

**PERÚ**Presidencia  
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 149-2014-GG/OSIPTEL**

Lima, 04 de marzo de 2014

EXPEDIENTE N°	:	<b>00012-2011-GG-GFS/PAS</b>
MATERIA	:	<b>Recurso de Reconsideración</b>
ADMINISTRADO	:	<b>AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.</b>

**VISTO:**

El Recurso de Reconsideración presentado por AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (AMÉRICA MÓVIL) con fecha 24 de enero de 2014, contra la Resolución de Gerencia General N° 004-2014-GG/OSIPTEL;

**CONSIDERANDO:****I. ANTECEDENTES**

1. Mediante Informe de Supervisión N° 209-GFS/2011 (Informe de Supervisión 1), de fecha 29 de marzo de 2011, contenido en el Expediente de Supervisión N° 0195-2010-GG-GFS (Expediente de Supervisión), la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL (GFS) concluyó que AMÉRICA MÓVIL habría incumplido con lo dispuesto por el primer párrafo del artículo 10° y el numeral (iii) del artículo 25° del Reglamento del Sistema de Llamada por Llamada en el servicio portador de larga distancia, aplicable a los usuarios de los Servicios Públicos Móviles (RSL), recomendando el inicio de un procedimiento administrativo sancionador (PAS), al haberse verificado que en relación al sistema de llamada por llamada no cumple con informar a través de sus centros de atención y/o servicio de información sobre los nombres y códigos de identificación de los concesionarios de larga distancia que están habilitados en su red; asimismo, se generó, de manera directa, situaciones desventajosas entre dichos concesionarios.
2. Mediante carta C.419-GFS/2011, notificada el 01 de abril de 2011, la GFS comunicó a AMÉRICA MÓVIL el inicio de un PAS por la presunta comisión de las infracciones tipificadas en los numerales 9 y 20 del Anexo Único correspondiente al Régimen de Infracciones y Sanciones del RSL, otorgándole un plazo de diez (10) días hábiles para que presente sus descargos por escrito.
3. Mediante carta DMR/CE/N°487/11 recibida el 04 de mayo de 2011, AMÉRICA MÓVIL presentó sus descargos.
4. Mediante Informe de Supervisión Complementario N° 212-GFS/2012 (Informe de Supervisión 2), de fecha 29 de febrero de 2012, la GFS realizó una verificación complementaria del cumplimiento de lo dispuesto por el primer párrafo del artículo 10° y el numeral (iii) del artículo 25° del RSL, concluyendo y recomendando la ampliación del PAS, al haberse verificado que en relación al sistema de llamada por llamada no cumple con informar a través de sus centros de atención y/o

servicio de información sobre los nombres y códigos de identificación de los concesionarios de larga distancia que están habilitados en su red; creando, de manera directa, situaciones desventajosas entre dichos concesionarios.

5. Con carta C.400-GFS/2012, notificada el 01 de marzo de 2012, la GFS comunicó a AMÉRICA MÓVIL la ampliación de los hechos por los cuales se inició el presente PAS.
6. Mediante carta C.478-GFS/2012, notificada el 14 de marzo de 2012, la GFS remitió a AMÉRICA MÓVIL copia del Informe de Supervisión Complementario N° 212-GFS/2012 que forma parte integrante de la carta C.400-GFS/2012; otorgándosele un plazo de diez (10) días hábiles para presentar sus descargos.
7. Con carta DMR/CE/N°327/12 recibida el 28 de marzo de 2012, AMÉRICA MÓVIL presentó la ampliación de sus descargos.
8. Mediante Resolución de Gerencia General N° 004-2014-GG/OSIPTEL, notificada el 03 de enero de 2014, se resolvió, entre otros, lo siguiente:

