



**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL  
Nº 00025-2018-GG/OSIPTEL**

Lima, 8 de febrero de 2018

EXPEDIENTE Nº	:	<b>00005-2017-GG-GSF/PAS</b>
MATERIA	:	<b>Procedimiento Administrativo Sancionador</b>
ADMINISTRADO	:	<b>AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.</b>

**VISTO:** El Informe N° 00165-GSF/2017 (Informe Final de Instrucción) elaborado por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF), en relación al procedimiento administrativo sancionador (PAS) iniciado a AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (AMÉRICA MÓVIL), por la supuesta comisión de las infracciones tipificadas en el artículo 2º del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias (TUO de las Condiciones de Uso), al haber incumplido con lo dispuesto por los artículos 45º, 48º y 49º de la referida norma.

**CONSIDERANDO:**

**I. ANTECEDENTES**

- Mediante Informe de Supervisión N° 0006-GSF/SSCS/2017 (en adelante, Informe de Supervisión) de fecha 31 de mayo de 2017, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (en adelante, GSF) consignó el resultado de la verificación del cumplimiento de lo dispuesto por los artículos 45º, 48º y 49º del TUO de las Condiciones de Uso por parte de AMÉRICA MÓVIL, con relación a las interrupciones ocurridas durante el primer semestre del año 2016, seguida en el Expediente de Supervisión N° 00011-2017-GG-GFS (Expediente de Supervisión).
- La GSF mediante carta C. 00345-GSF/2017, notificada el 19 de junio de 2017, comunicó a AMÉRICA MÓVIL el inicio de un PAS por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 2º del anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, por cuanto habría incumplido lo dispuesto en los artículos 45º, 48º y 49º de la referida norma, otorgándole un plazo de diez (10) días hábiles, para que presente sus descargos por escrito, al haberse verificado la ocurrencia de:

Artículo	Conducta
45	Un caso de interrupción (Ticket N° 292217) al no haber cumplido con comunicar al OSIPTEL su ocurrencia dentro del plazo establecido
48	En el caso de las interrupciones reportadas con los tickets N° 293100, 293101, al no haber cumplido con comunicarlas a sus abonados con una anticipación no menor a dos (2) días calendario.
49	Veinticinco (25) <sup>1</sup> casos de interrupciones, al no cumplir con reportar y/o acreditar y/o remitir el cronograma y plan de trabajo dentro del plazo establecido.

<sup>1</sup> Tickets N° 292310, 293172, Evento 1, 292386, 292634, 292707, 292708, 292709, 292863, 292864, 292865, 292914, 292915, 292916, 293090, 293091, 293092, 293093, 293094, 293095, 293153, 293154, 293155, 292380 y 292537.





3. Mediante carta N° DMR/CE/N°182/17, recibida el 28 de junio de 2017, AMÉRICA MÓVIL solicitó se le otorgue una ampliación de plazo de veinte (20) días hábiles para la presentación de sus descargos.
4. La GSF a través de la carta C.00490-GSF/2017, notificada el 14 de julio de 2017 dio respuesta a la carta N° DMR/CE/N°182/17 y otorgó a AMÉRICA MÓVIL el plazo adicional de quince (15) días hábiles para la presentación de sus descargos.
5. Mediante carta S/N recibida el 26 de julio de 2017, AMÉRICA MÓVIL remitió sus Descargos.
6. El 29 de setiembre de 2017, la GSF remitió el Informe N° 00165-GSF/2017 (Informe Final de Instrucción), conteniendo el análisis de los descargos presentados por AMÉRICA MÓVIL.
7. Mediante Comunicación N° 1221-GG/2017, notificada el 3 de noviembre de 2017, se puso en conocimiento de AMÉRICA MÓVIL el Informe N° 000165-GSF/2017, a fin de que formule descargos en un plazo de cinco (05) días hábiles. Cabe indicar que a la fecha la empresa operadora no ha presentado sus descargos.

## 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.

Conforme al Principio de Causalidad recogido en el TUO de la LPAG, 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>2</sup>, que pudiera exonerarla de responsabilidad.

Conforme a lo establecido por el artículo 250.3° del TUO de la LPAG, la autoridad administrativa tiene la facultad de declarar de oficio la prescripción y dar por concluido el procedimiento administrativo sancionador cuando advierta que se ha cumplido el plazo para determinar infracciones. En relación al presente caso, de la verificación y constatación de los plazos corresponde continuar con el análisis del PAS iniciado a AMÉRICA MÓVIL, por cuanto, se ha verificado que la potestad sancionadora del OSIPTEL no ha prescrito y tampoco ha caducado la facultad de resolver el presente

<sup>2</sup> PEDRESCHI GARCÉS, Willy. En "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Lima: ARA Editores, 2003. 1° ed., Pág. 539.





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

1. **Análisis de descargos**

2.1. **Respecto del incumplimiento de lo establecido en el artículo 45 del TUO de las Condiciones de Uso.-**

En el presente caso, se imputó a AMÉRICA MÓVIL no cumplir con comunicar al OSIPTEL la ocurrencia de la interrupción reportada en el SISREP con ticket N° 292217<sup>3</sup>, dentro del plazo establecido en el artículo 45 del TUO de las Condiciones de Uso.

