



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Nº 00364-2024-GG/OSIPTEL

Lima, 15 de octubre de 2024

EXPEDIENTE Nº	:	00042-2024-GG-DFI/PAS
MATERIA	:	Procedimiento Administrativo Sancionador
ADMINISTRADO	:	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

VISTO: El Informe N° 129-DFI/2024, de fecha 21 de junio de 2024, emitido por la Dirección de Fiscalización e Instrucción por medio del cual se informa a esta Gerencia General respecto del procedimiento administrativo sancionador iniciado a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (en adelante, AMÉRICA MÓVIL), por presuntamente haber incurrido en las infracciones tipificadas en los numerales 4 y 64 del Anexo 1 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ (en adelante, Reglamento de Reclamos), toda vez que habría incumplido con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 8², y el tercer párrafo del artículo 25³ de la citada norma, respectivamente.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

- Mediante el Informe de N° 103-DFI/SDF/2024 de fecha 12 de abril de 2024 (en adelante, Informe de Fiscalización), la Dirección de Fiscalización e Instrucción (en adelante, DFI), en el marco del Expediente N° 000135-2022-DFI (en adelante, Expediente de Fiscalización), emitió los resultados de la fiscalización realizada a AMÉRICA MÓVIL respecto de la verificación del cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 25 del Reglamento de Reclamos, cuyas conclusiones y recomendaciones fueron las siguientes:

(...)

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

(...)

39. AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. habría cumplido lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 25 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución N° 047-2015- CD/OSIPTEL y sus modificatorias,

¹ Aprobado por Resolución N° 047-2015-CD-OSIPTEL y sus modificatorias.

² **Artículo 8.- Prácticas prohibidas en el procedimiento de reclamos**

En la atención y tramitación de reclamos, recursos y quejas, las empresas operadoras se encuentran prohibidas de:

- Impedir o negar la presentación de reclamos, recursos y quejas, bajo cualquiera de las formas establecidas en el presente Reglamento.

(...)"

³ **Artículo 25.- Sujetos activos del procedimiento**

Pueden presentar reclamos, recursos y/o quejas:

- Los abonados de servicios públicos de telecomunicaciones.
- Los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- Las personas que hubieran solicitado la instalación o activación de un servicio público de telecomunicaciones.

Para efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, las personas señaladas en los numerales antes indicados serán denominadas indistintamente "usuarios".

Las empresas operadoras deben implementar y aplicar los lineamientos establecidos para la validación de la condición de abonado o usuario, que apruebe la Gerencia General del OSIPTEL (...).

(Lo subrayado es agregado)





debido a que en 8 llamadas de prueba aplicó los Lineamientos para la validación de la condición de abonado o usuario en la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas, aprobados por la Resolución de Gerencia General N° 00002-2021-GG/OSIPTEL (acciones de fiscalización N° 1, N° 2, N° 3, N° 4, N° 6, N° 7, N° 8 y N° 9 del Cuadro N° 2).

40. AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. habría incumplido lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 25 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, por lo que habría incurrido en la infracción tipificada en el numeral 64 del Régimen de Infracciones y Sanciones de la referida norma, debido a que en 3 llamadas de prueba no aplicó los Lineamientos para la validación de la condición de abonado o usuario en la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas, aprobados por la Resolución de Gerencia General N° 00002-2021-GG/OSIPTEL (acciones de fiscalización N° 5, N° 10 y N° 11 del Cuadro N° 2); por lo que se recomienda el inicio de un procedimiento administrativo sancionador a la referida empresa.

41. AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. habría incumplido lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 8 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, por lo que habría incurrido en la infracción tipificada en el numeral 4 del Régimen de Infracciones y Sanciones de la referida norma, debido a que en 10 llamadas de prueba habría impedido la presentación del reclamo o queja (acciones de fiscalización del Cuadro N° 3); por lo que se recomienda el inicio de un procedimiento administrativo sancionador a la referida empresa.” (...).”

- 2. La DFI mediante la Carta C. 1309-DFI/2024 (en adelante, Carta de imputación de cargos), notificada el 14 de mayo de 2024, comunicó a AMÉRICA MÓVIL el inicio de un Procedimiento Administrativo Sancionador (en adelante, PAS) por la comisión de las infracciones tipificadas en los numerales 4⁴ y 64⁵ del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos, toda vez que habría incumplido con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 8 y el tercer párrafo del artículo 25 de la citada norma, respectivamente; para lo cual se le otorgó un plazo de diez (10) días hábiles para la remisión de sus descargos por escrito.
- 3. AMÉRICA MÓVIL por medio del Escrito N° DMR/CE/N°1670/24, recibido el 24 de mayo de 2024, solicitó una ampliación de plazo de veinte (20) días hábiles, a fin de presentar sus descargos.

