

**PERÚ**Presidencia  
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 697-2014-GG/OSIPTEL**

Lima, 24 de setiembre de 2014

EXPEDIENTE N°	:	<b>00069-2012-GG-GFS/PAS</b>
MATERIA	:	<b>Procedimiento Administrativo Sancionador</b>
ADMINISTRADO	:	<b>AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.</b>

**VISTO** el Informe de la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL (GFS) N° 840-GFS/2013 por medio del cual se informa a esta Gerencia General respecto del procedimiento administrativo sancionador iniciado a AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (AMÉRICA MÓVIL), por la supuesta comisión de las infracciones tipificadas en los artículos 2° y 3° del Anexo 5 de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias (en adelante, Condiciones de Uso), ante el incumplimiento de lo dispuesto por los artículos 10° y 11° de la misma norma.

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

1. Mediante Informe de Supervisión N° 841-GFS/2012 (Informe de Supervisión), de fecha 29 de agosto de 2012, contenido en el expediente N° 147-2012-GG-GFS (Expediente de Supervisión), la GFS emitió el resultado de la verificación del cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 10° y 11° de las Condiciones de Uso por parte de AMÉRICA MÓVIL, concluyendo lo siguiente:

**IV. CONCLUSIONES**

- 4.1. AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. habría incumplido lo dispuesto por el artículo 10° de las Condiciones de Uso, toda vez que celebró un contrato para la Provisión del Servicio de Optimización de Internet sujeto a un plazo forzoso el cual excede el plazo máximo de seis (6) meses.

Corresponde imponer una Medida Provisional a AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C., a fin que de manera inmediata, suspenda en todos sus contratos de abonado a plazo forzoso actualmente vigentes, y los que se encuentre comercializando, los plazos en exceso no permitidos en la norma para la provisión del servicio de Optimización de Internet. Asimismo, corresponde informar dicha situación a los abonados.

Iniciar un Procedimiento Administrativo Sancionador, por el presunto incumplimiento del artículo 10° de las Condiciones de Uso.

- 4.2. AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. habría incumplido lo dispuesto por el artículo 11° de las Condiciones de Uso, toda vez que ha comercializado los servicios de Red Privada Virtual y para la Provisión del Servicio de Optimización de Internet, cuyos contratos no han sido previamente remitidos al OSIPTEL.

Iniciar un Procedimiento Administrativo Sancionador, por el presunto incumplimiento del artículo 11° de las Condiciones de Uso.

(...)

2. Mediante carta C.1350-GFS/2012, notificada el 03 de setiembre de 2012, la GFS comunicó a AMÉRICA MÓVIL el inicio de un PAS por la presunta comisión de las infracciones tipificadas en los artículos 2 y 3 del Anexo 5 de las Condiciones de Uso, por cuanto habría incumplido lo dispuesto en los artículos 10° y 11° de la referida norma.
3. Mediante carta C.1351-GFS/2012, notificada el 05 de setiembre de 2012, la GFS comunicó a AMÉRICA MÓVIL la imposición de la Resolución de Medida de Carácter Provisional N° 004-2012-GFS/OSIPTEL (MP), contenida en el Expediente N° 0003-2012-GG-GFS/MP (Expediente MP) la cual dispuso lo siguiente:

**Artículo 1°.-** IMPONER una Medida Provisional a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C., a fin que, de manera inmediata, ejecute las siguientes acciones:

- a) Suspenda en todos sus contratos de abonado para la prestación del servicio de Optimización de Internet actualmente vigentes, el plazo forzoso de veinticuatro (24) meses, mencionado en los considerandos;
- b) Excluya en todos los contratos de abonado para la prestación del servicio de Optimización de Internet que actualmente se encuentre comercializando, los plazos forzosos de contratación en exceso no permitidos por la normativa vigente;
- c) Informe en los recibos de pago de todos los abonados del servicio de Optimización de Internet cuyos contratos hayan sido suscritos contemplando el plazo forzoso de contratación de veinticuatro (24) meses, la suspensión de la aplicación del mismo indicando que dicha medida se realiza por expresa disposición del OSIPTEL.

**Artículo 2°.-** En el plazo de tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la presente Resolución, AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el literal a) del artículo 1°, y en el plazo de diez (10) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la presente Resolución, deberá acreditar el cumplimiento de lo establecido en los literales b) y c) del referido artículo 1°.

**Artículo 3°.-** El incumplimiento de lo dispuesto en los artículos 1° y 2° de la presente Resolución constituirá Infracción Grave y podrá ser sancionado, con una multa equivalente entre cincuenta y uno (51) y ciento cincuenta (150) Unidades Impositivas Tributarias, cada una, en aplicación de lo dispuesto en el Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 002-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

4. Mediante Escrito N° 01, recibido el 03 de octubre de 2012, AMÉRICA MÓVIL presentó sus descargos.
5. Mediante cartas C.1614-GFS/2012 y C.005-GFS/2013, notificadas el 22 de octubre de 2012 y el 03 de enero de 2013, respectivamente, la GFS solicitó a AMÉRICA MÓVIL información adicional.
6. Mediante carta DMR/CE-F/N°1308/12 y DMR/CE-F/N°078/13, recibida con fecha 25 de octubre de 2012 y 22 de enero de 2013, respectivamente, AMÉRICA MÓVIL presentó la información requerida.

7. El 14 de febrero de 2013, los funcionarios de la GFS se apersonaron a las instalaciones de AMÉRICA MÓVIL con la finalidad de tomar conocimiento a detalle de las características técnicas de los servicios de Optimización de Internet y de Red Privada Virtual. En dicha acción se requirió información adicional, la cual fue respondida mediante carta DMR/CE-M/N°197/13 de fecha 22 de febrero de 2013.
8. El 14 de mayo de 2013, se realiza una segunda acción de supervisión en las instalaciones de AMÉRICA MÓVIL con la finalidad de obtener mayores detalles en lo correspondiente a las características técnicas de los servicios de Optimización de Internet y Red Privada Virtual.
9. Mediante carta C.916-GFS/2013, notificada el 13 de junio de 2013, la GFS solicita información adicional a AMÉRICA MÓVIL, la cual es respondida a través de la carta DMR/CE-F/N900/13 de fecha 08 de julio de 2013.
10. El 16 de setiembre de 2013, la GFS remite a la Gerencia General el Informe de Análisis de Descargos N° 840-GFS/2013 (Informe de Análisis de Descargos).
11. Con fecha 20 de junio de 2014, la GFS remitió a la Gerencia General el Informe N° 447-GFS/2014 relativo a la verificación del cumplimiento de lo dispuesto por la Resolución de la MP por parte de AMÉRICA MÓVIL.

## II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

De conformidad con el artículo 40° del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM (Reglamento General), este Organismo es competente para imponer sanciones y medidas correctivas a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia por el incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión. Así también el artículo 41° del mencionado Reglamento General señala que esta función fiscalizadora y sancionadora puede ser ejercida en primera instancia por la Gerencia General de oficio o por denuncia de parte, contando para el desarrollo de sus funciones, con el apoyo de una o más gerencias, que estarán a cargo de las acciones de investigación y análisis del caso.

