



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Nº 00195-2018-GG/OSIPTEL

Lima, 17 de agosto de 2018

EXPEDIENTE Nº	:	00035-2016-GG-GFS/PAS
MATERIA	:	Recurso de Reconsideración
ADMINISTRADO	:	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C

VISTO: Me dirijo a usted, en atención al Recurso de Reconsideración presentado por AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (en adelante AMERICA MOVIL) contra la Resolución de Gerencia General Nº 00311-2017-GG/OSIPTEL, así como el Informe PIA Nº 00075-PIA/2018. Al respecto, se informa lo siguiente:

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES.-

- Mediante el Informe de Supervisión Nº 00466-GFS/2016 emitido el 16 de junio de 2016 (Informe de Supervisión), la entonces Gerencia de Fiscalización y Supervisión (hoy GSF)¹, emitió el resultado de la supervisión respecto a la verificación de las devoluciones realizadas por AMÉRICA MÓVIL por la aplicación de tarifas mayores para las llamadas realizadas utilizando Tarjeta Prepago "1533". Al respecto, concluyó lo siguiente:

[...]

4. CONCLUSIONES

América Móvil Perú S.A.C. cumplió con devolver a los usuarios de la Tarjeta 1533 por la aplicación de tarifas mayores en el periodo comprendido del 01 al 04 de marzo de 2011, de acuerdo a lo establecido en el artículo 40º de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, tal como se muestra en la siguiente tabla:

(1) Monto devuelto por América Móvil S/	(2) Monto por devolver (Cálculo GFS) S/	(3) Diferencia (1) - (2) S/
S/ 3.405,63	S/ 3.294,64	S/ 110,99

Por otro lado, adicionalmente durante el proceso de devolución realizado del 03 al 09 de agosto de 2015, se evidenció que América Móvil Perú S.A.C. aplicó tarifas superiores a la tarifa informada a los usuarios a través del SIRT TPOS201500014 (promocional únicamente para efectos de la devolución), en setecientos treinta y nueve (739) llamadas realizadas utilizando la Tarjeta 1533 durante los días 3, 4, 5, 6 y 9 de agosto de 2015, de acuerdo al siguiente detalle y escenarios:

Periodo de Devolución	Llamadas afectadas	Importe cobrado	Debió Aplicar (Ver tabla de tarifas)	Importe Afectado
03 al 09 de agosto de 2015	739	S/ 486,37	S/ 250,73	S/ 235,63



¹ De acuerdo con el Decreto Supremo 045-2017-PCM, Decreto Supremo que modifica el Reglamento de Organización y Funciones del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 17 de abril de 2017, la nueva denominación corresponde a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

- 1) Teléfonos Fijos (América Móvil) – Local, Móvil, LDN y LDI
- 1) Teléfonos Fijos (Otros Operadores) – Local, Móvil, LDN y LDI
- 1) Teléfonos de Uso Público (América Móvil) – Local y Móvil
- 1) Teléfonos Uso Público (Otros Operadores) – Local, Móvil y LDI

*En tal sentido la empresa habría incurrido en la conducta tipificada en el ítem 8 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento General de Tarifas, como infracción **Muy Grave**, correspondiendo iniciar un **procedimiento administrativo sancionador** al respecto [...]"*

