



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 930-2014-GG/OSIPTEL

Lima, 19 de diciembre de 2014

EXPEDIENTE N°	:	<b>00039-2014-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° 930-GFS/2014 por medio del cual se informa a esta Gerencia General respecto del procedimiento administrativo sancionador (PAS) iniciado a AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (AMÉRICA MÓVIL), por la supuesta comisión de la infracción tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL (TUO de las Condiciones de Uso), ante el incumplimiento de lo dispuesto por los artículos 44°, 48° y 49° de la misma norma, así como en la infracción tipificada en el artículo 7° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL (en adelante RFIS).

### **CONSIDERANDO:**

#### **I. ANTECEDENTES**

- Mediante Informe de Supervisión N° 388-GFS/2014, de fecha 20 de mayo de 2014, contenido en el Expediente N° 00158-2013-GG-GFS (Expediente de Supervisión), la GFS emitió el resultado de la verificación del cumplimiento de lo dispuesto por los artículos 44°, 45°, 48°, 49° y 92° del TUO de las Condiciones de Uso por parte de AMÉRICA MÓVIL, respecto a las interrupciones y trabajos de mantenimiento producidas durante el cuarto trimestre del año 2012, concluyendo que la empresa operadora incumplió lo siguiente:

ARTÍCULO	CONDUCTA
44°	Once (11) <sup>1</sup> casos de interrupción del servicio de conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)
	Diez (10) <sup>2</sup> casos de interrupción del servicio Público Portador Local
	Nueve (09) <sup>3</sup> casos de interrupción del servicio de telefonía fija local
	Dieciséis (16) <sup>4</sup> casos de interrupción del servicio de Comunicaciones Personales (PCS)
	Cuatro (04) <sup>5</sup> casos de interrupción del servicio de Radio Difusión por Cable
48°	No habría cumplido con remitir las acreditaciones de tres (03) <sup>6</sup> trabajos de mantenimiento correctivo de emergencia dentro del plazo establecido.
49°	No remitió dentro del plazo establecido, las acreditaciones correspondientes a seis (06) <sup>7</sup> interrupciones reportadas como caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera de su control
	No cumplió con presentar el cronograma ni plan de trabajo respecto de dos (02) <sup>8</sup> interrupciones reportadas bajo la misma causa.
7°	No presentó información al OSIPTEL de abonados y/o clientes afectados respecto de veintiséis (26) <sup>9</sup> interrupciones, solicitada mediante cartas C.1581-GFS/2013 y C.490-GFS/2014, relativas a las interrupciones y/o trabajos de mantenimiento materia de análisis en el presente PAS.

<sup>1</sup> Tickets N° 227154, 225903, 225211, 225206, 224145, 223814, 226901, 226360, 225220, 225209, 224738.

<sup>2</sup> Tickets N° 227449, 227155, 226025, 225212, 224146, 224136, 226902, 226361, 224739, 224114.

<sup>3</sup> Tickets N° 227450, 227156, 225905, 225213, 225208, 224147, 223815, 226362, 225210.

<sup>4</sup> Tickets N° 223796, 224223, 224249, 224508, 227572, 225199, 225200, 225201, 225205, 225707, 225891, 227116, 226919, 227573, 226437, 226623.

<sup>5</sup> Tickets N° 225904, 225207, 223825, 225046.

<sup>6</sup> Tickets N° 223825, 223815, 223814.

<sup>7</sup> Tickets N° 225905, 225904, 225903, 225208, 225207, 225206.

<sup>8</sup> Tickets N° 224508, 226919.

<sup>9</sup> Tickets N° 225201, 227450, 223796, 227156, 224249, 227154, 225213, 225211, 225200, 224147, 224145, 225707, 227449, 227155, 226025, 225212, 224146, 224136, 225905, 225904, 225903, 225208, 225207, 225206, 223818, 223816

2. Mediante carta C.1069-GFS/2014, obrante en el expediente N° 00039-2014-GG-GFS/PAS, notificada el 21 de mayo de 2014, la GFS comunicó a AMÉRICA MÓVIL el inicio de un PAS por el presunto incumplimiento de los artículos 44<sup>010</sup>, 48<sup>011</sup> y 49<sup>012</sup> del TUO de las Condiciones de Uso en el cuarto trimestre del 2012; asimismo, por el presunto incumplimiento del artículo 7° del RFIS, otorgándole un plazo de diez (10) días hábiles para que presente sus descargos por escrito.
3. Con carta S/N, recibida el 02 de julio de 2014, AMÉRICA MÓVIL remitió sus descargos por escrito.
4. Con fecha 07 de noviembre de 2014, la GFS remitió a la Gerencia General su Informe de análisis de descargos N° 930-GFS/2014.

## **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 publicado el 02 de febrero de 2001, 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.

En el presente caso, de conformidad con lo expuesto en el Informe de Supervisión, AMÉRICA MÓVIL habría trasgredido lo establecido por el artículo 44<sup>013</sup> del TUO de las Condiciones de Uso, toda vez que se verificó que incumplió con la obligación de prestar sus servicios de manera continua e ininterrumpida, por cuanto serían de su responsabilidad la ocurrencia de cincuenta (50) interrupciones.

Asimismo, habría trasgredido lo establecido por el artículo 48<sup>014</sup> del TUO de las Condiciones de Uso, en tanto no habría comunicado a sus abonados la realización de tres (03) trabajos de mantenimiento o mejora tecnológica y mantenimiento correctivo de emergencia, dentro del plazo establecido.

---

<sup>10</sup> Cincuenta (50) tickets.

<sup>11</sup> Tres (3) tickets.

<sup>12</sup> Ocho (8) tickets.

<sup>13</sup> **Artículo 44°.- Continuidad del servicio**

La empresa operadora está obligada a cumplir con la prestación del servicio de manera continua e ininterrumpida, sujetándose a lo establecido en la presente norma.

<sup>14</sup> **Artículo 48.- Interrupción del servicio por mantenimiento**

En caso que la empresa operadora requiera realizar trabajos de mantenimiento o mejoras tecnológicas en su infraestructura que interrumpan los servicios que brinda, comunicará esta situación a sus abonados y a OSIPTEL con una anticipación no menor de dos (2) días calendario, debiendo adoptar las medidas necesarias para asegurar la continuidad del servicio (...)

De la misma forma, según el Informe de Supervisión, AMÉRICA MÓVIL habría trasgredido lo establecido por el artículo 49<sup>15</sup> del TUO de las Condiciones de Uso, toda vez que no remitió dentro del plazo establecido las acreditaciones correspondientes a seis (06)<sup>16</sup> interrupciones reportadas como caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera de su control, y no cumplió con presentar el cronograma ni plan de trabajo respecto de dos (02)<sup>17</sup> interrupciones reportadas bajo la misma causa.

Cabe señalar que los incumplimientos de lo dispuesto por los artículos 44°, 48° y 49° del TUO de las Condiciones de Uso, se encuentran tipificados como infracciones leves en el artículo 2<sup>18</sup> del Anexo 5 de la misma norma.

De otro lado, se imputa a AMÉRICA MÓVIL el incumplimiento del artículo 7° del RFIS al no haber presentado al OSIPTEL información de abonados y/o clientes afectados respecto de veintiséis (26)<sup>19</sup> interrupciones, solicitada mediante cartas C.1581-GFS/2013 y C.490-GFS/2014.

Al respecto, 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 la conducta 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>20</sup>, que pudiera exonerarla de responsabilidad.

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

## **1. Análisis de los descargos**

En el escrito de descargo presentado el 02 de julio de 2014, AMÉRICA MÓVIL cuestionó el PAS en los siguientes términos:

### **a) Respecto al artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso:**

- (i) No existen parámetros objetivos para determinar cuándo una interrupción es sancionable de acuerdo al artículo 44° del TUO de las Condiciones de

---

<sup>15</sup> **Artículo 49°.- Interrupción del servicio por caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora**

En caso de interrupción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora, ésta deberá actuar con la diligencia debida. Asimismo, la empresa operadora deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- i) Comunicar y acreditar tales eventos a OSIPTEL, dentro del plazo establecido en sus respectivos contratos de concesión, de ser el caso, o comunicar dichos eventos dentro del día hábil siguiente de producida la causa y acreditar dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes de producida la causa. (...)

<sup>16</sup> Pie de página N° 130 del Informe de Supervisión

<sup>17</sup> Pie de página N° 131 del Informe de Supervisión

<sup>18</sup> **Artículo 2°.- Infracciones leves**

Constituyen infracciones leves los incumplimientos, por parte de la empresa operadora, de cualesquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: (...), 44, 45 (...), 48, 49 (...).

<sup>19</sup> Pie de página N° 167 del Informe de Supervisión

<sup>20</sup> PEDRESCHI GARCÉS, Willy. En "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Lima: ARA Editores, 2003. 1ra Edición. Pág. 539.

Uso, toda vez que el Principio de Continuidad no significa permanencia ni perfección del servicio sino regularidad.

- (ii) Se estaría vulnerando el Principio de Tipicidad, en tanto que el artículo 44º del TUO de las Condiciones de Uso no recoge con precisión suficiente la conducta infractora.
  - (iii) La obligación de continuidad del servicio requiere para ser incumplida que exista intencionalidad.
  - (iv) Se habría valorado indebidamente las acreditaciones presentadas respecto a las interrupciones originadas por “Causas Externas”.
  - (v) El OSIPTEL estaría requiriendo un estándar elevado de diligencia para los casos de robo/vandalismo.
  - (vi) En el Reglamento de Calidad y el Reglamento sobre la Continuidad en Centros Poblados Rurales, el OSIPTEL habría decidido otorgar un margen de fallas y/o interrupciones a las empresas operadoras.
  - (vii) Solicita el concurso de infracciones.
  - (viii) No está de acuerdo con las evaluaciones trimestrales de la GFS en tanto dicho método no es acorde con el actuar habitual de dicha gerencia, ni respetuosa de los derechos de los administrados.
- b) Respecto al artículo 49º del TUO de las Condiciones de Uso:
- (ix) Afirma que hay un exceso de punición puesto que se pretendería sancionar por el artículo 44º y 49º al mismo tiempo.
- c) Respecto al artículo 48º del TUO de las Condiciones de Uso:
- (x) Afirma que hay un exceso de punición puesto que se pretendería sancionar por el artículo 44º y 48º al mismo tiempo.
  - (xi) No existe justificación para que la GFS sustente la reconducción del ticket N° 223825 reportado como causa externa a un registro de mantenimiento correctivo de emergencia.
- d) Respecto al artículo 7º del RFIS:
- (xii) La obligación legal para la remisión de la lista de abonados afectados, sólo se extiende para aquellos casos en que la interrupción sea catalogada como causa no eximente de responsabilidad, lo contrario lo genera altos costos.

### 1.1. Sobre el incumplimiento del artículo 44º del TUO de las Condiciones de Uso

El presente PAS se inició contra AMÉRICA MÓVIL al imputársele el incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 44º del TUO de las Condiciones de Uso, norma que establece lo siguiente:

**Artículo 44º.- Continuidad del servicio**

La empresa operadora está obligada a cumplir con la prestación del servicio de manera continua e ininterrumpida, sujetándose a lo establecido en la presente norma.

De acuerdo con lo dispuesto en el referido artículo 44º, las empresas operadoras se encuentran obligadas a prestar el servicio de manera continua e ininterrumpida. En ese sentido, para determinar qué se entiende por prestación de un servicio en forma ininterrumpida en el marco de los servicios públicos de telecomunicaciones, de acuerdo a la obligación prevista en el TUO de las Condiciones de Uso, se debe acudir a la definición sobre interrupción consignada en el Glosario de Términos de la mencionada norma, el cual establece que se configura una interrupción del servicio, cuando se presenta una incapacidad, ya sea de manera total o parcial, que dificulte o imposibilite su prestación, la cual debe ser caracterizada por un inadecuado funcionamiento de uno o más elementos de red.