Artículo 1°.- MULTAR a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C., con una multa de noventa y cinco (95) UIT por la comisión de la infracción tipificada como grave en el numeral 20 del Anexo Único del Reglamento del Sistema de Llamada por Llamada en el servicio portador de larga distancia, aplicable a los usuarios de los Servicios Móviles, al haber incumplido con la obligación establecida en el numeral (iii) del artículo 25° de la misma norma; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 2°.- DAR POR CONCLUIDO el presente procedimiento administrativo sancionador en el extremo referido a la infracción tipificada en el numeral 9 del Anexo Único del Reglamento del Sistema de Llamada por Llamada en el servicio portador de larga distancia, aplicable a los usuarios de los Servicios Móviles, referido a crear directa o indirectamente situaciones desventajosas entre los concesionarios de larga distancia internacional; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

9. AMÉRICA MÓVIL interpuso recurso de reconsideración, mediante escrito de fecha 24 de enero de 2014, contra la Resolución de Gerencia General N° 004-2014-GG/OSIPTEL, adjuntando como nuevas pruebas (i) la copia de la carta DMR/CE-M/N°049/14 y (ii) un Disco Compacto conteniendo la grabación de una llamada de prueba realizada por un funcionario de la GFS.

## **II. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA**

De acuerdo a lo dispuesto por el numeral 207.2 del artículo 207° de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG), el plazo para interponer el recurso de reconsideración es de quince (15) días hábiles perentorios, contados desde el día siguiente de la notificación del acto impugnado.

Asimismo, conforme a lo señalado en el artículo 208° de la LPAG el recurso de reconsideración se interpone ante el mismo órgano que dictó el primer acto que es materia de impugnación y debe sustentarse en nueva prueba; adicionalmente, de acuerdo con el artículo 211° de la citada norma debe ser suscrito por letrado.

De la revisión del recurso de reconsideración presentado por AMÉRICA MÓVIL, se verifica que éste ha sido interpuesto dentro del plazo legal establecido y se encuentra debidamente autorizado por letrado.

De otro lado, respecto a los documentos presentados por AMÉRICA MÓVIL, corresponde analizar si éstos constituyen nueva prueba, a fin de admitir y dar trámite al recurso de reconsideración interpuesto.

- En relación a la copia de la carta DMR/CE-M/N°049/14, cabe señalar que ésta no aporta ningún elemento adicional que justifique una nueva evaluación de la Resolución de Gerencia General N° 004-2014-GG/OSIPTEL, puesto que está referida únicamente a la solicitud de copia del Memorando N° 209-GG/2009, el cual fue valorado por esta instancia al emitir su decisión; más aun considerando que dicho documento se encuentra escaneado en su totalidad en el Informe de análisis de descargos N° 562-GFS/2012<sup>(1)</sup>, que forma parte de los actuados del presente PAS. En consecuencia, la copia de la carta DMR/CE-M/N°049/14 no constituye nueva prueba en el marco de lo establecido en la LPAG.
- En lo concerniente al Disco Compacto que contiene la grabación de una llamada de prueba realizada por un funcionario de la GFS, se debe señalar que éste califica como nueva prueba que justifica la revisión del análisis ya efectuado respecto de aquellos puntos materia de controversia que guarden relación directa con ésta.

En consecuencia, se verifica que el recurso de reconsideración interpuesto por AMÉRICA MÓVIL cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia contenidos en las disposiciones anteriormente citadas, por lo que cabe admitir la interposición de dicho recurso.

### **III. FUNDAMENTOS DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN**

AMÉRICA MÓVIL considera que esta instancia debe revocar su decisión emitida en la Resolución de Gerencia General N° 004-2014-GG/OSIPTEL, teniendo en consideración los siguientes fundamentos:

- (i) La GFS no es competente para actuar como órgano instructor en el presente PAS, por lo que todas sus actuaciones son nulas.
- (ii) En el presente PAS se ha vulnerado el debido procedimiento, puesto que el Memorando N° 209-GG/2009, consignado en la resolución impugnada para acreditar que la Gerencia General designó a la Gerencia de Usuarios, no formaba parte del expediente ni se puso a su disposición, pese a que mediante carta DMR/CE-M/N°049-14 solicitó la copia del referido documento.
- (iii) De la revisión de las acciones de supervisión se advierte que varias de ellas no reúnen los requisitos previstos por el artículo 19° del Reglamento General de Acciones de Supervisión del cumplimiento de la normativa aplicable a los servicios públicos de telecomunicaciones<sup>(2)</sup> (Reglamento de Supervisión), al no acreditar la fecha y hora de realización de las mismas. Además, sostiene que el

---

<sup>1</sup> Fojas 124 del Expediente N° 0012-2011-GG-GFS/PAS

<sup>2</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 034-97-CD/OSIPTEL

actuar de la GFS en las llamadas de prueba utilizadas para imputar la supuesta conducta infractora se ha caracterizado en contrastar la fecha y hora que indican en la grabación de la llamada con algún medio disponible (página web, periódico, etc), tal como se verifica de la grabación de la llamada de prueba realizado en otro expediente de supervisión, el cual adjunta como nueva prueba.

- (iv) La multa impuesta resulta ser sumamente excesiva considerando que obran únicamente actuaciones relacionadas directamente con la verificación del numeral (iii) del artículo 25° del RSL, lo cual es inadecuado puesto que en el expediente de supervisión debió incluir todas las obligaciones establecidas en el mencionado artículo.

#### IV. ANÁLISIS

En relación a los argumentos planteados en los numerales (i), (ii) y (iv), no resulta pertinente para la evaluación del presente recurso de reconsideración, el pronunciamiento respecto a tales argumentos, toda vez que AMÉRICA MÓVIL reitera los fundamentos expuestos en sus descargos y plantea cuestiones de puro derecho, los cuales fueron materia de análisis al emitirse la resolución impugnada; sin que se advierta relación alguna entre las pretensiones formuladas en su recurso y la nueva prueba presentada.

En esa línea, MORÓN URBINA señala lo siguiente:

Para habilitar la posibilidad del cambio de criterio, la ley exige que se presente a la autoridad un hecho tangible y no evaluado con anterioridad, que amerite la reconsideración. Esto nos conduce a la exigencia de la nueva prueba que debe aportar el recurrente, y ya no solo la prueba instrumental que delimitaba la norma anterior. Ahora cabe cualquier medio probatorio habilitado en el procedimiento. Pero a condición que sean nuevos, esto es, no resultan idóneos como nueva prueba, una nueva argumentación jurídica sobre los mismos hechos, (...)<sup>(3)</sup>  
(Sin subrayado en el original)

De acuerdo a ello, el recurso de reconsideración exige la presentación de nueva prueba que justifique la revisión del análisis efectuado, y que la impugnación cuyo sustento sea una diferente interpretación de las pruebas o cuestiones de puro derecho corresponde a un recurso de apelación; por tanto, esta instancia emitirá únicamente pronunciamiento sobre los argumentos expuestos por AMÉRICA MÓVIL, en relación a la nueva prueba que sustenta su recurso de reconsideración.

En cuanto al argumento señalado en el numeral (iii) relacionado a la nueva prueba presentada por AMÉRICA MÓVIL, cabe mencionar que las acciones de supervisión se deben ejecutar en el marco de lo establecido en la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL – Ley N° 27336 (en adelante LDFF) y el Reglamento de Supervisión; normas que deben ser observadas por el OSIPTEL en el ejercicio de su función supervisora.

De conformidad con el artículo 15° de la LDFF, los funcionarios responsables de efectuar acciones de supervisión están facultados para realizar, entre otros,

---

<sup>3</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos “Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General”, Gaceta Jurídica, Novena Edición, Lima, 2011, Pág. 620.

grabaciones en video y utilizar los medios necesarios para generar un registro completo y fidedigno de su acción de supervisión. Asimismo, el numeral 21.1 del artículo 21<sup>o(4)</sup> de la citada norma establece que las transcripciones de las grabaciones de las declaraciones realizadas durante una acción de supervisión requiere ser certificada por un funcionario del OSIPTEL, a fin de ser considerados instrumentos públicos.