2. Mediante carta N° C.01283-GFS/2016, notificada el 23 de junio de 2016, se comunicó a AMÉRICA MÓVIL el inicio de un PAS por la presunta comisión de la infracción tipificada en el ítem 8 del Anexo 1 del Reglamento General de Tarifas, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD/OSIPTTEL y modificatorias (REGLAMENTO), por cuanto habría aplicado una tarifa superior a la informada o puesta a disposición pública.
3. AMÉRICA MÓVIL, mediante carta N° DMR/CE/N° 1299/16 recibida el 28 de junio de 2016, solicitó copia simple de los expedientes N° 00035-2016-GG-GFS/PAS y N° 00234-2015-GG-GFS. Dicha solicitud fue atendida conforme consta en la Acta de entrega de copias de fecha 08 de julio de 2016.
4. Mediante Carta N° DMR/CE/N°1318/16, AMÉRICA MÓVIL solicitó ampliación de plazo de veinte (20) días hábiles adicionales para la presentación de sus descargos. Dicha solicitud fue concedida a través de la carta N° C.01346-GFS/2016, notificada el 09 de agosto de 2016.
5. Por carta S/N, recibida el 09 de agosto de 2016, AMÉRICA MÓVIL presentó sus descargos.
6. Mediante Carta N° DMR/CE/N° 1592/16 recibida el 09 de agosto de 2016, presentó una propuesta de metodología para llevar a cabo las devoluciones de los montos involucrados en las imputaciones contenidas en la carta C. 01283-GFS/2016.
7. Mediante Informe N° 00174-GFS/2017 de fecha 11 de abril de 2017, la GSF verificó las devoluciones realizadas por AMÉRICA MÓVIL producto de aplicar tarifas superiores para las llamadas realizadas desde teléfonos fijos y públicos respecto a la tarifa promocional con código SIRT TPOS201500014 ("*Promoción tarjeta 1533*"), por el periodo comprendido del 03 al 09 de agosto de 2015.
8. Con fecha 11 de octubre de 2017, la GSF remitió a la Gerencia General el Informe N° 000176-GSF/2017 (Informe Final de Instrucción), mediante el cual realizó el análisis de los descargos del PAS.
9. Por carta N° C.01302-GG/2017, notificada el 22 de noviembre de 2017, se remitió a AMÉRICA MÓVIL el Informe Final de Instrucción, otorgando cinco (5) días hábiles a la empresa operadora para la remisión de sus descargos. A la fecha de emisión de la presente Resolución, la empresa operadora no ha presentado sus descargos adicionales al Informe Final de Instrucción.
10. Mediante Resolución N° 00311-2017-GG/OSIPTTEL, notificada el 21 de diciembre de 2017, se resolvió lo siguiente:

Artículo 1°.- MULTAR a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. con CIENTO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

OSIPTEL GG	FOLIOS 309
---------------	---------------

VEINTIOCHO PUNTO Y CINCO (128) UIT, al haber incurrido en la comisión de la infracción muy grave tipificada en el ítem 8 del Anexo 1 del Reglamento General de Tarifas, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, por haber incumplido con lo estipulado en el artículo 11° de la referida norma; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

11. Mediante escrito presentado el 17 de enero de 2018, AMÉRICA MÓVIL interpuso recurso de reconsideración contra la Resolución de Gerencia General N° 00311-2017-GG/OSIPTEL.
12. A través del escrito presentado el 20 de marzo de 2018, AMÉRICA MÓVIL presentó alegatos adicionales.
13. Con Informe N° 00075-PIA/2018, que forma parte integrante de la presente resolución, la Primera Instancia Administrativa de la Gerencia General emitió opinión legal y adjuntó el proyecto de Resolución que resuelve el presente PAS.

II. VERIFICACION DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA

De acuerdo a lo dispuesto por los artículos 216° y 217° del TUO de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General (TUO de la LPAG), aprobado por el Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, corresponde admitir y dar trámite al Recurso de Reconsideración, al cumplirse los requisitos de admisibilidad y procedencia contenidos en las citadas disposiciones.

Cabe señalar que, conforme lo dispone el TUO de la LPAG, el recurso de reconsideración exige la presentación de nueva prueba que justifique la revisión del análisis efectuado, y la impugnación cuyo sustento sea una diferente interpretación de las pruebas o cuestiones de puro derecho corresponde a un recurso de apelación; en ese sentido, corresponde que esta instancia evalué los argumentos y nuevas pruebas aportadas al procedimiento por la empresa operadora.