En el presente caso, se le imputó a AMÉRICA MÓVIL la responsabilidad por la ocurrencia de cincuenta (50) tickets. De los cuales:

- ✓ 15 tickets fueron registrados en el SISREP como “No Excluyentes”, es decir, asume la responsabilidad por la ocurrencia de tales interrupciones.
- ✓ 03 tickets fueron registrados como “Mantenimiento correctivo de emergencia”, sin embargo, las acreditaciones presentadas fueron declaradas improcedentes por la GFS.
- ✓ 32 tickets fueron registrados como “Causa Externa”, de las cuales, en seis (06) casos no presentó ningún tipo de acreditación y en las restantes veintiséis (26) interrupciones, las acreditaciones presentadas fueron declaradas improcedentes por la GFS.

**Sobre la continuidad del servicio**

AMÉRICA MÓVIL sostiene que el artículo 44º del TUO de las Condiciones de Uso no cuenta con parámetros cuantitativos o criterios objetivos, que determinen la duración de la interrupción y/o el ámbito que comprende la misma, de manera que se permita identificar cuándo ciertas interrupciones del servicio califican como una infracción administrativa. En otras palabras, indica que dicho artículo por sí solo no cumple con la exigencia de describir de manera precisa la conducta infractora.

Agrega que el OSIPTEL tiene como premisa que el servicio se considera infalible, con una “tolerancia cero”, sin tener en cuenta las situaciones reales que generan la imposibilidad absoluta de que el servicio sea prestado siempre de manera continua.

Añade que, respecto a la prestación de los servicios públicos en general, la doctrina no apuesta por un esquema de perfección o de intolerancia absoluta respecto a la permanencia de la capacidad de su prestación sino por la existencia de determinados estándares mínimos, que consideran ciertos niveles tolerables o permitidos en los que pueda producirse la interrupción.

Al respecto, es oportuno señalar en primer término que, los servicios brindados por la referida empresa constituyen un servicio público de telecomunicaciones, y como tal,

conforme lo señala GUZMAN NAPURÍ se encuentra sujeto a una regulación “intensa”<sup>(21)</sup>. De conformidad a ello, en el artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso y la definición contenida en el Glosario de Términos de dicha norma, se reconoce que la prestación del servicio público de telecomunicaciones debe ser continua e ininterrumpida.

Contrariamente a lo señalado por AMÉRICA MÓVIL, el TUO de las Condiciones de Uso no asimila el concepto de continuidad en la prestación del servicio dentro de un esquema de “tolerancia cero” o “intolerancia absoluta”, conforme ha sido reafirmado en reiterativos pronunciamientos del OSIPTEL<sup>22</sup> la normativa reconoce que se produzcan interrupciones eximentes de responsabilidad de manera excepcional por mantenimientos o mejoras tecnológicas y por caso fortuito, fuerza mayor y otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora. En efecto, los artículos 48° y 49° del TUO de las Condiciones de Uso establecen de manera expresa los supuestos de carácter excepcional en los cuales el servicio puede verse interrumpido sin que las empresas operadoras incurran en responsabilidad.

En consecuencia, de acuerdo a los fundamentos antes indicados corresponde desvirtuar las afirmaciones efectuadas por AMÉRICA MÓVIL en este extremo.

### **Sobre la supuesta vulneración del Principio de Tipicidad**

AMÉRICA MÓVIL sostiene que la tipificación del artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso no es precisa ni exhaustiva; asimismo, señala que la norma incurre en una inadecuada e incompleta tipificación, toda vez que no incorpora los elementos completos del tipo infractor. Agrega que la norma contiene una tipificación genérica y ambigua, ya que presenta una fórmula abierta que no determina con exactitud cuándo se produce una interrupción del servicio y cuándo ésta constituye una infracción sancionable.

Sobre el particular, respecto al Principio de Tipicidad, sin perjuicio del desarrollo en líneas posteriores, hacemos referencia a lo señalado por el Tribunal Constitucional Peruano en la sentencia recaída en el Expediente N° 0010-2002-AI/TC, en el que se precisa lo siguiente:

*“Esta exigencia de “lex certa” no puede entenderse, sin embargo, en el sentido de exigir del legislador una claridad y precisión absoluta en la formulación de los conceptos legales. Ello no es posible, pues la naturaleza propia del lenguaje, con sus características de ambigüedad y vaguedad, admiten cierto grado de indeterminación, mayor o menor, según sea el caso. Ni siquiera las formulaciones más precisas, las más casuísticas y descriptivas que se puedan imaginar, llegan a dejar de plantear problemas de determinación en algunos de sus supuestos, ya que siempre poseen un ámbito de posible equivocidad. Por eso se ha dicho, con razón, que “en esta materia no es posible aspirar a una precisión matemática porque ésta escapa incluso a las posibilidades del lenguaje” (CURY URZUA: Enrique: La ley penal en blanco. Temis, Bogotá, 1988, p. 69).”*

<sup>21</sup> Para Christian GUZMAN NAPURÍ, “Un servicio público no lo es por el hecho de que sea prestado y ofrecido por el Estado (...); ni tampoco por su propia naturaleza, sino más bien por decisión del Estado, al considerar que, por su importancia, dicha actividad requiere de una regulación intensa.” (Subrayado agregado). Revista Jurídica del Perú, Normas Legales, Tomo 85, Marzo 2008, Lima, pág. 85.

<sup>22</sup> Resolución de Consejo Directivo N° 185-2012-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo N° 097-2013-CD/OSIPTEL, entre otros.

El artículo 2º del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso establece que constituye infracción leve el incumplimiento por parte de la empresa operadora del artículo 44º de la citada norma.

De otro lado, el artículo 44º del TUO de las Condiciones de Uso establece que “La empresa operadora está obligada a cumplir con la prestación del servicio de manera continua e ininterrumpida, sujetándose a lo establecido en la presente norma”, y en el Anexo 1 del Glosario de Términos de la referida norma se establece la definición sobre interrupción del servicio como la “incapacidad total o parcial que imposibilite o dificulte la prestación del servicio, caracterizada por un inadecuado funcionamiento de uno o más elementos de red”.

Asimismo, la Exposición de Motivos de las Condiciones de Uso, hace referencia al deber de prestar el servicio de manera continua e ininterrumpida, precisando los alcances de dicha obligación y haciendo referencia a algunos supuestos a modo de ejemplo:

*“De acuerdo con dicha definición, se ha establecido que se incumplirá con la obligación de continuidad en la provisión del servicio -y por ende se considerará un supuesto de interrupción de aquél-, cuando se produzca una incapacidad total o parcial para la prestación del servicio; esto es, que se imposibilite o dificulte por ejemplo, entre otros supuestos, el establecimiento de comunicaciones por parte de los abonados y/o usuarios, y que esto obedezca a un inadecuado funcionamiento de algún elemento de la red. De esta manera, será considerada interrupción del servicio, entre otros, la imposibilidad absoluta en el establecimiento de comunicaciones entre los abonados y/o usuarios, así como aquellos casos de averías masivas o degradación de los recursos de red que afecten el establecimiento de las comunicaciones o la prestación del servicio contratado, en cualquier ámbito geográfico de la red.”*  
(Énfasis agregado)

Cabe indicar que, al ser el Principio de Tipicidad una exigencia para el operador jurídico al momento de proceder a calificar determinadas acciones u omisiones como constitutivas de infracción administrativa, la discusión sobre una posible afectación a la obligación de continuidad debe centrarse inicialmente en la determinación del tipo que sustenta la infracción que se imputa, pues es a partir de la concreción detallada y precisa del mismo que, resultará posible enlazar a éste la correspondiente consecuencia jurídica.

En lo que se refiere al presente caso, –a diferencia de lo señalado por AMÉRICA MÓVIL- se observa que el OSIPTEL ha regulado de manera explícita de qué modo se incumplirá con la obligación de continuidad en la provisión, no estableciendo parámetro alguno de tiempo o cantidad, en tanto que la sola ruptura de la continuidad implica una interrupción del servicio. En ese sentido, se verifica que no se ha vulnerado el Principio de Tipicidad.

### **Sobre el requisito de la intencionalidad como parte del tipo infractor**

AMÉRICA MÓVIL sostiene que según lo previsto en el “Método para la evaluación del cumplimiento de las obligaciones de las empresas concesionarias de servicios públicos de telecomunicaciones” (Método de evaluación), aprobado por Decreto Supremo N° 036-2010-MTC, la obligación de continuidad del servicio a cargo de las empresas concesionarias de servicios públicos de telecomunicaciones requiere para ser incumplida de la intencionalidad.

AMÉRICA MÓVIL señala que forman parte del Método de evaluación aquellas obligaciones recogidas en las Condiciones de Uso, cuyo incumplimiento haya sido calificado como infracción administrativa, como el caso de la obligación de continuidad del servicio. La mencionada empresa sostiene que en dicho documento la continuidad del servicio se refiere a la operación de la red en sí misma; adicionalmente considera que se desprende claramente que para incumplir esta obligación se requiere interrumpir intencionalmente la operación de la red, es decir, que el operador de telecomunicaciones actúe con conciencia y voluntad al momento de realizar un acto tendiente a producir una interrupción.

En ese sentido, AMÉRICA MÓVIL argumenta que el tipo punitivo previsto en el artículo 44º del TUO de las Condiciones de Uso, únicamente podrá ser aplicado considerando un elemento adicional que sería el elemento subjetivo de intencionalidad, el cual habría sido incorporado por una norma legal de mayor jerarquía que las Condiciones de Uso; y que dicho elemento subjetivo no se habría verificado en ninguna de las interrupciones materia del presente PAS, ya que -a decir de AMÉRICA MÓVIL- no se habría interrumpido de manera intencional el servicio.

Sobre el particular, se debe tener en cuenta lo que establece el numeral 18. del Método de evaluación, de cuya lectura se aprecia que no es correcto considerar que a través de dicho método se estaría estableciendo que se debe verificar la intencionalidad de las empresas operadoras para que se configure la infracción de lo establecido en el artículo 44º del TUO de las Condiciones de Uso, en la medida que del referido Método se infiere que éste no incorpora nuevos supuestos en las obligaciones que se debe evaluar, sino que se refiere a obligaciones ya establecidas en las normas y disposiciones del sector, cuya evaluación se realiza en el marco de las mismas.

Por lo expuesto, se desvirtúa el argumento planteado por la empresa operadora en este extremo.

### **Sobre la exigencia de un estándar elevado de diligencia**

AMÉRICA MÓVIL sostiene que el OSIPTEL le estaría exigiendo un estándar elevado de diligencia en la medida que habría desplegado toda la actividad necesaria y debida para mitigar las caídas de servicio.

Agrega que, sin importar las medidas que se tomen y por más elevado que sea el estándar de diligencia, es imposible tener toda falla o evento bajo control y pretender que éstas jamás generen una interrupción del servicio, especialmente porque las fallas pueden presentarse en cualquier momento y por distintas causas, por lo que pueden requerir distintas reacciones y soluciones.

Con relación a lo señalado, la doctrina considera que la diligencia debe medirse en función de las circunstancias particulares del hecho y del autor, siendo que en algunos casos, para agentes que desarrollan actividades que requieren autorización administrativa y que suponen la asunción de obligaciones singulares, el nivel de diligencia exigido debe ser superior.

Sobre el particular, es preciso señalar que el nivel de diligencia exigido a las empresas que brindan el servicio de telecomunicaciones debe ser alto, puesto que la naturaleza del servicio que se presta implica un conocimiento especializado sobre el mismo,

dadas las exigencias técnicas y legales del sector<sup>23</sup>, y opera en el mercado en virtud de un título habilitante concedido por el Estado.

No obstante, existen situaciones excepcionales, como se mencionó anteriormente, en las cuales la empresa operadora puede eximirse de responsabilidad por la interrupción del servicio. En el presente caso, AMÉRICA MÓVIL no ha presentado ninguna información que permita verificar que se encuentra inmerso en las excepciones señaladas.

En consecuencia, como concesionario para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, se espera que AMÉRICA MÓVIL adopte suficientes medidas para dar estricto cumplimiento a las obligaciones contractuales, legales y técnicas que le resultan exigibles, y que, en cualquier caso, el desvío de dicho cumplimiento obedezca a razones justificadas, esto es, que se encuentren fuera de su posibilidad de control. Por lo que, se desvirtúan los argumentos planteados por la empresa operadora.