4Reglamento de reclamos Tipificación de la Infracción

4	La empresa operadora que en la atención y tramitación de reclamos, recursos o quejas: (i) se niegue a recibir los reclamos, recursos o quejas que le sean presentados o impida su presentación, bajo cualquiera de las formas de presentación establecidas, y/o (ii) emita opinión previa con relación al resultado del procedimiento, y/o (iii) impida o niegue el acceso al expediente, si el usuario lo solicitara y según lo establecido en el Reglamento de Reclamos, y/o (iv) no proporcione al usuario el código o número del reclamo, recurso o queja, al momento de su presentación o si el usuario lo solicitara, y/o (v) no brinde información al usuario sobre la ubicación del expediente y el estado del trámite, si el usuario lo solicitara y según lo establecido en el Reglamento de Reclamos, y/o (vi) no expida, a costo del interesado, en el plazo y según lo establecido en el Reglamento de Reclamos, copias simples o certificadas del íntegro o parte del expediente, si el usuario lo solicitara, y/o (vii) impida y/o niegue la autorización al usuario del pago de la parte no reclamada o no permita el pago de la parte no reclamada; incurrirá en infracción grave. (Artículo 8°)
---	---

5 “Reglamento de Reclamos

N°	INFRACCIÓN
64	La empresa operadora que no implemente y/o aplique los lineamientos para la validación de la condición de abonado o usuario, que apruebe la Gerencia General del OSIPTEL; incurre en infracción leve. (Artículo 25)





4. La DFI mediante la carta C. 1407-DFI/2024, notificada el 29 de mayo de 2024, concedió a AMÉRICA MÓVIL una ampliación de diez (10) días hábiles adicionales al plazo originalmente otorgado, el mismo que vencía indefectiblemente el día 12 de junio de 2024.
5. Por medio del Escrito N° DMR/CE/N°1875/24, recibido el 12 de junio de 2024, AMÉRICA MÓVIL presentó sus descargos por escrito con relación a la imputación del presente PAS (en adelante, Descargos 1).
6. Con fecha 21 de junio de 2024, la DFI remitió el Informe N° 129-DFI/2024 a la Gerencia General que analiza los descargos presentados por AMÉRICA MÓVIL; el mismo que fue puesto en conocimiento de la empresa operadora con carta C. 548-GG/2024, notificada el 9 de julio de 2024, y se le otorgó un plazo de cinco (5) días hábiles, a fin de que formule sus descargos.
7. AMÉRICA MÓVIL a la fecha no ha presentado descargos contra el Informe Final de Instrucción.

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, 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.

De conformidad con lo expuesto en el Informe de Fiscalización, el presente PAS se inició a AMÉRICA MÓVIL por presuntamente haber incurrido en la comisión de las infracciones tipificadas en los numerales 4 y 64 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos, toda vez que habría incumplido con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 8 así como el tercer párrafo del artículo 25 de la citada norma, respectivamente, conforme al siguiente detalle:

Cuadro N° 1: Relación de incumplimientos imputados a AMÉRICA MÓVIL

Incumplimiento	Tipificación	Calificación	Periodo	Conducta
Numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Reclamos	Numeral 4 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos	Leve ⁶	Desde el 17 de agosto de 2022 hasta el 24 de octubre del 2022	AMÉRICA MÓVIL habría impedido la presentación de un reclamo y/o queja por parte del abonado, en diez (10) ⁷ llamadas de prueba.

⁶ Calificado por el Osiptel como infracción muy grave, en aplicación de la "Metodología para el Cálculo de Multas", aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 229-2021CD/OSIPTTEL y, según lo dispuesto en el artículo 3 de la "Norma que establece el régimen de calificación de infracciones del OSIPTTEL", aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00118-2021-CD/OSIPTTEL.

⁷ Casos detallados en el Cuadro N° 3 del Informe de Fiscalización.





Incumplimiento	Tipificación	Calificación	Periodo	Conducta
Tercer párrafo del artículo 25 del del Reglamento de Reclamos	Numeral 64 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos	Leve ⁸	Los días 20 de setiembre, 20, 22 y 25 de octubre de 2022.	AMÉRICA MÓVIL no habría aplicado los lineamientos establecidos para la validación de la condición de abonado o usuario en la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas aprobados por la Gerencia General del OSIPTEL, en tres (3) llamadas de prueba ⁹ .

Fuente: Informe de Fiscalización

De otro lado, es oportuno indicar que de acuerdo al Principio de Causalidad recogido en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable y, para que ésta sea calificada como infracción es necesario que sea idónea y tenga la aptitud suficiente para producir la lesión que comporta la contravención al ordenamiento, debiendo descartarse los supuestos de caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o la propia conducta del perjudicado¹⁰, que pudiera exonerarla de responsabilidad.

Asimismo, conforme a lo establecido por el artículo 252.3 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.