El presente PAS se inició contra AMÉRICA MÓVIL al imputársele el incumplimiento de lo dispuesto en los artículos 10° y 11° de las Condiciones de Uso, vigente al momento de los medios materia de evaluación, los cuales establecían lo siguiente:

**Artículo 10°.- Condiciones para el establecimiento de contratos a plazo forzoso**

La empresa operadora podrá celebrar contratos para la prestación del servicio sujetos a plazo forzoso, siempre que éstos no excedan de un plazo máximo de seis (6) meses. Estos contratos sólo podrán celebrarse por escrito, debiendo ser claros y precisos, de modo tal que resulten fácilmente legibles y comprensibles para el abonado. (...)

(Sin subrayado en el original)

### **Artículo 11°.- Cláusulas generales y adicionales de contratación**

La empresa operadora deberá remitir a OSIPTEL una copia del modelo de contrato de abonado, con anterioridad a la fecha de inicio de la comercialización del servicio, así como cualquier modificación al contenido del mismo.

De acuerdo al Informe de Supervisión que sustenta el inicio del presente PAS, AMÉRICA MÓVIL habría incumplido con lo consignado en los artículos 10° y 11° de las Condiciones de Uso, dado que, se verificó que celebró contratos con sus abonados para la prestación del servicio de Optimización de Internet, sujetos al plazo forzoso de veinticuatro (24) meses, excediendo el plazo máximo permitido; así como por haber comercializado los servicios de Optimización de Internet y de Red Privada Virtual sin haber cumplido con remitir previamente los respectivos contratos al OSIPTEL, respectivamente.

Es oportuno indicar que de acuerdo al Principio de Causalidad recogido en la Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG), Ley N° 27444, la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable y, para que ésta sea calificada como infracción es necesario que sea idónea y tenga la aptitud suficiente para producir la lesión que comporta la contravención al ordenamiento, debiendo descartarse los supuestos de caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o la propia conducta del perjudicado<sup>1</sup>, que pudiera exonerarla de responsabilidad.

Por consiguiente, corresponde analizar los descargos presentados por AMÉRICA MÓVIL respecto a la imputación de cargos formulada por la GFS.

## **1. Análisis de los descargos**

### **1.1. Respecto a la validez de las acciones de supervisión**

AMÉRICA MÓVIL señala en sus descargos lo siguiente:

- (i) La acción de supervisión necesitaba de autorización de la Gerencia General, de conformidad con el artículo 8<sup>o2</sup> del Reglamento General de Acciones de Supervisión (Reglamento de Supervisión).
- (ii) Los funcionarios competentes para realizar la supervisión debieron ser designados específicamente, incumpliendo así lo estipulado en el artículo 2<sup>o3</sup>

<sup>1</sup> PEDRESCHI GARCÉS, Willy. En "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Lima: ARA Editores, 2003. 1ª ed., Pág. 539.

<sup>2</sup> Resolución N° 034-97-CD/OSIPTEL

Artículo 8.- Las acciones de supervisión a que se refiere el presente reglamento serán efectuadas directamente por los funcionarios competentes de OSIPTEL, quienes, previa autorización de la Gerencia General, podrán instruir o contar con la participación, colaboración y asistencia del personal del propio OSIPTEL y/o de contadores o especialistas autorizados en cuestiones vinculadas al objeto de la supervisión."

(Sin subrayado en el original)

<sup>3</sup> Artículo 2.- Definiciones

Para efectos de la presente norma, se entiende por: (...)

Instancias Competentes de OSIPTEL.-

a. Al Consejo Directivo, la Presidencia y la Gerencia General de OSIPTEL;

b. Los cuerpos colegiados a que se refiere el Reglamento General para la solución de controversias en la vía administrativa;

c. Al Tribunal Arbitral a que se refiere el Reglamento de Arbitraje de OSIPTEL;

de la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL (LDFF).

- (iii) Contravenir lo indicado en los numerales precedentes afectaría su derecho al debido procedimiento y afectar su derecho de defensa, en consecuencia se incurriría en nulidad.

Respecto a lo indicado en los numerales (i), (ii) y (iii) del presente acápite, se debe tenerse en cuenta lo establecido en el numeral 10.1 del artículo 10° de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, en el cual se señala lo siguiente:

**Artículo 10°.- Titular de la supervisión y funcionarios autorizados**

10.1 La acción de supervisión será efectuada por los funcionarios del OSIPTEL, ya sea por las gerencias o por las instancias competentes de dicho organismo.

En ese sentido, el artículo 37° de la referida ley establece lo siguiente:

**Artículo 37°.- Órganos Competentes para el Ejercicio de la Función Supervisora**

La función supervisora es ejercida en primera instancia por la Gerencia General del OSIPTEL. Para el desarrollo de sus funciones la Gerencia General contará con el apoyo de una o más Gerencias de línea, las que estarán a cargo de las acciones de investigación y análisis que correspondan.

De conformidad con la norma antes citada, la función supervisora es ejercida en primera instancia por la Gerencia General de este Organismo, para lo cual puede contar con el apoyo de una o más gerencias de línea. Como es el caso de la GFS, órgano de línea de esta institución que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 39° y 40° del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, se encarga de supervisar y promover el cumplimiento de las obligaciones técnicas, legales y contractuales, por parte de las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, así como de quienes realizan actividades sujetas a la competencia de los servicios públicos de telecomunicaciones a nivel nacional; encargándose de emitir medidas preventivas, recomendando la imposición de medidas correctivas y cautelares, así como, realizando la labor de órgano instructor en los procedimientos administrativos sancionadores que sean de competencia de la Gerencia General, en primera instancia administrativa.

De esta manera, cabe precisar que conforme a lo contemplado en el artículo 27° del Reglamento de Supervisión, las acciones de supervisión que motivan el presente PAS fueron llevadas a cabo por funcionarios de la GFS, quienes se encontraban designados específicamente por el Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, para realizar las acciones de supervisión antes mencionadas.

Asimismo, de lo señalado en los párrafos precedentes se observa que la Gerencia General es la titular de la función supervisora y para ello puede contar con el apoyo de sus órganos de línea. En tal sentido, no es necesario que los supervisores con que cuenta el OSIPTEL requieran de una autorización específica para cada acción de

---

d. Al Tribunal Administrativo de Solución de Controversias, encargado de resolver en segunda instancia los procedimientos administrativos que se ventilen ante el OSIPTEL para resolver controversias entre las entidades supervisadas; y

e. Al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU)

(...)

supervisión que realicen, ya que por la naturaleza de la labor que desempeñan y para la que han sido designados, cuentan con las facultades y competencias inherentes a todo supervisor.

En consecuencia, en el presente caso, no se contraviene el debido procedimiento administrativo ni el derecho de defensa, por cuanto son válidas las acciones de supervisión realizadas, toda vez que los funcionarios de la GFS se encuentran facultados a realizar acciones de supervisión a las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones. Por lo expuesto, se desvirtúan los argumentos planteados por AMÉRICA MÓVIL en este acápite.

