TRASU (2017b) considera que la aplicación de la subsanación voluntaria es una situación excepcional. En consecuencia, le corresponde a la empresa operadora aportar los medios probatorios que acrediten que realizó las acciones destinadas a revertir el daño generado a los usuarios.

Con relación a las resoluciones emitidas por el TRASU que imponga a las empresas operadoras obligaciones referidas a devolución de dinero como por ejemplo facturación o cobro del servicio; las empresas operadoras deben devolver el monto materia de reclamo más sus respectivos intereses generados desde la fecha de pago hasta la fecha de la devolución, para que se configure la reversión (Consejo Directivo del Osipel, 2017b).

Cuando el TRASU emite una resolución favorable al consumidor (en el ejercicio de su función de solución de reclamos), la empresa operadora cuenta con un plazo fijo o determinado para dar cumplimiento de la misma; sin embargo, en muchos casos, estas resoluciones no son ejecutadas por las empresas operadoras; es lamentable que después de meses de notificado la resolución del TRASU, recién las empresas operadoras



pretendan dar cumplimiento, o pretenden cumplirla cuando el procedimiento administrativo ya inició. Entonces, ¿Es correcto que este tipo de conducta sea subsanable en todos los casos por la empresa operadora?

Nos parece acertado que el Osiptel haya precisado en el RFIS y en su jurisprudencia los presupuestos para determinar si estamos frente una subsanación o no; y que haya determinado y mantenido un criterio uniforme que no en todos los supuestos (materias reclamables que fueron declarados fundados por el TRASU en su función de solución de reclamos) procederá la subsanación voluntaria frente a un incumplimiento de resolución emitida por el TRASU. Como bien se explicó líneas atrás, la jurisprudencia estableció y precisó que cuando el incumplimiento de la resolución por parte de la empresa operadora incide sobre la pérdida, deficiencia o restricción del servicio público de telecomunicaciones, no es posible la reversión de la misma; por ejemplo, en los casos de calidad, suspensión, corte o baja del servicio.

El TRASU (2017d) sostiene que cuando se configura este eximente, corresponde archivar el procedimiento sancionador.

#### **1.2.1.4.2. Elemento subjetivo: Voluntariedad de la subsanación**

Como bien sostiene Huayta (2018), el TUO de la LPAG no define la voluntariedad y cuándo la subsanación pierde ese atributo. Coincidimos con la posición del profesor Baca (2017), “será preciso aclarar, mediante la doctrina y jurisprudencia, qué significa “voluntario”” (p.40).

La RAE (2020) define la voluntad como libre determinación, sin un impulso externo que lo obligue, intención o deseo de hacer algo. Asimismo, la RAE (2020) define a la voluntariedad como determinación de la propia voluntad por mero antojo.

Macassi (2018) sostiene que la voluntariedad es es una actuación libre del infractor, quien decide revertir su conducta sin que medie una imposición externa. O sea, “sin provenir de un mandado de la autoridad” (Morón, 2019, p. 522); de similar posición Martínez (2017), “debe efectuarse de manera espontánea y libre por el administrado, esto es, sin que sea inducida, generada o como respuesta a cualquier mandato administrativo dentro de un procedimiento administrativo sancionador, o a un mandato judicial, exigibles al administrado” (pp. 8 - 9). Huapaya et al. (2018) sostienen que el infractor decide por propia iniciativa corregir su conducta infractora antes de ser notificado con la imputación de cargos.

Por otra parte, si la subsanación voluntaria se realiza durante una fiscalización o posterior a ella, creemos que esa subsanación sigue siendo voluntaria, puesto que la fiscalización propiamente dicho no es procedimiento, sino una potestad de fiscalización o actividad administrativa de fiscalización, dado que no conlleva a expedir un acto administrativo; a mayor abundamiento, no toda actividad de fiscalización culmina con la recomendación del inicio de un procedimiento administrativo sancionador.

Las formas de conclusión de la fiscalización no constituyen un acto administrativo, salvo aquellos supuestos en los que el Acta contenga un mandato, los llamados actos-medidas que pueden ser impugnadas o en su defecto el administrado supervisado puede levantar las observaciones. Por el contrario, Morón (2019) sostiene que la voluntariedad se elimina cuando existe un requerimiento o medida correctiva de la autoridad mediante el cual se solicita al administrado subsanar la acción infractora. De similar posición, Huayta (2018) sostiene que la única actuación administrativa que elimina el carácter voluntario de la subsanación, es la medida correctiva.

Es menester tener en consideración que la fiscalización tiene una finalidad orientativa, preventiva y correctiva; ello también procura el cumplimiento normativo, la prevención de riesgos y la tutela de los bienes jurídicos protegidos. En efecto, su finalidad no es sancionadora; por el contrario, tiene un rol informador o educador para con el administrado supervisado, quien tendrá incentivos para restablecer la legalidad.

Existen autores que critican que existan reglamentos que limitan el carácter voluntario de la subsanación como consecuencia de requerimientos efectuados por el supervisor. Al respecto, Huapaya et al. (2018) consideran que cualquier requerimiento por parte del supervisor limitará e impedirá que en la práctica el administrado supervisado se acoja a la subsanación voluntaria.

La actividad de fiscalización está vinculada con la calidad regulatoria, ello se enmarca en la implementación del enforcement, “se efectúa bajo un enfoque de cumplimiento normativo y de prevención o gestión del riesgo” (Huapaya

et al., 2018, p. 598), la llamada regulación responsiva. Es oportuno manifestarnos al respecto porque “hay quienes pretenden interpretar que sólo será voluntaria la subsanación cuando se realice sin necesidad de que una fiscalización o inspección haya encontrado alguna irregularidad” (Baca, 2017, p. 44). Por nuestra parte, coincidimos con Baca (2017) “esta subsanación, posterior a una fiscalización, sigue siendo voluntaria” (p. 44).

Dentro de este orden de ideas, el artículo 5 del RFIS, establece que la subsanación deberá haberse generado sin que medie por parte del Osiptel requerimiento de cumplimiento de la obligación, consignado de manera expresa en carta o resolución.

Sobre el requerimiento consignado en carta, Huapaya et al. (2018) lo critican porque se estaría limitando la subsanación voluntaria ya que en todo procedimiento de supervisión se efectúan requerimientos por escrito. Sobre este punto, el Consejo Directivo del Osiptel (2017b) ha precisado que el requerimiento de información a través de una carta no constituye un requerimiento de cumplimiento de resolución emitida por el TRASU; por lo que dichos pedidos no eliminan la condición de voluntariedad.

Como se observa, el término “carta” podría ser interpretado de diferentes maneras; sin embargo, el máximo órgano resolutorio del Osiptel ha precisado que cuando los requerimientos traten sobre un requerimiento de información, no afecta el carácter voluntario de la subsanación. El término carta también podría ser interpretado como un acto de inicio del procedimiento administrativo sancionador, indistintamente del nombre asignado. Por una

cuestión de aclaración y de seguridad jurídica, consideramos que el término “carta” debería ser suprimido a fin de evitar diversas interpretaciones.

En relación al término “resolución”, creemos que hace referencia al acto que instaura el procedimiento sancionador, y también a las resoluciones que emite el TRASU cuando resuelve una Queja por incumplimiento de resolución emitida por la misma; por lo que, consideramos que cuando el TRASU mediante resolución (acto administrativo) producto de una Queja requiere a la empresa operadora a cumplir con su resolución emitida en su función de solución de reclamos, se pierde el carácter voluntario de la subsanación debido a que estamos frente a una reiteración de la omisión (incumplimiento de la resolución expedida por el TRASU) a través de una resolución (acto administrativo), a pesar que se suscita antes la notificación de la imputación de cargos. Podría ser criticada esta posición, debido a que la concesionaria ya no tendría incentivos en corregir su conducta; pero ello le sería útil como atenuante de la sanción, y al margen de las otras acciones que puede ejercer el usuario frente a los órganos jurisdiccionales, puesto que, si la empresa operadora efectúa la resolución administrativa fuera del plazo fijado por la norma o por el TRASU, existiría una sustracción de materia ante una eventual demanda en la vía jurisdiccional. Para culminar, creemos que la Sentencia emitida en un proceso jurisdiccional que ordene a la concesionaria a cumplir con la Resolución emitida por el TRASU en el ejercicio de su función de solución de reclamos, también genera que se pierda el carácter voluntario de la subsanación.

#### **1.2.1.4.3. Elemento temporal: Oportunidad de la subsanación**

La subsanación voluntaria debe producirse hasta antes de la notificación válida de la imputación de cargos; o sea, antes que se instaure el procedimiento administrativo sancionador; o sea, la subsanación voluntaria se puede realizar antes, durante o después de las acciones de supervisión por parte de los supervisores en la etapa de fiscalización o supervisión; como lo menciona Morón (2019), “pudiendo ser incluso durante el desarrollo de una actividad inspectiva de la autoridad que produce en el administrado la convicción del ilícito ejecutado” (p. 522).

En base a ello, el administrado deberá acreditar que la reversión de los efectos nocivos de la infracción se realizó antes del inicio del procedimiento administrativo sancionador.

Es oportuno mencionar que, el Informe N° 0009-TRASU/C.PAS/2016 explica que cuando el usuario presenta su denuncia, el Osiptel requiere dentro de cinco días hábiles a la empresa operadora, otorgándole cinco días hábiles, para que remita los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato del TRASU. Si verifica el cumplimiento del acto administrativo expedido por el TRASU, el Osiptel procede a notificar al usuario la “Carta Favorable” y consecuentemente se cierra la denuncia; pero si se verifica el incumplimiento o la empresa operadora no da respuesta al requerimiento, se notifica al usuario la “Carta de Derivación” en la cual se le informa el estado de su denuncia y que ésta se derivará a la ST Adjunta del TRASU. Esta práctica permitiría que se dé pronto cumplimiento a las resoluciones expedidas por el TRASU, pero igualmente queda a criterio y evaluación de la

ST Adjunta del TRASU dar inicio el procedimiento administrativo sancionador. Valverde (2017) sostiene que formalidad del acto que incoa el procedimiento administrativo sancionado debe tener la forma de una resolución. Sobre el último punto, el Consejo Directivo del Osiptel (2017 b) determinó que se configura la subsanación voluntaria cuando la subsanación se efectúa antes de la notificación válida de imputación de cargos mediante carta; en consecuencia, corresponde el archivo del procedimiento.

Una característica peculiar de este requisito es que no necesariamente se debe acreditar que la subsanación se realizó antes que inicie el procedimiento administrativo sancionador. Sobre el particular, Macassi (2018) sostiene que el administrado puede alegarlo o ser percatada por la autoridad administrativa durante el desarrollo del procedimiento sancionador.

El TUO de la Ley 27444 no regula de manera expresa cómo se debe considerar a la subsanación voluntaria cuando es tratada dentro de un procedimiento sancionador que posteriormente se declara la caducidad y la autoridad administrativa dispone iniciar un nuevo procedimiento. Al respecto, Macassi (2018), sostiene que se debe considerar como no efectuadas las actuaciones del procedimiento sancionador caducado.

Resulta oportuno mencionar que el RFIS del Osiptel no distingue si la infracción es leve, grave o muy grave para que se configure la subsanación voluntaria; no exige que la infracción sea leve para que se configure la subsanación voluntaria, como lo realiza la Resolución de Consejo Directivo N° 005-2017-OEFA-CD. Asimismo, el RFIS del Osiptel no descarta de plano las infracciones que no pueden ser subsanadas como lo dispuso el

Osinergmin a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD; por el contrario, a través de la jurisprudencia uniforme, el Consejo Directivo del Osiptel fijó cuáles son las materias de reclamos que no son posibles de ser subsanadas voluntariamente por las empresas operadoras por incumplimiento de resoluciones emitidas por el TRASU.

Finalmente, la concesionaria tiene el deber de dar cumplimiento al mandato del TRASU en el plazo concedido; el TRASU (2017e) considera que solo si existe un cumplimiento tardío en el cual concurren los requisitos de la subsanación voluntaria, se aplicará el eximente de responsabilidad.

## **1.2.2. Procedimiento Administrativo Sancionador**

### **1.2.2.1 El *ius puniendi* y la potestad sancionadora de la administración pública**

Antes de proceder a desarrollar este punto; es preciso empezar definiendo a la sanción, “la sanción es una medida con un fin aflictivo” (Baca, 2017, p. 4), La sanción puede tener distintas finalidades, como la prevención general o la prevención especial, y entre otras finalidades. El TRASU (2017a) considera que la potestad sancionadora tiene una finalidad preventiva y represiva.

La finalidad punitiva siempre estará presente; en fecho, la sanción es un castigo impuesto por la Administración, quien castiga infracciones, o por un juez, quien castiga delitos; en ambos supuestos estamos ante el ejercicio de la potestad punitiva del Estado; a causa de ello, es común referirse a la unidad del “*ius puniendi*” estatal (Baca, 2017). Indistintamente si el juez o la administración pública imponga la sanción, éstos deben respetar la



aplicación de principios del ejercicio de la potestad sancionadora, principios comunes del Derecho Penal y del Derecho Administrativo Sancionador; dentro de este último tenemos al procedimiento administrativo sancionador en general, el procedimiento administrativo disciplinario, y al procedimiento administrativo sancionador por responsabilidad funcional.

