



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
TelecomunicacionesOSIPTEL
GG

FOLIOS

277

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL
N° 00017-2019-GG/OSIPTEL

Lima, 25 de enero de 2019

EXPEDIENTE N°	:	00038-2018-GG-GSF/PAS
MATERIA	:	Procedimiento Administrativo Sancionador
ADMINISTRADO	:	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

VISTOS: El Informe N° 00011-PIA/2019, así como el Informe de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) del OSIPTEL N° 00237-GSF/2018 (Informe Final de Instrucción); por medio de los cuales se informa a esta Gerencia General respecto del procedimiento administrativo sancionador (PAS) seguido contra AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (CLARO), por la supuesta comisión de la infracción tipificada en el numeral 32 del Anexo 1 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (REGLAMENTO), aprobado por Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, por cuanto habría incumplido con lo previsto en el artículo 46° de la referida norma; así como por la presunta comisión de la infracción tipificada en el numeral a) del artículo 7° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones (RFIS), aprobado mediante la Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias;

CONSIDERANDO:**I. ANTECEDENTES.-**

- Mediante la carta C. 00613-GSF/2018, notificada el 27 de abril de 2018, (**CARTA 613**) sobre la base del análisis contenido en el Informe de Supervisión N° 00080-GSF/SSDU/2018, la GSF comunicó a CLARO el inicio de un PAS por la presunta comisión de la infracción grave tipificada en el numeral 32 del Anexo 1 del REGLAMENTO, por cuanto habría incumplido lo dispuesto en el artículo 46° de la referida norma. Asimismo, por cuanto habría incurrido en la infracción grave tipificada en el literal a) del artículo 7° del RFIS; otorgándole el plazo de diez (10) días hábiles para que remita sus descargos por escrito, los cuales fueron presentados a través del escrito S/N, recibido el 29 de mayo de 2018, (**en adelante, Descargos 1**).
- A través de la carta N° C.1589-GSF/2018, notificada el 3 de octubre de 2018 (**CARTA 1589**), y sobre la base del Informe de Supervisión N° 00170-GSF/SSDU/2018 (**INFORME 170**) emitido el 12 de septiembre de 2018, la GSF comunicó a CLARO la variación de la imputación de cargos realizada mediante carta C. 00613-GSF/2018, respecto a la presunta comisión de la infracción tipificada como grave en el artículo 7° (literal a.) del RFIS, definiendo que la conducta por la cual se seguirá el presente procedimiento administrativo sancionador –en dicho extremo– corresponde a la presunta entrega de información incompleta al OSIPTEL respecto de ochenta y siete (87) códigos de reclamo por avería, y por no haber remitido información respecto de sesenta y dos (62) códigos de reclamo por avería, requeridos mediante carta N° 1082-GSF/2017.
- CLARO a través de los escritos S/N recibidos el 22 y 26 de octubre de 2018, presentó ampliación de descargos (**en adelante, Descargos 2 y 3** respectivamente) con relación a la variación efectuada mediante carta N° C.1589-GSF/2018.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

4. Con fecha 28 de noviembre de 2018, la GSF remitió a la Gerencia General el Informe N° 00237-GSF/2018 (**Informe Final de Instrucción**) que contiene el análisis de los descargos presentados por la empresa operadora, el mismo que fue puesto en conocimiento de CLARO a través de la carta N° C.00891-GG/2018 notificada el 4 de diciembre de 2018, a fin que formule descargos en un plazo de cinco (05) días hábiles, sin embargo a la fecha no ha remitido los mismos, siendo que el plazo para ello venció el 10 de diciembre de 2018.
5. Con Informe N° 000011-PIA/2019, 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. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

Conforme concluyó la GSF en los Informes de Supervisión 80 y 170, CLARO incurrió en la infracción tipificada en el numeral 32 del Anexo 1 del REGLAMENTO, al haber incumplido lo dispuesto por el artículo 46° de la referida norma, así como por haber incumplido lo dispuesto por el artículo 7° del RFIS, de acuerdo al siguiente detalle:

Cuadro 1: Hechos imputados en el presente PAS

Norma	Conducta	Cantidad	Tipo de Infracción
Numeral 32 del Anexo 1 del REGLAMENTO (Art 46°)	No habría generado el reclamo por avería solicitado y/o no entregó el código de reclamo en ocho (8) acciones de supervisión.	8 ¹ casos	Grave
Literal a) del artículo 7 del RFIS	1) Habría entregado información incompleta al OSIPTEL respecto de ochenta y siete (87) códigos de reclamo por avería, y, 2) No habría remitido información respecto de sesenta y dos (62) códigos de reclamo por avería, requeridos mediante Carta N° 1082-GSF/2017.	149 casos	Grave

Fuente: Informe de supervisión

Respecto a dicha imputación de cargos formulada por la GSF, corresponde analizar los argumentos de defensa presentados por CLARO a través de sus descargos:

1. Análisis de Descargos.-

A efectos de evaluar los argumentos de defensa presentados por CLARO, esta Instancia se remite íntegramente al análisis formulado por la Primera Instancia Administrativa de la Gerencia General, plasmados en el Informe PIA N° 00011-PIA/2019, cuyas principales conclusiones son las siguientes:

1.1 Respecto al incumplimiento del artículo 46 del Reglamento de Reclamos

Al respecto, CLARO alega en sus descargos que en tres² de las ocho llamadas de prueba objeto de imputación, no ha podido tener acceso a las filmaciones y transcripciones completas de dichas llamadas, contenidas en los discos magnéticos (CD) entregados por



¹ Detallados en el Cuadro 2 del Informe N° 00011-PIA/2019

² Llamada realizada en Arequipa el 27 de noviembre de 2015 (folio 49), Llamada realizada el 27 de noviembre de 2015 en el departamento de Tumbes (folio 69) y Llamada realizada el 27 de noviembre de 2015 en el departamento de La Libertad (folios 61 al 62).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

OSIPTEL
GG

FOLIOS

278

la GSF, que sustentan el inicio del presente PAS; siendo imposible ejercer su derecho de defensa.

Al respecto, según se advierte de la llamada realizada en **Arequipa el 27 de Noviembre de 2015 (14:45)**, el DVD que contiene la filmación de la llamada se encuentra mal grabada, se corta en el minuto 07'00" de iniciado, sin embargo de la transcripción de la misma se consignando una llamada con 15 minutos de duración aproximadamente, por lo que dicha inconsistencia resta valor probatorio a efectos de determinar el incumplimiento imputado, en la medida que del audio de la llamada de prueba realizada no es posible tener certeza del mismo. En ese sentido, siguiendo la recomendación efectuada por la GSF - corresponde declarar el **ARCHIVO** del presente PAS en este extremo.

En lo concerniente a la llamada realizada en el departamento de **Tumbes el 27 de noviembre de 2015 (18:38)**; si bien es cierto que la hora consignada en el archivo del DVD remitido (folio 69) difiera de la hora en que se llevó a cabo la acción de supervisión; esto corresponde - a consideración de esta instancia - a un error material que no afecta la validez de dicho medio probatorio; sobre todo si de la reproducción del archivo se verifica que el mismo corresponde a la llamada de prueba realizada en el departamento de Tumbes el 27 de noviembre de 2015 a las 18:38, lo cual se condice con la transcripción adjunta en los folios 70 al 74. Así, de la reproducción de dicha llamada de prueba se acredita un incumplimiento por parte de CLARO, respecto al artículo 46 del REGLAMENTO, toda vez que no generó el código de reclamo por avería solicitado por el supervisor de OSIPTEL, correspondiendo desestimar los alegatos de CLARO, en este extremo.

Respecto a la llamada realizada el **27 de noviembre de 2015** en el departamento de **La Libertad (16:08)**, con relación a lo indicado por CLARO, de la revisión de la transcripción de la llamada se verifica que existen partes de la llamada que no han sido consignadas en la transcripción; que corresponden al inicio de la misma donde la operadora brinda las indicaciones para direccionar a los usuarios en sus llamadas, sin embargo ante la inconsistencia entre el audio de la llamada de prueba y su transcripción, prevalece el audio de la misma en el entendido que ésta contiene la acción de supervisión, del cual se evidencia que a pesar que el representante de CLARO otorgó el código 840680610 como código de reclamo por avería; el mismo no corresponde al sistema de identificación que la propia empresa informó a través de la carta N° DMR/CE-WF N° 2026/15 recibida el 13 de octubre de 2015. En ese contexto, queda acreditado el incumplimiento por parte de CLARO, respecto al artículo 46 del REGLAMENTO, correspondiendo desestimar los descargos de CLARO, en este extremo.