## **1.2. Respetto al incumplimiento del artículo 10° de las Condiciones de Uso**

Cabe señalar que la conducta materia de análisis en el presente PAS tipificada por el artículo 10° de las Condiciones de Uso se desarrolló durante el año 2011 y principios del 2012, tiempo en el cual se encontraba vigente la mencionada norma, la cual resulta aplicable<sup>4</sup>, salvo aquéllos casos en que la disposición actual resulte más favorable para el administrado infractor (retroactividad benigna), en virtud de lo previsto por el artículo 230<sup>5</sup> de la LPAG.

Sobre el particular, es de precisar que el presente PAS se inició por el artículo 10° de las Condiciones de Uso, posteriormente este artículo fue derogado por el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso<sup>6</sup> (TUO de las Condiciones de Uso), actualmente vigente; no obstante, la obligación se mantiene vigente el supuesto de tipificación así como la gravedad de la infracción. En ese sentido, la aplicación de la norma aplicable se mantiene con la que se inició el presente PAS.

### **1.2.1. Sobre la naturaleza del servicio de Optimización de Internet**

Sobre el particular se verificó que AMÉRICA MÓVIL celebró un contrato con su abonado para la prestación del servicio de Optimización de Internet, sujetos al plazo forzoso de veinticuatro (24) meses, el cual es mayor al plazo máximo forzoso permitido de seis (06) meses, conforme lo establecido al artículo 10° de las Condiciones de Uso.

Al respecto, la empresa operadora argumenta lo siguiente:

- (i) El servicio de Optimización de Internet no es un servicio de telecomunicaciones ni uno suplementario a este, debido a que el mencionado servicio puede ser provisto por cualquier tercero, sin que incluso sea necesario un título habilitante sectorial.

<sup>4</sup> Sentencia expedida en el expediente N° 2196-2002-HC/TC, el 10 de diciembre de 2003.

<sup>5</sup> **Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

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

(...)

5. Irretroactividad.- Son aplicables las disposiciones sancionadoras vigentes en el momento de incurrir el administrado en la conducta a sancionar, salvo que las posteriores le sean más favorables.

<sup>6</sup> Emitido el 27 de setiembre de 2012 mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL.

- (ii) Las rentas mensuales del servicio de Optimización de Internet no están incluidas dentro del recibo del servicio de telecomunicaciones, por no considerarlo como parte de este último servicio mencionado.

Respecto a los numerales (i) y (ii) del presente acápite, resulta necesario analizar las características que constituyen un servicio público de telecomunicaciones para lo cual es preciso hacer referencia a lo establecido en el artículo 23º del Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones (TUO del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones), aprobado mediante Decreto Supremo N° 020-2007-MTC, el cual dispone lo siguiente:

“Artículo 23º.- Definición de servicios públicos

Son servicios públicos aquellos cuyo uso está a disposición del público en general a cambio de una contraprestación tarifaria, sin discriminación alguna, dentro de las posibilidades de oferta técnica que ofrecen los operadores.

(...)”

Del texto antes citado se observa claramente que existen tres (03) características importantes que permiten clasificar a los servicios de telecomunicaciones como “públicos”; de conformidad al Informe de Análisis de Descargos de la GFS estas características son, a) que su uso esté a disposición del público, b) que se brinde a cambio de una contraprestación tarifaria (sin discriminación alguna) y, c) que se encuentre dentro de las posibilidades de oferta técnica que ofrece la empresa operadora, en este caso, AMÉRICA MÓVIL.

Respecto al numeral a), corresponde indicar que en efecto, el servicio de Optimización de Internet se encuentra a disposición del público, tal es así que desde el año 2005 al año 2012, AMÉRICA MÓVIL ha suscrito alrededor de ciento noventa y cuatro (194) contratos sobre el referido servicio, tal como se observa de la información remitida por la empresa operadora mediante carta N° DMR/CE-F/N° 078/13. Asimismo, AMÉRICA MÓVIL en sus descargos afirmó que ofrece y brinda la Optimización de Internet a diversos abonados corporativos. Así, tenemos lo siguiente:

“En primer término, los servicios materia de observación son ofrecidos en el Mercado Corporativo, es decir, que ambos servicios son utilizados por empresas para el desarrollo de su giro de negocio y su objetivo natural no son las personas naturales (Mercado Masivo) para su utilización en el hogar. Dichas empresas al realizar la contratación de los servicios, no sólo toman la decisión de contratar los mismos en base a la publicidad que circula en los medios, sino que se sirven de los conocimientos de su personal y/o funcionarios, los cuales realizan un análisis riguroso y exhaustivo de las necesidades de la empresa y de las diversas características de los servicios ofrecidos por CLARO. Asimismo, un gran porcentaje de las contrataciones a este nivel se realizan a través de Consultores de Ventas de CLARO, dándole un mayor nivel de individualidad al momento de la contratación.”

(Subrayado agregado)

Sobre este punto, también es importante agregar que durante la etapa de supervisión, el OSIPTEL tuvo acceso al contrato de Optimización de Internet suscrito el 13 de julio de 2011 entre AMÉRICA MÓVIL y GTA Ingeniería y Construcciones S.A.C., documento en el cual se señalaban las características técnicas del servicio, así como las

especificaciones comerciales y contractuales sobre la base de las cuales se brindaría el servicio ofrecido por la empresa operadora. Por lo tanto, resulta evidente que el servicio materia de análisis sí cumple con la primera característica dispuesta por el Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones para ser considerado como servicio público de telecomunicaciones.

En relación al numeral b), es necesario indicar que AMÉRICA MÓVIL reconoció que cobra una renta mensual a sus “usuarios” por la prestación del servicio de Optimización de Internet, la misma que no es incluida en el mismo recibo del servicio público de telecomunicaciones de acceso dedicado a internet. Al respecto, es necesario incidir en el hecho que la coincidencia en el cobro de dos servicios en un mismo recibo no es indicio ni prueba concluyente de su clasificación como servicio público o privado de telecomunicaciones, razón por la cual dicha afirmación no será considerada en el análisis de este documento.

En lo que a este extremo concierne, se observó que la mencionada empresa operadora estableció una contraprestación para el servicio de Optimización de Internet, la misma que se cobró cíclicamente a cada uno de las personas jurídicas contratantes, como así se aprecia de la documentación adjunta a la carta N° DMR/CE-F/N° 1308/12.