En virtud de ello, los funcionarios del OSIPTEL llevaron a cabo acciones de supervisión consistentes, entre otros, en llamadas de prueba llevadas a cabo dentro de las instalaciones del OSIPTEL, a fin de verificar el cumplimiento del numeral (iii) del artículo 25 del RSL, las cuales fueron grabadas en video y cuyas transcripciones, debidamente suscritas, obran en el Expediente de Supervisión N° 00195-2010-GG-GFS.

En consecuencia, en la medida que las llamadas telefónicas efectuadas al servicio de información y asistencia de AMÉRICA MÓVIL se efectuaron desde las instalaciones del OSIPTEL, no resulta aplicable a las mismas, la exigencia de los datos mínimos exigidos por el artículo 19° del Reglamento de Supervisión, toda vez que en el presente caso, no correspondía el levantamiento de actas de supervisión, al ser éstas exigibles únicamente en los casos en que se realice una acción de supervisión fuera de las instalaciones del OSIPTEL, conforme a lo establecido por el artículo 20<sup>o(5)</sup> de la LDFF.

Sin perjuicio de ello, cabe señalar que de la revisión de las grabaciones de las llamadas de prueba correspondientes a las acciones de supervisión realizadas los días 22, 28, 29 de octubre y 02, 03, 04, 05 y 07 de noviembre de 2010 – cuestionadas por AMÉRICA MÓVIL en su recurso de reconsideración - se aprecia que en sus declaraciones realizadas durante la acción de supervisión, el supervisor dejó constancia de la fecha y hora de inicio y culminación de las mismas.

Asimismo, respecto a la grabación de video de la acción de supervisión que remite en calidad de nueva prueba, es preciso indicar que no resulta necesario la utilización de otros medios (páginas web, periódicos, etc.) para acreditar o validar lo señalado por el supervisor, puesto que con independencia de la modalidad empleada para la verificación del cumplimiento de las obligaciones a cargo de la empresa operadora, las actuaciones de supervisión desarrolladas por éste, así como las declaraciones realizadas durante una acción de supervisión, se encuentran premunidas de una presunción de certeza, que se sustenta en las cualidades inherentes a la propia actividad supervisora; esto es, la cualificación o especialización requerida y la

---

<sup>4</sup> Artículo 21.- Transcripción de las grabaciones

21.1 Las transcripciones de las grabaciones de las declaraciones realizadas durante una acción de supervisión requiere ser certificada por un funcionario de OSIPTEL para ser considerados instrumentos públicos.

<sup>5</sup> Artículo 20.- Acta

20.1 Llevada a cabo una acción de supervisión fuera de las instalaciones de OSIPTEL, se procederá a dejar constancia de las incidencias observadas en un acta que será levantada exclusivamente por el o los funcionarios de OSIPTEL, en el mismo acto y lugar en que fuera realizada la acción. Una copia de esta acta deberá ser entregada a un representante de la entidad supervisada, quien podrá dejar constancia en la misma acta de comentarios referidos a la acción de supervisión. (...)

(Sin subrayado en el original)

imparcialidad, esta última contenida en el artículo 9° del Reglamento General del OSIPTEL<sup>(6)</sup>.

En consecuencia, se evidencia que las acciones de supervisión se enmarcan en lo dispuesto por la LDFF, las mismas que determinaron el incumplimiento de lo dispuesto por el numeral (iii) del artículo 25° del RSLL.