III. ANÁLISIS DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

Al respecto, nos remitimos íntegramente a lo expuesto en el Informe PIA N° 00075-PIA/2018, cuyas principales conclusiones fueron las siguientes:

1. Sobre la afectación al Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad, alegado por AMÉRICA MÓVIL

Como es posible advertir de la resolución impugnada, con código SIRT N° TPOS201500014 (vigente desde el 03.08.2015 al 09.08.2015) AMÉRICA MÓVIL registró la promoción "Promoción Tarjeta 1533"; no obstante el 03, 04, 05, 06 y 09 de agosto de 2015, en setecientos treinta y nueve (739) llamadas realizadas utilizando tarjetas 1533, aplicó tarifas superiores a las tarifas informadas, incurriendo en la infracción tipificada en el ítem 8 del Anexo 1 del REGLAMENTO.

Tal como se indica en la resolución impugnada, estamos frente a una infracción que afecta directamente el derecho de los usuarios constituido por el deber que tiene la empresa operadora de garantizar la correcta aplicación de las tarifas promocionales tal cual son informadas al usuario a través del SIRT.

Al respecto, debe tenerse en cuenta que la tarifa promocional materia del presente PAS correspondía a un proceso de devolución iniciado previamente siendo que en otra





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

oportunidad AMÉRICA MÓVIL aplicó tarifas mayores a la informada, lo cual evidencia un comportamiento poco diligente de la empresa operadora, toda vez que en lugar de maximizar una conducta diligente, ésta incidió nuevamente en el citado incumplimiento.

De otro lado, cabe tener en cuenta que la propuesta de metodología formulada por AMÉRICA MÓVIL para llevar a cabo las devoluciones respectivas, se efectuó como consecuencia de la acción de supervisión realizada por la GSF a efectos de determinar el cumplimiento de la tarifa Promocional con código SIRT N° TPOS201500014 durante el periodo del 03 al 09 de agosto de 2015 – materia del presente PAS; la misma que ha sido evaluada al momento de resolver durante la primera instancia.

Ahora bien, conviene precisar que la Resolución N° 048-2014-CD/OSIPTEL (Prueba 6) fue emitida en el marco del procedimiento administrativo sancionador iniciado a TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A – seguido en el expediente N° 00031-2013-GG-GFS/PAS – por incumplimientos² distintos a los que son materia de evaluación en el presente PAS; siendo que en dicha oportunidad el Consejo Directivo – en aplicación del Principio de Razonabilidad - determinó revocar la sanción impuesta en primera instancia (AMONESTACIÓN), teniendo en cuenta la concurrencia de los siguientes hechos:

- La Diferencia entre los resultados publicados por la empresa operadora (en los meses de junio y julio) y los procesados por el Organismo Regulador, fue de – 0.01%.
- Como consecuencia de dicha inexactitud el valor referencial anual a ser alcanzado por la empresa operadora, no sufrió alteración alguna.
- Con anterioridad al inicio del PAS y en atención a las observaciones formuladas por el OSIPTEL durante el procedimiento de supervisión, TELEFÓNICA reprocesó los resultados obtenidos por ella respecto de los meses de marzo y julio de 2011, publicando en su página web los datos correctos.

Sin perjuicio de lo señalado, en el caso materia de análisis, se advierte que contrario a lo señalado por AMÉRICA MÓVIL, a efectos de determinar la sanción impuesta como medida más idónea para desincentivar la conducta de la empresa, se tomaron en cuenta las particularidades del caso en cuestión (tales como, el bien jurídico protegido, la falta de diligencia de la empresa operadora, la existencia de un proceso de devolución previo, entre otros), los cuales de manera conjunta permitieron determinar que la sanción (multa) constituía la medida idónea para reprimir y desincentivar la conducta infractora, tal como se advierte del análisis del Principio de Razonabilidad contenido en el numeral 1.3 de la Resolución N° 00311-2017-GG/OSIPTEL.