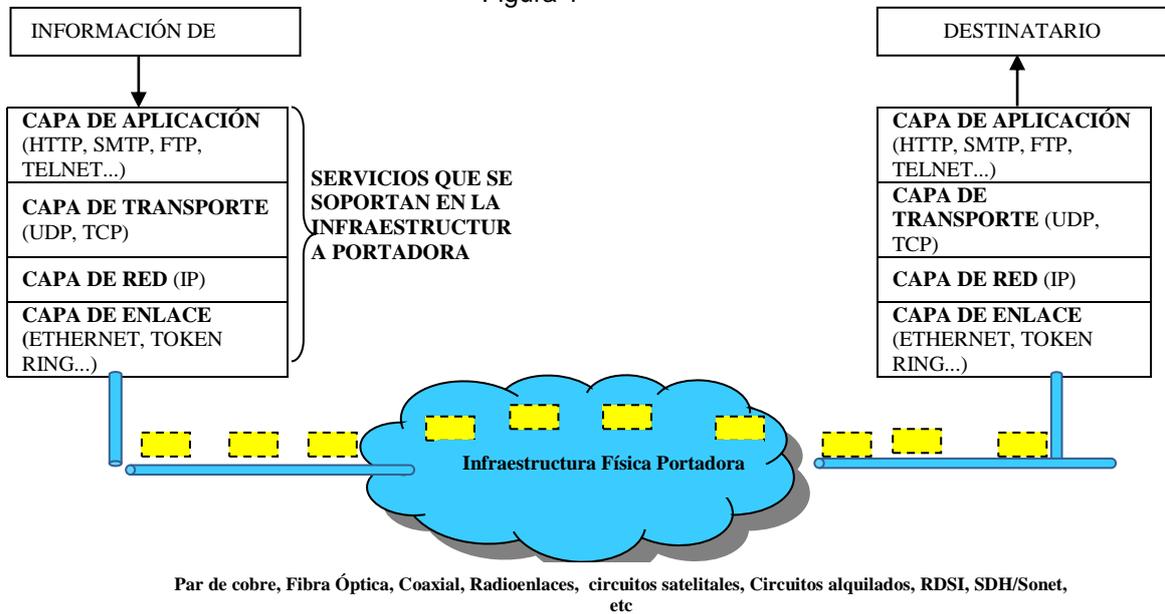
Por tanto, es posible afirmar que el servicio de Optimización de Internet ofrecido por AMÉRICA MÓVIL también cumple con el segundo requisito establecido por el TUO del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones.

Finalmente, en relación al numeral c), es importante señalar que, el servicio de Optimización de Internet además de ser un servicio que está a disposición del público en general y que su uso genere una contraprestación, la misma se encuentra dentro de una red portadora de telecomunicaciones de tecnología TCP/IP (Capa 3).

De acuerdo a lo señalado por la GFS en su Informe de Análisis de Descargos, la tecnología TCP/IP es un conjunto de protocolos que agregan a la información de usuario, una serie de funcionalidades que le permite transitar adecuadamente por las diferentes redes hasta llegar a su destino. El conjunto de protocolos TCP/IP con el fin de proveer un óptimo funcionamiento, se organiza en capas o niveles que no son otra cosa que procesos y funciones que por su similar naturaleza, se agrupan para proveer determinados servicios.

La tecnología TCP/IP está estructurada en 4 capas o niveles las que se indican a continuación:

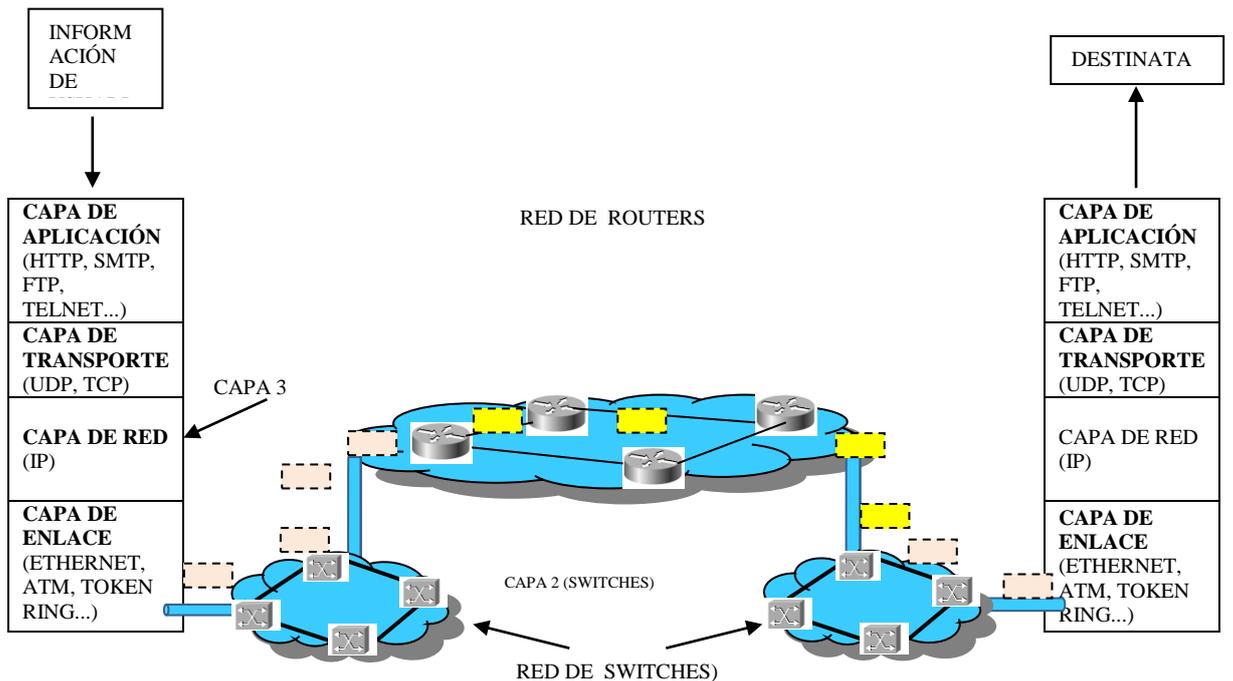
Figura 1



Cada una de las capas añade información de control (cabecera) mediante la cual cada una tiene determinadas funcionalidades. Las cuatro capas del modelo TCP/IP se soportan sobre la infraestructura física portadora como se muestra en la Figura 1.

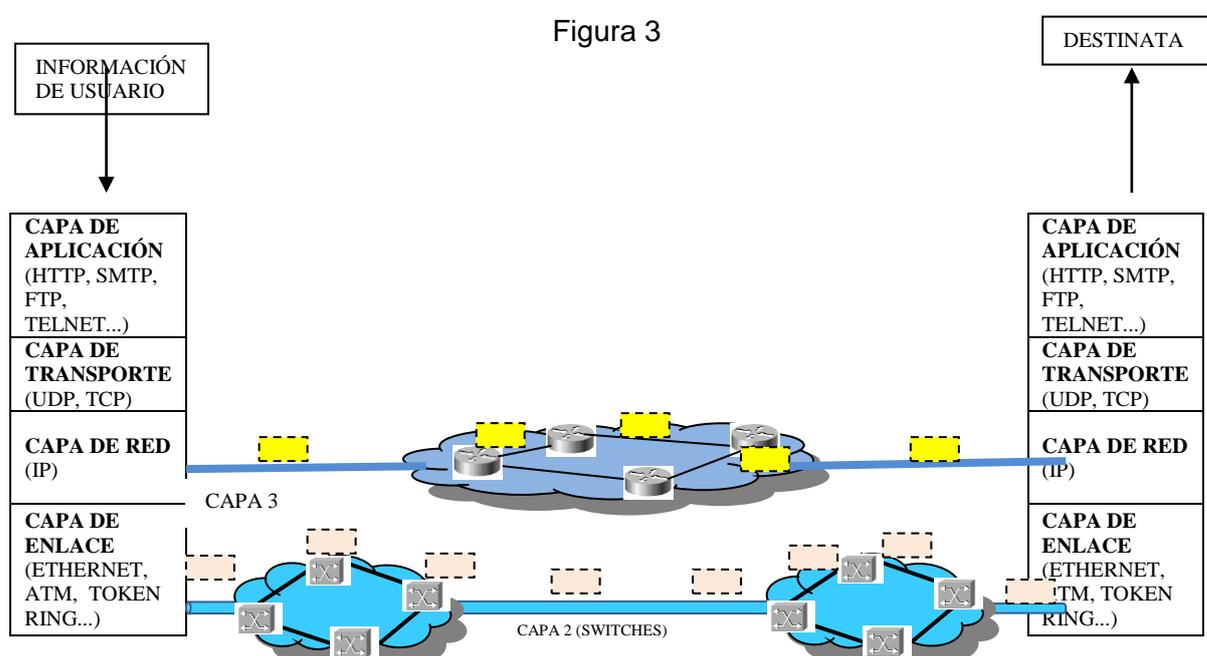
Es importante anotar que la capa "de enlace" como la "capa de red IP" están constituidas por dispositivos que forman redes de switches y routers respectivamente. Desde el punto de vista físico, el flujo de información se aprecia en la Figura 2 siguiente:

Figura 2



Tanto la red de Switches de la capa de enlace como la red de Routers de la capa de red, configuran redes de conmutación de datos por paquetes, redes que están tipificadas en el TUO del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, como servicios portadores en la modalidad de conmutado<sup>7</sup>.

Desde el punto de vista lógico, el flujo de información se muestra en la Figura 3 siguiente:



En consecuencia, todas las funcionalidades que se realizan en las capas 1, 2 y 3 son funcionalidades que corresponden a servicios de telecomunicaciones, y si estos están a disposición del público en general a cambio de una contraprestación económica, se trata de servicios públicos de telecomunicaciones.

Por lo expuesto, considerando que las Condiciones de Uso tienen como objeto establecer las obligaciones y derechos de las empresas operadoras, usuarios y/o abonados de servicios públicos de telecomunicaciones, y constituye además el marco normativo general dentro del cual se desenvolverán las relaciones entre ellos; una vez expuesta la naturaleza del servicio de Optimización de Internet y concluyendo que el mismo es un servicio público de telecomunicaciones, por lo cual corresponde desarrollar la imputación realizada a AMÉRICA MÓVIL en relación a los incumplimientos detectados en el presente PAS con relación al servicio en cuestión.

<sup>7</sup> TÍTULO II

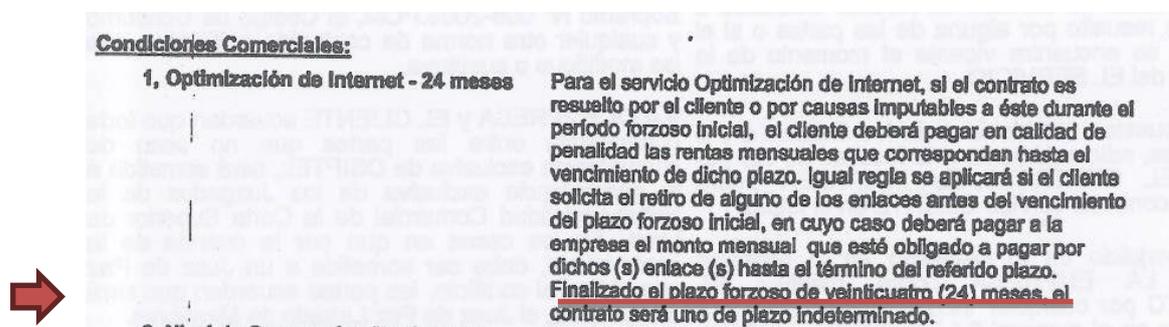
DE LOS SERVICIOS PORTADORES

Artículo 33º.- Las modalidades que pueden adoptar los servicios portadores son:

Servicios que utilizan las redes de telecomunicaciones conmutadas para enlazar los puntos de terminación de red. Pertenecen a esta modalidad, entre otros, los servicios portadores para: **servicios de conmutación de datos por paquetes** (resaltado nuestro), servicios de conmutación de circuitos, servicio telefónico o servicio télex.

### 1.2.3. Sobre la comisión de la infracción

Es importante mencionar que mediante Memorando N° 159-GPSU/2012 de fecha 12 de junio de 2012, la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario puso en conocimiento de la GFS, la comunicación remitida por la empresa GTA Ingeniería y Construcciones con fecha 17 de febrero de 2012, así como el contrato suscrito entre ésta y AMÉRICA MÓVIL, en donde se observa que el servicio de Optimización de Internet estaría siendo comercializado con un plazo forzoso de veinticuatro (24) meses, es decir, considerando un plazo mayor al establecido por la normativa vigente.



**Condiciones Comerciales:**

**1, Optimización de Internet - 24 meses**

Para el servicio Optimización de Internet, si el contrato es resuelto por el cliente o por causas imputables a éste durante el período forzoso inicial, el cliente deberá pagar en calidad de penalidad las rentas mensuales que correspondan hasta el vencimiento de dicho plazo. Igual regla se aplicará si el cliente solicita el retiro de alguno de los enlaces antes del vencimiento del plazo forzoso inicial, en cuyo caso deberá pagar a la empresa el monto mensual que esté obligado a pagar por dichos (s) enlace (s) hasta el término del referido plazo. Finalizado el plazo forzoso de veinticuatro (24) meses, el contrato será uno de plazo indeterminado.

Teniendo en consideración todo lo expuesto, se indica que en tanto corresponde a la administración acreditar la comisión de la infracción (situación que se ha generado en el presente documento) y que, constituía una responsabilidad de la empresa operadora exponer las razones que le permitiesen exonerarse de la imputación realizada por parte del OSIPTEL (situación que no se ha evidenciado en los descargos alcanzados por la empresa operadora), se concluye que AMÉRICA MÓVIL ha incumplido con lo establecido en el artículo 10º de las Condiciones de Uso.

### 1.2.4. Sobre la Medida Provisional

El 05 de setiembre de 2012 se impuso una MP a AMÉRICA MÓVIL mediante Resolución de Medida de Carácter Provisional N° 004-2012-GFS/OSIPTEL, en la cual se dispone que la empresa operadora realice las siguientes acciones:

**Artículo 1°.-** IMPONER una Medida Provisional a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C., a fin que, de manera inmediata, ejecute las siguientes acciones:

- a) Suspenda en todos sus contratos de abonado para la prestación del servicio de Optimización de Internet actualmente vigentes, el plazo forzoso de veinticuatro (24) meses, mencionado en los considerandos;
- d) Excluya en todos los contratos de abonado para la prestación del servicio de Optimización de Internet que actualmente se encuentre comercializando, los plazos forzosos de contratación en exceso no permitidos por la normativa vigente;

- e) Informe en los recibos de pago de todos los abonados del servicio de Optimización de Internet cuyos contratos hayan sido suscritos contemplando el plazo forzoso de contratación de veinticuatro (24) meses, la suspensión de la aplicación del mismo indicando que dicha medida se realiza por expresa disposición del OSIPTEL.