De otro lado, sin perjuicio de considerar que el argumento expuesto en el numeral (ii) no constituye ni se encuentra relacionada a la nueva prueba presentada, cabe señalar que de la revisión de los actuados se verifica que la Resolución impugnada no solo hace mención a la existencia del Memorando N° 209-GG/2009, sino también al contenido del mismo, al señalar que a través de dicho documento *“la Gerencia General designó a la Gerencia de Usuarios efectuar acciones de supervisión para, entre otros aspectos, verificar el cumplimiento del marco normativo de usuarios, dentro del cual se encuentran comprendidas”*. Asimismo, dentro del Informe de análisis de descargos N° 562-GFS/2012, cuya copia fue proporcionada a AMÉRICA MÓVIL<sup>(7)</sup>, se encuentra escaneado en su totalidad el contenido de dicho documento.

Ahora bien, en cuanto a la solicitud de copia íntegra del Memorando N° 209-GG/2009, efectuado por AMÉRICA MÓVIL mediante comunicación DMR/CE-M/N°049/14 del 14 de enero de 2014, debe indicarse que ésta fue efectuada con posterioridad a la fecha de emisión de la resolución impugnada, por lo que aun, cuando dicho requerimiento fue atendido con retraso, ello no implicó una vulneración del derecho al debido procedimiento, puesto que dicha empresa operadora ha tenido conocimiento del contenido de dicho documento a través de otros medios. Adicionalmente, cabe mencionar que mediante carta N° C.067-GG/2014 se atendió la solicitud de copia del Memorando requerido, por tanto AMÉRICA MÓVIL ha contado con la oportunidad de presentar alegatos adicionales en su recurso de reconsideración, situación que no se ha verificado hasta la fecha, de lo que se desprende que no ha existido ninguna afectación.

Finalmente, es preciso señalar que el numeral (iii) del artículo 25° del RSLL exige que las empresas operadoras brinden información a través de sus centros de atención y servicios de información, así como de su página web; siendo que la referida no admite cumplimientos parciales. Por tal motivo, no puede inferirse que del hecho de consignar información a través de su página web se entienda por cumplida la obligación establecida en el numeral (iii) del artículo 25° del RSLL. Asimismo, resulta razonable que no se emita pronunciamiento sobre la supervisión del contenido de la información en la página web, toda vez que de las acciones de supervisión realizadas no se detectó el incumplimiento de la misma.

Así, conforme se advierte de la Resolución de Gerencia General N° 004-2014-GG/OSIPTEL, la sanción impuesta a AMÉRICA MÓVIL, se sustenta en la evaluación de los criterios establecidos en el artículo 230° de la LPAG, teniendo en cuenta la gravedad de la infracción, el grado de incumplimiento, la continuidad y/o repetición de la conducta infractora, las circunstancias de la comisión de la infracción, entre otros.

---

<sup>6</sup> Aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM

<sup>7</sup> Requerimiento efectuado mediante carta DMR/CE-M/N°018/14, el cual fue atendido con fecha 13 de enero de 2014, conforme consta en el Acta de Entrega de Copias (Fojas 172)

Siendo ello así, la multa impuesta mediante la Resolución de Gerencia General N° 004-2014-GG/OSIPTEL, se enmarca en el Principio de Razonabilidad recogido en la LPAG.

Por tanto, de las consideraciones precedentes y teniendo en cuenta que la nueva prueba ofrecida por AMÉRICA MÓVIL, no desvirtúa su responsabilidad; corresponde declarar infundado el recurso de reconsideración presentado por la referida empresa, y en consecuencia confirmar la Resolución de Gerencia General N° 004-2014-GG/OSIPTEL.

**POR LO EXPUESTO**, de conformidad con la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.-** Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Reconsideración presentado por **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.**, en consecuencia, **CONFIRMAR**, en todos sus extremos, la Resolución de Gerencia General N° 004-2014-GG/OSIPTEL de fecha 02 de enero de 2014; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

**Artículo 2°.-** Encargar a la Gerencia de Comunicación Corporativa del OSIPTEL la notificación de la presente Resolución a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

Regístrese y comuníquese.

**JORGE ANTONIO APOLONI QUISPE**  
**Gerente General**