Por lo expuesto, consideramos que no se trata de la aplicación de principios del Derecho Penal con ciertos matices al Derecho Administrativo Sancionador, puesto que son principios constitucionalizados que se aplica en la potestad sancionadora. Son principios que tradicionalmente se han estudiado en el Derecho Penal, ya que históricamente era peculiar que los jueces impongan castigos o retengan la exclusividad del *ius puniendi*. Los principios constitucionalizados fueron recogidos en la LPAG; es así que, “la mayoría de principios y reglas garantistas tiene base constitucional y no solo legal” (Morón, 2015, p. 747).

La potestad sancionadora, genera una relación jurídica entre la Administración, como sujeto activo, y el administrado, como sujeto pasivo, quien soportará el poder de la Administración.

López (como se citó en MINJUSDH, 2017) considera que la potestad sancionadora atribuida a la Administración Pública encuentra sustento en la autotutela administrativa; Santamaría (como se citó en MINJUSDH, 2017), considera como un imperativo de coerción asignado por ley para garantizar el cumplimiento de obligaciones que integran el ordenamiento jurídico administrativo y castigar su contravención, de ser el caso.

Por la potestad sancionadora, “la Administración se encuentra facultada para sancionar a los administrados por la comisión de infracciones establecidas por el ordenamiento jurídico” (Guzmán, 2019, p.27).

A diferencia de otras Constituciones, como por ejemplo la española, nuestra Constitución no establece de manera expresa la existencia de potestad sancionadora a la Administración, solo de manera expresa le otorga dicha facultad punitiva a los órganos jurisdiccionales; la potestad sancionadora de la Administración proviene de la autotutela administrativa y vía de interpretación.

Debe señalarse que, el Tribunal Constitucional (2003) precisa que constituye una manifestación del ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración, cuando aplica una sanción administrativa.

Conforme a la vinculación positiva a la Legalidad, solo la Constitución y la Ley, eventualmente por decreto legislativo, pueden atribuir de potestad sancionadora a la Administración Pública. De esta forma, según la Abogacía General del Estado. Dirección del Servicio Jurídico del Estado. Ministerio de Justicia (2005), plantea que la Administración sólo podrá hacer aquello que la Ley le autorice, ya no puede atribuirse poderes de actuación, sino que es preciso que cualquier poder de actuación le esté previamente atribuido por una ley. La administración ya no es libre para autoatribuirse potestades, sino que además, en caso la Ley le marque las pautas y criterios de actuación, está vinculada a esas pautas y criterios, de modo que no solo es libre de su facultad de actuar, sino que tampoco es libre el contenido de esa actuación.

Esto es sin duda una garantía de la existencia del Estado Social y Democrático de Derecho, y una garantía constitucional de los derechos de los administrados.

#### **1.2.2.2. Regulación de la potestad sancionadora de la administración pública en la Ley del Procedimiento Administrativo General**

Actualmente el Capítulo III del Título IV del TUO de la Ley 27444- regula los principios, reglas, garantías comunes aplicables en el procedimiento administrativo sancionador, y son aplicables de manera supletoria a todos los procedimientos establecidos en leyes especiales.

La Ley base, reconoce y obliga a las entidades que poseen potestad sancionadora, en respetar y aplicar los principios del procedimiento administrativo regulados en su artículo IV el Título Preliminar y los principios especiales: legalidad, debido procedimiento, razonabilidad, tipicidad, iretroactividad, concurso de infracciones, continuación de infracciones, causalidad, presunción de licitud, culpabilidad, y la non bis in ídem.

#### **1.2.2.3 Definición del Procedimiento Administrativo Sancionador**

El procedimiento administrativo es definido por Guzmán (2019), “un proceso cognitivo, pues implica una toma de decisión fundada en un análisis previo, tras el cual se emite el acto administrativo. Se entiende por procedimiento administrativo, al conjunto de actuaciones administrativas tramitadas en las entidades, que tienen por finalidad la emisión de un acto administrativo” (p. 5).

El procedimiento administrativo sancionador es definido por el MINJUSDH (2017), “el conjunto de actos destinados a determinar la existencia de responsabilidad administrativa, esto es, la comisión de una infracción y la consecuente aplicación de una sanción” (p. 12). Para el profesor Morón (2015), “el conjunto concatenado de actos que deben seguirse para imponer una sanción administrativa” (p. 745).

El procedimiento administrativo sancionador, según los sujetos que participan en ellos, “constituye una modalidad especial del procedimiento administrativo bilateral; al cual se le aplican las normas del procedimiento administrativo general, puesto que muestra la relación entre la administración y un administrado o conjunto de administrados en una sola posición procedimental” (Guzmán, 2019, pp.15-16). El TRASU (2017 f) considera que el Derecho Administrativo Sancionador proviene del *ius puniendi* del Estado, y tiene por objetivo investigar y, de corresponder, sancionar infracciones perpetradas por los administrados.

Por nuestra parte, definimos al procedimiento administrativo sancionador como aquel procedimiento administrativo bilateral, en la que la Administración Pública en el ejercicio de su potestad sancionadora realiza un conjunto de actos concatenados destinados a determinar la responsabilidad administrativa del administrado.

#### **1.2.2.4. Potestad sancionadora del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones- Osiptel**

A inicios de los años 90, el Estado pasó de un rol como gestor a promotor y regulador de la inversión privada. Mediante Decreto Legislativo 702 de 1991

se creó el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - Osiptel, como un organismo público encargado de proteger la calidad y eficiencia del servicio de telecomunicaciones. A partir de 1993 el Osiptel inició sus actividades como regulador y supervisor del mercado de las telecomunicaciones.

Mediante la Ley 26285, Ley de Desmonopolización Progresiva de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones de Telefonía Fija Local y de Servicio de Portadores de Larga Distancia, se otorgó al Osiptel la función de supervisar la calidad del servicio y la ejecución de los contratos de concesión, imponiendo las sanciones y/o medidas correctivas que determinen las normas legales del sector.

Mediante Decreto Supremo N° 062-94-PCM, se aprobó el Reglamento de Osiptel, desarrollando la normatividad establecida por las leyes antes citadas. Esta norma regula la función normativa y la función sancionadora del Osiptel.

Mediante Resolución de Consejo Directivo 001-96-CD/OSIPTEL, se aprobó Reglamento General de Infracciones y Sanciones en la Prestación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Posteriormente, mediante Resolución de Consejo Directivo 002-99-CD/OSIPTEL, se modificó el régimen sancionador del Osiptel.

La Ley N° 27332 establece que los organismos reguladores- por consiguiente, el Osiptel- ejercen las siguientes funciones: supervisora, reguladora, normativa, fiscalizadora y sancionadora, solución de

controversias, y la función de solución de los reclamos de los usuarios de los servicios que regulan.

Por otro lado, la Ley 27336- Ley de desarrollo de las funciones y facultades del Osiptel, establece que el Osiptel se encuentra facultado a tipificar los hechos u omisiones que configuran infracciones administrativas e imponer sanciones en el sector que regula.

Concordante con las normas anteriores, el Reglamento General del Osiptel, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, norma que deroga el Decreto Supremo N° 062-94-PCM, reconoce y ratifica la función normativa del Osiptel, que consiste en dictar reglamentos dentro de su ámbito de competencia. Asimismo, esta norma define la función fiscalizadora y sancionadora del Osiptel, que consiste en imponer sanciones y medidas correctivas a las empresas operadoras. Esta norma, también precisa que el Osiptel puede tipificar las infracciones y determinar las sanciones correspondientes.

Conforme a las normas jurídicas mencionadas; el Osiptel posee la función normativa y sancionadora, por ende se encuentra facultado de emitir normas de carácter general, reglamentos, y de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones establecidas por normas legales, normas técnicas y aquellas derivadas de los contratos de concesión, ello a través de Resoluciones aprobados por el Consejo Directivo; asimismo, el Osiptel está facultado de reglamentar el procedimiento administrativo sancionador y de imponer sanciones dentro de su ámbito de competencia, previo procedimiento administrativo sancionador.

Es así que, en función a dichas facultades establecidas por las normas mencionadas, el Osiptel a través de su Consejo Directivo, aprobó el nuevo Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones (RFIS) mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL.

Finalmente, mediante Resolución de Consejo Directivo 056-2017-CD/OSIPTEL, se modificaron los artículos 4, 5, 17, 18, 22, 23, 24, 27, 28 y Primera Disposición Complementaria Final del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones. Dichas modificaciones se realizaron en virtud con la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo 1272, en cual establece que en un plazo de sesenta (60) días, contado desde la vigencia de dicho Decreto Legislativo las entidades adecuaran sus procedimientos específicos, según lo previsto en el numeral 2 del artículo II del Título Preliminar de la Ley base.

#### **1.2.2.5. Desarrollo del Procedimiento Administrativo Sancionador del Osiptel**

##### **1.2.2.5.1. Sujetos del Procedimiento Administrativo Sancionador**

El numeral 1 del artículo 254. 1 del TUO de la Ley 27444, establece los caracteres de procedimiento administrativo sancionador, en la cual la administración pública debe diferenciar en su estructura entre la autoridad que conduce la fase instructora y la que decide la aplicación de la sanción. Es así que, el Osiptel se adaptó a las modificatorias de la LPAG.

#### **a. El Órgano Instructor**

Conforme al inciso ii) del artículo 19° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL, modificada mediante Resolución N° 056-2017-CD/OSIPTEL; establece que el Órgano Instructor es la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU, en los casos en los que el TRASU sea competente para resolver el procedimiento administrativo sancionador.

El reglamento Interno del TRASU, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 102-2017-CD/OSIPTEL, establece en el artículo 16 las funciones de la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU.

Por lo expuesto, el Órgano Instructor es la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU.

#### **b. Órgano Resolutor**

Conforme al inciso ii) del artículo 21° del RFIS, el órgano competente para resolver el procedimiento administrativo sancionador es el TRASU, cuando se trata de infracciones vinculadas al procedimiento de solución de reclamos de usuarios, así como en aquellas derivadas del incumplimiento de las resoluciones de las instancias competentes de dicho procedimiento.

El TRASU será competente para resolver el procedimiento administrativo sancionador, solo cuando las empresas operadoras cometieron infracciones relativas a las normas y decisiones del TRASU (incumplimiento de resoluciones del TRASU) o incumplimiento de actos o decisiones propias (incumplimiento de actos o decisiones de la concesionaria).



Asimismo, el artículo 10 del Reglamento Interno del TRASU, establece que una de las funciones del TRASU es imponer sanciones.

Mediante Resolución de Presidencia N° 84-2019-PD/OSIPTEL, se modificó la conformación de las Salas del TRASU, quedando integrada de la siguiente manera: veinticuatro (24) Salas Unipersonales en Lima y una (01) Sala Colegiada de Sanciones.

Posteriormente, la Resolución de Consejo Directivo N° 96-2019-CD/OSIPTEL, modificó el artículo 8 y 9 del Reglamento Interno del TRASU; por lo que ahora, el TRASU está integrada por Salas Unipersonales, Salas Colegiadas y Sala Colegiada de Sanciones.

En efecto, los procedimientos administrativos sancionadores por incumplimiento de resoluciones emitidas por el TRASU, el Órgano Resolutor es el TRASU; específicamente, la autoridad competente para resolver el procedimiento administrativo sancionador es la Sala Colegiada de Sanciones, vigente desde el 09 de septiembre del 2019.

### **c. Órgano revisor**

Conforme al artículo 27 del RFIS, el TRASU es competente en resolver los recursos de reconsideración. Por otro lado, el Consejo Directivo es el órgano colegiado encargado de resolver los recursos de apelación interpuesta por los administrados (empresas operadoras).

#### **d. El particular a quien se le atribuye la infracción**

El RFIS tiene como objeto establecer el procedimiento a seguir para la imposición y ejecución de medidas correctivas y sanciones a las empresas operadoras y demás personas naturales o jurídicas, aun cuando no tengan la condición de empresa operadora, de conformidad con el marco normativo vigente.

#### **1.2.2.5.2. Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador**

Conforme al artículo 22° del RFIS, el procedimiento administrativo sancionador se inicia siempre de oficio, bien por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior, petición motivada de otros órganos o por denuncia; ello en concordancia con el artículo 255.1 de la Ley base.

El reglamento Interno del TRASU, fija las funciones de la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU, entre ellas: elaborar el Informe con los resultados de la evaluación muestral del cumplimiento de las resoluciones emitidas por el TRASU, así como de las denuncias presentadas por los usuarios.

La Administración Pública también puede tener conocimiento de la comisión de la infracción a través de una información o petición trasladada de otro órgano o Entidad de la Administración Pública, o a través de una solicitud o denuncia presentada por parte del usuario o abonado que formó parte del procedimiento administrativo de solución de reclamo (el administrado: ya sea el reclamante, el recurrente o el que interpuso la Queja) que cuenta con una resolución favorable emitida por el TRASU; ello de conformidad con el artículo 83° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de

Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL.

Sobre este último punto, consideramos que no necesariamente el usuario o abonado beneficiado de la resolución emitida por el TRASU está legitimado a presentar su denuncia por incumplimiento por parte de la empresa operadora de la resolución emitida por el TRASU. Puede presentarlo un ciudadano diferente al usuario o abonado, independientemente si cuente con poder de representación o no; el denunciante no es parte del procedimiento administrativo sancionador, es un colaborador o informante de la Administración Pública.