### **Sobre la aplicación del Reglamento de Calidad y el Reglamento de Continuidad en centros poblados rurales**

AMÉRICA MÓVIL manifiesta que es pertinente tomar en cuenta lo establecido en otros cuerpos normativos vigentes, tales como el Reglamento de Calidad, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2005-CD/OSIPTTEL y el Reglamento sobre la Continuidad en la Prestación del Servicio Telefónico bajo la Modalidad de Teléfonos Públicos en los Centros Poblados Rurales, aprobado por Resolución N° 069-2012-CD/OSIPTTEL y sus modificatorias (Reglamento de Continuidad en Centros Poblados Rurales), mediante los cuales, a decir de la empresa operadora, el OSIPTTEL habría decidido otorgar un margen de fallas y/o interrupciones a las empresas operadoras.

Asimismo, AMÉRICA MÓVIL sostiene que en la Exposición de Motivos del Reglamento de Continuidad en Centros Poblados Rurales, se pone de manifiesto que la vulneración de la obligación de continuidad del servicio se verifica o produce cuando existe una afectación masiva o prolongada en determinado tiempo y espacio. La empresa operadora señala que a fin de contar con parámetros adecuados para la medición de la obligación de continuidad que no desincentive el establecimiento de una mayor cobertura, el OSIPTTEL mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0050-2005-CD/OSIPTTEL modificó el citado reglamento, estableciendo como único parámetro que la empresa concesionaria no pueda mantener, en cada año calendario, una localidad rural en la condición de fuera de servicio, por un periodo mayor a treinta (30) días calendarios.

AMÉRICA MÓVIL asevera que los parámetros para el caso de telefonía móvil serían los señalados en el Reglamento de Calidad, en específico, los indicadores de *Tasa de Intentos de Llamadas No Establecidas* y *Tasa de Llamadas Interrumpidas*. En ese sentido, la empresa sostiene que en el presente PAS se pretende penalizarla utilizando una vía indirecta y distinta a los específicos parámetros de continuidad del servicio establecidos en el Reglamento de Calidad, y que no sería viable sancionarla

---

<sup>23</sup> Acorde con lo señalado por DE PALMA DEL TESO en el artículo "El principio de culpabilidad en el derecho administrativo sancionador" publicado en Tecnos en 1996.

"El grado de diligencia que se impone desde el Derecho Sancionador Administrativo estará en función de diversas circunstancias: a) tipo de actividad, pues ha de ser superior la diligencia exigible a quien desarrolla actividades peligrosas; b) actividades que deban ser desarrolladas por profesionales en la materia; o c) actividades que requieran previa autorización administrativa, lo que supondría no sólo la asunción de obligaciones singulares sino también el compromiso de ejercerlas con la máxima diligencia".

aplicando el artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso a pesar de cumplir con tales parámetros.

Adicionalmente, AMÉRICA MÓVIL señala que en la Matriz de Comentarios de la Resolución de Consejo Directivo N° 061-2006-CD/OSIPTEL que modifica las Condiciones de Uso, el propio OSIPTEL reconoce que se basó en la definición de interrupción de la Unión Internacional de Telecomunicaciones - UIT, en la cual se define como interrupción del servicio a la *incapacidad temporal de un servicio para ser prestado, de duración superior a un determinado tiempo y caracterizada por una variación superior a determinados límites de al menos un parámetro esencial del servicio*; por tal motivo, para comprobar la vulneración del principio de continuidad se requeriría definir previamente un determinado tiempo mínimo y un parámetro de variación límite.

Respecto a los argumentos de AMÉRICA MÓVIL, cabe precisar que el objetivo perseguido por los cuerpos normativos aludidos, distan de la obligación establecida en el artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso.

En efecto, si bien el citado Reglamento de Continuidad en Centros Poblados Rurales, admite un periodo en el que una localidad puede estar en la condición de fuera de servicio, sin que ello sea considerado como un incumplimiento de la obligación de continuidad; es preciso indicar que, tal normativa responde a una realidad distinta a la que regula el TUO de las Condiciones de Uso. Ciertamente, la difícil accesibilidad geográfica de las zonas rurales y, de ser el caso, los fenómenos naturales presentes en dicho territorio, dificultan la prestación del servicio; por ello, se han establecido parámetros especiales para el caso de la continuidad del servicio de telefonía pública rural<sup>24</sup>.

Como se puede observar, no se puede pretender equiparar las normas previstas de manera específica para la prestación del servicio de telefonía fija en la modalidad de teléfonos públicos en áreas rurales respecto de la prestación del servicio en zonas urbanas, siendo que responden a realidades totalmente distintas.

De otro lado, tampoco puede aplicarse al caso en particular, los indicadores de calidad referidos a *Tasa de Intentos de Llamadas No Establecidas* y *Tasa de Llamadas Interrumpidas*, previsto en el Reglamento de la Calidad, toda vez que éstos son considerados como problemas de calidad del servicio, los cuales no se refieren propiamente a una interrupción del servicio, en los términos que señala el artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso.

En efecto, conforme se ha indicado, el objetivo perseguido por el Reglamento de Calidad, no puede ser asimilado al de la obligación de continuidad del servicio establecida en el TUO de las Condiciones de Uso, toda vez que el primero hace referencia al nivel de percepción de la calidad del servicio por parte de cada uno de los abonados y/o usuarios mientras que éstos cuenten con el mismo; en tanto que la evaluación de la obligación de continuidad del servicio entendida en el TUO de las Condiciones de Uso, analiza más bien si el servicio dejó de brindarse total o parcialmente debido a la constatación del inadecuado funcionamiento de uno o más

---

<sup>24</sup> En ese sentido, tal y como se señala en la Exposición de Motivos de la Resolución de Consejo Directivo N° 020-2005-CD/OSIPTEL que modifica el citado Reglamento, con tales parámetros de medición para los teléfonos públicos en áreas rurales se busca no desincentivar la instalación de nuevos teléfonos públicos en dichas zonas, dada las dificultades existentes para su prestación, y por el contrario, ampliar la cobertura del servicio en el área rural.

elementos de red. En consecuencia, no resulta aplicable lo establecido en el Reglamento de Calidad, para analizar la continuidad del servicio de las telecomunicaciones.

De otro lado, cabe señalar que, si bien el OSIPTEL para establecer la definición de interrupción del servicio en el Glosario de Términos del TUO de las Condiciones de Uso, consideró al respecto parte de lo indicado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones; en el ejercicio de sus facultades normativas, este Organismo definió la interrupción del servicio como la Incapacidad total o parcial que imposibilite o dificulte la prestación del servicio, caracterizada por un inadecuado funcionamiento de uno o más elementos de red, no habiéndose determinado un tiempo de duración como mínimo, para que un evento sea considerado como interrupción.

Cabe indicar que las consideraciones aquí consignadas han sido expuestas en reiterados pronunciamientos del OSIPTEL<sup>25</sup>, en los que se indica que, sin perjuicio de ello, la cantidad de interrupciones y su duración dentro de un determinado periodo, así como los usuarios afectados son aspectos a ser considerados al momento de la graduación de la sanción, conforme a lo dispuesto en el artículo 230° de la LPAG y lo establecido en el artículo 30° de la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL (LDFF), Ley N° 27336.

#### **Sobre los tickets registrados como “Causa Externa” y la supuesta indebida valoración de las pruebas por parte del OSIPTEL**

La empresa operadora sostiene que la GFS ha realizado un análisis inadecuado de las acreditaciones presentadas por su representada respecto a las interrupciones originadas por causas externas y por ende fuera de su control.

En esa línea, sostiene AMÉRICA MÓVIL que las acreditaciones presentadas por los treinta y dos (32) casos de interrupción catalogados como “Causa Externa”, resultan ser suficientes para eximirse de su responsabilidad y en consecuencia, no sancionarlos.

Respecto a lo señalado por AMÉRICA MÓVIL, es preciso indicar que el artículo 49° del TUO de las Condiciones de Uso regula los supuestos de caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera de control, que de manera excepcional pueden suscitarse y ocasionar una interrupción del servicio y, en cuyo caso no se atribuye a la empresa operadora la responsabilidad por tales hechos, siendo que no obedecen a un incumplimiento de su obligación de continuidad.

Debe indicarse que para considerar la ocurrencia de un determinado evento como fuera de control de la empresa operadora, ésta deberá haber actuado con la mayor diligencia posible en atención a las circunstancias particulares del caso, para lo cual se requiere que el hecho externo que determina la inejecución de la obligación sea, extraordinario, imprevisible e irresistible.

En efecto, es importante acotar que las obligaciones que se derivan de los artículos 44° y 49° del TUO de las Condiciones de Uso, buscan que en su condición de empresa concesionaria para la prestación de servicios públicos de

---

<sup>25</sup> Resolución de Consejo Directivo N° 164-2012-CD/OSIPTEL y Resolución de Consejo Directivo N° 185-2012-CD/OSIPTEL, entre otras.

telecomunicaciones, adopte las medidas necesarias para dar estricto cumplimiento a lo exigido y que, en cualquier caso, el desvío del cumplimiento de los deberes que le corresponde, obedezca a razones que, indubitablemente, se hallen fuera de su posibilidad de control.

Al respecto, como se indicó anteriormente, el presente PAS se inició a AMÉRICA MÓVIL por la ocurrencia de cincuenta (50) interrupciones registradas en el SISREP; de los cuales, quince (15) casos fueron registrados por la empresa operadora como “No Excluyentes”, es decir, asume la responsabilidad por la ocurrencia de tales interrupciones; tres (03) casos fueron registrados como “Mantenimiento Correctivo de Emergencia”; y treinta y dos (32) interrupciones se registraron como “Causa Externa”, de las cuales, en seis (06)<sup>26</sup> casos no presentó ningún tipo de acreditación y en las restantes veintiséis (26)<sup>27</sup> interrupciones, las acreditaciones presentadas fueron declaradas improcedentes por la GFS.

Sobre estas veintiséis (26) interrupciones, se consignó en el SISREP que fueron producto de: “rotura de fibra óptica” y “debido a circunstancias fuera de su control y causadas por la interrupción de sus enlaces de su proveedor Telefónica del Perú S.A.A.”, “corte de la energía eléctrica”, “falla de energía comercial por descarga atmosférica”, “falla de Antena HUB”, “afectación del servicio en plataforma Pre-Pago IN5”, “falla de energía comercial”; las cuales están homologadas en las siguientes “causas: **“Daños/Vandalismo”**<sup>28</sup>, **“Falla en servicio de portador o circuito arrendado”**<sup>29</sup>, **“fenómenos naturales”**<sup>30</sup>, **“falla del proveedor de energía eléctrica”**<sup>31</sup> y **“otra causa externa”**<sup>32</sup>. Asimismo, AMÉRICA MÓVIL a fin de acreditar que tales eventos efectivamente se produjeron remitió a la GFS los siguientes documentos: “Constatación policial”, “Log de alarma”, “Correo electrónico.vandalismo- red transporte”, “informe técnico”, “Denuncia penal”, “Log de alarma”, “Denuncia policial”, “Aviso en Periódico distinto al evento” y los documentos de la CARTA 12.

Documentos presentados por la EO	Detalle de la evaluación
Constatación policial	Este tipo de documentación permite acreditar que la interrupción se debió a un daño/vandalismo debido a que han sido verificados IN SITU por la autoridad policial competente, por lo que dicha documentación permite determinar la causa de la interrupción.
Correo electrónico.vandalismo-red transporte	El correo electrónico cursado por su proveedor de red respaldo a la EO es un medio probatorio que permite determinar que la interrupción se debió a problemas en la red de respaldo de la empresa proveedora contratada por la EO.
Correo electrónico	El correo electrónico cursado entre ambas empresas operadoras es un medio probatorio que permite determinar que la interrupción se debió a problemas en la red de la empresa proveedora del servicio portador.
Denuncia penal	El contenido de la documentación describe una denuncia penal – manifestación de la empresa operadora – contra terceros ocasionando a la EO, por lo que no acredita fehacientemente el motivo que generó la interrupción.
Log de alarma	Este tipo de documentación permite verificar la fecha y hora de inicio, y, la fecha y hora de fin de la interrupción; así como el elemento de red afectado
Informe Técnico	La documentación únicamente relata lo acontecido, más no determina técnicamente lo que genera la interrupción. En consecuencia, no permite acreditar la causa de la interrupción.
Denuncia policial	Este tipo de documentación no permite acreditar que la interrupción se debió al evento reportado debido a que han no ha sido verificados IN SITU por la autoridad

<sup>26</sup> Tickets N° 225206, 225207, 225208, 225903, 225904, 225905.