Al respecto, el artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso dispone lo siguiente:

“(...) La empresa operadora deberá comunicar a OSIPTEL las interrupciones masivas: (a) hasta el día hábil siguiente de producida la causa, cuando éstas resulten atribuibles a la empresa operadora, y (b) dentro del plazo establecido en el artículo 49, cuando se deriven de supuestos de caso fortuito o fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora. (...)”  
**(Subrayado nuestro)**

En el presente caso, se advierte que AMÉRICA MÓVIL reportó en el SISREP la interrupción registrada con Ticket N° 292217, el día 14 de enero de 2016; no obstante que la interrupción se produjo el 11 de enero de 2016; es decir, AMÉRICA MÓVIL incumplió el artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso, en la medida que no comunicó la interrupción dentro del día hábiles siguiente de producida la causa, según se detalla a continuación:

Cuadro N° 1: Detalle de la fecha en que la interrupción fue reportada en el SISREP por parte de AMÉRICA MÓVIL al OSIPTEL

Ticket_E	FH_REPORTE_A	FH INICIO_A	FH_FIN_A	Día de reporte	Categoría analizada
292217	14/01/2016 19:09	11/01/2016 21:48	15/01/2016 06:53	3	NO EXCLUYENTE

Fuente: Elaboración PIA

Al respecto, AMÉRICA MÓVIL alega en sus descargos que la interrupción fue generada por una inestabilidad en la energía eléctrica en la zona de San Gabán – Puno, por lo que la interrupción debía ser catalogada como “Causa Externa”; sin embargo, debido a que su proveedor de energía eléctrica consideró el evento como una oscilación o intermitencia- y no como un corte de energía-, rechazó su reclamo, ocasionando que no pueda contar con las acreditaciones correspondientes y se vea “obligado” a reportar la interrupción como “Causa no excluyente”.

La empresa operadora señala que imputarle el incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso vulnera el Principio de Razonabilidad y el de Legalidad, toda vez que debido a limitaciones probatorias de acreditación fue que se vio forzada a reportar el ticket 292217 como causa no excluyente de responsabilidad y fuera del plazo establecido en la norma. Asimismo, señala que



<sup>3</sup> Afectación al servicio de Comunicaciones Personales (PCS), del 11 al 15 de enero de 2016 (4865 minutos), afectando a 102 abonados en Puno.



pretender sancionarla por un caso, vulnera lo proscrito por el Principio de Razonabilidad.

En relación a lo alegado por AMÉRICA MÓVIL, debe precisarse que mediante Resolución N° 71-2015-CD/OSIPTTEL de fecha 30 de junio de 2015, el Consejo Directivo realizó la siguiente precisión respecto a la aplicación de lo dispuesto en el artículo 49° del TUO de las condiciones de Uso:

*“...Al respecto, este Colegiado considera que, en efecto, si la empresa operadora no ha podido acreditar que la interrupción del servicio fue originada por un evento que escapa de su responsabilidad, la interrupción debió ser reportada bajo los plazos que se establecen para el reporte de las interrupciones que sí son responsabilidad de ésta.*

*Ahora bien, para considerar la comunicación de las interrupciones al OSIPTTEL en los plazos previstos para los casos eximentes de responsabilidad de la empresa operadora (caso fortuito, fuerza mayor u otra circunstancia fuera de su control), únicamente, se tendrá en cuenta la acreditación del hecho...”*  
(Subrayado agregado)

Conforme a lo expuesto, para poder aplicar los plazos previstos en el artículo 49° del TUO de las Condiciones de Uso sobre caso fortuito, fuerza mayor u otra circunstancia fuera del control, la empresa operadora únicamente tendrá que acreditar la ocurrencia del “hecho externo”. Por el contrario, en caso la empresa operadora no cumpla con acreditar la ocurrencia del “hecho externo”, le será aplicable los plazos previstos en el artículo 45° de la citada norma sobre interrupciones de su responsabilidad.

En este sentido, en relación a lo expuesto por AMÉRICA MÓVIL se debe considerar que el artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso, dispone de manera clara y detallada que, en el caso de interrupciones masivas atribuibles a la empresa operadora, ésta tiene hasta el día hábil siguiente de producida la causa para comunicarlo al OSIPTTEL.

Al respecto, cabe precisar que el numeral 145.1 del artículo 145° del TUO de la LPAG dispone que, los plazos fijados por norma expresa, como es el caso de los plazos fijados en el TUO de las Condiciones de Uso son impostergables, salvo disposición habilitante en contrario. En ese sentido, AMÉRICA MÓVIL tiene la obligación de comunicar las interrupciones dentro del plazo fijado en la norma, lo cual permite al OSIPTTEL tomar conocimiento oportuno de aquellas interrupciones que no son atribuibles al abonado o se deben a la ocurrencia de casos fortuitos o fuerza mayor, a fin de ejercer su función supervisora para la verificación de las condiciones de prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones relacionadas a la operatividad, así como las devoluciones que correspondan.

En ese sentido, esta instancia considera que queda acreditado el incumplimiento por parte de AMÉRICA MÓVIL respecto de la obligación dispuesta en el artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso.

## **2.2. Respetto del incumplimiento de lo establecido en el artículo 48° del TUO de las Condiciones de Uso.-**

En el presente caso, se imputa a AMÉRICA MÓVIL que en el caso de las interrupciones reportadas en el SISREP con tickets N° 293100 (Conmutación de Datos por Paquetes -Acceso a Internet) y 293101 (Telefonía Fija Local) no cumplió con la





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

obligación establecida en el artículo 48° del TUO de las Condiciones de Uso, de comunicar a sus abonados con una anticipación de dos (02) días calendario

Sobre el particular, el artículo 48° del TUO de las Condiciones de Uso establece lo siguiente:

**“Artículo 48.- Interrupción del servicio por trabajos de mantenimiento**

(...)

*En caso la empresa operadora requiera realizar trabajos de mantenimiento o mejoras tecnológicas en su infraestructura que interrumpan los servicios que brinda, deberá: (i) comunicar 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, y (ii) informar al OSIPTEL el periodo de duración de la interrupción del servicio derivado de los trabajos realizados, en un plazo no menor a un (1) día hábil, luego de culminado el trabajo de mantenimiento o mejoras tecnológicas. (...).”*

(Subrayado agregado)

Como se puede advertir del artículo 48° del TUO de las Condiciones de Uso, cuando se trata de trabajos de mantenimiento o mejoras tecnológicas en la infraestructura de la empresa operadora que interrumpa los servicios que brinda, tiene la obligación de comunicar esta situación a sus abonados y al OSIPTEL con una anticipación no menor de dos (02) días calendario.