Por su parte, el artículo 259 del citado TUO fija en nueve (9) meses el plazo para resolver los procedimientos administrativos sancionadores, transcurrido el cual sin que se haya notificado la resolución correspondiente, se entiende automáticamente caducado el procedimiento, lo cual será declarado de oficio.

De acuerdo a ello, en el 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, así como tampoco ha caducado la facultad de resolver el presente procedimiento.

Por consiguiente, corresponde analizar los argumentos presentados por la referida empresa a través de sus Descargos 1 (en adelante, Descargos) respecto a la imputación de cargos formulada por la DFI.

1. Cuestión Previa

1.1 Respecto al incumplimiento del numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Reclamos.-

⁸ Calificado por el Osiptel como infracción muy grave, en aplicación de la "Metodología para el Cálculo de Multas", aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 229-2021CD/OSIPTEL y, según lo dispuesto en el artículo 3 de la "Norma que establece el régimen de calificación de infracciones del OSIPTEL", aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00118-2021-CD/OSIPTEL.

⁹ Casos detallados en el Cuadro N° 2 del Informe de Fiscalización.

¹⁰ PEDRESCHI GARCÉS, Willy. En "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Lima: ARA Editores, 2003. 1ª ed., Pág. 539.



Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://saps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





Se advierte de la Carta de imputación de cargos y del Informe de Supervisión, que AMÉRICA MÓVIL habría incumplido lo dispuesto por el numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Reclamos respecto de diez (10) llamadas; toda vez que habría impedido la presentación de un reclamo y/o queja por parte del abonado, de acuerdo al siguiente Cuadro:

N°	Fecha	N° Telefónico del abonado	Tramite	Conducta	Resultado
1	17/08/2022	99498XXXX	Queja	NO SE INTERPUSO LA QUEJA La llamada se corta durante la locución de espera, que se presentó luego de que el abonado (supervisor) marcara la opción 3 ("genera un reclamo o realiza otras consultas").	Incumple el numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Reclamos
2	18/08/2022	96182XXXX	Queja	NO SE INTERPUSO LA QUEJA El asesor no registró una queja, por cuanto el código brindado al abonado (supervisor) corresponde a un reclamo y no se registra una queja en la fecha de la llamada, tal como se evidencia de la información remitida por LA EMPRESA mediante la carta N° DMR-CE-0538-23 recibida el 2 de marzo de 2023.	Incumple el numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Reclamos
3	16/09/2022	99730XXXX	Reclamo	NO SE PRESENTÓ EL RECLAMO Asesora indica al abonado (supervisor) que el ruido en las llamadas corresponde a un problema de equipo, para el cual no cuenta con un proceso de atención vía telefónica, por lo que tiene que acercarse a un centro de atención al cliente con el equipo.	Incumple el numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Reclamos
4	22/09/2022	96924XXXX	Queja	NO SE INTERPUSO LA QUEJA La llamada se corta durante la locución de espera, que se presentó luego de que el abonado (supervisor) marcara la opción 3 ("genera un reclamo o realiza otras consultas").	Incumple el numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Reclamos
5	22/09/2022	98224XXXX	Reclamo	NO SE PRESENTÓ EL RECLAMO El asesor indicó al abonado (supervisor) que el sistema le arroja que la línea no cuenta con saldo, por lo que no se puede realizar las verificaciones ni los descartes. Por tanto, requiere que, una vez realizada la recarga, se vuelva a comunicar si es que persiste el inconveniente porque ahí se podría realizar los descartes. El abonado (supervisor) intenta en más de una de oportunidad presentar el reclamo, precisando que las llamadas son las que presentan problemas y que, por este motivo, dejó de usar el servicio. Incluso, la última vez señala: "Ahí recién me podrían ingresar el reclamo" (con la recarga), a lo que el asesor le responde "exacto"	Incumple el numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Reclamos

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://saps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





N°	Fecha	N° Telefónico del abonado	Tramite	Conducta	Resultado
6	22/09/2022	97415XXXX	Queja	NO SE INTERPUSO LA QUEJA El asesor no registró una queja, por cuanto el código brindado al abonado (supervisor) corresponde a un reclamo y no se registra una queja en la fecha de la llamada, tal como se evidencia de la información remitida por LA EMPRESA mediante la carta N° DMR-CE-0538-23 recibida el 2 de marzo de 2023.	Incumple el numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Reclamos
7	23/09/2022	96924XXXX	Reclamo	NO SE PRESENTÓ EL RECLAMO La llamada se corta durante la locución de espera, que se presentó luego de que el abonado (supervisor) marcara la opción 3 ("genera un reclamo o realiza otras consultas").	Incumple el numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Reclamos
8	21/10/2022	96182XXXX	Queja	NO SE INTERPUSO LA QUEJA La llamada se corta durante la locución de espera, que se presentó luego de que el abonado (supervisor) marcara la opción 3 ("genera un reclamo o realiza otras consultas").	Incumple el numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Reclamos
9	22/10/2022	95420XXXX	Queja	NO SE INTERPUSO LA QUEJA El asesor indica que la queja debe ser interpuesta de manera presencial.	Incumple el numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Reclamos
10	24/10/2022	99498XXXX	Reclamo	NO SE PRESENTÓ EL RECLAMO La llamada se corta durante la locución de espera, que se presentó luego de que el abonado (supervisor) marcara la opción 3 ("genera un reclamo o realiza otras consultas")	Incumple el numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Reclamos