#### **1.2.2.5.3. Tramitación del Procedimiento Administrativo Sancionador**

Actualmente el artículo 22° del RFIS, desarrolla las reglas a seguir en el procedimiento administrativo sancionador.

El procedimiento administrativo sancionador se instaura formalmente con la notificación de la imputación de cargos, regulada por numeral 3 del artículo 254.1 de la Ley base.

La notificación de la imputación de cargos es trascendental, Baca (2017) sostiene que la imputación de cargos es una garantía para el administrado porque le permitirá conocer con exactitud la presunta conducta infractora y la presunta infracción cometida; ello, le permitira al administrado ejercer plenamente su derecho a la defensa.

Queda claro que, si el Órgano Instructor no realiza una adecuada imputación de cargos, y su respectiva notificación válida, se pondría al administrado o imputado en estado de indefensión, con ello se estaría vulnerando el derecho de defensa y el debido procedimiento. Por consiguiente, si el órgano Instructor no corrige este defecto, la resolución final que decide sancionar deviene en nulidad. Es por ello que consideramos al acto de inicio del procedimiento administrativo sancionador como un acto de trámite, ello no implica que no deba estar motivado.

Con la imputación de cargos, se le otorga a la empresa operadora un plazo no menor de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de la notificación del inicio del procedimiento administrativo sancionador para presentar sus descargos; dicho plazo puede ser ampliado a solicitud de parte en amparo del principio de razonabilidad y lo dispuesto en el artículo 147 del TUO de la Ley 27444. Incluso dicho plazo no debería ser considerado preclusivo, perentorio ni de caducidad; en suma, es un plazo referencial, puesto que el imputado puede presentar sus descargos días después, hasta antes que el órgano Instructor emita su Informe Final (de Instrucción). Si el administrado no cumple con presentar sus descargos a la imputación de cargos, no le impide a presentar sus descargos al Informe Final; los descargos deben ser valorados en función al principio de verdad material.

Este procedimiento administrativo está dividido en dos etapas, cada etapa debe de estar a cargo de dos órganos diferentes, conforme lo establece expresamente el artículo 19°, 20° y 21° del RFIS, concordante con el numeral 1 del artículo 254.1 del TUO de la Ley 27444. La primera etapa es

la de instrucción, etapa en la que el órgano instructor debe realizar las diligencias necesarias para determinar la existencia de una infracción y, por ende, la imposición de una sanción; o la no existencia de infracción. El Órgano Instructor formula su Informe Final, dicho informe es remitido a la autoridad competente para que decida la aplicación de la sanción o no y, además, previamente debe ser notificado al imputado (empresa operadora) a fin de brindarle la oportunidad de formular sus descargos en el plazo no menor de cinco (05) días hábiles, al margen si el informe le es favorable o no, ya que el informe de instrucción no es vinculante para el órgano decisor.

La segunda etapa, le corresponde al órgano resolutor, la cual culmina con la resolución definitiva que dispone la imposición de una sanción o el archivo del procedimiento, el cual debe ser debidamente notificado al administrado.

#### **1.2.2.5.4. La terminación del Procedimiento Administrativo Sancionador**

El TRASU, al resolver el procedimiento administrativo sancionador resuelve: de existir responsabilidad administrativa por parte de la empresa operadora, impone una sanción, una medida correctiva o una sanción y medida correctiva; en caso determine que no existe responsabilidad administrativa resuelve con el Archivo del procedimiento; de manera excepcional resuelve Dar por Concluido el procedimiento administrativo sancionador. Por otro lado, este procedimiento también puede culminar por la inactividad de la administración, y por la prescripción de la infracción.

Lo normal en este procedimiento es que culmine con la emisión de un acto administrativo expreso, que se pronuncie respecto a la existencia de una

infracción o no, consecuentemente el órgano resolutor determinará la sanción a imponerse.

#### **1.2.2.5.4.1 La sanción**

El profesor García De Enterría (como se citó en Guzmán, 2019) define a la sanción administrativa como un mal infringido por la Administración a un administrado como consecuencia de una conducta ilegal. Este mal (fin aflictivo de la sanción) consistirá siempre en la privación de un bien o un derecho, imposición de una obligación o pago de una multa.

La doctrina nacional define a la sanción como “una medida con un fin aflictivo, que no únicamente busca reponer las cosas a un estado anterior, sino que busca imponer un castigo, causar un nuevo mal a quien hubiera sido responsable de una conducta, considerada punible” (Baca, 2017, p. 5).

De lo expuesto, definimos a la sanción como un castigo, un acto de gravamen, que tiene un fin aflictivo-punitivo que se impone a una persona (natural o jurídica), previo procedimiento administrativo sancionador, por contravenir una norma jurídica de derecho público calificada como infracción, dicha conducta puede ser por acción o inacción que afecta un bien jurídico considerado valioso por el ordenamiento jurídico. En consecuencia, “sólo una acción típica, antijurídica y culpable (que no es otra cosa que la definición de infracción o de delito) justifica la imposición de una sanción” (Baca, 2017, p. 5).

#### **1.2.2.5.4.1.1 La sanción de multa**

Rebollo (2000) sostiene que esta sanción es de carácter económico o patrimonial, este mal impuesto al administrado consiste en obligarlo al pago de una cantidad de dinero.

En nuestro Derecho Administrativo Sancionador, la sanción de multa es la sanción por antonomasia y la más aplicada.

##### **1.2.2.5.4.1.1.1. Multa fijas y proporcionales**

El ordenamiento jurídico establece dos tipos de multas, las fijas y proporcionales. Según Rebollo (2000):

Hay multas fijas cuando la Ley las establece en una cantidad de dinero que no depende de ninguna otra sino de criterios diferentes; llamamos multas proporcionales a las que la ley establece en función (un porcentaje, o el tanto o el doble,...) de otra cantidad de dinero o valor cuantificable que, de ordinario, pero no siempre, hace referencia o refleja de alguna forma el importe económico de la infracción sancionada. (p. 168)

El artículo 25 de la Ley 27336, califica las infracciones y niveles de multa, de la siguiente forma:

<b>Infracción</b>	<b>Multa mínima</b>	<b>Multa máxima</b>
Leve	0.5 UIT	50 UIT
Grave	51 UIT	150 UIT
Muy grave	151 UIT	350 UIT

El artículo 25 de la Ley 27336 también establece que las multas no podrán exceder el 10% de los ingresos brutos del infractor percibidos durante el ejercicio anterior al acto de supervisión; respecto a las infracciones leves, éstas podrán ser sancionadas con amonestación escrita.

Concordante con la norma anterior, el artículo 17° del RFIS, recalca que las infracciones administrativas serán muy graves, graves y leves. Asimismo, preceptúa que las infracciones leves pueden ser sancionadas con amonestación.

Conforme el artículo 12° del RFIS, el incumplimiento por parte de la Empresa Operadora de las resoluciones emitidas por el TRASU en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios, constituyen faltas graves. Al tratarse de una falta grave, la multa a imponerse sería entre 51 a 150 UIT; por lo tanto, estaríamos frente al tipo de multa fija.

#### **1.2.2.5.4.2. Figura diferente a la sanción: la medida correctiva**

El ordenamiento jurídico peruano, también otorga a la administración pública la potestad de imponer medidas correctivas. El artículo 23 del RFIS, norma regula las medidas correctivas. Asimismo, el artículo 251.1 del TUO de la Ley 27444 hace referencia a las medidas correctivas.

Carreras (como se citó en Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, 2016) menciona que, dentro de la potestad sancionadora del Estado, la específicamente referida a la imposición de sanciones es el más intenso instrumento para desincentivar y controlar conductas de los particulares. El uso de esta potestad debe ser de última ratio, debiéndose



privilegiar herramientas distintas de la imposición de una sanción. En efecto, imponer una sanción no es la única forma que tiene la Administración para cumplir con poner en vigencia el ordenamiento jurídico, sino, por el contrario, es el último recurso al que debe acudir.

Sobre el particular, el TRASU (2017f) sostiene que la multa no es el único mecanismo que cuenta el Estado, sino cuenta también con la facultad de imponer otras medidas adicionales igual de satisfactorio para cumplir los fines públicos.

Las sanciones poseen finalidades diferentes a la finalidad de las medidas correctivas; como bien sostiene el OEFA (2016) la sanción tiene un fin reprimidor; en cambio las medidas correctivas tienen como objetivo restituir el estado de las cosas a su estado anterior a la comisión de la infracción.

Como se indicó, las sanciones y las medidas correctivas tienen finalidades diferentes; sin embargo, ambas “constituyen actos de gravamen para el administrado” (OEFA, 2016, p. 25).

Las medidas correctivas forman parte del ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración Pública. Según Morón (2010), “una medida correctiva es un mandato u orden proveniente de una autoridad competente que tiene como propósito corregir, subsanar o enmendar una situación equivocada o errada” (p.146).

Las medidas correctivas, al ser actos administrativos, para que sean válidos, deben cumplir con los requisitos de validez del acto administrativo contemplados en el artículo 3° de la Ley base.

#### **1.2.2.5.4.2.1. Tipos de Medidas Correctivas aplicables por el Osiptel en el Procedimiento Administrativo Sancionador**

El artículo 24 del RFIS dispone las medidas correctivas que podrá imponer de manera concurrente o no la autoridad administrativa.

Las medidas correctivas que la autoridad decida imponer deben estar previamente tipificadas, y deben ser en función al tipo de infracción incurrida por la empresa operadora, y respetando el principio de razonabilidad. Ello permitirá a la autoridad que se pueda lograr el objetivo deseado, en revertir o reparar la situación alterada por la infracción a su estado anterior.

Sobre el particular, el TRASU (2018d) considera que, dependiendo de las circunstancias, la medida correctiva puede ser igual de satisfactoria que una sanción, ya que busca corregir una conducta infractora, y un criterio de valoración para imponer la medida correctiva en reemplazo de una sanción es que la empresa operadora no haya sido sancionada anteriormente por la infracción contenida en el artículo 13° del RFIS, y que el beneficio ilícito sea reducido.

Bajo ese mismo criterio jurisprudencial, el TRASU (2019a) determinó que, por principio de razonabilidad, optan por imponer una medida correctiva en reemplazo de una sanción debido a que la empresa operadora no ha sido sancionada anteriormente por la infracción al artículo 13° del RFIS.

En el supuesto caso que la empresa operadora haya sido anteriormente sancionada por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RFIS, y nuevamente incurre en la misma infracción, no procede imponer una

medida correctiva, según el TRASU (2017b) si una multa no fue suficiente para garantizar una conducta diligente por parte de la empresa operadora, tampoco lo sería una medida correctiva.

Como se puede observar, el TRASU al momento de determinar si corresponde imponer una medida correctiva o una sanción, evalúa la razonabilidad y la proporcionalidad de la medida, tales como: si es la primera vez que la empresa operadora comete la infracción imputada, si el beneficio ilícito es reducido, si la probabilidad de detección es elevada, y que no se hayan presentado factores agravantes. Por lo tanto, si se cumple esos criterios, la medida correctiva será igual de efectiva que una sanción, ya que su finalidad busca corregir la conducta infractora.

### **1.2.3. Incumplimiento de las resoluciones emitidas por el TRASU en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios**

Según la RAE (2020), el incumplimiento es definido como falta de ejecución de un deber impuesto por una norma, una resolución administrativa o judicial, un acto o un contrato.

Por lo tanto, el incumplimiento de resoluciones es la falta de ejecución por parte de las empresas operadoras de los mandatos, lo resuelto y lo dispuesto en los actos administrativos emitidas por el TRASU en el ejercicio de su función de solución de reclamos.

### **1.2.3.1. Ejecución de las resoluciones emitidas por el TRASU en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios**

El TRASU, expide actos administrativos en el ejercicio de su función administrativa, específicamente ejerciendo su función de solución de reclamos; por ello, se presumen válidos, por lo tanto, son actos administrativos ejecutivos. Entonces, si la administración pública- específicamente el TRASU- cuenta con el poder de autotutela declarativa; también debería contar con el poder de la autotutela ejecutiva; o sea, ejecutar sus actos administrativos por sí solo, sin la necesidad de acudir a otros órganos del Osiptel, a otra entidad pública o a los órganos jurisdiccionales para que proceda con la ejecución de la misma. De lo expuesto, nos preguntamos ¿El TRASU está facultado expresamente por una ley para ejecutar sus actos administrativos en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones?

El art. 108 del Decreto Supremo N° 008-2001-PCM dispone que las decisiones y resoluciones emitidas por los órganos del OSIPTEL se ejecutarán inmediatamente, y el art. 81 de la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL, expresa que las empresas operadoras están obligadas a cumplir con las resoluciones emitidas por el TRASU en ejercicio de su función de solución de reclamos de usuario; ello no garantiza que efectivamente las empresas operadoras procederán con su cumplimiento. Ante un eventual incumplimiento o inexecución de la resolución emitida por el TRASU por parte de las empresas operadoras ¿El TRASU puede ejecutar forzosamente su resolución?

El capítulo IX del Título II del TUO de la Ley 27444, regula la ejecución de resoluciones. En el caso de procedimientos trilaterales, las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas constituyen títulos de ejecución.