Como puede apreciarse, los documentos presentados por AMÉRICA MÓVIL³, no constituyen medios probatorios que no hayan sido evaluado con anterioridad o que amerite una nueva evaluación del pronunciamiento contenido a través de la Resolución N° 00311-2017-GG/OSIPTEL; en tanto que la primera instancia sí efectuó un análisis del Principio de Razonabilidad a efectos de determinar la medida idónea a



² Por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 13° del Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2005-CD/OSIPTEL, al haber incumplido con lo dispuesto en el artículo 4° de la referida norma, respecto a la publicación inexacta de los valores del indicador de calidad TLLC, correspondiente al tráfico LDN del servicio de telefonía fija, en los meses de marzo y julio de 2011.

³ Resolución N° 048-2014-CD/OSIPTEL (Prueba 6).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

OSIPTEL GG	FOLIOS 310
---------------	---------------

aplicar, siendo que la disconformidad por parte de AMÉRICA MÓVIL de la multa impuesta, no supone la invalidez de la misma.

En ese sentido, corresponde desestimar lo alegado por AMÉRICA MÓVIL en este extremo.

2. Sobre los criterios de graduación de la sanción aplicados por la primera instancia.-

Al respecto, el Principio de Razonabilidad se encuentra establecido en el artículo 246° del TUO de la LPAG, del cual se desprende que la aplicación de una sanción, por tratarse de una afectación de derechos, debe ser equivalente o proporcional al incumplimiento objeto de sanción. Razón por la cual no puede ser tan diminuta que no alcance los efectos disuasivos, ni tan gravosa que rompa su correspondencia con la gravedad de la infracción.

En el presente caso, tal como ha sido desarrollado en el numeral 3.1 del acápite III de los considerandos de la cuestionada resolución impugnada, para la determinación de la sanción, se ha tenido en cuenta, principalmente, "la naturaleza y gravedad de la infracción", "daño al bien jurídico protegido", "circunstancias de la comisión de la infracción" y "beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción", lo cual llevó a que se fije la multa mínima permitida (151 UIT) dentro del rango establecido mediante Ley N° 27336 para las infracciones Muy Graves.

Respecto al criterio de graduación referido al beneficio ilícito, debe indicarse que en la resolución impugnada, se consideró que dicho beneficio ilícito estaba representado por el costo evitado por AMÉRICA MÓVIL de contar con un personal adecuado a fin de monitorear y supervisar la correcta configuración y ejecución de sus tarifas promocionales, así como el ingreso obtenido representado por el interés generado del cobro indebido durante el periodo de incidencia hasta la fecha que la empresa operadora culminó con realizar la devolución a sus abonados afectados por la aplicación de una tarifa superior a la tarifa promocional; lo cual, evidencia un comportamiento poco diligente de la referida empresa operadora, al no haber adoptado las acciones necesarias o destinar recursos importantes para evitar incumplir con su obligación de aplicación de las tarifas promocionales tal cual son informadas al público usuario.

Asimismo, cabe señalar que de los actuados se advierte que la publicación de la tarifa promocional "Promoción Tarjeta 1533" materia de análisis, correspondía a un proceso de devolución iniciado por AMÉRICA MÓVIL, derivado de un incumplimiento previamente sancionado por OSIPTEL (Expediente N° 00024-2013-GG-GFS/PAS); y si bien AMÉRICA MÓVIL reinició el sistema aplicándose la reducción tarifaria respectiva en el transcurso del día 06 de agosto de 2015, pese a ello, el 09 de agosto vuelve aplicar una tarifa superior a la promocional.

Con relación a los criterios de circunstancias de la comisión de la infracción y de gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido, debe precisarse que lo descrito en el párrafo anterior evidencia un comportamiento poco diligente de AMÉRICA MÓVIL, al no haber adoptado las acciones necesarias para evitar incumplir con lo dispuesto en el artículo 11° del REGLAMENTO.

Cabe indicar que los criterios establecidos en el numeral 3 del artículo 246° del TUO de la LPAG han sido establecidos para graduar las sanciones, no obstante ello, que no se pueda cuantificar el daño o perjuicio causado en el caso concreto, no significa





que eso conlleve a la exoneración de responsabilidad, sino que dicha situación, conllevará a no agravar la sanción a imponer.