Respecto a las cinco (05) llamadas de prueba restantes, CLARO señala que el personal de la GSF sustentó sus atribuciones y/o facultades supervisoras en base a la Resolución N° 034-97-CD/OSIPTEL (norma derogada a la fecha de realizadas las llamadas de prueba), situación que conlleva a la nulidad de dichas acciones de supervisión y anula el mérito probatorio de las llamadas de prueba, al haberse vulnerado los Principios de Legalidad, Debido Procedimiento, Seguridad Jurídica y Predictibilidad.

En cuanto a lo alegado por CLARO, corresponde precisar que de la revisión de las actas de transcripción de las llamadas efectuadas por la GSF, se advierte que efectivamente se invoca la Resolución N° 034-97-CD/OSIPTEL como base legal de sus acciones de supervisión (derogada al momento de realizadas las mismas), sin embargo, ello no las invalida, dado que éstas se ven respaldadas por normas de carácter de Ley que prevalecen ante normas de carácter reglamentario (Ley N° 27332, Ley Marco de Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos y Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de Funciones y Facultades del OSIPTEL (LDFF)), que definen y





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

delimitan la función supervisora del OSIPTEL, asimismo teniendo en cuenta que el actual Reglamento General de Supervisión, aprobado por la Resolución N° 090-2015-CD/OSIPTEL, recoge lo establecido en el reglamento anterior, respecto a las acciones de supervisión atribuidas a OSIPTEL, en estricto, regulando las llamadas de prueba en su artículo 24 y más aun considerando que el consignar de forma errónea las normas que sustentan las facultades supervisoras, o incluso el omitirlas, no se encuentra dentro los supuestos establecidos para declarar la nulidad del contenido de las actas, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 27° del dicho Reglamento de Supervisión; en ese sentido, se ha observado el Principio de Legalidad, Debido Procedimiento, Seguridad Jurídica y Predictibilidad, por lo que, en la línea de lo esbozado por el órgano de instrucción corresponde desestimar los argumentos de CLARO en este extremo.

1.2 Respecto al incumplimiento del artículo 7 del RFIS.-

a) Respecto a que la imputación efectuada mediante CARTA 613 vulnera el Principio de Tipicidad:

CLARO señala que las cartas C.558-GSF/2017 y C. 1064-GSF/2017 no cumplen con el requisito de indicar expresamente "la perentoriedad" u "obligatoriedad", con relación a la entrega de la información solicitada, ello con la finalidad de tener certeza que su incumplimiento tenga como consecuencia directa el inicio de un PAS.

Resulta relevante señalar que – contrario a lo señalado por CLARO - a través de la carta N° 558-GSF/2017, se solicitó a CLARO información relacionada a trescientos ochenta y dos (382) códigos de reclamos por avería otorgándole el plazo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la citada comunicación.

De manera posterior, ante la falta de envío de información respecto de ciento cuarenta y nueve (149) códigos de reclamo por avería que fueron solicitados en la carta N° 558-GSF/2017, la GSF a través de la carta N° 1064-GSF/2017, reiteró el pedido de información antes indicado mencionando que el mismo tenía carácter obligatorio y debía ser presentado en el plazo perentorio de quince (15) días hábiles. De otro lado, CLARO señala que es recién con la carta C. 1082-GSF/2017 que CLARO puede tener conocimiento certero de los alcances del requerimiento de información. Al respecto, en el presente caso se advierte que debido a un error involuntario, la GSF no adjuntó el CD al que hacía referencia la carta N° 1064-GSF/2017, por lo que en atención a ello y salvaguardado el derecho de Defensa que le asiste a la empresa operadora, mediante carta N° 1082-GSF/2017 la GSF subsanó dicho error remitiendo el aludido CD y otorgándole a CLARO un nuevo plazo perentorio de quince días hábiles a fin de que cumpla con remitir la información solicitada, garantizando con ello el ejercicio del Derecho de Defensa de CLARO.

En virtud de lo expuesto, corresponde desestimar los argumentos planteados por CLARO, en este extremo.

b) En cuanto a la variación de cargos efectuada con CARTA 1589.-

CLARO alega que se ha producido una ilegal aplicación de la figura jurídica de la variación, así mismo que la CARTA 1589 carece de claridad y precisión respecto a la imputación de cargos y que se ha vulnerado el principio de Legalidad, Debido Procedimiento, Seguridad Jurídica y Buena Fe Procedimental.