El procedimiento de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones es considerado un procedimiento administrativo trilateral; por lo tanto, si el usuario desea que la empresa operadora proceda con la ejecución del mandato o la obligación a su favor contenida en la resolución emitida por el TRASU en el ejercicio de su función de solución de reclamos, tendría que acudir a los órganos jurisdiccionales, específicamente a un juez civil para que en la vía de proceso único de ejecución el juez emita su mandato. Lo cual nos parece un contrasentido que el TUO de la Ley 27444, establezca a un juez civil la competencia de ordenar la ejecución de un acto administrativo; si bien es cierto, la resolución emitida por el TRASU posee el carácter de título ejecutivo, esta resolución es un acto administrativo y por consiguiente el juez competente debería ser un juez especializado en contencioso administrativo.

El otro problema o limitación que se presenta en el TUO de la Ley 27444, es que para que proceda con la ejecución forzosa del acto administrativo emitido en un procedimiento administrativo trilateral, es que éste debe tratarse de una obligación de dar, hacer o no hacer, establecida a favor de la entidad. Es evidente que los actos administrativos emitidos en un procedimiento administrativo trilateral y en específico en el procedimiento de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, el mandato o la obligación es a favor del reclamante y no de la entidad o del TRASU; por lo que el TRASU estaría impedido de

ejecutar forzosamente su propia resolución, lo cual nos parece un contrasentido, ya que los atributos o características del acto administrativo (existencia, validez, , eficacia, ejecutabilidad y ejecutoriedad) son para todos los actos administrativos, sin distinción si es de un procedimiento administrativo trilateral o sancionador. El administrado al no contar con el poder de autotutela se verá obligado a acudir a los órganos jurisdiccionales “para que sean estos, como poder público, los que ejerzan la fuerza ejecutoria que les atribuye la constitución” (Díaz, 2011, p. 104).

En relación con la multa coercitiva; existen procedimientos en las que facultan a los órganos administrativos a imponer multas coercitivas por incumplimiento de las resoluciones emitidas en el ejercicio de su función de solución de reclamos o controversias. Por ejemplo, el “Procedimiento administrativo de atención de reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo del Osinergmin N° 269-2014-OS/CD, preceptúa que el JARU puede imponer multas coercitivas como mecanismo de ejecución forzosa cuando constata el incumplimiento de sus resoluciones emitidas, sin perjuicio del instaurar un procedimiento administrativo sancionador.

Como podemos observar, el JARU es órgano resolutorio del Osinergmin encargado de resolver los reclamos presentados por los usuarios de servicios públicos de electricidad y gas natural; es un órgano equivalente al TRASU, con la distinción que el JARU está facultado a imponer multas coercitivas a las empresas distribuidoras del servicio público de electricidad y gas natural. Sin perjuicio de ello, el TRASU está facultado a imponer

sanciones a las empresas operadoras que incumplen con las resoluciones que emite en el ejercicio de su función de solución de reclamos.

### **1.2.3.2. Infracción de Incumplimiento de resoluciones emitidas por el TRASU**

En la doctrina extranjera, la infracción administrativa es definida como “progresiva, analítica y material del delito, concebido como acción típica, antijurídica y culpable, tiene plena aplicabilidad en el contexto de las infracciones administrativas” (Gómez Tomillo y Sanz Rubiales, 2010, p. 284). De similar posición, los profesores Rebollo Puig e Izquierdo Carrasco (como se citó en Huapaya et al., 2018) definen a la infracción administrativa como una acción u omisión antijurídica, típica y culpable para la que la ley prevé la imposición de una sanción por una autoridad administrativa.

En la doctrina nacional, la infracción es definida como “acción típica, antijurídica y culpable” (Baca, 2017, p. 5). De similar posición, y ampliando la definición anterior, la infracción es definida como la “acción típica, antijurídica, culpable y punible” (Huapaya et al., 2018, p. 589).

La infracción Incumplimiento por parte de las empresas operadoras de las resoluciones emitidas por el TRASU en el ejercicio de su función de solución de reclamos, se encuentra tipificado en el artículo 13 del RFIS.

Para que se configure la infracción tipificada en el artículo 13 del RFIS, las resoluciones emitidas por el TRASU deben tratarse de resoluciones fundadas en todo o en parte en favor del usuario; como bien sostiene el TRASU (2018a) la infracción tipificada en el artículo 13° del RFIS, se

configura cuando la empresa operadora incumple lo ordenado por el TRASU en las resoluciones que declararon fundados las quejas o apelaciones a favor de los usuarios.

Además de las resoluciones declaradas fundadas, el TRASU puede disponer medidas complementarias en su resolución para solución efectiva del reclamo; estas medidas también son de cumplimiento obligatorio para las empresas operadoras. Al respecto, el TRASU (2015) ha precisado que se encuentra facultado en imponer medidas complementarias a las empresas operadoras como inspecciones técnicas del servicio, ejecución de un acto determinado, actuación de informes de operatividad del servicio, entre otras, y éstas deben acreditar su cumplimiento dentro del plazo ordenado por la autoridad administrativa.

La infracción se configura cuando las empresas operadoras no cumplen o no ejecutan el mandato contenido en la resolución emitida por el TRASU en ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios. Sobre el particular, el TRASU (2019b) considera que la infracción tipificada en el artículo 13° del RFIS, se configura cuando se acredita que la empresa operadora no cumplió con ejecutar lo ordenado por el TRASU. O sea, la empresa operadora incurre en la infracción tipificada en el artículo 13° del RFIS cuando no da cumplimiento a lo resuelto por el TRASU en el ejercicio de su función de solución de reclamos

Los actos administrativos gozan del atributo de ejecutividad y ejecutoriedad; sin embargo, existen casos en las que las empresas operadoras no cumplen con ejecutar el mandato contenido en la resolución emitida por el TRASU,



configurando la infracción tipificada en el artículo 13 del RFIS; pero existe una excepción, según el TRASU (2017f) cuando el mandato contenido en la resolución emitida por el TRASU es inejecutable, se debe proceder con su archivo.

En esa línea jurisprudencial, el TRASU (2019a) sostiene que las empresas operadoras se encuentren obligadas a cumplir con las resoluciones emitidas por el TRASU cuando el acto administrativo es ejecutable, y consecuentemente las empresas operadoras deben de tener especial diligencia en su cumplimiento.

Un elemento importante para la configuración de la infracción tipificada en el artículo 13 del RFIS, las resoluciones emitidas por el TRASU en el ejercicio de su función de solución de reclamos, es que la empresa operadora no las cumpla o las cumpla fuera del plazo establecido por la normativa aplicable o establecida por el TRASU.

En efecto, las empresas operadoras están obligadas a cumplir con las resoluciones emitidas por el TRASU en el ejercicio de su función de solución de reclamos a partir desde la notificación de la misma; ello sin perjuicio, del derecho que tienen las empresas operadoras para interponer su demanda contencioso administrativo ante los órganos jurisdiccionales competentes. Al respecto, el TRASU (2015) ha precisado que sus decisiones o resoluciones se ejecutan inmediatamente y surten efectos desde su notificación, al margen que la empresa operadora interponga los recursos impugnativos que el ordenamiento jurídico le faculta.

En un pronunciamiento más reciente, el TRASU (2017g) aclara y establece que a partir del 3 de agosto de 2015 el plazo para que las empresas operadoras prueben el cumplimiento de sus resoluciones emitidas, el plazo del cumplimiento de la resolución es de diez días hábiles computados a partir del día siguiente de la notificación de la Resolución del TRASU. Sin embargo, en los casos que el TRASU resuelve fundado los reclamos por facturación, se debe aplicable el tercer párrafo del artículo 40 del TUO de las Condiciones de Uso, por lo que la empresa operadora deberá devolver al usuario el monto reclamado, a más tardar en el recibo correspondiente al segundo ciclo de facturación inmediato posterior o, en caso no sea posible la devolución, a través del recibo de servicio, en el plazo de dos (2) meses.

En síntesis, el incumplimiento de las resoluciones emitidas se configura con la ejecución fuera de plazo de lo dispuesto por el TRASU y/o con la falta de cumplimiento del mandato (TRASU, 2017e).

Por otro lado, las resoluciones emitidas por el TRASU, en su función de solución de reclamos gozan de ejecutividad y por consiguiente el atributo de eficacia, tanto para el usuario y principalmente para la empresa operadora deben de cumplir en el plazo establecido por la norma o por el TRASU. Resulta de vital importancia que el TRASU tenga en claro el término que tienen las empresas operadoras para el cumplimiento de su resolución emitida en un procedimiento de reclamo, porque una vez cumplido el plazo, recién se podrá establecer el incumplimiento, al margen que ésta en el tiempo continúe produciendo efectos.

Sobre el particular, como se puede observar en el cuadro N° 5 de la Resolución N° 1 del Expediente N° 009-2018/TRASU/ST-PAS (p. 17). Existen casos en las que la empresa operadora cesa su conducta después de 510 días; o sea, fuera del plazo establecido. Lo cual no es aceptable este tipo de conductas omisivas y negligentes.

Cuadro N° 5: Cese de los actos u omisiones

N°	N° Expediente	Notificación Resolución	Plazo máximo para cumplir	Cese	Días transcurridos
1	29878-2016/TRASU/ST-RA	02.03.2017	16.03.2017	No hay cese	-
2	21036-2016/TRASU/ST-RA	23.11.2016	24.11.2016	17.02.2017	85 días
4	18753-2016/TRASU/ST-RQJ	06.09.2016	06.11.2016	30.11.2016	24 días
7	34038-2016/TRASU/ST-RA	30.01.2017	31.01.2017	27.02.2017	27 días
10	51864-2016/TRASU/ST-RA	19.04.2017	20.04.2017	13.06.2017	54 días
13	022270-2016/TRASU/ST-RA	12.10.2016	26.10.2016	No hay cese	-
15	44897-2016/TRASU/ST-RQJ	12.04.2017	28.04.2017	No hay cese	-
16	30975-2016/TRASU/ST-RQJ	08.02.2017	22.02.2017	No hay cese	-
17	31118-2016/TRASU/ST-RQJ	16.11.2016	02.12.2016	No hay cese	-
19	10828-2016/TRASU/ST-RQJ	20.06.2016	05.07.2016	27.11.2017	510 días
21	11266-2017/TRASU/ST-RQJ	05.04.2017	21.04.2017	No hay cese	-
22	19348-2017/TRASU/ST-RQJ	31.05.2017	14.06.2017	No hay cese	-
24	10927-2017/TRASU/ST-RQJ	21.06.2017	06.07.2017	No hay cese	-
25	14505-2015/TRASU/ST-RQJ	25.01.2016	08.02.2016	No hay cese	-
26	26154-2017/TRASU/ST-RQJ	23.08.2017	07.09.2017	No hay cese	-
27	19356-2017/TRASU/ST-RQJ	23.08.2017	07.09.2017	No hay cese	-
28	19270-2017/TRASU/ST-RQJ	31.05.2017	14.06.2017	No hay cese	-
29	50571-2016/TRASU/ST-RA	03.04.2017	04.04.2017	02.03.2018	332 días

Sobre la responsabilidad de las empresas operadoras, para que se configure la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13° del RFIS sólo se requiere el incumplimiento de lo dispuesto o resuelto por el TRASU a través de una resolución. En ese sentido, el TRASU (2019a) sostiene que no se requiere acreditar la intencionalidad o dolo para determinar la comisión de la infracción, puesto que la responsabilidad es subjetiva y se configura cuando la empresa operadora infringe el deber de cuidado que le es impuesta por el ordenamiento jurídico; es así que, la conducta infractora es sancionable por

culpa. En consecuencia, la infracción administrativa se configura con el mero incumplimiento normativo.

Respecto al deber del cuidado, el TRASU (2017h) sostiene que está estrechamente vinculada la debida diligencia que deben tener las empresas operadoras a fin de evitar incurrir en la comisión de una infracción; especialmente cuando se trata de disposiciones normativas que son de conocimiento y de cumplimiento obligatorio para éstas.

Resulta oportuno, mencionar que el TRASU (2016) considera que es exigible un mayor grado de diligencia a las empresas operadoras por las obligaciones que ejecuta en el mercado de telecomunicaciones.

Por lo expuesto, las empresas operadoras al ser concesionarias de la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, les es exigible un mayor grado de diligencia al momento de cumplir sus obligaciones.

Las empresas operadoras al incumplir las resoluciones expedidas por el TRASU, afectan derechos e intereses de los usuarios; asimismo, afecta bienes jurídicos protegidos y reconocidos en el artículo 65 de la Constitución. El TRASU (2018e) sostiene que también afecta de manera directa la función del TRASU en resolver y que se cumplan sus resoluciones.

En un pronunciamiento primigenio, el TRASU (2016) explica que el motivo de la tipificación de la infracción materia de análisis, está en función a que dicha inobservancia dificulta la labor resolutoria del Tribunal, y asimismo perjudica los derechos de los usuarios.

Adicionalmente, el incumplimiento por parte de las empresas operadoras de las resoluciones emitidas por el TRASU, también afecta otros aspectos institucionales del Osiptel, como el principio de autoridad y la credibilidad del Osiptel.

Respecto a la culpabilidad de las personas jurídicas, el TRASU (2017i) considera que la culpabilidad de las personas jurídicas solamente podrá definirse a través de un concepto análogo que se tiene de las personas naturales, por lo que su culpabilidad se presentará cuando la empresa operadora se manifieste socialmente con su auto organización infringiendo roles que le corresponden.