AMÉRICA MÓVIL señala en sus descargos haber cumplido con el plazo establecido para comunicar a sus abonados la programación de los trabajos de mantenimiento y las posibles interrupciones que aquellos trabajos podrían generar, situación que según alega la empresa operadora se encontraría acreditada con una grabación de audio registrada en el SISREP.

AMÉRICA MÓVIL señala que el trabajo registrado a través de los Tickets N° 293100 y N° 293101, no se realizó en su Red HFC, y que por lo tanto, no cabía la posibilidad de comunicar su ejecución a través de claquetas de HFC. Asimismo, agrega que el trabajo de mantenimiento se realizó en la Red de Transporte Nacional SDH, afectándose los servicios de internet y/o voz prestado a través de la tecnología inalámbrica WI-Max, motivo por el cual puso en conocimiento de dichas labores a los veintitrés abonados afectados a través de la locución reportada en el SISREP.

Añade que el análisis y/o evaluación del cumplimiento de las obligaciones contenidas en el artículo 48° del TUO de las Condiciones de Uso fue realizado más de un año después de remitir dicha acreditación; por lo que a la fecha de notificado el presente PAS no le resulta posible ubicar alguna evidencia de la carga de la referida locución, pues la misma se configuró en una plataforma que fue reemplazada por otra mucho más moderna.

Al respecto, a través de la Resolución N° 056-2015-CD-OSIPTEL, que entró en vigencia el 01 de octubre de 2015, se modificó el artículo 48° del TUO de las Condiciones de Uso, precisando que “la obligación de comunicar al abonado acerca de la realización de trabajos de mantenimiento o mejoras tecnológicas, del mantenimiento correctivo de emergencia que impliquen la interrupción del servicio, deberá efectuarse mediante el uso de mecanismos documentados e idóneos que sean remitidos a cada uno de los abonados afectados. Adicionalmente, la empresa operadora deberá publicar en su página web de Internet, específicamente en la página principal, un aviso informando al público en general la ocurrencia de los trabajos de





*mantenimiento que conllevarán la interrupción de los servicios que se prestan, el mismo que se mantendrá por el período en que dure el trabajo a efectuarse.*

Asimismo, conforme a lo establecido en el artículo 48° la empresa operadora deberá informar al OSIPTEL acerca del cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo anterior, en un plazo no menor de cinco (5) días hábiles siguientes a la ocurrencia de los eventos de mantenimiento en referencia.

En tal sentido, corresponde a AMÉRICA MÓVIL acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en la norma – lo cual incluye no solo el contenido del mensaje difundido sino también que aquel haya sido comunicado en el plazo establecido- en tanto parte de la exigencia es que el medio por el cual se le comunique a los usuarios sobre la ocurrencia de trabajos de mantenimiento, además de ser idóneo deba encontrarse documentado.

De acuerdo a ello, si bien AMÉRICA MÓVIL indica que a través del audio adjuntado en el SISREP cumplió con comunicar a sus abonados, conforme lo dispuesto en el artículo 48° del TUO de las Condiciones de Uso; lo cierto es que de acuerdo a lo indicado por la GSF, dicho audio no permite verificar que efectivamente la comunicación a los abonados se efectuó con una anticipación no menor a dos (02) días calendario. Asimismo, es pertinente tomar en cuenta que el propio artículo disponía que la comunicación debía realizarse mediante el uso de mecanismos documentados e idóneos que sean remitidos a cada uno de los abonados afectados y que adicionalmente, se efectúe la publicación en la página web de Internet, específicamente en la página principal, un aviso informando al público en general la ocurrencia de los trabajos de mantenimiento que conllevarán la interrupción de los servicios, siendo que la empresa operadora no ha remitido a lo largo del PAS medio probatorio alguno que acredite su cumplimiento.

En virtud de lo expuesto, esta instancia – en la misma línea de lo argumentado por la GSF, en el Informe Final de Instrucción- considera que AMÉRICA MÓVIL no ha cumplido con lo regulado por el artículo 48° del TUO de las Condiciones de Uso, en tanto que de los actuados en el presente PAS no es factible determinar la comunicación a los abonados con la anticipación de no menos de dos (02) días calendario.

Esta instancia verifica que en el presente PAS se ha actuado dentro de los límites de las facultades atribuidas por la LDFF, específicamente con relación a lo dispuesto en el artículo 24°, que atribuye al OSIPTEL la facultad sancionadora y de tipificación. En consecuencia, los incumplimientos que se le imputan a AMÉRICA MÓVIL se encuentran debidamente tipificados en el artículo 2° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, de modo tal que permite, tanto al administrado, como a la administración pública prever con suficiente certeza lo que constituye el ilícito sancionable. En este sentido, esta instancia verifica que el PAS en curso se encuentra acorde al Principio de Razonabilidad, quedando desvirtuados los argumentos expuestos por AMÉRICA MÓVIL en este extremo de sus descargos.

Por lo expuesto, se mantiene la imputación realizada a AMÉRICA MÓVIL por no comunicar a sus abonados la realización de trabajos de mantenimiento o mejora tecnológica, en el plazo establecido en el artículo 48° del TUO de las Condiciones de Uso para los Tickets N° 293100 y 293101.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

### **2.3. Respetto al cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 49° del TUO de Condiciones de Uso.-**

En el presente PAS, se le imputa a AMÉRICA MÓVIL el incumplimiento del artículo 49° del TUO de las Condiciones de Uso, respecto de veinticinco (25) eventos de interrupciones, de acuerdo al siguiente detalle:

#### **a. En el caso de los tickets N° 292310, 293172, AMÉRICA MÓVIL incumplió con la obligación de reportar y acreditar al OSIPTEL dentro del plazo establecido**

AMÉRICA MÓVIL alega que de acuerdo a lo dispuesto en su Contrato de Concesión para la prestación del servicio de PCS<sup>4</sup>, las interrupciones producidas en dicho servicio deben ser reportadas y acreditadas hasta el tercer (3) día hábil de producida su causa. En ese sentido, señala que el registro correspondiente a los Tickets N° 292310 y N° 293172, se produjo al cuarto día (un día después), motivo por el cual en virtud al Principio de Razonabilidad, solicita se proceda al ARCHIVO del presente PAS en este extremo.