**Artículo 2°.-** En el plazo de tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la presente Resolución, AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el literal a) del artículo 1º, y en el plazo de diez (10) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la presente Resolución, deberá acreditar el cumplimiento de lo establecido en los literales b) y c) del referido artículo 1º.

**Artículo 3°.-** El incumplimiento de lo dispuesto en los artículos 1º y 2º de la presente Resolución constituirá Infracción Grave y podrá ser sancionado, con una multa equivalente entre cincuenta y uno (51) y ciento cincuenta (150) Unidades Impositivas Tributarias, cada una, en aplicación de lo dispuesto en el Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 002-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

Sobre el particular, la empresa operadora afirma que mediante carta DMR/CE-F/N°1132/12 dio cabal cumplimiento a la MP. No obstante, de la revisión de la documentación que obra en el Expediente MP se verifica que la GFS al realizar las acciones de supervisión el 18 de febrero y el 16 de mayo de 2014, detecta inconsistencias en las acciones realizadas por la empresa operadora para dar cumplimiento a la MP, las mismas que son dadas a conocer a la empresa operadora durante las mencionadas supervisiones, así mismo se observan requerimientos realizados a lo largo de la tramitación de dicho expediente a fin de determinar el cumplimiento de las obligaciones, determinando en su Informe N° 447-GFS/2014 que AMÉRICA MÓVIL no cumplió con lo dispuesto en los artículos 1º y 2º de la Resolución que impuso la MP.

Por lo expuesto, no se puede determinar este argumento como un comportamiento posterior favorable de la empresa operadora dentro del presente PAS.

### **1.3. Respetto al incumplimiento del artículo 11º de las Condiciones de Uso**

Con relación a la verificación del cumplimiento del artículo 11º de las Condiciones de Uso, se imputa a la empresa operadora que habría comercializado los servicios de Optimización de Internet y de Red Privada Virtual a través de Contratos que no han sido previamente remitidos al OSIPTEL para sus observaciones.

AMÉRICA MÓVIL señala en sus descargos lo siguiente:

- (i) El servicio de Red Privada Virtual se define como un servicio de administración de tráfico que se soporta en circuitos, permitiendo a los usuarios disponer de una red privada virtual; por lo que, se trata de un servicio de arrendamiento de circuitos.
- (ii) Considerando que se trata de un servicio de arrendamiento de circuitos, habría remitido el contrato el año 2004, mediante Carta C.145-VPLR/2004.
- (iii) Modificó sus contratos de Red Privada Virtual; sin embargo, estos no fueron remitidos al OSIPTEL en tanto que la obligación de remitir las

modificaciones recién se da a partir del 01 de octubre de 2012 con la Resolución N° 059-2012-CD-OSIPTEL.

Respecto a lo manifestado por la empresa operadora en el numeral (i) del presente acápite, corresponde indicar que de acuerdo al Informe de Análisis de Descargos este servicio proporciona el transporte de información en una plataforma única y convergente, donde se puede transmitir voz, video, datos críticos, datos transaccionales y datos generales. Asimismo, el servicio ofrece la posibilidad única de tener acceso a la red IP y añade a la tradicional interconexión de sitios la posibilidad de establecer niveles de Clases de servicios (CoS), diferenciadas, asignándole la prioridad adecuada para sus aplicaciones de datos, voz y video (Ver figura 4).



Figura 4<sup>8</sup> Plataforma RPV

De otro lado, la GFS señala en su Informe de Análisis de Descargos que entre las características del servicio de Red Privada Virtual se tiene enlaces que pueden ir desde nx64 kbps hasta 100 Mbps, comunicación entre los sistemas de computación entre las sucursales o locales del cliente haciendo uso de la infraestructura de AMÉRICA MÓVIL, transmisión de datos por CoS definidas por el cliente, y flexibilidad para reconfigurar la red.

Corresponde indicar que a fin de proveer el servicio de Red Privada Virtual, AMÉRICA MÓVIL usa el protocolo Multiprotocol Label Switching (MPLS) que dirige la información de un punto a otro de la red y trabaja con redes Internet Protocol (IP), Asynchronous Transport Mode (ATM) y frame relay. Vale agregar que el MPLS fue diseñado para unificar el servicio de transporte de datos para redes basadas en circuitos y las basadas en paquetes, y provee gran flexibilidad para manejar el tráfico de la red y asignar políticas de QoS a diferentes tipos de flujo de información (voz, video, datos).

Se concluye que el servicio Red Privada Virtual de AMÉRICA MÓVIL brinda los medios para la transmisión de voz, video y datos entre los locales o sedes del cliente, descripción que se ajusta a la definición de Arrendamiento de Circuitos o "Cesión temporal de uso, brindada por un proveedor de servicios portadores, de los medios para el establecimiento

<sup>8</sup> Claro. [en línea] [http://www.claro.com.pe/wps/portal/pe/pc/corporaciones/datos/datos\\_fijos/red-privada-virtual-rpv/rpv-multiservicios](http://www.claro.com.pe/wps/portal/pe/pc/corporaciones/datos/datos_fijos/red-privada-virtual-rpv/rpv-multiservicios) [consulta: 04 marzo 2013]

de un enlace de punto a punto o de punto a varios puntos para la transmisión de señales de telecomunicaciones, a cambio de cierta renta convenida”.

Respecto a lo indicado en los numerales (ii) y (iii) del presente acápite, se verifica del expediente que la Oferta Comercial N° GC-175812-01/2012<sup>9</sup> relativa al servicio de Red Privada Virtual, tiene fecha 30 de marzo de 2012, siendo así que la norma aplicable para este caso era la Resolución N° 084-2006-CD-OSIPTTEL vigente a partir del 01 de abril de 2007, la cual indica lo siguiente:

**Artículo 11°.- Cláusulas generales y adicionales de contratación**

(...)

La empresa operadora deberá remitir a OSIPTTEL una copia del modelo de contrato de abonado, con anterioridad a la fecha de inicio de la comercialización del servicio, así como cualquier modificación al contenido del mismo.

(Subrayado agregado)

En ese sentido, se desvirtúa lo sostenido por la empresa operadora respecto a que no le era exigible la remisión de la modificación de su contrato del servicio de Red Privada Virtual, pues como se observa de la norma citada en el párrafo anterior ello era exigible desde el 01 de abril de 2007. Con ello, queda acreditado que existe un incumplimiento por parte de la empresa operadora con relación a este extremo.

Respecto al servicio de Optimización de Internet es preciso tener en cuenta el análisis efectuado en el numeral 1.2.1 de la presente Resolución, según el cual se determina que se trata de un servicio público de telecomunicaciones y como tal se encontraba obligada en virtud del artículo 11° de las Condiciones de Uso, en remitir copia del contrato previa a la entrada de su vigencia. No obstante, la propia empresa operadora reconoce no haber remitido el contrato a este Organismo, tal como se cita textualmente lo manifestado por la misma:

(...). En virtud a las características y naturaleza del servicio en cuestión [servicio de Optimización de Internet], NO ES un servicio de telecomunicaciones motivo por el cual no se remitió el contrato al Regulador. (...)