Conforme al artículo 18 del RFIS, la intencionalidad es un factor agravante, no es un elemento subjetivo del tipo infractor para que se configure la infracción.

Para que las empresas operadoras se exima de responsabilidad, la inejecución de la obligación debe ser producto de un evento extraordinario, imprevisible o irresistible, como bien sostuvo el TRASU (2015) corresponde a la empresa operadora acreditar que se presentaron hechos impositivos o extintivos que le exonerasen de responsabilidad o que éste actuó con debida diligencia.

De lo expuesto, podemos concluir que la infracción tipificada en el art. 13 del RFIS, consiste en una conducta omisiva “infracción de deber” por parte de la empresa operadora (mero incumplimiento en ejecutar oportunamente dentro del plazo las resoluciones emitidas por el TRASU en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios de servicios públicos de

telecomunicaciones) infringiendo su deber de garante como concesionaria de servicios públicos de telecomunicaciones. Dicha conducta no requiere acreditar el dolo o la intencionalidad, puesto que no es un elemento subjetivo del tipo infractor sino es un factor agravante; por lo que basta la culpa, y para ello es necesario analizar si la empresa operadora infringió el deber de cuidado que le era exigible, ello está directamente relacionado con el alto grado de diligencia que las empresas operadoras deben tener a efectos de evitar incurrir en un posible incumplimiento. La culpabilidad en las personas jurídicas se dará cuando la misma se manifieste socialmente con su auto organización infringiendo roles que le corresponden, “de modo que su conducta sería reprochable cuando no se tomaron las medidas suficientes para impedir que se cometa una infracción” (Baca, 2017, p. 29). Una cuestión importante es definir qué clase de infracción es el Incumplimiento de resoluciones emitidas por el TRASU en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones. Por nuestra parte, nos inclinamos a que esta infracción es una infracción instantánea con efectos permanentes o también llamadas infracciones de estado. Al respecto, Palma (como se citó en López, 2015) sostiene que la infracción una vez consumada, produce un estado de cosas contrario al ordenamiento jurídico que se mantiene.

En efecto, la infracción tipificada en el artículo 13 del RFIS se consuma en un momento determinado (transcurrido el plazo impuesto por el TRASU o por la norma para su cumplimiento y comunicación) pero los efectos de la conducta infractora permencen en el tiempo; por lo que, la empresa operadora se mantiene en un estado antijurídico o contrario al ordenamiento

jurídico. Es importante determinar la clase infracción a fin de establecer el cómputo del plazo de prescripción de la infracción (*dies a quo*).

### **1.3. Definición de términos básicos**

**JARU:** Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios. (Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS/CD, 2015)

**LPAG:** Ley del Procedimiento Administrativo General. (Ley 27444, 2001)

**MINJUSDH:** Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (Decreto Supremo 013-2017-JUS, 2017)

**OEFA:** Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental. (Resolución de Consejo Directivo N° 005-2017-OEFA-CD, 2017)

**OSINERGMIN:** Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería. (Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS/CD, 2015)

**OSIPTEL:** Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones. (Ley 27336, 2000)

**OSITRAN:** Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público. (Ley 27332, 2000)

**RAE:** Real Academia Española.

**RFIS:** Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones del OSIPTEL. (Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL, 2013)

**TRASU:** Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios. (Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL, 2015)

## **CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.1. Formulación de la hipótesis**

Existe relación entre la subsanación voluntaria con el procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de las resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios.

### **2.2. Variables y su operacionalización**

- Variable 1: Subsanación Voluntaria. - Reparar o resarcir, de manera espontánea, un daño causado a un tercero o a la Administración (Morón, 2015).
  
- Variable 2: Procedimiento Administrativo Sancionador. - Es el conjunto ordenado de actos obligatorios a imponer una sanción administrativa (Morón, 2015).



## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo de investigación

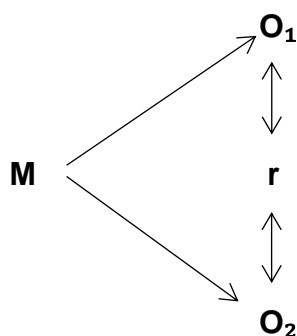
De acuerdo con el alcance o propósito de la investigación, el presente estudio es de tipo **descriptivo**, porque se dedicó en la descripción de una realidad, fenómeno y situación.

**Correlacional**, porque se relacionó la variable Subsanción Voluntaria con la variable Procedimiento Administrativo Sancionador.

**Transeccional o Transversal**, tiene por objeto de recolectar datos e información en un momento previamente determinado, por lo que se recolectó, describió y analizaró los datos obtenidos en un único momento, periodo 2015– 2019.

#### 3.1.1. Diseño de investigación

El diseño es **no experimental del tipo correlacional**; se relacionó ambas variables en estudio. El esquema del diseño es el siguiente:



Donde:

M = Representa la muestra de estudio.

O<sub>1</sub> = Observación de la primera variable

O<sub>2</sub> = Observación de la segunda variable

r = La relación entre ambas variables.

### **3.1.2. Método de investigación**

**Analítico**, consiste en descomponer cada uno de los componentes que integraban la unidad del objeto de estudio (Ramos, 2004).

**Estadístico**, consiste en el desarrollo de los datos matemáticos y cuantitativos al estudio de las ciencias sociales, considerando, el porcentaje preciso (o aproximado) de sujetos o casos que requieren interpretación estadística.

## **3.2. Diseño muestral**

### **3.2.1. Población**

La población del presente estudio comprendió a todos los expedientes de procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de resoluciones emitidas por el TRASU en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios, iniciados en el periodo 2015 y concluida en el primer trimestre del año 2019.

### **3.2.2. Muestra**

La muestra fue igual a la población; es decir, todos los expedientes de procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de resoluciones emitidas por el TRASU en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios, iniciados en el periodo 2015 y concluida dentro del primer trimestre del año 2019.

### **3.2.3. Criterios de selección**

#### **3.2.3.1. Criterios de inclusión**

Todos los expedientes de procedimientos administrativos sancionadores por incumplimiento de resoluciones emitidas por el TRASU en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios, durante el periodo 2015 y concluida dentro del primer trimestre del año 2019.

#### **3.2.3.2. Criterios de exclusión**

Se excluye a las resoluciones inejecutables emitidas por el TRASU en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios. Asimismo, se excluye a los expedientes de procedimientos administrativos sancionadores por incumplimiento de resoluciones emitidas por el TRASU en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios, tramitados y resueltos antes de la vigencia del Decreto Legislativo 1272.

### **3.2.4. Población y muestra**

La población son 24 expedientes administrativos de procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de resoluciones emitidas por el TRASU en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios, tramitadas entre los años 2015 al 2019; la muestra es el 100% de la población; es decir, los 24 expedientes administrativos.

## **3.3. Procedimiento, técnica e instrumento de recolección de datos**

### **3.3.1. Procedimiento**

El procedimiento de recolección de datos se realizó de la siguiente manera:

1. Mediante una solicitud de acceso a la información pública dirigida a la Secretaría Técnica de Órganos Colegiados del Osiptel, se obtuvo los expedientes de los procedimientos administrativos sancionadores por incumplimientos de resoluciones emitidas por el TRASU en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios, durante el periodo 2015 y concluida dentro del primer trimestre del año 2019.
2. Se hizo una revisión y análisis documental de los expedientes solicitados.
3. Se identificó y recopiló los datos de los expedientes.
4. La recolección de datos tuvo una duración aproximada de 30 días, en dicho periodo se depuraron los registros y datos

existentes para obtener únicamente los valores de interés para la investigación.

5. Se hizo una revisión y análisis documental de los expedientes de procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de resoluciones emitidas por el TRASU en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios, tramitadas entre los años 2015 al 2019.

### **3.3.2 Técnica de recolección de datos**

En el presente estudio se empleó la técnica del análisis documental, se recabó la información y se analizó el contenido de los expedientes de procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de resoluciones emitidas por el TRASU en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios, durante el 2015 y concluida dentro del primer trimestre del año 2019.

### **3.3.3. Instrumento de recolección de datos**

El instrumento que se empleó en el presente estudio fue el Formato de estudio documental, que tuvo como propósito analizar la información contenida en los expedientes de los procedimientos administrativos sancionadores por incumplimiento de resoluciones emitidas por el TRASU en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios, durante el periodo 2015 y concluida dentro del primer trimestre del año 2019.

### **3.3.4. Procesamiento y análisis de datos**

1. La información recolectada se procesó a través del software IBM SPSS.
2. Se realizó el análisis de los datos.
3. Se elaboró las tablas y gráficos para presentar la información de las variables estudiadas.
4. Después del análisis de la información, los datos obtenidos y resultados fueron presentados a través de tablas y figuras con sus respectivas interpretaciones, que respondieron a los indicadores de las variables de la investigación.
5. La discusión de los resultados se hizo contrastando las conclusiones de las investigaciones citadas como antecedentes, los planteamientos del marco teórico, la base legal y la hipótesis de la investigación.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

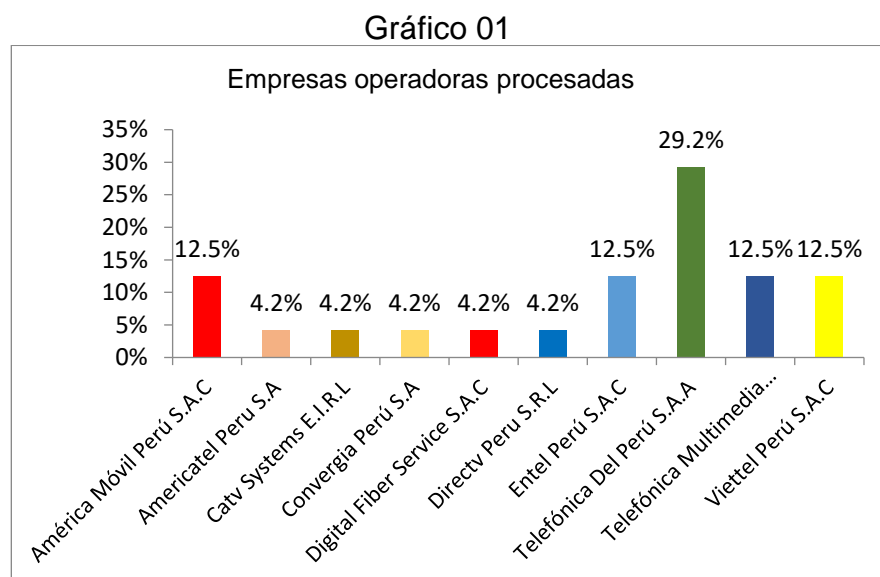
Analizar los expedientes administrativos sancionadores por incumplimiento de resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios, en el periodo 2015 – 2019.

Tabla 01  
Empresas Operadoras procesadas por incumplimiento de resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

Empresa Operadora	Frecuencia	Porcentaje
América Móvil Perú S.A.C	3	12.5
Americatel Peru S.A	1	4.2
Catv Systems E.I.R.L	1	4.2
Convergía Perú S.A	1	4.2
Digital Fiber Service S.A.C	1	4.2
Directv Peru S.R.L	1	4.2
Entel Perú S.A.C	3	12.5
Telefónica Del Perú S.A.A	7	29.2
Telefónica Multimedia S.A.C	3	12.5
Viettel Perú S.A.C	3	12.5
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Revisión Documental de los expedientes del TRASU

En la tabla 01 se observa los expedientes administrativos sancionadores por incumplimiento de resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios, en el periodo 2015 – 2019; de los cuales el 29.2 % corresponde a la empresa operadora Telefónica Del Perú S.A.A; y el 12.5 % a la empresa operadora América Móvil Perú S.A.C, Telefónica Multimedia S.A.C, Entel Perú S.A.C, Viettel Perú S.A.C, y las demás empresas operadoras en menores porcentajes.



Fuente: Tabla 01

Análisis univariado



Determinar si el procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios cumplió su finalidad punitiva, en el periodo 2015 – 2019.

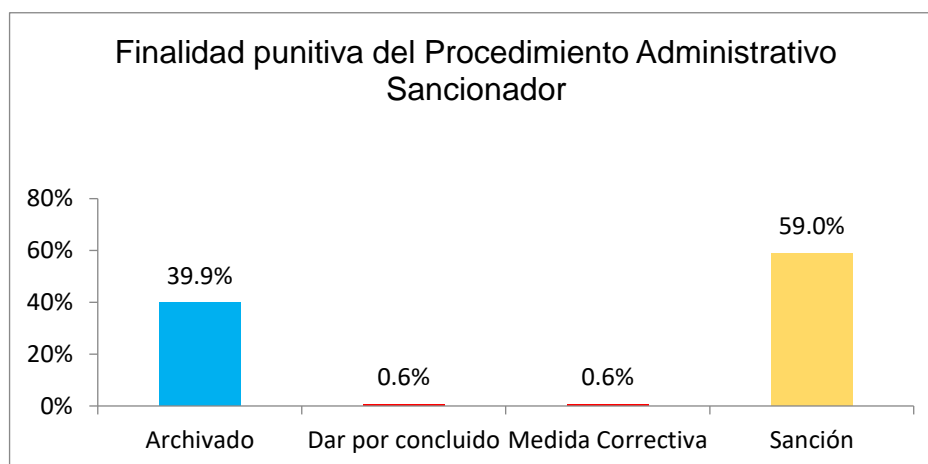
Tabla 02  
Finalidad punitiva del Procedimiento Administrativo Sancionador

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Archivado	276	39,9	39,9
Dar por concluido	4	,6	40,5
Medida Correctiva	4	,6	41,0
Sanción	408	59,0	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>692</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Revisión Documental de los expedientes del TRASU

En el procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios se sancionaron 408 (59.0 %) incumplimientos, y se impuso 4 (0.6%) medidas correctivas, en el periodo 2015 – 2019.