Al respecto, debe señalarse que mediante CARTA 1589, la GSF dispuso la variación de la infracción imputada a través de la CARTA 613, sólo en el extremo referido al





presunto incumplimiento del artículo 7° del RFIS, definiendo que la conducta por la cual se seguirá el presente procedimiento sancionador corresponde a la presunta entrega de información incompleta respecto de ochenta y siete (87) códigos de reclamos por avería, y por no haber remitido información respecto de sesenta y dos (62) códigos de reclamo por avería. Asimismo, en la comunicación antes referida, se hace la precisión que también se realiza la variación de los hechos en el extremo referido al supuesto incumplimiento de CLARO a la conducta establecida en el literal a) del artículo 7° del RFIS, y que por lo tanto dicha imputación versa en virtud del plazo perentorio otorgado en la carta N° 1082-GSF/2017.

Es preciso indicar que la carta N° 1082-GSF/2017 tiene como referencia la carta N° 1064-GSF/2017, mediante la cual se requirió a CLARO de manera obligatoria y perentorio, la información relacionada a ciento cuarenta y nueve (149) códigos de reclamo por avería que la citada empresa no habría remitido en su oportunidad. Asimismo, a través de la carta N° 1082-GSF/2017, la GSF remite un CD ROOM conteniendo la data de los reclamos sobre los cuales versa el pedido de información y que debido a un error involuntario, no se adjuntó en la carta N° 1064-GSF/2017; otorgando a CLARO un nuevo plazo perentorio de quince (15) días hábiles.

Ahora bien, es pertinente señalar que de la evaluación de la información proporcionada por CLARO³, mediante el INFORME 170 la GSF determinó que los incumplimientos detectados no mantenían correspondencia con la imputación contenida en la CARTA 613. Así, se procedió a una variación de hechos (en cuanto a las cantidades de incumplimientos detectados), que a su vez conlleva a una modificación en cuanto a la imputación; puesto que si bien como menciona CLARO la imputación sigue recayendo sobre el artículo 7 del RFIS, lo cierto es que dicho artículo comprende dos supuestos: (i) entrega de información incompleta y (ii) la no entrega de información.

Bajo esa línea, se tiene que la variación efectuada a través de la CARTA 1589, se enmarca en lo dispuesto en el artículo 22 del RFIS, cumpliendo con todos los requisitos establecidos por la normativa vigente; con lo cual no ha existido ninguna vulneración al Principio de Tipicidad, ni Seguridad Jurídica y Predictibilidad.

Adicionalmente, se tiene que mediante la CARTA 1589 se adjunta el Informe N° 0170-GSF/SSDU/2018 que sustenta la variación, otorgándole un plazo de 5 días hábiles para que la empresa operadora remita sus descargos, contando CLARO con todos los elementos necesarios para el ejercicio legítimo de su Derecho de Defensa, el mismo que se hizo efectivo a través de sus Descargos 2 y 3, el 22 y 26 de octubre de 2018 respectivamente.

En consecuencia, se desprende que no se habría vulnerado el Principio del Debido Procedimiento, que se encuentra regulado en el numeral 1.2 del artículo IV del TUO de la LPAG.

c) Sobre la presunta vulneración al Principio de Razonabilidad alegado por CLARO.-

En línea con el análisis desarrollado en el Informe N° 00011-PIA/2019, esta instancia considera que el inicio del presente PAS cumple con el objetivo de mantener la proporción entre los medios y fines, dado que se ajusta a la finalidad perseguida por la norma legal, en este caso el REGLAMENTO y el RFIS; habiéndose observado las



³ A través de la Cartas N° DMR/CE/N°2137/17.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

tres dimensiones del test de razonabilidad que determinan la aplicación de una sanción razonable.

Por todo lo expuesto, corresponde desestimar los argumentos planteados por CLARO en este extremo.

III. RESPECTO A LA APLICACIÓN DEL EXIMENTE DE RESPONSABILIDAD.-

Siguiendo el análisis efectuado por la Primera Instancia Administrativa de la Gerencia General, plasmados en el Informe N° 00011-PIA/2019; esta instancia concluye que en el presente caso, no se ha configurado ninguna de las causales de eximente de responsabilidad contemplado en el numeral 1 del artículo 255° del TUO de la LPAG.