(Subrayado agregado)

Sin perjuicio del incumplimiento detectado, de la revisión obrante en el expediente del presente PAS se advierten las siguientes comunicaciones C.1614-GFS/2012, C.005-GFS/2013 y C.916-GFS/2013<sup>10</sup>, a través de las cuales la GFS comunica a la empresa operadora que los medios imputados se enmarcan en el artículo 17° del TULO de las Condiciones de Uso, en tanto las obligaciones que se establecen son las mismas que el artículo 11° de las Condiciones de Uso. A continuación se cita la parte pertinente de dichas comunicaciones:

“Es importante indicar que, con el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso, los artículos 16° y 17° antes eran los artículos 10° y 11° respectivamente, de las Condiciones de Uso.

Asimismo, resulta necesario mencionar que los nuevos artículos señalados guardan correspondencia con los anteriores regulados por las Condiciones de Uso, los cuales

<sup>9</sup> Folio 029 del expediente N° 00147-2012-GG-GFS.

<sup>10</sup> Folios 089, 118 y 134 del expediente PAS.

debido a la sistematización y consolidación del TUO de las Condiciones de Uso cambiaron de numeración, pero el contenido es el mismo.”

Sobre el particular, se puede verificar que en el caso del artículo 11° de las Condiciones de Uso y el 17 del TUO de las Condiciones de Uso, se produjo la siguiente modificación:

<b>Artículo 11° de las Condiciones de Uso con la que se dio inicio al PAS</b>	<b>Artículo 17° del TUO de Condiciones de Uso vigente</b>
<p>La empresa operadora deberá remitir a OSIPTEL una copia del modelo de contrato de abonado, con anterioridad a la fecha de inicio de la comercialización del servicio, así como cualquier modificación al contenido del mismo.</p>	<p>La empresa operadora deberá remitir al OSIPTEL una copia del modelo de contrato de abonado y su(s) anexo(s) si lo(s) hubiere, independientemente de la modalidad de contratación utilizada, con anterioridad a la fecha de inicio de la comercialización del servicio, así como cualquier modificación al contenido del mismo, a efectos que dentro del plazo de veinte (20) días hábiles siguientes a la referida remisión, el OSIPTEL otorgue la conformidad a los mismos, o requiera a la empresa operadora la modificación de su contenido en caso dichos modelos de contrato y su(s) anexo(s) si lo(s) hubiere no se ajusten a lo establecido en la normativa vigente o establezcan disposiciones que ocasionen un desequilibrio importante e injustificado en perjuicio de los abonados.</p>

En este caso en particular –artículo 11° de las Condiciones de Uso – se puede observar que la obligación materia de análisis fue modificada, de manera que al haberse comunicado de manera errónea a la empresa operadora durante el presente procedimiento que el artículo imputable era el artículo 17° del TUO de las Condiciones de Uso, se generó una vulneración a su debido procedimiento, de conformidad con lo establecido en el numeral 1.2. del artículo IV de la Ley N° 27444<sup>11</sup>; por lo que, corresponde el archivo del presente PAS en este extremo.

#### **1.4. Respecto a la solicitud de notificación del Informe de Análisis de Descargos**

La empresa operadora en sus descargos indica lo siguiente:

<sup>11</sup> 1.2. Principio del debido procedimiento.- Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

- (i) Se le debe notificar el informe de instrucción, toda vez que lo contrario podría generar causal de nulidad ante una eventual sanción, por la violación del derecho de defensa y del debido procedimiento.

Con relación a lo indicado, es pertinente señalar que en el numeral 3 del artículo 55° y en el numeral 1 del artículo 160° de la LPAG, disponen que los administrados tienen derecho al acceso a la información del expediente y a obtener copias en cualquier momento de su trámite, tal como se indica a continuación:

**Artículo 55°.- Derechos de los administrados**

Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:

(...)

3. Acceder, en cualquier momento, de manera directa y sin limitación alguna a la información contenida en los expedientes de los procedimientos administrativos en que sean partes y a obtener copias de los documentos contenidos en el mismo sufragando el costo que suponga su pedido, salvo las excepciones expresamente previstas por ley.

**Artículo 160°.- Acceso a la información del expediente**

160.1 Los administrados, sus representantes o su abogado, tienen derecho de acceso al expediente en cualquier momento de su trámite, así como a sus documentos, antecedentes, estudios, informes y dictámenes, obtener certificaciones de su estado y recabar copias de las piezas que contiene, previo pago del costo de las mismas. Sólo se exceptúan aquellas actuaciones, diligencias, informes o dictámenes que contienen información cuyo conocimiento pueda afectar su derecho a la intimidad personal o familiar y las que expresamente se excluyan por ley o por razones de seguridad nacional de acuerdo a lo establecido en el inciso 5) del Artículo 20° de la Constitución Política. Adicionalmente se exceptúan las materias protegidas por el secreto bancario, tributario, comercial e industrial, así como todos aquéllos documentos que impliquen un pronunciamiento previo por parte de la autoridad competente.

De la normativa citada, se puede advertir que no existe impedimento para que AMÉRICA MÓVIL tenga acceso al expediente y obtenga copia del Informe de Análisis de Descargos, de conformidad con lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) del OSIPTEL. Debiendo precisarse que dentro del procedimiento administrativo sancionador de este Organismo no se encuentra establecida la obligación de notificar el referido informe al administrado.

Sin perjuicio de lo mencionado, debe considerarse que el Informe de Análisis de Descargos constituye recomendaciones del Órgano de Instrucción, sin vinculación en las decisiones que emita esta Instancia. En todo caso, se debe observar que en la presente resolución se expresa los fundamentos de hecho y derecho que justifican su emisión, y contra la cual AMÉRICA MÓVIL tiene expedito su derecho de defensa, pudiendo presentar los recursos impugnativos que considere conveniente.

De esta manera, se considera que en el presente caso no se ha vulnerado el debido procedimiento ni el derecho de defensa de AMÉRICA MÓVIL, en la medida que dicha

empresa ha tenido la oportunidad de presentar sus descargos con relación a las imputaciones que le fueron formuladas sustentadas en el Informe de supervisión.

### **3. Determinación de la sanción**

A fin de determinar la graduación de las multas a imponer por las infracciones administrativas evidenciadas, se deben tomar en cuenta los criterios establecidos en el artículo 30° de la LDFF, así como el Principio de Razonabilidad, recogido en el numeral 1.4 del artículo IV de la LPAG, según el cual las decisiones de la autoridad administrativa, cuando imponen sanciones a los administrados, deben adoptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

Con relación a este principio, el artículo 230° de la LPAG establece, que debe preverse que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; así como que la determinación de la sanción considere criterios como la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido, el perjuicio económico causado, la repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción, las circunstancias de la comisión de la infracción, el beneficio ilegalmente obtenido y la existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

Así, se procede al siguiente análisis:

- (i) Naturaleza y gravedad de la infracción, daño al interés público y/o bien jurídico protegido:

En el presente caso, se ha verificado que AMÉRICA MÓVIL suscribió un contrato para la prestación de su servicio de Optimización de Internet incluyendo un plazo forzoso de veinticuatro (24) meses o dos (02) años, vulnerando lo dispuesto en el artículo 10° de las Condiciones de Uso. Dicha conducta se encuentra tipificada como infracción administrativa por el artículo 3° del Anexo 5 de dicha norma, haciéndose merecedora de una multa, de entre cincuenta y un (51) y ciento cincuenta (150) UIT, de conformidad con lo establecido por el artículo 25° de la LDFF.