En relación a lo alegado por AMÉRICA MÓVIL, esta instancia verifica que con los Tickets N° 292310 y N° 293172, fueron reportadas dos interrupciones que se produjeron por “descarga eléctrica atmosférica” y “falla de equipo CISCO OSR-JUNIN” y en ambos casos, las mismas que se reportaron y acreditaron dentro del cuarto día hábil siguiente de producida la causa.

De acuerdo a lo previsto por el artículo 49° del TUO de las Condiciones de Uso, en caso de interrupciones del servicio por caso fortuito o fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora, producidas en el servicio PCS, corresponde a AMÉRICA MÓVIL reportarlas y acreditarlas al tercer (3) día hábil de producida la causa, de acuerdo a lo indicado en su Contrato de Concesión; no obstante que en el presente caso, respecto a los Tickets 292310 y 293172, éstos fueron reportados y acreditados al cuarto día, incumpliendo con lo establecido en el artículo 49° del TUO de las Condiciones de Uso.

El hecho que la extemporaneidad del registro sea de un día, no constituye elemento que exima de responsabilidad a AMÉRICA MÓVIL, como pretende alegar en su descargo; habiéndose verificado el incumplimiento del artículo 49° del TUO de las Condiciones de Uso.

#### **b. En el caso del EVENTO 1 AMÉRICA MÓVIL incumplió con la obligación de reportar y remitir las acreditaciones de causa externa dentro del plazo establecido y, asimismo, con la obligación de presentar el cronograma y plan de trabajo dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes de producida la causa de la interrupción**

En lo concerniente al EVENTO 1, AMÉRICA MOVIL reportó la interrupción generada en el servicio Comunicaciones Personales (PCS) el 11 de mayo de 2016, afectando a 4061 abonados por un total de 6227 minutos.

De acuerdo a lo previsto por el artículo 49° del TUO de las Condiciones de Uso, AMÉRICA MÓVIL, se encontraba obligada a:

<sup>4</sup> Aprobado mediante Resolución Ministerial N° 217-2000-1VITC115.03 de fecha 05 de Mayo del 2000.





- (i) Comunicar y acreditar al OSIPTEL, dentro del tercer día hábil de producida la causa y acreditar dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes de producida la causa.
- (ii) Presentar un cronograma y plan de trabajo a OSIPTEL para reparar y reponer el servicio, dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes de producida la causa, debiendo sustentarse en criterios de razonabilidad y proporcionalidad.

Según se advierte de los actuados, AMÉRICA MÓVIL reportó y acreditó el evento con trece (13) días de retraso y presentó el cronograma para reparar y reponer el servicio, con quince (15) días de retraso, incumpliendo lo dispuesto en el artículo 49º del TUO de las Condiciones de Uso.

Por lo expuesto, se verifica el incumplimiento por parte de AMÉRICA MÓVIL de lo establecido en el artículo 49º del TUO de las Condiciones de Uso.

**c. Con relación al incumplimiento en veinte (20) casos de interrupciones de la obligación de remitir las acreditaciones en el plazo establecido en el numeral i) del artículo 49º del TUO de las Condiciones de Uso**

La empresa operadora señala que el incumplimiento imputado se sustenta en un mínimo tiempo de aplazamiento o extemporaneidad en la acreditación de los tickets antes citados, en uno o dos días posteriores al plazo máximo, motivo por el cual solicita que, en virtud al Principio de Razonabilidad, se proceda al ARCHIVO del presente PAS en este extremo.

Asimismo, solicita tomar en consideración que el Reglamento General de Supervisión, vigente desde el 17 de noviembre del 2015, supone una clara muestra de que la tendencia del regulador es utilizar medidas menos gravosas para el administrado cuando se presenten situaciones especialmente atenuadas, como el hecho de haber reportado una interrupción y/o acreditado su externalidad con un pequeño o mínimo retraso en el plazo establecido por el regulador.

Según lo evaluado en el Informe de Supervisión, AMÉRICA MÓVIL presentó las acreditaciones de las interrupciones, de acuerdo al siguiente detalle:

Verificación del cumplimiento de lo dispuesto por el art. 49º del TUO de las Condiciones de Uso

Nº	Ticket	Servicio	FH REPORTE	FH INICIO	Día de acreditación
1	292386	Telefonía Fija Local	04/02/2016 18:52	03/02/2016 10:41	5
2	292863	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	31/03/2016 18:32	30/03/2016 10:15	6
3	292864	Radio Difusión por Cable	31/03/2016 18:32	30/03/2016 10:15	6
4	292865	Telefonía Fija Local	31/03/2016 18:32	30/03/2016 10:15	6
5	293090	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	27/04/2016 18:01	26/04/2016 02:47	5
6	293091	Radio Difusión por Cable	27/04/2016 18:01	26/04/2016 02:47	5
7	293092	Telefonía Fija Local	27/04/2016 18:01	26/04/2016 02:47	5
8	293093	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	27/04/2016 18:07	26/04/2016 06:14	5





N°	Ticket	Servicio	FH REPORTE	FH INICIO	Día de acreditación
9	293094	Radio Difusión por Cable	27/04/2016 18:07	26/04/2016 06:14	5
10	293095	Telefonía Fija Local	27/04/2016 18:07	26/04/2016 06:14	5
11	293153	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	04/05/2016 18:02	03/05/2016 11:28	6
12	293154	Radio Difusión por Cable	04/05/2016 18:02	03/05/2016 11:28	6
13	293155	Telefonía Fija Local	04/05/2016 18:02	03/05/2016 11:28	6
14	292634	Radio Difusión por Cable	07/03/2016 19:09	05/03/2016 03:35	12
15	292707	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	14/03/2016 18:11	11/03/2016 11:21	10
16	292708	Radio Difusión por Cable	14/03/2016 18:11	11/03/2016 11:21	10
17	292709	Telefonía Fija Local	14/03/2016 18:11	11/03/2016 11:21	10
18	292914	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	04/04/2016 17:58	03/04/2016 15:27	8
19	292915	Radio Difusión por Cable	04/04/2016 17:58	03/04/2016 15:27	8
20	292916	Telefonía Fija Local	04/04/2016 17:58	03/04/2016 15:27	8

Fuente: Informe Final de Instrucción

Como puede apreciarse, en los casos antes señalados, AMÉRICA MÓVIL presentó las acreditaciones con posterioridad al plazo establecidos (4 días hábiles); incumpliendo lo dispuesto por el artículo 49 del TUO de las Condiciones de Uso.