<sup>27</sup> Tickets N° 224223, 224508, 225205, 225891, 226919, 227116, 227572, 223796, 224249, 225201, 225199, 225200, 225707, 224136, 224145, 224146, 224147, 225211, 225212, 225213, 227450, 227449, 227156, 226025, 227155, 227154

<sup>28</sup> Tickets N° 227450, 223796, 227449, 224249, 227156, 227155, 227154, 225200, 225201, 226025, 225707, 225213, 225212, 225211, 224147, 224146, 224145, 224136, 224223, 225891.

<sup>29</sup> Ticket N° 225199

<sup>30</sup> Tickets 227116, 227572

<sup>31</sup> Tickets 224508, 226919

<sup>32</sup> Tickets 224223, 225891

Documentos presentados por la EO	Detalle de la evaluación
	policial competente, por lo que dicha documentación no permite determinar la causa de la interrupción.
Aviso en periódico distinto al evento	El contenido de la documentación no indica la causa que originó la interrupción, el contenido indica sobre bloqueo de carreteras. Por lo que no se acredita fehacientemente el motivo que generó la interrupción. Toda vez que el evento fue ocasionado por una falla del proveedor de energía eléctrica de CLARO
Trafico-descarga atmosférica - CARTA 12	Este tipo de gráfico nos permite verificar la fecha y hora de inicio, y, fecha y hora de fin de la interrupción; así como el servicio afectado. Al respecto de la información remitida por la EO es posible verificar la interrupción del servicio prestado.
Informe técnico-descarga atmosférica- CARTA 12	La documentación señala que el evento fue debido a una falla de energía comercial por descarga eléctrica atmosférica en el nodo Vizcachani.
Previsión-descarga atmosférica- CARTA 12	La documentación señala que la EO cuenta con un sistema de protección ante una descarga eléctrica como: pararrayos, sistema de protección de tierra tipo enmallado y cuyo valor de medición del sistema de protección a tierra es 5 Ohm
Log de alarma-descarga atmosférica- CARTA 12	Este tipo de documentación permite verificar la fecha y hora de inicio, y, la fecha y hora de fin de la interrupción; así como el elemento de red afectado.

Si bien los documentos presentados por AMÉRICA MÓVIL permiten acreditar que las interrupciones se debieron a “Daños/Vandalismo”, “Falla en servicio portador o circuito arrendado”, “Fenómenos naturales” y “Falla del proveedor de energía eléctrica”, corresponderá evaluar, a efectos de determinar la responsabilidad por la afectación a la prestación del servicio continuo, la diligencia de la empresa operadora antes, durante y después de la ocurrencia de situaciones de caso fortuito, fuerza mayor, u otras circunstancias fuera de su control que hayan originado la afectación a la prestación del servicio de manera ininterrumpida; en consonancia con la comunicación C.106-GFS/2008, del 07 de febrero de 2008, en donde se puso en conocimiento de AMÉRICA MÓVIL los criterios adoptados por la GFS a efectos de evaluar las interrupciones del servicio y la actuación diligente de la empresa operadora<sup>33</sup>.

Sobre lo indicado, es preciso resaltar que se viene siguiendo el criterio establecido por el Consejo Directivo respecto a que *“solo puede aceptarse como causal eximente de responsabilidad el caso fortuito o la fuerza mayor, en la medida que el obligado (...) demuestre haber actuado con la diligencia debida”*<sup>34</sup>. Asimismo, cabe señalar que los eventos alegados como causales de las interrupciones presentadas –*como Falla elemento de red, entre otros*–, no son eventos que no hayan podido ser razonablemente previstos por AMÉRICA MÓVIL, ni son inusuales o extraordinarios<sup>35</sup>.

A partir de lo anteriormente indicado, a continuación se efectuará el análisis respecto a las interrupciones reportadas por AMÉRICA MÓVIL:

- **Tickets N° 225199 (Falla en Servicio de Portador o Circuito Arrendado) y el 225707 (Daño/vandalismo)**

De acuerdo a lo manifestado por AMÉRICA MÓVIL la interrupción registrada a través del **ticket N° 225199** se debió a que pese que la afectación de la red principal –falla en servicio portador- ella sí contaba con un respaldo de servicio y este se mantuvo operativo, lo cual se puede corroborar con lo señalado por la propia empresa Telefónica en el correo de fecha 04 de noviembre de 2012 y la cronología de horas correspondientes a la afectación acontecida en dicha oportunidad, del cual se advierte que la afectación duró desde las 05:25 horas hasta las 18:15 horas, es decir,

<sup>33</sup> Cabe precisar que a partir de la fecha de notificación de la Resolución N° 137-2012-GG/OSIPTEL, 29 de marzo de 2012, la empresa operadora debe considerar los criterios indicados en la carta N° C.106-GFS/2008.

<sup>34</sup> Resolución de Consejo Directivo N° 001-2009-CD/OSIPTEL.

<sup>35</sup> Osterling Parodi define a lo extraordinario de la siguiente manera: “Acontecimiento extraordinario es todo aquél que sale de lo común, que no es usual”. OSTERLING PARODI, Felipe. Inejecución de Obligaciones. En: Para Leer el Código Civil. Tomo I. Novena Edición. Fondo Editorial PUCP. Lima, 1990. P.125.

aproximadamente 9 horas; sin embargo, la interrupción registrada por la empresa operadora únicamente tuvo una duración de 04 horas (entre las 08:00 horas y las 12:00 horas), lo cual acreditaría que si tuvo una red de respaldo que permitió que el servicio se mantenga operativo.

Sobre el particular, AMÉRICA MÓVIL logró acreditar la externalidad de los hechos que generaron la interrupción y, manifestó que contaba con una red de respaldo a través de su carta N° DMR/CE-MF/N°1052/13 recibida con fecha 13 de agosto de 2013, la misma que según lo señalado por la empresa operadora habría permitido que el servicio se mantenga operativo en parte del tiempo en que se vieron afectados los enlaces del arrendador del circuito, acreditándolo con el registro de tráfico que consigna a través de sus descargos.

Por otro lado, respecto del **Ticket N° 225707** AMÉRICA MÓVIL manifiesta que reportó esta interrupción como producto de daño/vandalismo; no obstante contó con tráfico durante el momento de la afectación, a fin de acreditar lo indicado presentó una constancia policial, informe técnico, log de alarma, un gráfico de tráfico de voz (éste último en su escrito de descargos).

De la revisión de la documentación presentada se aprecia que, efectivamente se trató de un evento externo debido a la ocurrencia de daño/vandalismo. Y que la capacidad de red respaldo (E1s) indicado en el SISREP, lograron paliar los efectos derivadas de la interrupción, pues la empresa operadora –a través de sus descargos- acredita que pese a que existieron BTS que no presentaron tráfico, existieron otras que sí lo registraron, lo que permite determinar que se pudieron aminorar las consecuencias derivadas de la interrupción del servicio debido a que contaban con un respaldo.

En ese sentido, con relación a ambos tickets -**225199 y 225707**- debe indicarse que no resulta razonable exigir a dicha empresa operadora la reduplicación de su red existente o que el respaldo cuente con una capacidad similar a la red respaldada, siendo que en los casos en particular, la empresa operadora contó con un registro de tráfico del día de la interrupción, por lo que no corresponde exigir que el referido respaldo tenga un funcionamiento equivalente a la red respaldada y se genere un escenario similar al previo a la ocurrencia de la interrupción del servicio.

Por los motivos antes señalados, corresponde DAR POR CONCLUÍDO el presente PAS en el extremo referido a la infracción por la interrupción registrada mediante los tickets N° **225199 y 225707**, careciendo de objeto pronunciarse por los argumentos formulados por la empresa operadora en este extremo.

- **Sobre los tickets N°: 223796, 224249, 224136, 224145, 224146, 224147, 225211, 225212, 225213, 227450, 227449, 227156, 226025, 227155, 227154, 225201 y 225200 (Daño/vandalismo o Robo/hurto)**

Con relación a los tickets en cuestión AMÉRICA MÓVIL argumenta que la debida diligencia sólo puede estar relacionada a las medidas o mecanismos de protección contra los eventos o riesgos propios de la actividad o el llamado riesgo empresa, que de ningún modo puede considerar como propio riesgo, y por ende sometido al control de la empresa, el provocado por agentes o eventos externos o ajenos a la actividad económica que se desarrolla, pues dichas medidas son económicamente ineficientes, más aún cuando es ella quien se ve perjudicada pues pierde la fidelidad de sus abonados y/o usuarios.

En ese sentido, manifiesta que deberá señalarse y demostrarse que las medidas sancionatorias son las únicas medidas necesarias para paliar la ocurrencia de interrupciones a los servicios de telecomunicaciones. Asimismo, solicita concurso de infracciones en los casos que corresponda.

La GFS analizó: i) las constancias policiales/denuncia penal; ii) las declaraciones a través del SISREP, que tienen carácter de declaración jurada de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 19.1 de la LDFF y; iii) demás documentos anexados (v.g. diagrama de red, informes técnicos, log de alarmas) que AMÉRICA MÓVIL presentó haciendo uso de sus derechos de defensa.

Conforme a lo señalado por la GFS en su Informe de Supervisión, si bien los documentos señalados previamente generan certeza de la ocurrencia del hecho (falla en el cable de fibra óptica) AMÉRICA MÓVIL no habría actuado con la diligencia debida en tanto no habría implementado medidas que permitan evitar y/o aminorar los efectos de la interrupción, de acuerdo al siguiente detalle:

Documentos presentados por la EO	Detalle de la evaluación (Ex - ante)
Acta de supervisión evento 03.10.12	Mediante acta la EO señaló que cuenta con una red de respaldo propia de microondas SDH con una capacidad de 2 STM-1, en el cual priorizan el servicio de voz y el resto de tráfico está configurado para el servicio de datos.
No remitió previsión-vandalismo-red acceso.(ex-ante)	La EO no remite información sobre los mecanismos de previsión ante estos eventos (Ex - ante)
Diagrama de red-vandalismo-red acceso.(ex-ante)	El diagrama señala los elementos que forman parte de la red afectada, asimismo indica el punto y/o tramo donde ocurrió la afectación del servicio
Red de respaldo-vandalismo-red transporte.(ex-ante)	La información señala el medio de transporte utilizado por la EO (F.O), tipo de tecnología (Ethernet), capacidad total instalada (1 GigaEthernet) y la capacidad de red de respaldo en E1s
Diagrama de red-vandalismo-red transporte.(ex-ante)	El diagrama indica, los elementos que forman parte de la red de transporte afectada, asimismo señala el punto y/o tramo donde ocurrió la afectación del servicio
Documentos presentados por la EO	Detalle de la evaluación (Durante)
Informe Técnico-vandalismo-red acceso.durante	La documentación señala la causa que originó la falla, asimismo indica la ubicación del elemento afectado, el tipo de red afectado, la fecha y hora de inicio y fecha y hora fin del evento y los procedimientos realizados para el restablecimiento de los servicios afectados.
No remitió tráfico-vandalismo-red acceso.durante	La EO no remitió el registro de tráfico cursado de cada elemento de red afectado durante el evento de interrupción.
Informe Técnico-vandalismo-red transporte.durante	La documentación señala la causa que originó la falla, asimismo indica la ubicación del elemento afectado, el tipo de red afectado, la fecha y hora de inicio y fecha y hora fin del evento y los procedimientos realizados para el restablecimiento de los servicios afectados.
Tráfico-vandalismo-red transporte.durante	Este tipo de gráfico nos permite verificar la fecha y hora de inicio, y, la fecha y hora de fin de la interrupción; así como el servicio afectado. Al respecto de la información remitida por la EO es posible verificar la interrupción del servicio prestado.
Log de alarma-vandalismo-red transporte.durante	Este tipo de documentación permite verificar la fecha y hora de inicio, y, la fecha y hora de fin de la interrupción; así como el elemento de red afectado. Al respecto de la información remitida por la EO es posible verificar la interrupción del servicio prestado.
Log de alarma-vandalismo-red acceso.durante	Este tipo de documentación permite verificar la fecha y hora de inicio, y, la fecha y hora de fin de la interrupción; así como el elemento de red afectado. Al respecto de la información remitida por la EO es posible verificar la interrupción del servicio prestado.
Circuitos afectados-vandalismo-red transporte.durante	Este tipo de documentación señala la cantidad de circuitos afectados: en E1s, entre el tramo origen y el tramo destino de la red de transporte de la EO
Documentos presentados por la EO	Detalle de la evaluación (Ex – Post)
Informe técnico-vandalismo-red acceso.(ex-post)	La EO señala que como medidas adoptadas realizaron las coordinaciones con sus proveedores de servicio para el restablecimiento del servicio afectado e indican que se realizaron trabajos de mantenimientos preventivos a sus elementos de red de sus sistemas afectados
Informe técnico-vandalismo-red transporte.(ex-post)	La EO señala que como medidas adoptadas realizaron las coordinaciones con sus proveedores de servicio para el restablecimiento del servicio afectado e indican que se realizaron trabajos de mantenimientos preventivos a sus elementos de red de sus sistemas afectados