- (ii) Magnitud del daño causado, perjuicio económico:

Al respecto, corresponde manifestar que si bien en el presente PAS no existen elementos objetivos que permitan determinar la magnitud del perjuicio económico causado por parte de AMÉRICA MÓVIL, resulta evidente que existe un perjuicio, pues habría que considerar el costo de oportunidad de los abonados contratantes del servicio de Optimización de Internet que, durante el plazo adicional al normalmente permitido, pudo haber elegido un servicio o una oferta comercial distinta que mejor se ajuste a sus necesidades.

- (iii) Reincidencia, repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción:

En el presente caso, no hay reincidencia, repetición y/o continuidad en el marco del actual Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, Resolución N° 002-99-CD/OSIPTEL.

- (iv) Circunstancias de la comisión de la infracción, comportamiento posterior del sancionado, atenuantes de responsabilidad:

En el presente caso, de conformidad con el Informe de Análisis de Descargos se advierte que la comisión de la infracción se ha producido de manera continua, desde el 2005 al 2012; ello, de acuerdo a la relación de abonados contratantes remitida por AMÉRICA MÓVIL mediante carta N° DMR/CE-F/N° 078/13.

Asimismo, se ha advertido que la empresa AMÉRICA MÓVIL no ha demostrado haber tenido una conducta diligente que, de haber existido, habría evitado la emisión y suscripción de contratos de abonado conteniendo un plazo de permanencia forzoso de veinticuatro (24) meses o dos (02) años.

Asimismo, no se verifica de los actuados del expediente respectivo que se han revertido los efectos derivados de la ejecución de la cláusula de plazo forzoso de veinticuatro (24) meses o dos (02) años respecto de todos aquellos abonados que continuaron vinculados contractualmente con AMÉRICA MÓVIL, una vez transcurridos seis (06) meses; sin que ello resultara una consecuencia de su decisión, en ejercicio de su libertad de contratar, sino el corolario de la práctica llevada a cabo por la empresa operadora en cuestión.

Se observa que AMÉRICA MÓVIL, hasta la fecha en la que se inició el presente PAS (03 de setiembre de 2012) habría suscrito alrededor de ciento noventa y cuatro (194) contratos con abonados considerando plazos forzosos mayores a los seis (06) meses establecidos por la normativa vigente.

De otro lado, contrario a lo señalado por AMÉRICA MÓVIL no se advierte cumplimiento a lo dispuesto en la MP y por ende, suspendido las cláusulas de plazo forzoso mayores al plazo establecido de seis (06) meses.

- (v) Beneficio obtenido por la comisión de la infracción:

Este criterio de graduación se encuentra también referido en el literal f) del artículo 30° de la LDFF (beneficio obtenido por la comisión de la infracción, a fin de evitar, en lo posible, que dicho beneficio sea superior al monto de la sanción).

Sobre el particular, no existen elementos objetivos que permitan determinar el beneficio obtenido por AMÉRICA MÓVIL como consecuencia de la comisión de la infracción.

- (vi) Intencionalidad en la comisión de la infracción:

En el presente PAS no se ha evidenciado la existencia de intencionalidad en la comisión de la infracción imputada.

(vii) Capacidad económica:

La LDFF señala que las multas que se establezcan no podrán exceder el 10% de los ingresos brutos del infractor percibidos durante el ejercicio anterior al acto de supervisión. En el presente caso, las acciones de supervisión se iniciaron en el año 2011, en tal sentido, la multa a imponerse a la empresa AMÉRICA MÓVIL no podrá exceder del 10% de los ingresos brutos obtenidos en el año 2010.

En atención a los hechos acreditados, a los criterios establecidos en la LDFF, al Principio de Razonabilidad, y al análisis efectuado en la presente resolución; corresponde sancionar a la empresa AMÉRICA MÓVIL S.A.C., con una multa de cincuenta y cinco (55) UIT por la infracción tipificada en el artículo 3º del Anexo 5 de las Condiciones de Uso, por el incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 10º de la misma norma.

De conformidad con la función fiscalizadora y sancionadora reconocida en el Reglamento General del OSIPTEL, aprobado con Decreto Supremo N° 008-2001-PCM;

#### **SE RESUELVE:**

**Artículo 1º.- MULTAR** a la empresa AMÉRICA MÓVIL S.A.C. con CINCUENTA Y CINCO (55) UIT, por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 3º del Anexo 5 de las Condiciones de Uso, por haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 10º de la misma norma, al haber celebrado contrato con su abonado para la prestación del servicio de Optimización de Internet, en plazos forzosos mayores a lo establecido por la normativa; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

**Artículo 2º.-** Dar por concluido el presente procedimiento administrativo sancionador en el extremo referido a la infracción leve tipificada en el artículo 2º del Anexo 5 de las Condiciones de Uso, respecto del incumplimiento del artículo 11º de la referida norma; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

**Artículo 3º.- DISPONER** que, respecto de los abonados que vieron obligados a suscribir contratos por un plazo mayor a seis (6) meses; dicha empresa deberá proceder a efectuar las devoluciones y/o descuentos, más los intereses que corresponden, dejándose a salvo la determinación que sobre estos conceptos pueda ser efectuada por la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL en el marco de la supervisión.

**Artículo 4º.- DISPONER** que, la empresa AMÉRICA MÓVIL S.A.C. deberá conservar en sus sistemas la información histórica que asegure el cumplimiento de las devoluciones y/o descuentos establecidos en el artículo precedente y permita su verificación y/o supervisión por la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL. Esta obligación se mantendrá, sin perjuicio de la suspensión de efectos que pudiera concederse a dicha empresa operadora, en caso la presente Resolución fuera impugnada.

**Artículo 5º.-** La multa que se cancele íntegramente dentro del plazo de quince (15) días computados a partir del día siguiente de notificada la sanción, obtendrá el beneficio de pago reducido del treinta y cinco por ciento (35%) de su monto total, siempre que no sea

impugnada, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 18° del actual Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL.

**Artículo 6°.-** Encargar a la Gerencia de Comunicación Corporativa del OSIPTEL la notificación de la presente Resolución a la empresa involucrada.

**Artículo 7°.-** Encargar a la Gerencia de Fiscalización y Supervisión coordine con la Gerencia de Comunicación Corporativa la publicación en el Diario Oficial “El Peruano” de la presente Resolución, cuando haya quedado firme, y ponga la multa impuesta en conocimiento de la Gerencia de Administración y Finanzas, para los fines pertinentes.

Regístrese y comuníquese.

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