Ahora bien, respecto a la Resolución N° 065-2016-CD/OSIPTTEL⁴ (prueba 10), que la empresa operadora alcanza a efectos de sustentar la aplicación del Principio de Razonabilidad al momento de imponer una sanción; cabe indicar que contrario a lo señalado por AMÉRICA MÓVIL, la sanción impuesta a través de la resolución impugnada tomó en cuenta los criterios de razonabilidad y proporcionalidad contemplados en el TUO de la LPAG y recogidos en la Resolución N° 065-2016-CD/OSIPTTEL, no constituyendo medio probatorio idóneo que amerite una reevaluación del pronunciamiento contenido en la resolución impugnada.

En cuanto a la Resolución N° 092-2017-CD/OSIPTTEL⁵ (prueba 9) y la Resolución N° 140-2017-CD/OSIPTTEL⁶ (prueba 11), invocadas por AMÉRICA MÓVIL, cabe indicar que a través de ellas, el Consejo Directivo, no desvirtúa los incumplimientos detectado en sí (incumplimiento relacionado a la disponibilidad del servicio rural, e incumplimiento a la norma de calidad de atención a usuarios) sino que en dichas oportunidades se determinó revocar las multas impuestas en primera instancia en aplicación al Principio de Razonabilidad teniendo en cuenta las particularidades de cada caso (principalmente la oportunidad en la que se llevaron a cabo las supervisiones, tomando en cuenta la entrada en vigencia de la norma, así como el reducido porcentaje de incumplimiento); situación que difiere de lo advertido en el presente PAS, dado que no se trata de una nueva norma y los incumplimientos detectados no se enmarcan en una primera supervisión de Reglamento de Tarifas. Sin perjuicio de ello, tal como ha sido señalado previamente, cabe indicar que el pronunciamiento emitido en primera instancia cumple con efectuar el análisis de la casuística en aplicación del Principio de Razonabilidad, habiéndose determinado que la imposición de una sanción correspondía la medida más idónea para reprimir y desincentivar la conducta infractora.

De igual manera, se aprecia que la Carta N° DMR/CE/N°1592/16 (prueba 1), alcanzada por AMÉRICA MÓVIL a efectos de acreditar el cese de la conducta infractora como consecuencia de las labores de mejora tecnológica implementada en la Plataforma denominada "Telephony Management Console", ya fue evaluada en la resolución impugnada, siendo que contrario a lo señalado por la empresa operadora en su recurso de reconsideración; a través de dicha carta se limita a exponer la metodología de devoluciones, sin que obre información alguna de las mejoras implementadas. Asimismo, tal como se señala en la resolución impugnada, si bien se efectuó el cese de la conducta infractora, lo cierto es que éste se dio como consecuencia de la culminación de la vigencia de la promoción "Promoción Tarjeta 1533" el 09 de agosto de 2015; sin que se advierta de los actuados que dicho cese guarde conexión con las mejoras alegadas por AMÉRICA MÓVIL. En tal sentido los fundamentos alegados por la recurrente no enervan los de la resolución impugnada.



⁴ Seguido en el expediente N° 00045-2014-GG-GFS/PAS, por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 3° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, por el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 12° del TUO de las Condiciones de Uso, declarándose infundado el recurso de apelación presentado por la empresa operadora

⁵ Seguido en el expediente N° 00067-2016-GG, por la comisión de la infracción leve tipificada en primer numeral del Anexo 7 del Reglamento sobre la disponibilidad y continuidad en la prestación del servicio de Telefonía de Uso Público en Centros Poblados Rurales, al haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 10° de la referida norma, en relación a 521 centros poblados; y por la comisión de la infracción muy grave tipificada en el octavo numeral del Anexo 7 de la referida norma, al haber incumplido el artículo 18° de la misma, en relación a 96 centros poblados.