Gráfico 02



Fuente: Tabla 02

Identificar la materia de reclamo que menos subsanó voluntariamente las empresas operadoras en el procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios, en el periodo 2015 – 2019.

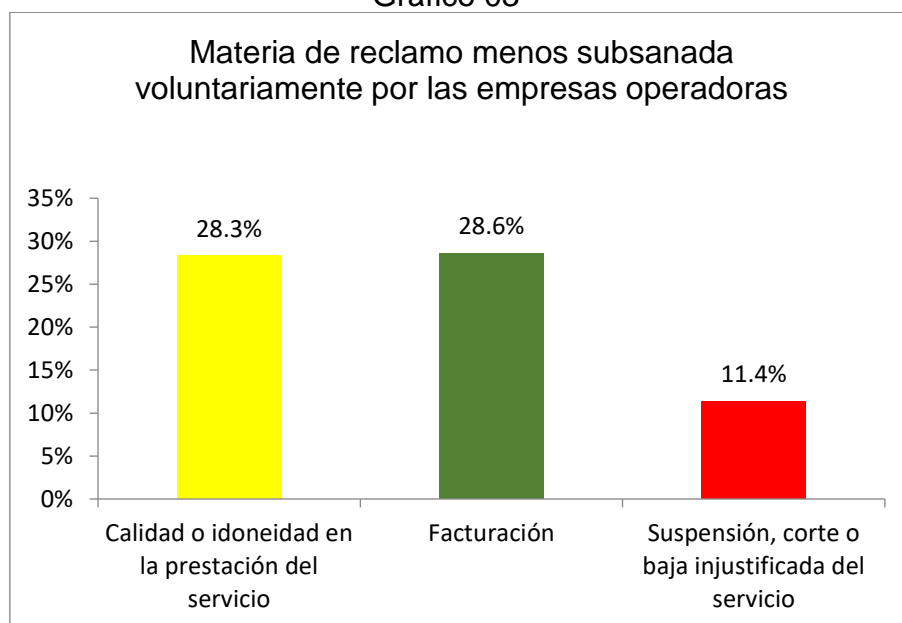
Tabla 03  
Materia de reclamo menos subsanada voluntariamente por las empresas operadoras

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Activación de servicio de consulta de llamadas	1	,1	,1
Bloqueo de equipo terminal	2	,3	,4
Calidad o idoneidad en la prestación del servicio	196	28,3	28,8
Cambio de ciclo de facturación	1	,1	28,9
Cambio de titularidad	2	,3	29,2
Cobro	16	2,3	31,5
Consulta de saldo	1	,1	31,6
Contratación no solicitada	13	1,9	33,5
Desactivación de bono de llamadas	1	,1	33,7
Desbloqueo de equipo	3	,4	34,1
Descuento de saldo	11	1,6	35,7
Devolución de número	1	,1	35,8
Facturación	198	28,6	64,5
Falta de entrega de copia de contrato	6	,9	65,3
Falta de entrega de guía telefónica	2	,3	65,6
Falta de entrega del recibo	26	3,8	69,4
Incumplimiento de condiciones contractuales	28	4,0	73,4
Incumplimiento de los derechos reconocidos en la normativa	3	,4	73,8
Incumplimiento de ofertas y promociones	7	1,0	74,9
Instalación o activación del servicio	16	2,3	77,2
Materia no reclamable	1	,1	77,3
Migración	20	2,9	80,2
Negativa al acceso a su expediente de reclamo/ no atender solicitud de copias de resolución	2	,3	80,5
No aplica	1	,1	80,6
No permitir la presentación de un reclamo	10	1,4	82,1
No permitir la presentación de un recurso	2	,3	82,4
Portabilidad numérica	7	1,0	83,4
Problemas de equipo	1	,1	83,5
Reconexión de número telefónico	1	,1	83,7
Reposición de sim no autorizada	1	,1	83,8
Suspensión del servicio con reclamo en trámite	5	,7	84,5
Suspensión, corte o baja injustificada del servicio	79	11,4	96,0
Tarjeta de pago	3	,4	96,4
Traslado del servicio	4	,6	97,0
Veracidad de la información	21	3,0	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>692</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Revisión Documental de los expedientes del TRASU

La materia de reclamo que menos subsanaron voluntariamente las empresas operadoras en el procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios fue Facturación (28.6 %), y Calidad o idoneidad en la prestación del servicio (28.3%), en el periodo 2015 – 2019.

Gráfico 03



Fuente: Tabla 03

Identificar cuántas resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios fueron ejecutables, en el periodo 2015 – 2019.

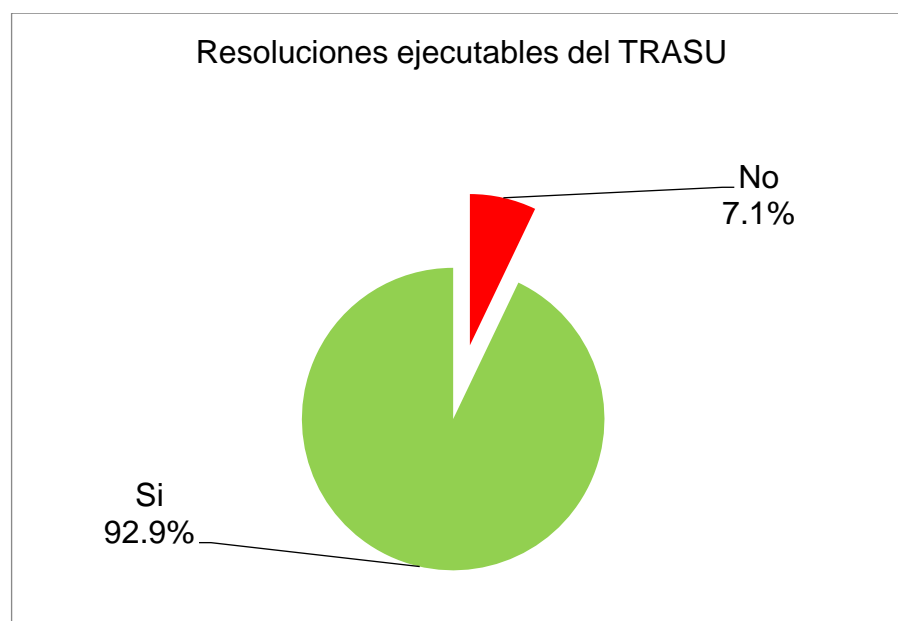
Tabla 04  
Resoluciones ejecutables del TRASU

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No	49	7,1	7,1
Si	643	92,9	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>692</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Revisión Documental de los expedientes del TRASU

643 (92.9 %) resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios fueron ejecutables, en el periodo 2015 – 2019.

Gráfico 04



Fuente: Tabla 04

Identificar cuántas resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios fueron cumplidas por las empresas operadoras, en el periodo 2015 – 2019.

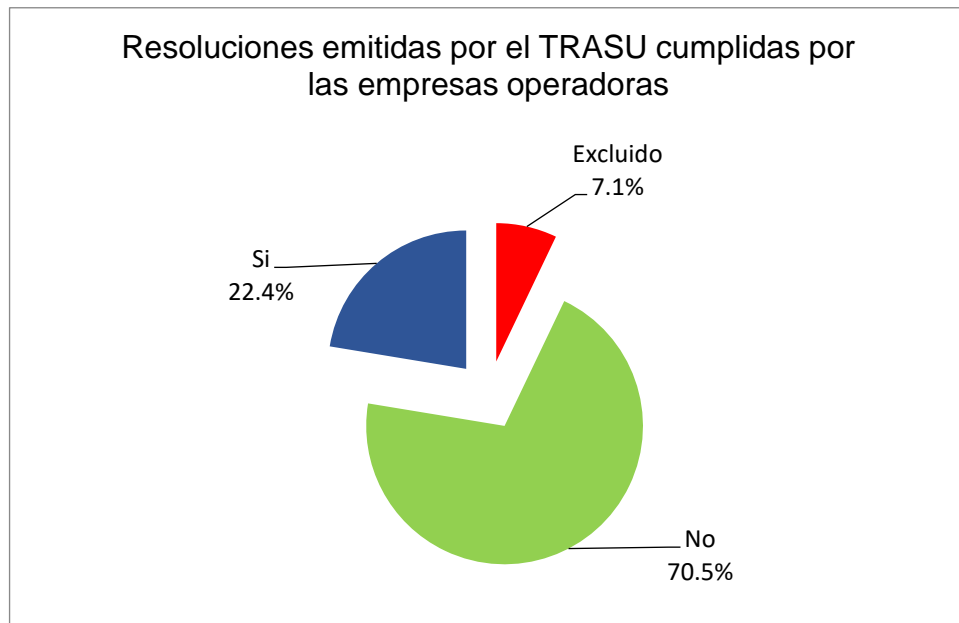
Tabla 05  
Resoluciones emitidas por el TRASU cumplidas por las empresas operadoras

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excluido	49	7,1	7,1
No	488	70,5	77,6
Si	155	22,4	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>692</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Revisión Documental de los expedientes del TRASU

155 (22.4%) resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios fueron cumplidas por las empresas operadoras, en el periodo 2015 – 2019.

Gráfico 05



Fuente: Tabla 05

Identificar si las empresas operadoras subsanaron voluntariamente el incumplimiento de las resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en el ejercicio de su función de solución de reclamos, en el periodo 2015 – 2019.

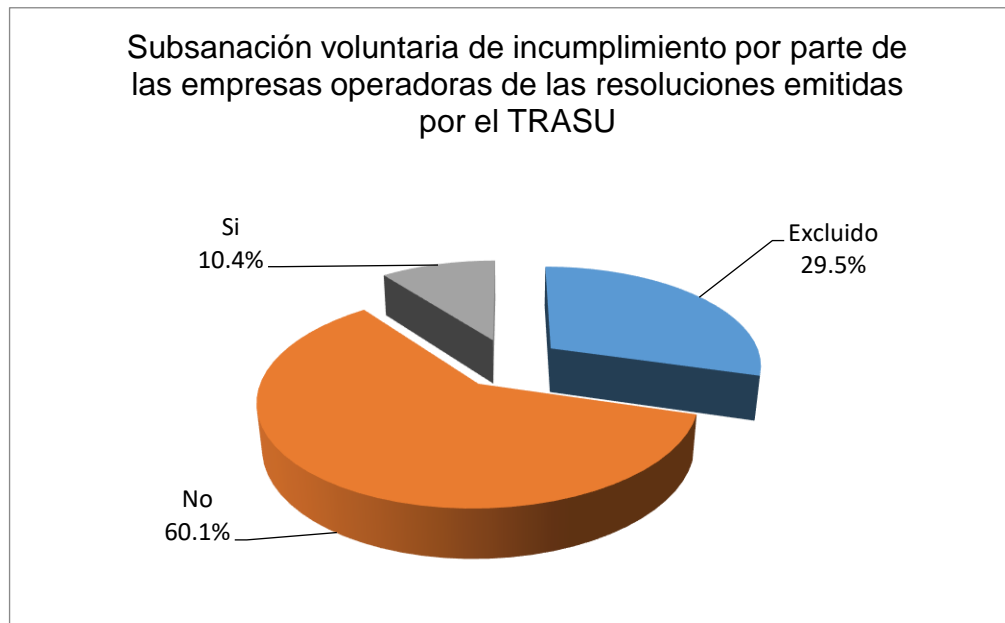
Tabla 06  
Subsanación voluntaria de incumplimiento por parte de las empresas operadoras de las resoluciones emitidas por el TRASU

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excluido	204	29,5	29,5
No	416	60,1	89,6
Si	72	10,4	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>692</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Revisión Documental de los expedientes del TRASU

72 (10.4%) infracciones las empresas operadoras subsanaron voluntariamente el incumplimiento de las resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en el ejercicio de su función de solución de reclamos, en el periodo 2015 – 2019.

Gráfico 06



Fuente: Tabla 06  
Análisis bivariado



## Hipótesis

Existe relación entre resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios fueron ejecutables con las subsanaciones voluntarias de incumplimiento por parte de las empresas operadoras de las resoluciones emitidas por el TRASU.

Tabla 07  
Resoluciones ejecutables emitidas por el TRASU según subsanación voluntaria

		Subsanación Voluntaria			Total
		Excluido	No	Si	
Resoluciones ejecutables	N	49	0	0	49
	O				
	SI	155	416	72	643
Total		204	416	72	692

Fuente: Matriz de datos Chi-cuadrado= 126,148<sup>a</sup> p= 0.000 Tau b de Kendall 37.4 %

### Prueba de Hipótesis

De acuerdo al resultado de la tabla 07 se encontró Chi-cuadrado= 126,148<sup>a</sup> y  $p < 0.05$ ; lo que indica que existe relación entre resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios fueron ejecutables con las subsanaciones voluntarias de incumplimiento por parte de las empresas operadoras de las resoluciones emitidas por el TRASU. Tau b de Kendall = 37.4 % indica que la relación es moderada.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Se encontró Chi-cuadrado= 126,148<sup>a</sup> y  $p < 0.05$ ; lo que indica que existe relación entre resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios fueron ejecutables con las subsanaciones voluntarias de incumplimiento por parte de las empresas operadoras de las resoluciones emitidas por el TRASU. Tau b de Kendall = 37.4 % indica que la relación es moderada.