Como se puede observar, AMÉRICA MÓVIL, no presentó medios probatorios que lograran generar convicción de su diligencia debida antes, durante y después de producidas las interrupciones. Si bien en los tickets N° 223796, 224249, 225201 y 225200 la empresa operadora menciona que tiene respaldo de su red, estos han sido analizados por la GFS y de los mismos no se ha podido acreditar que efectivamente estos produjeron que se evitara y/o mitigara los efectos que ocasionaron la interrupción.

Por otro lado, respecto al cuestionamiento del porqué imponer una medida sancionadora y no otro mecanismo, se debe considerar que el bien jurídico que se está protegiendo es la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, por lo que, con el inicio del presente PAS se busca generar un incentivo para que en lo sucesivo AMÉRICA MÓVIL sea más cautelosa en lo que concierne al cumplimiento de la normatividad que involucra su actividad. Es decir, es mayor el beneficio que se espera produzca la medida adoptada sobre el interés general, respecto al eventual desmedro sufrido por la empresa operadora.

En ese sentido, se desvirtúan los argumentos de la empresa operadora en este extremo del PAS, no es posible eximir a AMÉRICA MÓVIL del deber de continuidad previsto por el artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso.

Finalmente, cabe precisar que la aplicación de la figura del concurso de infracciones, será evaluada en el numeral 2 de la presente Resolución.

- **Tickets N° 224223, 224508, 225891, 226919, 225205, 227116, 227572 (Reportados como “causa externa” no acreditados)**

Al respecto, la empresa operadora argumenta que si bien los documentos que presentó para documentar la diligencia han sido declarados por la GFS como improcedentes al no acreditar que las interrupciones se produjeron por eventos externos y fuera de su control, la GFS tampoco ha probado que las interrupciones hayan sido ocasionadas por su responsabilidad.

En principio, es necesario indicar que en relación a los tickets en cuestión, AMÉRICA MÓVIL reportó la siguiente información a través del SISREP:

Nº Ticket	Servicio afectado	Causa	Duración de la interrupción
Nº 224223	Comunicaciones Personales (PCS)	Otra causa externa	638
Nº 224508	Comunicaciones Personales (PCS)	Falla del proveedor de energía eléctrica	5223
Nº 225891	Comunicaciones Personales (PCS)	Otra causa externa	2531
Nº 226919	Comunicaciones Personales (PCS)	Falla del proveedor de energía eléctrica	6410
Nº 225205	Comunicaciones Personales (PCS)	Daño/Vandalismos	982
Nº 227116	Comunicaciones Personales (PCS)	Fenómenos Naturales	820
Nº 227572	Comunicaciones Personales (PCS)	Fenómenos Naturales	1583

La GFS a través del Informe de Supervisión que sustentó el inicio del presente PAS, muestra la evaluación de todos medios probatorios remitidos por AMÉRICA MÓVIL -

Denuncia penal”, “Log de alarma”, “Informe técnico”, “Denuncia policial”<sup>36</sup>, “Aviso en periódico distinto al evento” y los documentos que remitió a través de la Carta DMR/CE-M/F/N°1052/13.

No obstante de la revisión de dichos medios probatorios no se ha podido determinar las ocurrencias de los hechos que generan la interrupción, siendo así que la empresa operadora no probó que los mismos se generaron por un evento que se encuentra fuera de su control y consecuentemente es inimputable<sup>37</sup>. En ese sentido, tampoco es posible determinar si la empresa operadora actuó con la diligencia para cada caso particular.

En consecuencia, corresponde desestimar los argumentos expuestos por AMÉRICA MÓVIL en este extremo.

### **Sobre los tickets registrados como “No excluyentes”**

- **Tickets N° 226437, 226623, 227573, 224114, 224738, 224739, 225046, 225209, 225210, 225220, 226360, 226361, 226362, 226901 y 226902**

Respecto a los quince (15) interrupciones restantes, es pertinente señalar que las mismas fueron reportadas por la propia AMÉRICA MÓVIL como no excluyentes de su responsabilidad, por lo que se puede concluir válidamente que reconoce su responsabilidad en el marco de lo establecido en el artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso; sin perjuicio de ello, cabe indicar que de la revisión de los actuados se advierte que AMÉRICA MÓVIL no ha presentado medio probatorio que permita desvirtuar dicho escenario ni alegado causal que la exima de responsabilidad.

Cabe señalar que si bien de conformidad con lo dispuesto en el numeral 9<sup>(38)</sup> del artículo 230° de LPAG, la Autoridad administrativa debe presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario, sin embargo, ello no ocurrirá así en los casos en los que su ejercicio no resulte materialmente posible de ejecutar a ésta última, por corresponder a actuaciones materiales que únicamente el administrado se encontraría en capacidad de realizar, como es el caso de la acreditación de la diligencia debida, de los elementos cognoscitivos o volitivos que determinen la falta de voluntariedad del infractor o de los hechos impeditivos o extintivos que lo exoneren de responsabilidad. Contrariamente a lo señalado por AMÉRICA MÓVIL en sus descargos, corresponde a ésta demostrar los hechos eximentes de la responsabilidad imputada<sup>(39)</sup>. En ese

<sup>36</sup> La denuncia es una mera declaración de parte, diferente a una constatación policial, que es un tercero –la policía– que da fe de los hechos afirmados por la empresa operadora.

<sup>37</sup> Ello, conforme a lo establecido en el numeral (i) del artículo 49° del TUO de las Condiciones de Uso.

<sup>38</sup> Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

9. Presunción de licitud.- Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.

<sup>39</sup> Esta posición es unánime en la doctrina, así podemos citar a la autora española Lucía ALARCON SOTOMAYOR quien señala lo siguiente:

*“En nuestra opinión, puede afirmarse con carácter general que la carga de probar las eximentes pesa sobre el imputado, es decir, que la presunción de inocencia no cubre los hechos excluyentes o extintivos. (...) Ahora bien, la mera invocación por el imputado de un hecho excluyente o extintivo no basta para originar la duda sobre su posible concurrencia. Por eso, alegarlo en el procedimiento no es suficiente para cargar a la Administración con la verificación de su inexistencia. En concreto, es necesario acompañar la alegación de la circunstancia eximente o extintiva de un principio de prueba suficiente que fundamente la pretensión aducida.”* (El subrayado es nuestro)

sentido, es la empresa operadora quien tiene la obligación de acreditar las causas eximentes de responsabilidad, como caso fortuito, fuerza mayor u otra circunstancia fuera de su control, que haya intervenido para que se produzca la interrupción del servicio.

Es preciso tener en cuenta que las afirmaciones formuladas por AMÉRICA MÓVIL se efectúan en el marco de un procedimiento administrativo sancionador cuyo objetivo principal está orientado a reprimir ciertas conductas o a disuadir del incumplimiento de la normatividad vigente, con lo cual, corresponde a la empresa operadora la demostración de los hechos eximentes de la responsabilidad imputada.

De este modo, AMÉRICA MÓVIL contó desde la etapa de supervisión con la posibilidad de presentar documentación que sustente la exoneración de su responsabilidad por las interrupciones acaecidas, incluso durante la tramitación del presente PAS, no habiendo presentado documentación que permita demostrar que las interrupciones se produjeron por hechos que escapan de su control, es decir, derivados de *causas excluyentes* de responsabilidad.

De igual manera, debe señalarse que el impacto o daño causado a los usuarios, constituye parte de los elementos a ser evaluados para determinar la multa a imponerse, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 30º de la Ley Nº 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL (LDFF), y en el numeral 3 del artículo 230º de la LPAG, es decir, dichos elementos no se toman en cuenta para efectos de determinar la conducta infractora, sino, únicamente, para graduar la multa.

En virtud de lo señalado en los párrafos precedentes, contrariamente a lo señalado por AMÉRICA MÓVIL es posible colegir que el inicio del presente PAS no es sinónimo de una sanción *per se*, sino que por el contrario, garantizó los Principios de Legalidad y Debido Procedimiento, así como el Derecho de Defensa de la empresa operadora, quien durante las etapas de supervisión y de instrucción ha mantenido el derecho de presentar los medios probatorios que le permitan exonerarse de responsabilidad.

En consecuencia, en el presente caso corresponde aplicar el artículo 44º del TUO de las Condiciones de Uso, y sancionar las interrupciones del servicio de radiodifusión por cable como un incumplimiento de la obligación de continuidad prevista en el mismo, quedando desvirtuado los argumentos planteados por la empresa operadora en este extremo.

## **1.2. Sobre el incumplimiento del artículo 49º de las Condiciones de Uso**

AMÉRICA MÓVIL sostiene que de la lectura del artículo 49º no se desprende en ningún momento que sea válido interpretar para efectos del ejercicio de la potestad sancionadora, dos tipos de infracción o dos supuestos de hecho. En ese sentido, habría un exceso de punición por parte del OSIPTEL al pretender sancionarla por el artículo 44º y 49º del TUO de las Condiciones de Uso al mismo tiempo.

En el presente caso, la GFS verificó que AMÉRICA MÓVIL: a) no remitió dentro del plazo establecido las acreditaciones correspondientes a seis (06) interrupciones reportadas como caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera de su control

---

ALARCON SOTOMAYOR, Lucía, "El procedimiento administrativo sancionador y los derechos fundamentales", Thomson Civitas, Navarra, primera edición, 2007, Pág. 398 y 399.

(correspondientes a los Tickets N° 225905, 225904, 225903, 225208, 225207 y 225206), y b) no comunicó al OSIPTEL ni remitió las acreditaciones correspondientes dentro del plazo establecido respecto de dos (02) interrupciones reportadas bajo la misma causa (correspondientes a los Tickets N° 224508 y 226919).

Es preciso indicar que en el presente PAS se le imputó responsabilidad administrativa a AMÉRICA MÓVIL en tanto no presentó documentación que pruebe que las interrupciones acaecidas se debieron a supuestos de caso fortuito, fuerza mayor u otra circunstancia fuera del control de la empresa operadora, aun cuando sobre ella recae la carga de la prueba para exonerar la responsabilidad, según lo previsto en el artículo 49° del TUO de las Condiciones de Uso.

En ese sentido, siguiendo a lo dispuesto en la Resolución de Consejo Directivo N° 094-2014-CD/OSIPTEL, del 17 de julio de 2014, que en virtud del Principio de Razonabilidad señaló que “si la administración considera y concluye que la empresa no se encuentra en el supuesto de excepción del artículo 49° del TUO de las Condiciones de Uso, no se podría imputársele alguna infracción vinculada al incumplimiento del mismo”; corresponde archivar el PAS en el extremo referido a la infracción por el incumplimiento del referido artículo 49° respecto de los tickets N° 224508, 225206, 225207, 225208, 225903, 225904, 225905 y 226919, en la medida que por tales tickets, en el presente caso se le imputo el incumplimiento del artículo 44° de la misma norma, al haberse descartado el hecho que AMÉRICA MÓVIL se encuentre dentro de supuestos de exclusión previstos en el artículo 49° materia de análisis.