⁶ Seguido en el expediente N° 00089-2016-GG-GFS/PAS, por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 19° del Reglamento de Calidad de la Atención a usuarios por parte de las empresas operadoras de telefonía fija y servicios públicos móviles, aprobado por Resolución N° 127-2013-CD/OSIPTTEL, al haber incumplido lo dispuesto en el artículo 16° de la referida norma, en cuatro (4) y sesenta y dos (62) oficinas comerciales.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

De otro lado, respecto a la Resolución N° 027 del TRASU (prueba 8), no resulta aplicable al particular, toda vez que en el presente caso – a diferencia de las circunstancias presentadas en la resolución N° 2⁸ – si hubo un perjuicio directo al abonado y usuario tal como ha sido desarrollado mediante la resolución impugnada.

De este modo, se advierte que la resolución impugnada sí sustentó los motivos por los cuales correspondía imponer una multa base de 151 UIT, ante el incumplimiento de la obligación establecida en el artículo 11° del REGLAMENTO, aprobado por Resolución N° 060-2000-CD/OSIPTEL y modificatorias, siendo que la disconformidad por parte de AMÉRICA MÓVIL de la multa impuesta, no conlleva que la Gerencia General haya realizado una incorrecta evaluación de los hechos que fueron materia del presente PAS.

Adicionalmente, es pertinente tener en cuenta que la multa impuesta a través de la Resolución N° 00311-2017-GG/OSIPTEL, representa el mínimo legal establecido por la Ley N° 27336, tomando en cuenta la gravedad de la infracción.

En tal sentido, teniendo en cuenta que las nuevas pruebas ofrecidas⁹ por AMÉRICA MÓVIL no desvirtúan los fundamentos que sustentaron la expedición de la Resolución impugnada, por lo que corresponde desestimar este argumento.

3. Sobre los atenuantes establecidos en el numeral 1) del artículo 8° del RFIS

Sobre el particular, es preciso tener en cuenta que contrario a lo señalado por AMÉRICA MÓVIL, el retraso en la aprobación de la metodología propuesta se debió principalmente a la existencia de modificaciones a la propuesta inicialmente planteada, la misma que fue presentada mediante carta N° DMR/CE/N° 1592/16 de fecha 09 de agosto de 2016, con más de un mes de iniciado el presente PAS (23 de junio de 2016). En tal sentido los argumentos expresados por la recurrente no enervan los de la resolución impugnada.

Ahora bien, cabe recordar que, si bien en un PAS, 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.

Al respecto, es preciso indicar que a través de la Resolución N° 290-2017-GG/OSIPTEL (Prueba 12) de fecha 18 de diciembre de 2017, fue emitida en el marco del procedimiento administrativo sancionador iniciado a AMÉRICA MÓVIL – seguido en el expediente N° 00081-2016-GG-GFS/PAS – por incumplimientos¹⁰ distintos a los que son materia de evaluación en el presente PAS; asimismo, cabe precisar que la referida resolución todavía no se encuentra con pronunciamiento firme en segunda instancia administrativa. Sin perjuicio de ello, en aplicación del Principio de

⁸ Seguido en el expediente N° 0004-2017-TRASU/ST-PAS, respecto del Recurso de Reconsideración contra la Resolución N° 1 de fecha 12 de setiembre de 2017, que resolvió sancionar a AMÉRICA MÓVIL con multa de 60 UIT por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 14° del RFIS, por incumplimiento de las resoluciones analizadas en el procedimiento sancionador, vinculadas con reclamos de calidad en la prestación del servicio.

⁹ Tales como, el mínimo % de incumplimiento, el comportamiento posterior debidamente acreditado, la entrada en vigencia de la norma, entre otras.

¹⁰ comunicación N° DMR/CE/N° 1592/16 (Prueba 1), la Resolución del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios N° 2 (prueba 8), así como las Resoluciones de Consejo Directivo N° 092-2017-CD/OSIPTEL (prueba 9), N° 065-2016-CD/OSIPTEL (prueba 10) y N° 140-2017-CD/OSIPTEL (prueba 11).