Es significativo las sanciones impuestas por el Tribunal Administrativo a los reclamos de los usuarios en el ejercicio de sus funciones, esto demuestra que los usuarios tienen confianza en la institución.

Es elevado el incumplimiento de las empresas operadoras a las resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios.

Solo 72 (10.4%) infracciones las empresas operadoras subsanaron voluntariamente el incumplimiento de las resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en el ejercicio de su función de solución de reclamos, en el periodo 2015 – 2019 y 416 (60.1%) infracciones no fueron subsanadas; estos resultados de León (2016). Potestad sancionadora del Osiptel en el incumplimiento del marco normativo, de acuerdo con sus resultados de la investigación: el 80% de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones manifiestan que el Osiptel no ejerce su potestad sancionadora en la ciudad de Huánuco.

Los resultados de la presente investigación en lo que se refiere a la Subsanación voluntaria de incumplimiento por parte de las empresas operadoras de las resoluciones emitidas por el TRASU, es de 72 resoluciones, el cual representa el 10,4%; estos datos difieren a los resultados de Huayta; quien indica que las empresas operadoras subsanaron voluntariamente el incumplimiento de 2 resolución emitida por el TRASU, el cual representas el 11.8%.

## CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

1. El 29.2 % de los expedientes administrativos sancionadores por incumplimiento de resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios, en el periodo 2015 – 2019; corresponde a la empresa operadora Telefónica Del Perú S.A.A; por lo que es la empresa operadora más investigada por esta infracción.
2. En el procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios, en el periodo 2015 – 2019; se sancionaron 408 (59.0 %) incumplimientos, y se impuso 4 (0.6%) medidas correctivas; por lo que cumplió su finalidad punitiva.
3. La materia de reclamo que menos subsanaron voluntariamente las empresas operadoras en el procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios, en el periodo 2015 – 2019, fue Facturación (28.6 %), por lo que el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones del OSIPTEL no limita la configuración de la Subsanción Voluntaria en materias física, técnica y jurídicamente subsanables; por el contrario, es negligencia de las empresas operadoras el incumplimiento de las resoluciones.
4. 643 (92.9%) resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en el ejercicio de su función de

solución de reclamos de usuarios fueron ejecutables, en el periodo 2015 – 2019; por lo que, las resoluciones emitidas por el TRASU gozan de ejecutividad y ejecutoriedad; en consecuencia, son de cumplimiento obligatoria por parte de las empresas operadoras.

5. Solamente 155 (22.4%) resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios fueron cumplidas por las empresas operadoras, en el periodo 2015 – 2019; por lo que refleja una evidente vulneración al ius imperium del Osiptel y falta de diligencia por parte de las empresas operadoras en dar cumplimiento a las resoluciones.
6. 72 (10.4%) infracciones las empresas operadoras subsanaron voluntariamente el incumplimiento de las resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en el ejercicio de su función de solución de reclamos, en el periodo 2015 – 2019; por lo que las empresas operadoras no cumplieron con el cese de la infracción y la reversión de los efectos de la infracción hasta antes de la notificación de la imputación de cargos; en consecuencia, el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones del OSIPTEL no limita la configuración de la Subsanación Voluntaria.
7. De acuerdo a Chi-cuadrado= 126,148<sup>a</sup> y  $p < 0.05$ ; lo que indica que existe relación entre resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios fueron ejecutables con las subsanaciones voluntarias de incumplimiento por parte de las

empresas operadoras de las resoluciones emitidas por el TRASU.

Tau b de Kendall = 37.4 % indica que la relación es moderada.

## CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

- Continuar realizando estudios relacionadas a tema, pero en aspectos específicos, a fin de conocer a detalle los motivos por cuales las empresas operadoras no cumplen dentro del plazo las resoluciones emitidas por el TRASU en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.
- Se recomienda al Consejo Directivo del Osiptel modificar el inciso iv) del artículo 5° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones del OSIPTEL aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL, y modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 056-2017-CD/OSIPTEL, en los siguientes términos:

“iv) La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación del inicio del procedimiento administrativo sancionador, al que hace referencia el artículo 22°.

Para tales efectos, deberá verificarse que la infracción haya cesado y que se hayan revertido los efectos derivados de la misma. Asimismo, la subsanación deberá haberse producido sin que haya mediado, por parte del OSIPTEL, requerimiento de subsanación o de cumplimiento de la obligación, expresamente consignado en un acto administrativo.

El carácter voluntario de la subsanación se mantendrá incluso con la imposición de una medida correctiva. Se perderá el carácter voluntario de la subsanación si existe sentencia firme emitida en un proceso jurisdiccional que ordena a la empresa operadora al cumplimiento de los actos administrativos emitidos por los órganos administrativos del Osiptel”.

- Se recomienda modificar el inciso f) del numeral 1 del artículo 257 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General; a efectos que se precise los alcances o se defina la subsanación voluntaria; tomando en consideración las precisiones realizadas el inciso iv) del artículo 5° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones del OSIPTEL aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL, y modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 056-2017-CD/OSIPTEL.
- Se recomienda al Consejo Directivo del Osiptel restituir el artículo 81 en el Reglamento de para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL; a fin de establecer de manera clara el plazo que tienen las empresas operadoras para dar cumplimiento a las resoluciones emitidas por el TRASU en el ejercicio de su función de solución de reclamos.
- Se recomienda al Consejo Directivo del Osiptel incorporar el artículo 81- A en el Reglamento de para la Atención de Reclamos de Usuarios



de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL, en el cual queda redactado en los siguientes términos:

“Constatado el incumplimiento de las resoluciones emitidas por el TRASU, la Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal requerirá a la empresa operadora su cumplimiento, bajo apercibimiento de la imposición por parte de TRASU de multas coercitivas como mecanismo de ejecución forzosa, sin perjuicio del inicio al procedimiento administrativo sancionador correspondiente.”

## CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Abogacía General del Estado. Dirección del Servicio Jurídico del Estado.  
Ministerio de Justicia. (2005). *Manual de Derecho Administrativo Sancionador* (Vol. I.). Thomson Aranzadi.
- Baca Oneto, V. S. (2017). *Apuntes de Derecho Administrativo Sancionador*.  
Lima, Perú.
- Díaz Guevara, J.J. (2011). *La ejecutoriedad del acto administrativo*. En O. Capcha. (Coord.). *Manual de la Ley del Procedimiento Administrativo General* (101- 131). Gaceta Jurídica.
- Gómez Tomillo, M., y Sanz Rubiales, I. (2010). *Derecho Administrativo Sancionador. Parte General. Teoría general y práctica del Derecho Penal Administrativo* (3a ed.). Thomson Reuters Aranzandi.
- Guzmán Napurí, C. (2019). *Procedimiento Administrativo Sancionador*.  
Instituto Pacífico.
- Huapaya Tapia, R., Sánchez Povis, L., y Alejos Guzmán, O. (2018). *El eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria en la Ley del Procedimiento Administrativo General del Perú*. En Asociación Peruana de Derecho Administrativo (coord.) *El Derecho Administrativo como instrumento al servicio del ciudadano* (pp. 581-604). Palestra Editores.
- Huayta Anchayhua, F. P. (2018). *La configuración de la subsanación voluntaria de la conducta infractora como eximente de responsabilidad administrativa en la normativa y jurisprudencia de los organismos reguladores* [Tesis de pre grado, Universidad

Nacional de San Agustín]. Archivo digital.  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7584>

León Cox, T.L. (2016). *Potestad sancionadora del Osiptel en el incumplimiento del marco normativo* [Tesis de grado, Universidad de Huánuco]. Archivo digital.  
<http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/159>

López-Urbina, C. (2015). *El cómputo del plazo de prescripción en el Derecho peruano* [Tesis de pre grado, Universidad de Piura]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/11042/2325>

Macassi, J. P. (17 de junio de 2018). *La subsanación como eximente de responsabilidad en el régimen sancionador del OEFA*.  
<http://prometheo.pe/la-subsanacion-como-eximente-de-responsabilidad-en-el-regimen-sancionador-del-oefa/>

Martínez Alfaro, A. A. (2017). *La inclusión de la subsanación voluntaria como eximente de responsabilidad en la Ley del Procedimiento Administrativo General*. [Trabajo académico para optar el grado de Segunda Especialidad en Derecho Administrativo, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Archivo digital.  
<http://hdl.handle.net/20.500.12404/11793>

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2017). *Guía práctica sobre el procedimiento administrativo sancionador. Actualizada con el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento*

*Administrativo General*( 2ª ed). Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Morón Urbina, J. C. (2019). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General: Nuevo Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 (Decreto Supremo N° 004-2019-JUS)*( Vol. II. 12ª ed.). Gaceta Jurídica.

Morón Urbina, J. C. (2015). *Comentarios a la Ley de Procedimiento Administrativo General* (11ª ed.). Gaceta Jurídica.

Morón Urbina, J.C. (2010). Los actos-medidas (medidas correctivas, provisionales y de seguridad) y la potestad sancionadora de la Administración. *Revista de derecho administrativo. Circulo de Derecho Administrativo*, 5 (9), 135-157.  
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13710>

Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (2016). *Las medidas correctivas en el marco de la fiscalización ambiental del OEFA*. Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental.

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (2016). *Informe N° 00009-TRASU/C.PAS/2016*. (14).

Picoy Apolo, F.D. (2018). *La subsanación voluntaria en el Reglamento de Supervisión Ambiental y la vulneración al Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444* [Tesis de pre grado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/19965>

Ramos Suyo, J.A. (2004). *Elabore su Tesis en Derecho "Pre y Posgrado"*. Editorial San Marco.

Real Academia Española. (s.f.). En Diccionario de la lengua española.

Recuperado el 12 de agosto de 2020, de <https://dle.rae.es/voluntario>

Real Academia Española. (s.f.). En Diccionario de la lengua española.

Recuperado el 25 de julio de 2020, de <https://dle.rae.es/subsanar?m=form>.

Real Academia Española. (s.f.). En Diccionario de la lengua española.

Recuperado el 25 de julio de 2020, de <https://dpej.rae.es/lema/incumplimiento>.

Rebollo Puig, M. (2000). El contenido de las sanciones. *Revista Justicia Administrativa*, núm. 2001 (151-206). Lex Nova.

Valdeiglesias, K. (05 de agosto de 2019). La subsanación voluntaria de una conducta infractora como eximente de responsabilidad administrativa. *Lp Pasión por el Derecho*. <https://lpderecho.pe/subsanacion-voluntaria-conducta-infractora-eximente-responsabilidad-administrativa/>

Valladares Rugel, C.S. (2014). *Régimen sancionador en el sector de telecomunicaciones y cumplimiento del marco normativo de usuarios*. [Tesis de pre grado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Archivo digital. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/398>

Valverde, G. (28 de agosto de 2017). Breves comentarios a propósito de la aplicación de la subsanación voluntaria consagrada en el Artículo 236-A del Decreto Legislativo N° 1272. *Ius 360°*. <http://ius360.com/sin-categoria/breves-comentarios-a-proposito-de-la-aplicacion-de-la-subsanacion-voluntaria-consagrada-en-el-articulo-236-a-del-decreto-legislativo-n-1272/>

Zuñiga Arbildo, N. (07 de mayo de 2019). No basta con pedir perdón: La interpretación de OEFA respecto a la causal de eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria. *Agnitio*. <http://agnitio.pe/articulo/la-interpretacion-de-oefa-respecto-a-la-causal-de-eximente-de-responsabilidad-por-subsanacion-voluntaria/>

### **Jurisprudencia**

Resolución de Consejo Directivo N° 30-2019-CD/OSIPTEL. (21 de febrero de 2019). Consejo Directivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Rafael Eduardo Munte Schwarz).

Resolución de Consejo Directivo N° 56-2018-CD/OSIPTEL. (28 de febrero de 2018b). Consejo Directivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Manuel Angel Cipriano Pirgo).

Resolución de Consejo Directivo N° 41-2018-CD/OSIPTEL . (22 de febrero de 2018a). Consejo Directivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Rafael Eduardo Munte Schwarz).

Resolución de Consejo Directivo N° 05-2018-CD/OSIPTEL. (11 de enero de 2018). Consejo Directivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Rafael Eduardo Munte Schwarz).

Resolución de Consejo Directivo N° 100-2017-CD/OSIPTEL. (07 de setiembre de 2017b). Consejo Directivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones Resolución de Consejo Directivo N° 100-2017-CD/OSIPTEL (Rafael Eduardo Munte Schwarz).

Resolución de Consejo Directivo N° 86-2017-CD/OSIPTEL. (20 de julio de 2017a). Consejo Directivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Rafael Eduardo Munte Schwarz).

Resolución de Consejo Directivo N° 05-2017-CD/OSIPTEL. (05 de enero de 2017). Consejo Directivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Gonzalo Martin Ruiz Diaz).