IV. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN.-

A efectos de determinar y realizar la graduación de la sanción, esta instancia se remite íntegramente al análisis formulado por la Primera Instancia Administrativa de la Gerencia General, plasmados en el Informe N° 00011-PIA/2019, cuyas principales conclusiones son las siguientes:

4.1 Respecto a los criterios de graduación de la sanción establecidos por el Principio de Razonabilidad, reconocido por el numeral 3 del artículo 246° del TUO de la LPAG.

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

Artículos 46° del REGLAMENTO: El beneficio resultante de la comisión de la infracción, se encuentra representado por el costo en el que debió incurrir CLARO para contratar y capacitar personal adecuado que atiendan y tramiten correctamente el procedimiento de reclamo, garantizándose con ello que sus procesos comerciales y/o técnicos se ejecuten en el marco de lo establecido en el REGLAMENTO.

Así, en el presente caso, para efectos de la cuantificación del Costo Evitado se ha considerado la cantidad de asesores no capacitados (número que se asume igual al número de clientes no atendidos adecuadamente, que en total fueron 7).

En esa línea, el Beneficio Ilícito estimado es evaluado a valor presente considerando el Costo Promedio Ponderado del Capital (WACC) de la empresa infractora y el número de meses desde la detección de la infracción hasta la fecha de estimación de la multa.

Artículo 7° del RFIS: En el presente caso, el beneficio ilícito toma en cuenta la afectación a la función supervisora del OSIPTEL en la medida que se imposibilitó la verificación del cumplimiento de la obligación contenida en el artículo 47° del Reglamento de Reclamos; cuya infracción está calificada como muy grave, así como los Ingresos percibidos por la empresa operadora en el año en el que se cometió la infracción (o de ser el caso, la última información disponible de sus ingresos).





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

OSIPTEL
GG

FOLIOS
280

ii. Probabilidad de detección de la infracción:

Artículo 46° del REGLAMENTO: En el presente caso, la probabilidad de detección toma en cuenta la muestra empleada considerando el universo de líneas sobre las cuales es viable detectar este tipo de infracciones, así como la poca probabilidad que los usuarios afectados den cuenta al OSIPTEL sobre una omisión o entrega incorrecta del código de reclamo; razón por la cual, se ha determinado una probabilidad de detección baja.

Artículo 7° del RFIS: La probabilidad de detección es muy alta debido a que la conducta puede ser constatada directa y fehacientemente con la sola observación de la no entrega de la información requerida al vencimiento de del plazo otorgado para el efecto.

iii. La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido:

Artículos 46° del REGLAMENTO: En el presente caso, lejos de tomar en cuenta la cantidad de incumplimientos detectados, debe considerarse el bien jurídico afectado, en este caso representado por el derecho de los usuarios a ejercer su defensa a través de la presentación de reclamos (en el presente caso derivados de averías por problemas de calidad del servicio) y que estos sean debidamente atendidos por parte de las empresas operadoras.

Artículo 7° del RFIS: La no entrega de la información requerida por OSIPTEL tiene una repercusión fuerte en la función supervisora de dicho Organismo, puesto que impidió la verificación del cumplimiento de la obligación del artículo 47° del REGLAMENTO, que involucra los intereses de los abonados involucrados.

iv. El perjuicio económico causado: En el presente PAS no existen elementos objetivos que permitan determinar la magnitud del daño causado ni el perjuicio económico causado por parte de CLARO.

v. Reincidencia en la comisión de la infracción: En el presente caso no se ha configurado 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:

Artículos 46° del REGLAMENTO: Conforme se advierte del informe de supervisión, y de los audios de las llamadas de supervisión, ha quedado acreditado que CLARO en ocho (08) casos no cumplió con registrar los reclamos, pese a que los usuarios, en todos los casos, expresaron su voluntad de presentarlos, proporcionando sus datos de identificación así como la información indispensable para tal efecto.

Cabe indicar que a lo largo del PAS, la empresa operadora se ha limitado a cuestionar aspectos formales del acta, sin que haya demostrado actuación diligente a través de la adecuación o implementación de algún sistema, mecanismo o protocolo que garantice que se vuelva a incurrir en la infracción detectada.