- d. **Con relación a los tickets 292380 y 292537, en los cuales AMÉRICA MÓVIL incumplió la obligación de presentar cronograma y plan de trabajo habiéndose superado las setenta y dos (72) horas consecutivas.**

El artículo 49° del TUO de las Condiciones de Uso establece que cuando una interrupción supere las setenta y dos (72) horas – 4320 minutos – las empresas operadoras deberán presentar un cronograma y plan de trabajo a OSIPTEL dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes de producida la causa de la interrupción, para reparar y reponer el servicio.

Es importante tener en cuenta que la finalidad de la exigencia de la presentación del cronograma y plan de trabajo contemplado en el literal ii) del artículo 49° del TUO de las Condiciones de Uso, radica en la necesidad que el OSIPTEL cuente con información sobre los acciones adoptadas por la empresa operadora para reparar y reponer el servicio interrumpido de la forma más eficiente.

Al respecto, en el presente caso, se advierte que AMÉRICA MÓVIL no cumplió con remitir tanto el cronograma como el plan de trabajo al OSIPTEL, respecto de las siguientes interrupciones:

Ticket_A	FH REPORTE_A	FH INICIO_A	Duración interrupción analizada	Alcance	Zona afectada Analizada
292380	03/02/2016 17:52	30/01/2016 11:30	5037	Distrital	LIMA
292537	24/02/2016 18:01	19/02/2016 13:20	5901	Provincial	PUNO





AMÉRICA MÓVIL lejos de negar el incumplimiento argumenta que no se ha generado un daño real a algún bien jurídico tutelado, lo cual no la exime de cumplir con lo dispuesto por el artículo 49° del TUO de las Condiciones de Uso.

#### 2.4. Respecto a la aplicación del eximente de responsabilidad contemplado en el TUO de la LPAG.-

Mediante Decreto Legislativo N° 1272, aprobado el 21 de diciembre de 2016, se modificó la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, incorporando supuestos eximentes y atenuantes de responsabilidad, actualmente recogidos en el artículo 255° del TUO de la LPAG.

De esta forma, el artículo 255° del TUO de la LPAG contempla lo siguiente:

**Artículo 255.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones**

1.- Constituyen condiciones eximentes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:

(...)

f) La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 253.

A efectos de aplicar la subsanación voluntaria deberán concurrir las siguientes circunstancias: (i) el cese de la conducta infractora, (ii) la subsanación debe ser voluntaria (iii) la reversión de todo efecto derivado de la infracción y (iv) que la subsanación se haya producido con anterioridad a la fecha de comunicación del inicio del PAS.

#### ➤ Respecto del incumplimiento del artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso.-

En relación al cese de la conducta infractora, se verifica que con anterioridad a la fecha de inicio del presente PAS -19 de junio de 2017- y sin que medie requerimiento expreso del OSIPTEL, AMÉRICA MÓVIL efectuó el cese de la conducta infractora, en tanto que efectuó el reporte correspondiente del ticket N° 292217 de manera extemporánea con dos (2) días de retraso.

En cuanto a la reversión de los efectos, en el presente caso en particular, debe resaltarse que de los actuados en el expediente de supervisión e instrucción, no obra información que permita determinar que la demora presentada de un (1) día hubiere obstaculizado o perjudicado y en qué medida, la función supervisora de OSIPTEL; más aún en la medida que el nivel de afectación de dicha interrupción fue mínima (nivel distrital); siendo pertinente advertir que, a pesar de la demora, la entrega extemporánea permitió a GSF realizar su labor de supervisión, en la medida que los reportes extemporáneos se realizaron cuando aún se llevaba a cabo la evaluación del primer semestre del 2016.

Por lo tanto, en la misma línea de lo recomendado por la GSF en el Informe Final de Instrucción, se considera que en el presente caso se ha configurado el





eximente de responsabilidad contemplado en el literal f) del numeral 1) del artículo 255° del TUO de la LPAG, correspondiendo su **ARCHIVO** en este extremo.

➤ **Respecto del incumplimiento del artículo 48° del TUO de las Condiciones de Uso**

En el presente caso, conviene precisar que si bien en un procedimiento administrativo sancionador, la carga de la prueba del hecho que configura la infracción recae en los órganos encargados del procedimiento sancionador; la carga de la prueba de los eximentes y atenuantes de responsabilidad corresponde al administrado que los plantea.

En esa línea, Nieto<sup>5</sup> -haciendo alusión a una sentencia del Tribunal Constitucional Español- señala que, en una acción punitiva, la carga de la prueba se distribuye de la siguiente manera: al órgano sancionador le corresponde probar los hechos que constituyen la infracción administrativa, y; el administrado investigado debe probar los hechos que pueden resultar excluyentes de su responsabilidad; y, en este caso, atenuantes.

Teniendo en cuenta ello, si bien AMÉRICA MÓVIL manifiesta haber subsanado la conducta, es importante señalar que ésta no ha remitido información que permita verificar que cesó el incumplimiento de la obligación de comunicación a sus abonados respecto a la realización de trabajos de mantenimiento o mejora tecnológica, con una anticipación no menor a dos (02) días calendario.