### **1.3. Sobre el incumplimiento del artículo 48° del TUO de las Condiciones de Uso**

AMÉRICA MÓVIL manifiesta que la infracción a la que hace referencia la GFS se materializa cuando el administrado no presenta dentro del plazo establecido en el artículo 48° del TUO de las Condiciones de Uso, las acreditaciones correspondientes a los mantenimientos correctivos de emergencia. En ese sentido, alega que de los actuados contenidos en el presente procedimiento, se podría evidenciar que sí cumplió con presentar dentro del plazo legal las acreditaciones de dichas interrupciones, las mismas que fueron declaradas improcedentes por la GFS.

Asimismo, afirma la empresa operadora que el ticket N° 223825 fue reportado como causa externa, sin embargo, la GFS decidió tratar dicha interrupción como mantenimiento correctivo de emergencia sin la debida justificación.

Al respecto, cabe precisar que ante la ocurrencia de un mantenimiento correctivo de emergencia que interrumpa los servicios de telecomunicaciones se deberá, entre otras obligaciones: i) comunicar dicha situación a sus abonados con la mayor anticipación y diligencia posible, ii) comunicar al OSIPTEL dentro del día hábil siguiente de iniciado el mantenimiento, y iii) Acreditar el hecho al OSIPTEL dentro de los dos (2) días hábiles siguientes de efectuada la comunicación del párrafo anterior.

En ese sentido, se verifica que las obligaciones de cumplimiento por parte de las empresas operadoras, no solo se encuentran constituidas por entrega efectiva de información, sino que, la misma debe ser realizada dentro de los parámetros y/o requisitos establecidos por el TUO de las Condiciones de Uso. Corresponde precisar que la información que se solicita forma parte de los insumos que se consideraran al

momento de supervisar las interrupciones de los servicios de telecomunicaciones, razón por la cual tienen directa incidencia en la facultad supervisora de los servicios públicos, dado que si el OSIPTEL no cuenta con información certera y oportuna, se dificulta el ejercicio pleno de sus facultades.

Ahora bien, de acuerdo a lo señalado en el Informe de Supervisión, AMÉRICA MÓVIL habría incumplido con la obligación prevista en el artículo 48° del TUO de las Condiciones de Uso debido a que no remitió sus acreditaciones dentro del plazo establecido. En efecto, de la revisión efectuada a la documentación advertida en el expediente N° 00158-2013-GG-GFS, se observa que la comunicación de las interrupciones realizó el 08 de octubre de 2012, por lo que el plazo para presentar las acreditaciones vencía el 10 de octubre de 2012. Sin embargo, recién mediante carta N° DMR/CE-M/F/N°967/13, recibida el 12 de agosto de 2013, AMÉRICA MÓVIL remitió un correo electrónico de coordinación de trabajos de mantenimiento en calidad de acreditación de los hechos reportados.

Teniendo en cuenta lo anterior, en tanto AMÉRICA MÓVIL no presentó documentación que permita determinar que las interrupciones acaecidas se debieron a mantenimientos correctivos de emergencia -aun cuando sobre ella recae la carga de la prueba para exonerar la responsabilidad- según lo previsto en el artículo 48° del TUO de las Condiciones de Uso; no podría imputársele alguna infracción vinculada al incumplimiento del mismo.

En ese sentido, toda vez que los tickets N° 223825, 223815 y 223814, no se encuentran en el supuesto de exclusión antes citado, corresponde DAR POR CONCLUÍDO el presente procedimiento administrativo sancionador en el extremo referido a la infracción por el incumplimiento del artículo 48° del TUO de las Condiciones de Uso, careciendo de sentido emitir pronunciamiento por los demás descargos planteados por la empresa operadora.

#### **1.4. Sobre el cuestionamiento de la evaluación trimestral del artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso**

AMÉRICA MÓVIL señala en sus descargos, que la opción adoptada por la GFS para analizar los reportes de interrupciones, basada en periodos trimestrales, no es acorde con su actuar habitual, en relación al análisis de la información de este tipo, ni respetuosa de los derechos de los administrados, criterio que además no cuenta con sustento normativo alguno.

Asimismo, agrega que, en atención a lo dispuesto en el numeral 10 del artículo 55° de la LPAG, los administrados tienen derecho a no ser afectados innecesariamente con las actuaciones de las entidades públicas, por tal motivo la LPAG ordena que dicho actuar sea realizado de la forma menos gravosa posible. En tal sentido, a decir de la empresa operadora, la decisión adoptada por la GFS de analizar los reportes de interrupciones sobre la base de un periodo trimestral resulta ser una opción más gravosa que las adoptadas anteriormente por el referido órgano; por lo cual, solicita se tome en cuenta lo antes expuesto al momento de programar las próximas evaluaciones.

Sobre el particular, como ha sido expresamente indicado en pronunciamientos anteriores del OSIPTEL<sup>40</sup>, dentro de la facultad discrecional de la administración se encuentra la facultad de determinar de qué modo efectuará su función supervisora, a fin de cumplir los fines a los que ella se encuentra orientado. En ese sentido, considerando que las infracciones que forman parte del presente PAS están calificadas como infracciones leves, el órgano supervisor ha estimado razonable establecer como periodo de supervisión un trimestre, actuando dentro de los límites de las facultades de supervisión atribuidas. En tal sentido, quedan desvirtuados los descargos en este extremo.

### **1.5. Sobre el incumplimiento del artículo 7º del RFIS**

El Informe de supervisión determina que AMÉRICA MÓVIL no habría remitido la información de los abonados y/o clientes afectados respecto de veintiséis (26) casos de interrupción, solicitada a través de las cartas N° C.1581-GFS/2013 y C.490-GFS/2014.

Sobre ello, la empresa operadora señala que la obligación legal que recae sobre ella es la remisión de la lista de abonados afectados por interrupciones que sean catalogadas como *causa no eximente de responsabilidad*, pues aquellos tickets catalogados causa externa y mantenimiento son registrados bajo las formalidades establecidas en el artículo 49º del TUO de las Condiciones de Uso, el cual dispone que no procede la realización de devoluciones cuando la interrupción se debe a una situación de caso fortuito o fuerza mayor u otras circunstancias fuera de su control, más aún cuando ello supone un alto costo en recursos.

Con relación a lo indicado por AMÉRICA MÓVIL, corresponde señalar que de acuerdo a lo dispuesto por el numeral 4.1 del artículo 4º de la LDFF el OSIPTEL tiene la facultad para solicitar a las entidades supervisadas todo tipo de información relacionada con el objeto de la supervisión, lo cual encuentra correlación con lo dispuesto por el artículo 14º y el primer párrafo del artículo 6º del Reglamento de Supervisión<sup>41</sup>, considerando que justamente las acciones de supervisión tienen por objeto comprobar o acceder a la información necesaria para formar convicción sobre la comisión de una infracción o descartar tal situación.

En principio, es importante señalar que, tal como lo dispone el numeral 7) del artículo 130º del Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 020-2007-MTC, es obligación de los concesionarios proporcionar al OSIPTEL la información que éste solicite, brindándole las facilidades para la realización de sus funciones de inspección y verificación.

<sup>40</sup> Resolución de Consejo Directivo N° 152-2012-CD/OSIPTEL.

<sup>41</sup> Reglamento General de Acciones de Supervisión del cumplimiento de la normativa aplicable a los servicios públicos de telecomunicaciones Aprobado mediante Resolución N° 034-97-CD/OSIPTEL:

**Artículo 14º.-** En cualquier modalidad de acción de supervisión, los funcionarios responsables de efectuarlas o las instancias competentes del OSIPTEL están plenamente facultadas para:

Exigir a las personas naturales o jurídicas supervisadas la exhibición o presentación de todo tipo de documentos, expedientes, archivos y otros datos, incluyendo libros contables, facturas, recibos, comprobantes de pago y los registros magnéticos y, de ser el caso, los programas que fueran necesario para su lectura (...)(Sin subrayado en el original)

Cabe indicarse que el objetivo del requerimiento de las cartas en cuestión contrariamente a lo señalado por AMÉRICA MÓVIL era determinar la dimensión del impacto de las interrupciones ocurridas en el cuarto trimestre del año 2012.

No se puede eludir la existencia fáctica de las interrupciones; toda vez que las mismas fueron registradas por la propia empresa operadora en el SISREP. Por tanto, la GFS, ante estos hechos y teniendo conocimiento que necesariamente hubieron abonados y/o usuarios afectados por las interrupciones (aún en este estadio no se discute si éstas son atribuibles a AMÉRICA MÓVIL o no), realiza correcta y válidamente la solicitud de información, la misma que por cierto, se encuentra en poder de la empresa operadora.

En esa línea, la solicitud de información no tiene como correlato la atribución de responsabilidad por la ocurrencia de las interrupciones, sino simplemente evaluar la magnitud del impacto que éstas tuvieron en los abonados<sup>42</sup>. Es por ello que la GFS, al referirse a los abonados, es cuidadosa al utilizar el término potencial “que habrían sido” afectados, que expresa una posibilidad o probabilidad.

Por tanto, considerando la tipificación expresa de la conducta en el RFIS del OSIPTEL, y el tiempo transcurrido sin remitir la información requerida, resultó razonable y proporcional a fin de tutelar los fines públicos (cumplimiento de los requerimientos efectuados por el OSIPTEL), el inicio del presente procedimiento administrativo sancionador.

En consecuencia, en virtud de lo manifestado en los párrafos precedentes, lo alegado por AMÉRICA MÓVIL en este extremo queda desvirtuado.

## **2. Concurso de Infracciones**

Sobre el particular, la LPAG en su artículo 230º numeral 6 ha previsto la figura del concurso de infracciones, para los casos en los que una misma conducta configure dos o más infracciones.

**6. Concurso de infracciones.-** Cuando una misma conducta califique como más de una infracción se aplicará la sanción prevista para la infracción de mayor gravedad sin perjuicio que puedan exigirse las demás responsabilidades que establezcan las leyes.

En aplicación del Principio Administrativo de Predictibilidad, se considera pertinente evaluar la existencia de una unidad de hecho que haya producido una pluralidad de infracciones a efectos de aplicar el concurso de infracciones recogido en el artículo 230º numeral 6 de la LPAG.

En ese sentido, del análisis de las cuarenta y ocho (48)<sup>43</sup> interrupciones en el presente procedimiento sancionador en las que se determina que la empresa operadora es responsable de las infracciones, se tiene que veintiséis (26) tickets son pasibles de ser concursados, independientemente del tipo de servicio de telecomunicaciones que brinden, toda vez que un único evento -ocurrido el mismo día, iniciado y finalizado a la

---

<sup>42</sup> De conformidad al criterio establecido por en la Resolución del Consejo Directivo N° 131-2014-CD/OSIPTEL, de fecha 23 de octubre de 2014, seguido en el trámite del expediente N° 0081-2013-GG-GFS/PAS.

<sup>43</sup> Ticket N° 223814, 223815, 223825, 226437, 226623, 227573, 224114, 224738, 224739, 225046, 225209, 225210, 225220, 226360, 226361, 226362, 226901, 226902, 225206, 225207, 225208, 225903, 225904, 225905, 224223, 224508, 225205, 225891, 226919, 227116, 227572, 223796, 224249, 225201, 225200, 224136, 224145, 224146, 224147, 225211, 225212, 225213, 227450, 227449, 227156, 226025, 227155, 227154

misma hora, con un mismo periodo de duración, bajo la misma causa, y con la afectación del mismo elemento de red– genera una múltiple afectación al deber de continuidad<sup>44</sup>, ninguna de las cuales capta por sí sola su desvalor (pluralidad de infracciones), por lo que corresponde concursar dichas infracciones.