Resolución N° 1 del Expediente N° 012-2019/TRASU/ST-PAS. (10 de octubre de 2019a). Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, Sala Colegiada de Sanciones. (Hebert Tassano Velaochaga).

Resolución N° 1 del Expediente N° 011-2019/TRASU/ST-PAS. (5 de septiembre de 2019b). Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, Sala Transitoria (Hebert Tassano Velaochaga).

Resolución N° 1 del Expediente N° 0005-2018/TRASU/ST-PAS. (27 de noviembre de 2018d). Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, Sala Transitoria (Galia Mac Kee Briceño).

Resolución N° 1 del Expediente N° 0009-2018/TRASU/ST-PAS. (6 de noviembre de 2018b). Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, Sala Transitoria (Galia Mac Kee Briceño).

Resolución N° 1 del Expediente N° 002-2018/TRASU/ST-PAS. (6 de noviembre de 2018e). Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, Sala Transitoria (Galia Mac Kee Briceño).

Resolución N° 4 del Expediente N° 0006-2018/TRASU/ST-PAS. (5 de noviembre de 2018a). Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, Sala Transitoria (Galia Mac Kee Briceño).

Resolución N° 2 del Expediente N° 0005-2016/TRASU/ST-PAS. (18 de enero de 2018c). Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, Sala 2 (Agnes Franco Temple).

Resolución N° 1 del Expediente N° 0005-2016/TRASU/ST-PAS. (9 de noviembre de 2017b). Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, Sala 2 (Agnes Franco Temple).

Resolución N° 1 del Expediente N° 009-2017/TRASU/ST-PAS. (9 de noviembre de 2017h). Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, Sala 1 (Galia Mac Kee Briceño).

Resolución N° 1 del Expediente N° 0010-2017/TRASU/ST-PAS. (6 de noviembre de 2017g). Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, Sala 1 (Galia Mac Kee Briceño).

Resolución N° 1 del Expediente N° 001-2017/TRASU/ST-PAS. (2 de noviembre de 2017f). Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, Sala 2. (Agnes Franco Temple).

Resolución N° 1 del Expediente Acumulado N° 0005-2017/TRASU/ST-PAS, N° 0006-2017/TRASU/ST-PAS, N° 0007-2017/TRASU/ST-PAS. (26 de octubre de 2017c). Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, Sala 2 (Agnes Franco Temple).

Resolución N° 1 del Expediente N° 0013-2017/TRASU/ST-PAS. (26 de octubre de 2017e). Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, Sala 2. (Agnes Franco Temple).



Resolución N° 1 del Expediente N° 012-2017/TRASU/ST-PAS. (18 de octubre de 2017i). Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, Sala 1 (Galia Mac Kee Briceño).

Resolución N° 1 del Expediente N° 0016-2017/TRASU/ST-PAS. (13 de julio de 2017d). Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, Sala 2. (Agnes Franco Temple).

Resolución N° 1 del Expediente N° 0003-2016/TRASU/ST-PAS. (11 de julio de 2017a). Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, Sala 2 (Agnes Franco Temple).

Resolución N° 1 del Expediente N° 0002-2016/TRASU/ST-PAS. (17 de marzo de 2016). Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, Sala 2 (Agnes Franco Temple).

Resolución N° 1 del Expediente N° 0003-2014/TRASU/ST-PAS. (31 de marzo de 2015). Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (Carlos Silva Cárdenas).

Sentencia del Expediente 00034-2004-PI/TC. (15 de febrero de 2005). Tribunal Constitucional, Pleno Jurisdiccional (Alva Orlandini, Bardelli Lartirigoyen, Gonzales Ojeda, García Toma, Vergara Gotelli, Landa Arroyo).

Sentencia del Expediente N° 0978-2003-AA/TC. (8 de mayo de 2003). Tribunal Constitucional, Sala Primera. (Alva Orlandini y García Toma, MP).

## **Legislación**

Constitución Política del Perú. (1993).

Decreto Legislativo 1272. (21 de diciembre de 2016). Poder Ejecutivo. Diario Oficial El Peruano.

Decreto Legislativo 1029. (24 de junio de 2008). Poder Ejecutivo. Diario Oficial El Peruano.

Decreto Legislativo 702. (08 de noviembre de 1991). Poder Ejecutivo. Diario Oficial El Peruano.

Decreto Supremo 004-2019-JUS. (25 de enero de 2019). Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Diario Oficial El Peruano.

Decreto Supremo 013-2017-JUS. (22 de junio de 2017). Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Diario Oficial El Peruano.

Decreto Supremo 006-2017-JUS. (20 de marzo de 2017). Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Diario Oficial El Peruano.

Decreto Supremo 008-2001-PCM. (02 de febrero de 2001). Presidencia del Consejo de Ministros. Diario Oficial El Peruano.

Decreto Supremo 62-94-PCM. (09 de agosto de 1994). Presidencia del Consejo de Ministros. Diario Oficial El Peruano.

Ley 27444. (11 de abril de 2001). Congreso de la República. Diario Oficial: El Peruano.

Ley 27336. (05 de agosto de 2000). Congreso de la República. Diario Oficial El Peruano.

Ley 27332. (29 de julio de 2000). Congreso de la República. Diario Oficial El Peruano.

Ley 26285. (14 de enero de 1994). Congreso de la República. Diario Oficial El Peruano.

Resolución de Consejo Directivo N° 005-2017-OEFA-CD. (3 de febrero de 2017). Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental. Diario Oficial El Peruano.

Resolución de Consejo Directivo N° 96-2019-CD/OSIPTEL. (9 de agosto de 2019). Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones. Diario Oficial El Peruano.

Resolución de Consejo Directivo N° 00084-2019-PD/OSIPTEL. (13 de setiembre de 2019). Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones. Diario Oficial El Peruano.

Resolución de Consejo Directivo N° 102-2017-CD/OSIPTEL. (15 de setiembre de 2017). Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones. Diario Oficial El Peruano.

Resolución de Consejo Directivo N° 056-2017-CD/OSIPTEL. (20 de abril de 2017). Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones. Diario Oficial El Peruano.

Resolución de Consejo Directivo N° 127-2016-CD/OSIPTEL. (12 de noviembre de 2016). Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones. Diario Oficial El Peruano.

Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL. (14 de mayo de 2015). Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones. Diario Oficial El Peruano.

Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL. (04 de julio de 2013). Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones. Diario Oficial El Peruano.

Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL. (27 de setiembre de 2012) Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones. Diario Oficial El Peruano.

Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS/CD. (23 de enero de 2015) Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería. Diario Oficial El Peruano.

## ANEXOS

### Matriz de Consistencia.

<b>Subsanación Voluntaria en el procedimiento administrativo sancionador por Incumplimiento de resoluciones emitidas por el TRASU Periodo 2015- 2019, Iquitos-2019.</b>					
<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>TIPO Y DISEÑO DE ESTUDIO</b>	<b>POBLACIÓN DE ESTUDIO Y PROCESAMIENTO DE DATOS</b>	<b>TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN</b>
<b>General</b>	<b>General</b>	<b>General</b>	<b>Tipo de investigación</b>	<b>Población</b>	<b>Técnica de recolección de datos</b>
¿Cómo se relaciona la subsanación voluntaria en el procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de las resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de	Analizar cómo se relaciona la subsanación voluntaria en el procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de las resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de	Existe relación entre la subsanación voluntaria con el procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de las resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de	De acuerdo al alcance o propósito de la investigación, el presente estudio es de tipo <b>descriptivo</b> , porque se dedicó en la descripción de una realidad, fenómeno y situación. <b>Correlacional</b> ,	La población del presente estudio comprendió a todos los expedientes de procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de resoluciones emitidas por el TRASU en el ejercicio de su	En el presente estudio se empleó la técnica del análisis documental, se recabó la información y se analizó el contenido de los expedientes de procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de resoluciones emitidas por el TRASU en el ejercicio de su función de solución

<p>Solución de Reclamos de Usuarios en el ejercicio de su función de solución de reclamos usuarios?</p>	<p>Solución de Reclamos de Usuarios en el ejercicio de su función de solución de reclamos usuarios.</p>	<p>Solución de Reclamos de Usuarios en el ejercicio de su función de solución de reclamos usuarios.</p>	<p>porque se relacionó la variable Subsanación Voluntaria con la variable Procedimiento Administrativo Sancionador. <b>Transeccional o Transversal</b>, tiene por objeto de recolectar datos e información en un momento previamente determinado, por lo que se recolectó, describió y analizará los datos obtenidos en un único momento, periodo 2015–2019.</p>	<p>función de solución de reclamos de usuarios, iniciados en el periodo 2015 y concluida en el primer trimestre del año 2019.</p>	<p>de reclamos de usuarios, durante el 2015 y concluida dentro del primer trimestre del año 2019.</p>
				<p><b>Muestra</b></p>	

				<p>La muestra fue igual a la población; es decir, todos los expedientes de procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de resoluciones emitidas por el TRASU en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios, iniciados en el periodo 2015 y concluida dentro del primer trimestre del año 2019.</p>	
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>		<b>Diseño de investigación</b>	<b>Procesamiento de datos</b>	<b>Instrumentos de recolección de datos</b>

<p>¿El procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de las resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios cumplió su finalidad punitiva, en el periodo 2015 – 2019?</p>	<p>Determinar si el procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de las resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios cumplió su finalidad punitiva, en el periodo 2015 – 2019.</p>		<p>El diseño es <b>no experimental del tipo correlacional</b>; relacionó ambas variables en estudio.</p>	<p>1. La información recolectada se procesó a través del software IBM SPSS.</p>	<p>El instrumento que se empleó en el presente estudio fue el Formato de estudio documental, que tuvo como propósito analizar la información contenida en los expedientes de los procedimientos administrativos sancionadores por incumplimiento de resoluciones emitidas por el TRASU en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios, durante el periodo 2015 y concluida dentro del primer trimestre del año 2019.</p>
			<p><b>Método de Investigación</b></p>		



<p>¿Cuál fue la materia de reclamo que menos subsanaron voluntariamente en el procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de las resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios, en el periodo 2015 – 2019?</p>	<p>Identificar la materia de reclamo que menos subsanaron voluntariamente en el procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de las resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios, en el periodo 2015 – 2019.</p>		<p><b>Analítico</b>, consiste en descomponer cada uno de los componentes que integran la unidad del objeto de estudio (Ramos, 2004).</p>	<p>2. Se realizó el análisis de los datos.</p>	
---	---	--	--	--	--

<p>¿Cuántas resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios fueron ejecutables en el periodo 2015 – 2019?</p>	<p>Identificar cuántas resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios fueron ejecutables en el periodo 2015 – 2019.</p>		<p><b>Estadístico,</b> consiste en el desarrollo de los datos matemáticos y cuantitativos al estudio de las ciencias sociales, considerando, el porcentaje preciso (o aproximado) de sujetos o casos que requieren interpretación estadística.</p>	<p>3. Se elaboró las tablas y gráficos para presentar la información de las variables estudiadas.</p> <p>4. Después del análisis de la información, los datos obtenidos y resultados fueron presentados a través de tablas y figuras con sus respectivas interpretaciones, que respondieron a los indicadores de las variables de la investigación.</p> <p>5. La discusión de los resultados se hizo contrastando las conclusiones de las investigaciones citadas como</p>	
--	---	--	--	--	--

				antecedentes, los planteamientos del marco teórico, la base legal y la hipótesis de la investigación.	
¿Cuántas resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios fueron cumplidas en el periodo 2015 – 2019?	Identificar cuántas resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en el ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios fueron cumplidas en el periodo 2015 – 2019.				

<p>¿Las empresas operadoras subsanaron voluntariamente el incumplimiento de las resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en el ejercicio de su función de solución de reclamos, en el periodo 2015 – 2019?</p>	<p>Identificar si las empresas operadoras subsanaron voluntariamente el incumplimiento de las resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en el ejercicio de su función de solución de reclamos, en el periodo 2015 – 2019.</p>				
--	--	--	--	--	--

**Formato de estudio documental**

<b>N°</b>	<b>N° DE EXP. PAS</b>	<b>EMPRESA OPERADORA</b>	<b>INICIO DE PAS</b>	<b>EXP. TRASU</b>	<b>SENTIDO DE RESOLUCIÓN FINAL DEL PAS</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN FINAL</b>	<b>N° DE RESOLUCIÓN FINAL</b>	<b>MATERIA DE RECLAMO</b>	<b>¿ES EJECUTABLE EL MANDATO DEL TRASU?</b>	<b>FECHA DE NOTIFICACIÓN</b>	<b>PLAZO PARA CUMPLIR CON RESOLUCIÓN</b>	<b>¿CUMPLIÓ RESOLUCION TRASU?</b>	<b>CESE DE LA INFRACCIÓN</b>	<b>REVERSIÓN DE LOS EFECTOS</b>	<b>SUBSANACIÓN VOLUNTARIA SIN QUE MEDIE REQUERIMIENTO POR PARTE DEL OSIPTEL</b>	<b>ANTES DE LA NOTIFICACIÓN DEL PAS</b>	<b>¿CONFIGURAN LOS SUPUESTOS DE LA SUBSANACIÓN VOLUNTARIA COMO EXIMENTE?</b>
1																	
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	
7																	
8																	
9																	