En dicho contexto, esta instancia considera que no se ha producido el cese de la conducta infractora en los dos (2) casos imputados, con lo cual, no cabe aplicar el eximente de responsabilidad establecido en el artículo 255° del TUO de la LPAG.

➤ **Respecto del incumplimiento del artículo 49° del TUO de las Condiciones de Uso.-**

Respecto al cese de la conducta infractora, en relación a los veintitrés (23) casos se verifica que con anterioridad a la fecha de inicio del presente PAS - 19 de junio de 2017- y sin que medie requerimiento expreso por parte del OSIPTEL, se ha producido el cese de la conducta infractora debido a que:

- En los veintitrés (23)<sup>6</sup> casos se realizó el reporte de manera extemporánea con uno (1) y trece (13) días de retraso;
- Adicionalmente, en uno (1)<sup>7</sup> de los veintitrés (23) casos, la presentación del cronograma y plan de trabajo se presentó de manera extemporánea con quince (15) días de retraso.

Finalmente, respecto a la reversión de los efectos se debe tomar en cuenta que de los actuados en el expediente de supervisión e instrucción, no obra información que permita determinar que la demora presentada hubiere obstaculizado o perjudicado y en qué medida, la función supervisora de OSIPTEL; siendo pertinente advertir que, a pesar de la demora, la entrega extemporánea permitió a

<sup>5</sup> NIETO GARCÍA, Alejandro: Derecho Administrativo Sancionador. 4ta Edición totalmente reformada. Madrid: Tecnos, 2005. Pag. 424

<sup>6</sup> Tickets N° 292310, 293172, Evento 1, 292386, 292634, 292707, 292708, 292709, 292863, 292864, 292865, 292914, 292915, 292916, 293090, 293091, 293092, 293093, 293094, 293095, 293153, 293154, 293155.

<sup>7</sup> EVENTO 1





GSF realizar su labor de supervisión, en la medida que los reportes extemporáneos se realizaron cuando aún se llevaba a cabo la evaluación del primer semestre del 2016.

Por lo tanto, y en la misma línea de lo recomendado por la GSF en el Informe Final de Instrucción, se considera que en el presente caso se ha configurado el eximente de responsabilidad contemplado en el literal f) del numeral 1) del artículo 255° del TUO de la LPAG respecto de veintitrés (23)<sup>8</sup> casos, correspondiendo su **ARCHIVO** en este extremo; manteniéndose la imputación respecto de los tickets 292380 y 292537.

## 2.5. Respeto de la aplicación del Principio de Razonabilidad.-

AMÉRICA MÓVIL en sus descargos solicita que en virtud del Principio de Razonabilidad se declare el archivo del presente PAS o en todo caso se aplique una medida menos gravosa, conforme lo prescribe el artículo 25.2 de la Ley N° 27336.

Conforme al numeral 3 del artículo 246° del TUO de la LPAG, en virtud del Principio de Razonabilidad, las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; asimismo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando determinados criterios para su graduación.

Ahora bien, acorde a lo señalado por el Tribunal Constitucional se debe tener en cuenta que el Principio de Proporcionalidad, está estructurado por tres sub principios:

- (i) Idoneidad o de adecuación: consiste en la relación de causalidad, de medio a fin, entre el medio adoptado, a través de la intervención legislativa, y el fin propuesto por el legislador. Se trata del análisis de una relación medio-fin.
- (ii) Necesidad: se analiza si existen medios alternativos al optado por el legislador que no sean gravosos o, al menos, que lo sean en menor intensidad. Se trata del análisis de una relación medio-medio comparación entre medios; el optado por el legislador y el o los hipotéticos que hubiera podido adoptar para alcanzar el mismo fin.
- (iii) Proporcionalidad en sentido estricto: consiste en una comparación entre el grado de realización u optimización del fin constitucional y la intensidad de la intervención.

En virtud a ello, corresponde evaluar todas las posibilidades fácticas (idoneidad y necesidad y proporcionalidad), a efectos de determinar, en el presente caso, la medida a imponer, en el caso de los incumplimientos del artículo 48° y 49° del TUO de las Condiciones de Uso.

**Juicio de adecuación:** Debe considerarse que la sanción administrativa tiene dos efectos, uno represivo y uno disuasivo. El efecto represivo, se entiende como un

<sup>8</sup> Tickets N° 292310, 293172, Evento 1, 292386, 292634, 292707, 292708, 292709, 292863, 292864, 292865, 292914, 292915, 292916, 293090, 293091, 293092, 293093, 293094, 293095, 293153, 293154, 293155





gravamen que debe ser consecuencia de una conducta lesiva a un bien jurídico protegido en una infracción administrativa. El efecto disuasivo, se entiende como el desincentivo para la comisión de futuras infracciones. Es decir, se espera que en adelante la empresa operadora asuma un comportamiento diligente, adoptando para ello las acciones que resulten necesarias, de tal modo que no incurra en nuevas infracciones.

En lo concerniente al incumplimiento del artículo 48° del TUO de las Condiciones de Uso, es pertinente indicar que la finalidad que se le comunique al usuario o abonado acerca de la ocurrencia de trabajos de mantenimiento es que aquel cuente con la posibilidad de prever la ocurrencia de una posible interrupción a fin de aminorar los efectos generados por la falta de servicio. De ello, que resulte imprescindible que al evaluar el cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 48° del TUO de las Condiciones de Uso se verifique no solo el contenido de lo comunicado a los usuarios y abonados – qué servicios podrán verse afectados por los trabajos de mantenimiento- sino que además conste cuándo es que fue remitida dicha comunicación, ya que perderá total sentido la exigencia, si la comunicación hubiese acontecido de forma posterior a la ocurrencia de la interrupción.