Ahora bien, considerando que un mismo evento afectó los servicios de telefonía fija local, servicio portador local, conmutación de datos por paquetes y comunicaciones personales (PCS), se tomará en cuenta para el concurso de infracciones el primero de los servicios indicados, teniendo en cuenta que el servicio de telefonía fija, es considerado un servicio básico<sup>45</sup>, el cual es requerido por sus usuarios cuando efectivamente hay una necesidad inmediata de tener acceso a una conversación telefónica en tiempo real en ambos sentidos de transmisión, a diferencia del servicio Portador Local o el servicio de conmutación de datos por paquetes (acceso a Internet), donde ello no ocurre en todos los escenarios de su prestación (vg. envío de correo electrónico, navegación en páginas web, etc.); corresponde no tomar en cuenta, a efectos de la graduación de la sanción, las interrupciones registradas mediante tickets N° 223814, 224145, 224146, 225209, 225206, 225207, 225211, 225212, 225903, 225904, 226360, 226361, 226901, 227155, 227154 y 227449, dejando subsistente las interrupciones identificadas mediante tickets N° 223815, 224147, 225210, 225208, 225213, 225905, 226362, 226902, 227156 y 227450, en virtud del concurso de infracciones conforme se detalla a continuación.

TICKET	FH INICIO	FH_FIN	DURACION INTERRUPT	CONCURSO	ZONA AFECTADA	Servicio analizado
223814	09/10/2012 01:00	09/10/2012 06:00	120	NO SE CONSIDERA	DEP CALLAO PROV CALLAO DIS CALLAO/DEP LIMA PROV LIMA DIS SAN MARTIN DE PORRES/	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)
223815	09/10/2012 01:00	09/10/2012 06:00	120	<b>CONCURSA</b>	DEP CALLAO PROV CALLAO DIS CALLAO/DEP LIMA PROV LIMA DIS SAN MARTIN DE PORRES/	Telefonía Fija Local
224145	13/10/2012 17:34	13/10/2012 20:30	176	NO SE CONSIDERA	DEP LIMA PROV CANETE DIS ASIA/	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)
224146	13/10/2012 17:34	13/10/2012 20:30	176	NO SE CONSIDERA	DEP LIMA PROV CANETE DIS ASIA/	Servicio Público Portador Local
224147	13/10/2012 17:34	13/10/2012 20:30	176	<b>CONCURSA</b>	DEP LIMA PROV CANETE DIS ASIA/	Telefonía Fija Local
225209	06/11/2012 05:00	06/11/2012 09:40	280	NO SE CONSIDERA	DEP LIMA PROV LIMA DIS ATE/	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)
225210	06/11/2012 05:00	06/11/2012 09:40	280	<b>CONCURSA</b>	DEP LIMA PROV LIMA DIS ATE/	Telefonía Fija Local
225206	06/11/2012 10:04	06/11/2012 13:36	212	NO SE CONSIDERA	DEP CALLAO PROV CALLAO DIS VENTANILLA/	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)
225207	06/11/2012 10:04	06/11/2012 13:36	212	NO SE CONSIDERA	DEP CALLAO PROV CALLAO DIS VENTANILLA/	Radio Difusión por Cable
225208	06/11/2012 10:04	06/11/2012 13:36	212	<b>CONCURSA</b>	DEP CALLAO PROV CALLAO DIS VENTANILLA/	Telefonía Fija Local
225211	06/11/2012 13:02	06/11/2012 18:05	303	NO SE CONSIDERA	DEP CALLAO PROV CALLAO DIS CALLAO/	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)
225212	06/11/2012 13:02	06/11/2012 18:05	303	NO SE CONSIDERA	DEP CALLAO PROV CALLAO DIS CALLAO/	Servicio Público Portador Local
225213	06/11/2012 13:02	06/11/2012 18:05	303	<b>CONCURSA</b>	DEP CALLAO PROV CALLAO DIS CALLAO/	Telefonía Fija Local
225903	16/11/2012 05:30	0	480	NO SE CONSIDERA	DEP CALLAO PROV CALLAO DIS VENTANILLA/	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)
225904	16/11/2012 05:30	16/11/2012 13:30	480	NO SE CONSIDERA	DEP CALLAO PROV CALLAO DIS VENTANILLA/	Radio Difusión por Cable
225905	16/11/2012 05:30	16/11/2012 13:30	480	<b>CONCURSA</b>	DEP CALLAO PROV CALLAO DIS VENTANILLA/	Telefonía Fija Local
226360	28/11/2012 12:46	28/11/2012 13:30	44	NO SE CONSIDERA	DEP LIMA/	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)

<sup>44</sup> En la medida que se trata de interrupciones de servicios públicos de telecomunicaciones diferentes.

<sup>45</sup> TUO del Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones

Artículo 53.- Clasificación de teleservicios públicos

Se consideran teleservicios públicos a los siguientes:

1. Servicio telefónico.- Es el que permite a los usuarios la conversación telefónica en tiempo real, en ambos sentidos de transmisión, a través de la red de telecomunicaciones. (...)

Artículo 55.- Definición del servicio telefónico fijo

El servicio telefónico fijo llamado también servicio telefónico básico, es aquel que se presta a través de una red fija, no expuesta a movimiento o alteración, utilizando medios alámbricos, ópticos y/o radioeléctricos.

(Sin subrayado en el original)

TICKET	FH INICIO	FH_FIN	DURACION INTERRUPT	CONCURSO	ZONA AFECTADA	Servicio analizado
226361	28/11/2012 12:46	28/11/2012 13:30	44	NO SE CONSIDERA	DEP LIMA/	Servicio Público Portador Local
226362	28/11/2012 12:46	28/11/2012 13:30	44	<b>CONCURSA</b>	DEP LIMA/	Telefonía Fija Local
226901	10/12/2012 10:49	10/12/2012 18:45	476	NO SE CONSIDERA	DEP LORETO PROV MAYNAS DIS IQUITOS/	Comutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)
226902	10/12/2012 10:49	10/12/2012 18:45	476	<b>CONCURSA</b>	DEP LORETO PROV MAYNAS DIS IQUITOS/	Servicio Público Portador Local
227155	17/12/2012 13:53	17/12/2012 19:10	317	NO SE CONSIDERA	DEP CALLAO PROV CALLAO DIS CALLAO/	Servicio Público Portador Local
227154	17/12/2012 13:53	17/12/2012 19:10	317	NO SE CONSIDERA	DEP CALLAO PROV CALLAO DIS CALLAO/	Comutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)
227156	17/12/2012 13:53	17/12/2012 19:10	317	<b>CONCURSA</b>	DEP CALLAO PROV CALLAO DIS CALLAO/	Telefonía Fija Local
227449	26/12/2012 17:07	26/12/2012 22:55	348	NO SE CONSIDERA	DEP LIMA PROV LIMA DIS LOS OLIVOS/	Servicio Público Portador Local
227450	26/12/2012 17:07	26/12/2012 22:55	348	<b>CONCURSA</b>	DEP LIMA PROV LIMA DIS LOS OLIVOS/	Telefonía Fija Local

Cabe precisar que, de ser el caso, la determinación de responsabilidad por la infracción de los tickets concursados será considerada para efectos de la aplicación de la reincidencia y demás responsabilidades que las leyes establezcan.

Sin perjuicio de lo mencionado, respecto al concurso solicitado por la empresa operadora de los tickets N° 225200 y 225201, alegando que los cortes de fibra óptica de ambas ocurrencias están relacionadas, es preciso indicar que de acuerdo a lo señalado en el numeral 6 del artículo 230° de la LPAG, ésta figura es aplicable cuando una misma conducta califica como más de una infracción; en ese sentido, para el caso de interrupciones de los servicios de telecomunicaciones, se presenta la figura del concurso de infracciones cuando un único evento (ocurrido el mismo día, iniciado y finalizado a la misma hora, con un mismo periodo de duración, bajo la misma causa) genera la interrupciones de varios servicios.

En el presente caso, de acuerdo a la información consignada en el SISREP y demás documentos remitidos por la empresa operadora durante la etapa de supervisión, se verifica que las interrupciones registradas bajo los ticket 225200 y 225201 fueron eventos generados por distinta causa, iniciados y finalizados en horarios distintos, con diferente periodo de duración y afectaron el mismo servicio. Así tenemos que:

TICKET	FH REPORTE	FH INICIO	FH_FIN	DURACION INTERRUPT	ZONA AFECTADA	Servicio analizado
225201	07/11/2012 15:48	01/11/2012 08:47	01/11/2012 09:15	28	DEP ANCASH/DEP CAJAMARCA/DEP LAMBAYEQUE/DEP SAN MARTIN/	Comunicaciones Personales (PCS)
225200	07/11/2012 15:43	01/11/2012 07:57	01/11/2012 11:20	203	DEP PIURA PROV PIURA DIS PIURA/	Comunicaciones Personales (PCS)

En ese sentido, siendo que las interrupciones reportadas a través de los tickets 225200 y 225201 fueron originadas por distinta causa, que afectaron a distintos tramos de su red, y que interrumpieron el servicio de comunicaciones Personales (PSC) en distinta zonas geográficas, no correspondería aplicar la figura del concurso de infracciones.

En consecuencia, corresponde desestimar los argumentos expuestos por AMÉRICA MÓVIL en este extremo.

### 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 LDFF, así como el Principio de Razonabilidad, según el cual las decisiones de la autoridad administrativa, cuando impone 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<sup>(46)</sup>.

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 cuanto a la infracción tipificada en el artículo 7° del RFIS:

El artículo 7° del RFIS establece como infracción grave la presentación de información incompleta al OSIPTEL. En el presente caso, AMÉRICA MÓVIL no presentó el total de la información requerida a través de las comunicaciones N° C.1581-GFS/2013 y C.490-GFS/2014.

En consecuencia, de conformidad con la escala de multas establecida en la LDFF, corresponde la aplicación de una multa de entre cincuenta y uno (51) y ciento cincuenta (150) unidades impositivas tributarias (UIT).

En cuanto al incumplimiento de lo previsto en el artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso:

De acuerdo a lo dispuesto en nuestro Ordenamiento Jurídico el artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso establece la obligación a las empresas operadoras de prestar los servicios públicos de telecomunicaciones de manera continua e ininterrumpida<sup>47</sup>; verificándose que en el presente caso, AMÉRICA

---

<sup>46</sup> Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo. (...)

**1.4 Principio de razonabilidad.-** Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse 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.

<sup>47</sup> Al respecto, el Tribunal Constitucional, en la sentencia recaída el expediente N° 00034-200-AI, señaló lo siguiente: (...)

40. Ahora bien, para el Tribunal Constitucional, lo sustancial al evaluar la intervención del Estado en materia económica no es solo identificar las causales habilitantes, sino también evaluar los grados de intensidad de esta intervención. De esta manera, es importante tomar en cuenta que existen una serie de elementos que en conjunto permiten caracterizar, en grandes rasgos, a un servicio público y en atención a los cuales, resulta razonable su protección como bien constitucional de primer orden y actividades económicas de especial promoción para el desarrollo del país. Estos son:

MÓVIL incurrió en tal infracción, al no haber prestado los servicios de comunicaciones personales, telefonía fija, portador local, conmutación de datos por paquetes y de radio difusión por cable de manera continua e ininterrumpida.

En consecuencia, de conformidad con las sanciones administrativas establecidas en la LDFF, corresponde la aplicación de una multa de entre media (0.5) y cincuenta (50) UIT por cada infracción o una amonestación escrita.

(ii) Magnitud del daño causado, perjuicio económico:

En cuanto a la infracción tipificada en el artículo 7° del RFIS:

En el presente caso no existen elementos objetivos que permitan cuantificar el daño causado, ni el perjuicio económico; sin embargo, tal y como se ha indicado, se debe considerar que el incumplimiento en entregar la información solicitada genera un daño en la medida que no permite apreciar de manera certera los perjuicios que ocasionaron los eventos de interrupción, perjudicando la labor del OSIPTEL al momento de supervisar el cumplimiento de las devoluciones a los usuarios afectados y la determinación del daño ocasionado en el marco del presente PAS.