Artículo 7° del RFIS: La falta de entrega de la información requerida dentro del plazo establecido afecta la adecuada y oportuna supervisión del cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 46° del REGLAMENTO, siendo que la fecha -CLARO no





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

ha remitido lo solicitado por el OSIPTEL, sin que esta haya presentado documentación alguna que permita verificar su voluntad de cumplimiento.

- vii. **Existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor:** En el presente PAS no se ha evidenciado la existencia de intencionalidad en la comisión de la infracción. Sin embargo, se advierte una actitud negligente de parte de CLARO para adecuar su comportamiento a la normativa vigente.

4.2 Respeto de los factores atenuantes de la responsabilidad establecidos en el numeral 2), artículo 255° del TUO de la LPAG y en el numeral i) del artículo 18° del RFIS.-

Conforme al análisis de los factores atenuantes contemplados en el artículo 18° del RFIS, se advierte que CLARO no ha presentado reconocimiento expreso y por escrito de la responsabilidad por la comisión de la infracción tipificada en el numeral 32 del Anexo 1 del REGLAMENTO y en el artículo 7 del RFIS. Asimismo, respecto a la reversión de los efectos de la conducta infractora, conforme a lo desarrollado en el presente Informe, se advierte que CLARO no ha presentado documentos que acrediten que cesó o revirtieron los efectos de la conducta infractora de todos los casos imputados. Por último, en cuanto a la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora, en el presente caso, CLARO no ha logrado acreditar la implementación de medida alguna con la finalidad de no volver a incurrir en las infracciones imputadas.

En consecuencia, no corresponde la aplicación de los factores atenuantes responsabilidad, indicados -establecidos en el numeral 2) del artículo 255° del TUO de la LPAG y en el numeral i) del artículo 18° del RFIS.

4.3 Capacidad económica del sancionado

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 diez por ciento (10%) de los ingresos percibidos por CLARO en el año 2014 (considerando que las acciones de supervisión se llevaron a cabo en el año 2015).

De acuerdo a lo expuesto, el análisis y conclusiones contenidos en el Informe N° 00011-PIA/2019 que esta instancia hace suyos, acorde con el artículo 6, numeral 6.2 del TUO de la Ley N° 27444;

En aplicación de las funciones que corresponden a esta Gerencia General, conforme a lo establecido en el artículo 41° del Reglamento General del OSIPTEL y en aplicación del artículo 18° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones;

SE RESUELVE:



Artículo 1°.- ARCHIVAR el procedimiento administrativo sancionador iniciado a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C por haber incurrido en la infracción tipificada como GRAVE en el numeral 32 del Anexo 1 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, respecto del incumplimiento



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

OSIPTEL
GG

FOLIOS
28

de lo dispuesto por el artículo 46° de la referida, con relación a una (1)⁴ acción de supervisión, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 2.- SANCIONAR a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. con una **MULTA** de CINCUENTA Y UN (51) UIT por la infracción administrativa calificada como grave, tipificada en el numeral 32 del Anexo 1 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL, al haber incumplido con lo dispuesto en el artículo 46° de la referida norma, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 3°.- SANCIONAR a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. con una **MULTA** de CIEN (100) UIT por la comisión de infracción administrativa calificada como grave en el literal a) del artículo 7° del reglamento de fiscalización, infracciones y Sanciones, aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 4.- Las multa que se cancele íntegramente dentro del plazo de quince (15) días contados desde el día siguiente de la notificación de la sanción, será reducida en un veinte por ciento (20%) del monto total impuesto, siempre y cuando no sea impugnada, de acuerdo con el numeral iii) del artículo 18 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL.

Artículo 5°.- Notificar la presente resolución a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C., conjuntamente con el Informe N° 00011-PIA/2019.

Artículo 6°.- Encargar a la Gerencia de Comunicación Corporativa la publicación de la presente Resolución, en la página web del OSIPTEL (www.osiptel.gob.pe) y en el Diario Oficial "El Peruano", en cuanto haya quedado firme o se haya agotado la vía administrativa.

Regístrese y comuníquese.

Firmado digitalmente por: CIFUENTES
CASTAÑEDA Sergio Enrique FAU
20716072165 soft

SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA
GERENTE GENERAL



⁴ Llamada de prueba realizada el 27 de noviembre de 2015 a las 14:45 horas en el departamento de Arequipa.