Por otro lado, respecto del artículo 49° del TUO de las Condiciones de Uso, es preciso tener en cuenta que la finalidad de la entrega del Plan de trabajo y Cronograma es la verificación de las medidas adoptadas por la empresa operadora para la reposición del servicio, lo cual ocurrió para el caso del ticket 292380 el 2 de febrero de 2016, tres días después de producida la interrupción; y para el caso del ticket 292537 el 23 de febrero de 2016, cuatro días después de ocurrida la interrupción. En dicho contexto, cabe tomar en cuenta que el objetivo de la entrega del Plan y cronograma es la verificación de la reposición del servicio y que éste se produjo efectivamente incluso a pesar de la no entrega del plan de trabajo o cronograma.

Sobre el **juicio de necesidad**, debe verificarse que la medida sancionadora elegida sea la menos lesiva para los derechos e intereses de los administrados, considerando además que no existen otras medidas sancionadoras que cumplan con similar eficacia respecto de los fines previstos para la sanción, aunque sin dejar de lado las singularidades de cada caso.

En ese sentido, la finalidad perseguida con el inicio del presente PAS consiste en que AMÉRICA MÓVIL adopte las acciones necesarias para que se disuada la configuración de las infracciones tipificadas en el artículo 2° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso.

En virtud al **juicio de proporcionalidad**, se busca establecer si la medida adoptada guarda una relación razonable con el fin que se pretende alcanzar; por lo que, se considera que este parámetro está vinculado con el juicio de necesidad.

En el presente caso, es preciso tomar en consideración que no es la primera vez que AMÉRICA MÓVIL ha sido sancionada por incumplimiento del artículo 48° y 49° del TUO de las Condiciones de Uso, tal como se aprecia a continuación

Exp.	Ocurrencia	Incumplimiento	N° Resolución	Sanción impuesta
00080-2014-GG-GFS/PAS	La empresa operadora no cumplió con emitir un cronograma y plan de trabajo en relación con la interrupción que tuvo una duración	Art. 49 TUO - CDU	442-2015-GG 636-2015-GG 130-2015-CD	Amonestación





Exp.	Ocurrencia	Incumplimiento	N° Resolución	Sanción impuesta
	mayor a 72 (horas) consecutivas. (Periodo: Segundo Trimestre 2013)			
00059-2016-GG-GFS/PAS	La empresa operadora no comunicó a sus abonados la ocurrencia de interrupciones generadas por trabajos de mantenimiento o mejoras tecnológicas, en un plazo no mayor a dos (02) días calendarios.(Primer semestre 2015)	Art. 48 TUO - CDU	049-2017-GG	Amonestación

En ese sentido, a fin que AMÉRICA MÓVIL no vuelva a incurrir en las infracciones tipificadas en el artículo 2º del Anexo N° 5 del TUO de las Condiciones de Uso, por incumplir con lo dispuesto en el artículo 48º y 49º de la referida norma, esta instancia considera que el inicio del presente PAS y la imposición de una eventual sanción, resulta proporcional con la finalidad que se pretende alcanzar.

Ello, con la finalidad de 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.

De lo anteriormente señalado, se aprecia que el inicio del presente PAS ha observado las tres dimensiones del *test* de razonabilidad que determinan el inicio del mismo, por lo que se ajusta a una medida idónea, necesaria y proporcional.

Por tanto, no se han vulnerado los Principios de Razonabilidad y de Predictibilidad ni ningún principio contemplado en el TUO de la LPAG, debiendo desestimarse los argumentos expuestos por AMÉRICA MÓVIL en este extremo.

### III. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN.-

#### 3.1 Respetto de los criterios de graduación de la sanción establecidos por el Principio de Razonabilidad, reconocido por el numeral 3 del artículo 246º del TUO de la LPAG.-

A fin de determinar la graduación de las sanciones a imponer por las infracciones administrativas evidenciadas, se deben tomar en cuenta los criterios establecidos en el numeral 3 del artículo 246º del TUO de la LPAG, según los cuales 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 el beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción; la probabilidad de detección de la infracción; la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido; el perjuicio económico causado; la reincidencia; las circunstancias de la comisión de la infracción; y la existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor. Así, procede el siguiente análisis:

##### i. Beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción:

Dicho criterio se sustenta en que para que una sanción cumpla con la función de desincentivar las conductas infractoras, es necesario que el infractor no obtenga un beneficio por dejar de cumplir las normas. Este beneficio ilícito no solo está





asociado a las posibles ganancias obtenidas con la comisión de una infracción, sino también con el costo no asumido por las empresas operadoras para dar cumplimiento a las normas.

En el presente caso, el beneficio obtenido por la comisión de la infracción se encuentra representado por los costos involucrados en todas aquellas actividades (implementación de nuevos sistemas y/o procesos) que debió adoptar AMÉRICA MÓVIL, dirigidas a cumplir con las obligaciones establecidas en el artículo 48° y 49° del TUO de las Condiciones de Uso.

#### **ii. Probabilidad de detección de la infracción:**

Este criterio está representado por la probabilidad de que la infracción sea detectada por el OSIPTEL. En un caso óptimo, la probabilidad de detección debería calcularse como la cantidad de veces que la autoridad administrativa consigue descubrir al infractor entre el total de infracciones cometidas. Sin embargo, ante la imposibilidad de tener conocimiento del total de infracciones incurridas, se tiene que recurrir a formas alternativas para estimar dicha probabilidad.

En ese sentido, esta instancia considera, que en tanto se tratan de obligaciones establecidas por norma, la probabilidad de detección de la conducta imputada es alta, en tanto se trata de documentación vinculada a la existencia de interrupciones reportadas en el SISREP o que en su defecto pueden ser advertidas ante la ausencia del servicio.

#### **iii. Naturaleza y gravedad de la infracción, daño al interés público y/o bien jurídico protegido:**

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 2° del anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, califica como infracciones leves el incumplimiento de lo dispuesto en los artículos 48° y 49° de dicha norma.

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.

#### **iv. Perjuicio económico causado:**

En el presente caso, no existen elementos objetivos que permitan cuantificar el perjuicio económico causado por la comisión de las infracciones verificadas.

#### **v. Reincidencia en la comisión de la infracción:**

En el caso en particular, no se ha configurado la reincidencia en los términos establecidos en el literal e) del numeral 3) del artículo 246° del TUO de la LPAG.