¹¹ Por la comisión de la infracción grave tipificada en el ÍTEM 10 del Anexo N° 15 del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, al haber incumplido con lo dispuesto en el numeral 5 del Anexo 9 de la referida norma, por no haber remitido al OSIPTEL el Compromiso de Mejora para el centro poblado Huarmaca, cuyo valor objetivo se encontraba por debajo de lo establecido para el indicador de calidad de cobertura de servicio (CCS).





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Tel telecomunicaciones

Predictibilidad y teniendo en cuenta el caso en particular, en tanto se advierte que el cese del incumplimiento de la obligación establecida en el artículo 11° del REGLAMENTO se efectuó con fecha 9 de agosto de 2015 – esto es, con anterioridad al presente PAS -; en ese sentido, esta instancia considera razonable reducir la sanción en un veinte (20%).

Asimismo, en tanto las devoluciones a favor de los abonados que se les aplicó tarifas mayores a las promocionales, se dio con fecha 05 de diciembre de 2016 – esto es, con posterioridad a la presentación de los primeros descargos, corresponde aplicar una reducción en la sanción de diez (10%) adicional.

De otro lado, respecto a la implementación de medidas que aseguran la no repetición de la conducta infractora alegada por AMÉRICA MÓVIL, cabe precisar que la Carta N° DMR/CE/N° 1592/16 (Prueba 1) si fue evaluada por la primera instancia al momento de resolver, siendo que tal como se ha señalado previamente, ésta solo se limita a establecer la propuesta de metodología a efectos de llevar a cabo las devoluciones del monto afectado por aplicar tarifas superiores a la tarifa informada a los usuarios a través del SIRT TPOS201500014 durante los días del 3 al 9 de agosto de 2015; sin que se advierta de la misma la acreditación de las medidas implementadas. De esta manera, esta instancia consideró que no correspondía aplicar el atenuante establecido en el RFIS respecto a la implementación por parte de la empresa operadora, de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora.

En consecuencia, considerando la aplicación de los atenuantes de responsabilidad antes analizados, esta instancia considera que de la multa impuesta (151 UIT), corresponde reducir la misma en un total de 30%.

Por tanto, de las consideraciones precedentes y teniendo en cuenta que las nuevas pruebas ofrecidas por AMÉRICA MÓVIL; corresponde declarar fundado parcialmente el recurso de reconsideración presentado por la referida empresa, y en consecuencia modificar la multa impuesta en la Resolución de Gerencia General N° 00311-2017-GG/OSIPTEL.

De acuerdo a lo expuesto, el análisis y conclusiones contenidos en el Informe PIA N° 00075-PIA/2018 que esta instancia hace suyos, acorde con el artículo 6, numeral 6.2 del TUO de la Ley N° 27444;

POR LO EXPUESTO, de conformidad con el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Declarar **FUNDADO EN PARTE** el Recurso de Reconsideración presentado por AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. y; en consecuencia:

- **MODIFICAR** la multa impuesta a dicha empresa operadora en la Resolución N° 00311-2017-GG/OSIPTEL, de 128.35 UIT a 105.7 UIT, por la comisión de la infracción muy grave tipificada en el ítem 8 del Anexo 1 del Reglamento General de Tarifas, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD/OSIPTEL, por haber incumplido con lo dispuesto en el artículo 11° de la referida norma, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.





PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

OSIPTEL	FOLIOS
GG	312

Artículo 2º.- Encargar a la Gerencia de Comunicación Corporativa del OSIPTEL la notificación de la presente Resolución a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C., conjuntamente con el Informe PIA N° 00075-PIA/2018.

Regístrese y comuníquese,

Firmado digitalmente por: CIFUENTES
CASTAÑEDA Sergio Enrique FAU
20246072155 soft

SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA
GERENTE GENERAL