En cuanto al incumplimiento de lo previsto en el artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso:

En el presente caso no es posible determinar la magnitud del daño causado, ni el perjuicio económico; sin embargo, es evidente que existe un perjuicio en cuanto al incumplimiento del artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso, considerando la cantidad y duración de las interrupciones reportadas, así como las localidades afectadas.

En efecto, se produjeron nueve (09)<sup>48</sup> interrupciones masivas que afectaron el servicio de telefonía fija local, en el cuarto trimestre del año 2012, durante un total de veintidós mil ochenta (2280) minutos, afectando diversos distritos de Lima y Callao. Al respecto, se debe considerar que las interrupciones tuvieron una duración de entre cuarenta y cuatro (44) y cuatrocientos ochenta (480) minutos.

Asimismo, se produjeron cinco (5)<sup>49</sup> interrupciones masivas que afectaron el servicio de portador local, en el cuarto trimestre del año 2012, durante un total de mil trescientos cincuenta y seis (1356) minutos, afectando diversos distritos de Loreto, Lima y Callao. Al respecto, se debe considerar que las interrupciones tuvieron una duración de entre ciento treinta (130) y cuatrocientos setenta y seis (476) minutos.

---

a) Su naturaleza esencial para la comunidad.

b) La necesaria continuidad de su prestación en el tiempo.

c) Su naturaleza regular, es decir, mantener un estándar mínimo de calidad.

d) La necesidad de que su acceso se de en condiciones de igualdad

(...) (Sin subrayado en el original)

<sup>48</sup> Tickets N° 223815, 225210, 226362, 225208, 225905, 224147, 225213, 227450, 227156

<sup>49</sup> Tickets N° 224114, 224136, 224739, 226025, 226902.

De la misma manera, se produjeron dos (02)<sup>50</sup> interrupciones masivas que afectaron el servicio de radio difusión por cable, en el cuarto trimestre del año 2012, durante un total de trescientos catorce (314) minutos, afectando diversos distritos de Ancash y Lima. Al respecto, se debe considerar que las interrupciones tuvieron una duración de entre ciento catorce (114) y doscientos (200) minutos.

Por otro lado, se produjo una (01)<sup>51</sup> interrupción masiva que afectó el servicio de conmutación de datos por paquetes, en el cuarto trimestre del año 2012, durante un total de cuatrocientos cincuenta (450) minutos, afectando el distrito de Lima.

Finalmente, se produjeron catorce (14)<sup>52</sup> interrupciones masivas que afectaron el servicio de comunicaciones personales (PCS), en el cuarto trimestre del año 2012, durante un total de diecinueve mil seiscientos sesenta y cuatro (19664) minutos, afectando diversos distritos de Amazonas, Ancash, Apurímac, Ayacucho, Cajamarca, Lambayeque, Madre de Dios, Piura, Puno, Arequipa, Cuzco, Callao, Huancavelica, Ica, Junín, La Libertad, Lima, Moquegua, Pasco y Loreto. Al respecto, se debe considerar que las interrupciones tuvieron una duración de entre veintiocho (28) y seis mil cuatrocientos diez (6410) minutos.

Cabe señalar que, aun cuando la empresa operadora, realice las devoluciones correspondientes, debe tenerse en cuenta que la interrupción del servicio acarrea un perjuicio económico para los usuarios afectados, considerando –en la línea de lo señalado– que la continuidad es una característica esencial en la prestación de un servicio público, no obstante que los usuarios contratan y efectúan el correspondiente pago, para obtener un servicio que esté a disposición las veinticuatro (24) horas diarias.

Sin perjuicio de lo anteriormente indicado, en cumplimiento de lo previsto por los artículos 45° y 47° del TUO de las Condiciones de Uso, en los casos que corresponda, AMÉRICA MÓVIL deberá efectuar las devoluciones correspondientes a los usuarios afectados por las interrupciones en las que se ha detectado su responsabilidad.

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

En cuanto a la infracción tipificada en el artículo 7° del RFIS:

En el presente caso no se ha configurado la figura de reincidencia, repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción.

En cuanto al incumplimiento de lo previsto en el artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso:

En el presente caso no se ha configurado la figura de reincidencia, repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción.

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

---

<sup>50</sup> Tickets N° 223825, 225046.

<sup>51</sup> Ticket N° 225220.

<sup>52</sup> Ticket N° 226437, 226623, 227573, 224223, 224508, 225205, 225891, 226919, 227116, 227572, 223796, 224249, 225201, 225200

En cuanto a la infracción tipificada en el artículo 7° del RFIS:

Cabe indicar que a la fecha, AMÉRICA MÓVIL no ha cumplido con remitir la información solicitada sobre los abonados y/o clientes afectados en veintiséis (26) eventos, solicitada por este Organismo a través de las comunicaciones C. 1581-GFS/2013 notificada el 14 de octubre de 2013 y C.490-GFS/2014 notificada el 07 de marzo de 2014.

En cuanto al incumplimiento de lo previsto en el artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso:

En el presente caso se advierte que la empresa AMÉRICA MÓVIL no tuvo una conducta diligente que, de haber existido, habría evitado de alguna manera el resultado producido; es decir, las treinta y un (31)<sup>53</sup> interrupciones, cuyos tickets se han identificado previamente; que en total implican veintiocho mil quinientos veintiséis (28526) minutos de interrupciones de los servicios de comunicaciones personales, telefonía fija, portador local, conmutación de datos por paquetes y de radio difusión por cable.

De acuerdo a las circunstancias del caso en particular, la magnitud de la afectación ocasionada a los usuarios de los servicios afectados, así como lo dispuesto por el artículo 5° del RFIS, correspondería imponer a AMÉRICA MÓVIL una sanción por las interrupciones producidas en los servicios de comunicaciones personales, telefonía fija, portador local, conmutación de datos por paquetes y de radio difusión por cable, respectivamente, durante el cuarto trimestre de 2012; sin embargo, debe tomarse en cuenta los límites mínimos y máximos de la escala de multa prevista para las infracciones leves, de conformidad con el artículo 25° de la LDFF.

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

Sobre el particular, no existen elementos objetivos que permitan cuantificar el beneficio obtenido por AMÉRICA MÓVIL como consecuencia de la comisión de la infracción prevista por el artículo 7° del RFIS, así como, en cuanto al incumplimiento de la obligación prevista por el artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso.

(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.

(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, los incumplimientos que dieron lugar al inicio del presente PAS se advirtieron en el año 2012, 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 2011.

<sup>53</sup> Ticket N° 223796, 223815, 223825, 224223, 224114, 224136, 224249, 224147, 224508, 224739, 225200, 225046, 225201, 225205, 225210, 225208, 225220, 225213, 225891, 225905, 226025, 226437, 226362, 226623, 226919, 226902, 227116, 227156, 227572, 227450, 227573

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 un (51) UIT por la infracción tipificada en el artículo 7° del RFIS. Asimismo, corresponde sancionar a AMÉRICA MÓVIL S.A.C. por la infracción tipificada como leve por el artículo 2° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, con una multa de cinco (05) UIT por las interrupciones producidas en los servicios de comunicaciones personales, y con cuatro (04) amonestaciones para cada una de las interrupciones producidas en los servicios de telefonía fija, portador local, conmutación de datos por paquetes y de radio difusión por cable.

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 UNO (51) UIT, por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 7° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

**Artículo 2º.- MULTAR** a la empresa AMÉRICA MÓVIL S.A.C. con CINCO (05) UIT, por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 44° de la misma norma, al no haber cumplido con prestar el servicio de manera continua e ininterrumpida respecto de las interrupciones del servicio de comunicaciones personales (PCS) registradas a través de los tickets N° 226437, 226623, 227573, 224223, 224508, 225205, 225891, 226919, 227116, 227572, 223796, 224249, 225201, 225200; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

**Artículo 3º.- AMONESTAR** a la empresa AMÉRICA MÓVIL S.A.C. por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 44° de la misma norma, al no haber cumplido con prestar el servicio de manera continua e ininterrumpida respecto de las interrupciones del servicio telefonía fija local registradas a través de los tickets N° 223815, 225210, 226362, 225208, 225905, 224147, 225213, 227450, 227156; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

**Artículo 4º.- AMONESTAR** a la empresa AMÉRICA MÓVIL S.A.C. por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 44° de la misma norma, al no haber cumplido con prestar el servicio de manera continua e ininterrumpida respecto de las interrupciones del servicio público portador local registradas a través de los tickets N° 224114, 224739, 226902, 224136, 226025; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

**Artículo 5º.- AMONESTAR** a la empresa AMÉRICA MÓVIL S.A.C. por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 2º del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 44º de la misma norma, al no haber cumplido con prestar el servicio de manera continua e ininterrumpida respecto de la interrupción del servicio de conmutación de datos por paquetes (acceso a internet) registrada a través del ticket N° 225220; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

**Artículo 6º.- AMONESTAR** a la empresa AMÉRICA MÓVIL S.A.C. por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 2º del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 44º de la misma norma, al no haber cumplido con prestar el servicio de manera continua e ininterrumpida respecto de las interrupciones del servicio de radio difusión por cable registrada a través de los tickets N° 223825, 225046; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

**Artículo 7º.- DAR POR CONCLUIDO** el procedimiento administrativo sancionador iniciado a la empresa AMÉRICA MÓVIL S.A.C. por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 2º del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, al no haber cumplido con prestar el servicio de manera continua e ininterrumpida respecto de la interrupción del servicio de conmutación de datos por paquetes (acceso a internet) registrada a través de los tickets N° 225199 y 225707; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

**Artículo 8º.- DAR POR CONCLUIDO** el procedimiento administrativo sancionador iniciado a la empresa AMÉRICA MÓVIL S.A.C. por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 2º del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 48º de la misma norma respecto de los tickets N° 223825, 223815 y 223814; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

**Artículo 9º.- DAR POR CONCLUIDO** el procedimiento administrativo sancionador iniciado a la empresa AMÉRICA MÓVIL S.A.C. por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 2º del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 49º de la misma norma respecto de los tickets N° 224508, 225206, 225207, 225208, 225903, 225904, 225905 y 226919; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

**Artículo 10º.- DISPONER** que, respecto a las interrupciones en las que se haya determinado responsabilidad a través de la presente resolución<sup>54</sup>, la empresa AMÉRICA MÓVIL S.A.C. deberá proceder a efectuar las devoluciones y/o descuentos que correspondan, conforme a lo dispuesto en el TUO de las Condiciones de Uso, dejándose a salvo la determinación que sobre estos conceptos pudiera haber sido efectuada por la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL en el marco de la supervisión.

---

<sup>54</sup> Ticket N° 223814, 223815, 223825, 226437, 226623, 227573, 224114, 224738, 224739, 225046, 225209, 225210, 225220, 226360, 226361, 226362, 226901, 226902, 225206, 225207, 225208, 225903, 225904, 225905, 224223, 224508, 225205, 225891, 226919, 227116, 227572, 223796, 224249, 225201, 225200, 224136, 224145, 224146, 224147, 225211, 225212, 225213, 227450, 227449, 227156, 226025, 227155, 227154.

**Artículo 11°.- DISPONER** que, respecto a las interrupciones en las que se haya determinado responsabilidad a través de la presente resolución<sup>55</sup>, la empresa AMÉRICA MÓVIL S.A.C. deberá conservar en sus sistemas la información histórica que asegure su cumplimiento 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 12°.-** 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 13°.-** Encargar a la Gerencia de Comunicación Corporativa del OSIPTEL la notificación de la presente Resolución a la empresa involucrada.

**Artículo 14°.-** 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 en conocimiento de la Gerencia de Administración y Finanzas la multa impuesta, para los fines pertinentes.

Regístrese y comuníquese.

**Jorge Antonio Apoloni Quispe**  
**Gerente General**

---

<sup>55</sup> Ticket N° 223814, 223815, 223825, 226437, 226623, 227573, 224114, 224738, 224739, 225046, 225209, 225210, 225220, 226360, 226361, 226362, 226901, 226902, 225206, 225207, 225208, 225903, 225904, 225905, 224223, 224508, 225205, 225891, 226919, 227116, 227572, 223796, 224249, 225201, 225200, 224136, 224145, 224146, 224147, 225211, 225212, 225213, 227450, 227449, 227156, 226025, 227155, 227154.