#### **vi. Circunstancias de la comisión de la infracción:**

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.

Aunado a ello, cabe señalar que pese a las sanciones impuestas previamente a AMÉRICA MÓVIL por incumplimientos al artículo 49° (segundo semestre 2013) y





48° (periodo: primer semestre del 2015) del TUO de las Condiciones de Uso, vuelve a incurrir en la comisión de dichas infracciones durante el primer semestre del año 2016, sin que haya presentado a lo largo del PAS medio probatorio alguno que acredite que dicho incumplimiento corresponda a un evento fuera de la esfera de su responsabilidad.

#### vii. Existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor:

En el caso en cuestión, no se ha evidenciado la existencia de intencionalidad en la comisión de las infracciones detectadas.

### 3.2 Con relación a la aplicación de atenuantes de responsabilidad.-

De acuerdo con lo señalado en el numeral 2) del artículo 255° del TUO de la LPAG, constituyen condiciones atenuantes de responsabilidad por infracciones las siguientes:

- Si iniciado un PAS, el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito. En los casos en que la sanción aplicable sea una multa esta se reduce hasta un monto no menor de la mitad de su importe.
- Otros que se establezcan por norma especial.

Así las cosas, conforme a lo señalado por el numeral i) del artículo 18° del RFIS, son factores atenuantes en atención a su oportunidad, el reconocimiento de la responsabilidad formulado por el infractor de forma expresa y por escrito, el cese de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa, la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa y, la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora. Dichos factores -según el mencionado artículo- se aplicarán en atención a las particularidades de cada caso y observando lo dispuesto en la LPAG.

Es importante precisar que, la norma que se encontraba vigente al momento de la comisión de las infracciones era el artículo 18° del RFIS, conforme a su texto normativo vigente antes de la modificación de dicho Reglamento, el cual establecía que la empresa operadora podría verse beneficiada de un descuento entre 30% a 60%, siempre que se acredite que se ha producido el cese de los actos u omisiones que constituyan infracciones y la reversión de todo efecto derivado, dentro del quinto día de iniciado el PAS.

Siendo que en el presente caso -de acuerdo a lo señalado en el acápite 2 de este Informe- no han concurrido los supuestos antes mencionados (no ha cesado la conducta infractora ni ha acreditado la reversión de los efectos), no podría ser aplicado el beneficio señalado; sin embargo, procederemos a analizar si se han configurado los factores atenuantes de responsabilidad establecidos por el artículo 18° del RFIS, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°56-2017-CD/OSIPTEL (que modificó el texto original del RFIS), por corresponder a una norma más beneficiosa y vigente a la fecha de imposición de la sanción.

Ahora bien, de lo actuado en el expediente, se advierte que AMÉRICA MÓVIL no ha presentado documento alguno en el que reconozca su responsabilidad de manera expresa; por lo que no se ha configurado el reconocimiento expreso y por





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

escrito de la responsabilidad en los términos exigidos por el TUO de la LPAG y el RFIS.

Por su parte, conforme a lo desarrollado previamente, se advierte que AMÉRICA MÓVIL no ha cesado la conducta infractora. Asimismo, no ha remitido material probatorio que acredite la reversión de los efectos producidos por la misma.

Finalmente, de lo verificado en el presente PAS, se advierte que la empresa operadora no ha remitido información que acredite que haya implementado medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora.

### 3.3 Capacidad económica del infractor

De acuerdo a lo señalado por el artículo 25° de la LDFF, 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 tal sentido la multa a imponerse no debe exceder el 10% de los ingresos percibidos por TELEFÓNICA en el año 2015 (considerando que las acciones de supervisión respecto de los tickets materia de sanción se iniciaron en el año 2016).

Por tanto, atendiendo a los hechos acreditados en el presente PAS, así como, luego de haberse analizado cada uno de los criterios propios del Principio de Razonabilidad reconocidos en el TUO de la LPAG, corresponde sancionar a AMÉRICA MÓVIL con dos (02) AMONESTACIONES por la comisión de las infracciones leves tipificadas en el artículo 2° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, al haber incumplido con lo dispuesto en el artículo 48° y 49° de la referida norma.

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

#### SE RESUELVE:

**Artículo 1°.- DAR POR CONCLUIDO** el Procedimiento Administrativo Sancionador iniciado a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C., en lo concerniente al incumplimiento de la obligación establecida en el artículo 45° 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; de conformidad con los argumentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

**Artículo 2°.- DAR POR CONCLUIDO** el Procedimiento Administrativo Sancionador iniciado a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C., en lo concerniente al incumplimiento de la obligación establecida en el artículo 49° 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, respecto de veintitrés (23)<sup>9</sup> casos; de conformidad con los argumentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

<sup>9</sup> Tickets N° 292310, 293172, Evento 1, 292386, 292634, 292707, 292708, 292709, 292863, 292864, 292865, 292914, 292915, 292916, 293090, 293091, 293092, 293093, 293094, 293095, 293153, 293154, 293155.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

**Artículo 3°.- SANCIONAR** a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C., con una AMONESTACIÓN, por la comisión de la infracción leve 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/OSIPTTEL, al haber incumplido lo dispuesto en el artículo 49° de la referida, con relación a los tickets 292380 y 292537; de conformidad con los argumentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

**Artículo 4°.- SANCIONAR** a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C., con una AMONESTACIÓN, por la comisión de la infracción leve 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/OSIPTTEL, al haber incumplido lo dispuesto en el artículo 48° de la referida; de conformidad con los argumentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

**Artículo 5°.-** Encargar a la Gerencia de Comunicación Corporativa del OSIPTTEL, la notificación de la presente Resolución a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C; y su publicación en la página web institucional del OSIPTTEL ([www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe)), en cuanto haya quedado firme o se haya agotado la vía administrativa.

Regístrese y comuníquese,

SERGIO ENRIQUE CIFUENTES  
CASTAÑEDA  
GERENTE GENERAL