Fuente: Informe de fiscalización
Elaboración: UPS

De la revisión efectuada a la documentación contenida en el Expediente de Supervisión, esta Instancia advierte que en un (1) caso, referido a la llamada de fecha 21 de octubre de 2022, si bien el supervisor encubierto ingresa a la parrilla de opciones y marca la opción 3 referido a *“generar un reclamo o realizar otras consultas”*, la llamada se corta, pero no se indica en el acta el tiempo que esperó el supervisor y tampoco se volvió a llamar al call center considerando que existe casos, que ante el corte de la llamada el supervisor vuelve a intentar con una segunda llamada y se llega a contactar con el asesor de la empresa operadora, por lo que en este caso, no pudo culminarse con la acción de fiscalización, existiendo por tanto una insuficiencia probatoria.

En efecto, la insuficiencia probatoria implica una actividad probatoria incompleta, en la que no existen pruebas o las que existen son mínimas de modo que no se despeja la incertidumbre sobre la comisión de una infracción y por ende tampoco se desvirtúa la presunción de licitud o inocencia que ampara al administrado.

En el presente caso, esta Instancia advierte que la llamada realizada el día 21¹¹ de octubre de 2022, resulta ser insuficiente para determinar responsabilidad por parte de AMÉRICA MÓVIL respecto al numeral i) del artículo 8 del Reglamento de reclamos, puesto que en medio de la supervisión y luego que el supervisor del

¹¹ Llamada con el número telefónico 96182XXXX





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



Osipitel marcara la opción 3 de la parrilla de opciones del call center de la empresa operadora, se corta la llamada telefónica no pudiéndose continuar con dicha diligencia, por lo cual, comprender lo contrario vulneraría el Principio de Presunción de Licitud¹². Cabe indicar que dicho razonamiento fue expuesto en la Resolución N° 225-2019-GG/OSIPTEL¹³.

Por lo tanto, en atención a lo indicado en los párrafos precedentes, en el presente caso en particular, no existe elementos de juicio suficientes que permitan afirmar que AMÉRICA MÓVIL ha incurrido en el incumplimiento de la obligación dispuesta en el numeral i) del artículo 8 del Reglamento de Reclamos, por lo que corresponde **ARCHIVAR** en este extremo, prosiguiendo el PAS solo por nueve (09) incumplimientos correspondientes al numeral i) del artículo 8 del referido reglamento.

2. Análisis de los Descargos.-

2.1. Respecto al incumplimiento del tercer párrafo del artículo 25 del Reglamento de Reclamos.-

Sobre el particular, el tercer párrafo del artículo 25¹⁴ del Reglamento de Reclamo establece la obligación de realizar la validación de la condición de abonado o usuario para la presentación de reclamos, recursos y/o quejas acorde a los lineamientos señalados mediante la Resolución de Gerencia General N° 002-2021-GG/OSIPTEL, a través de la cual se aprobaron los “Lineamientos para la validación de la condición de abonado o usuario en la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas”.

Cabe señalar que el cumplimiento de los indicados Lineamientos por parte de AMÉRICA MÓVIL, para la validación de la condición de abonado en cuanto al canal telefónico¹⁵, fue evaluado en las acciones de fiscalización realizadas durante el segundo semestre de 2022, a través de llamadas de prueba.

¹² “**Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

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

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

(...)”

¹³ Resolución de Gerencia General publicada en la página web del Osipitel en el siguiente enlace: https://www.osipitel.gob.pe/media/5z2flduh/res155-2019-cd_resol225-gg-2019.pdf

¹⁴ “**Artículo 25.- Sujetos activos del procedimiento**

Pueden presentar reclamos, recursos y/o quejas:

1. Los abonados de servicios públicos de telecomunicaciones.
2. Los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.
3. Las personas que hubieran solicitado la instalación o activación de un servicio público de telecomunicaciones.

Para efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, las personas señaladas en los numerales antes indicados serán denominadas indistintamente “usuarios”.

Las empresas operadoras deben implementar y aplicar los lineamientos establecidos para la validación de la condición de abonado o usuario, que aprueba la Gerencia General del OSIPTEL.

(...)”

¹⁵ **3. CANAL TELEFÓNICO**

Para validar la condición de abonado nacional, la empresa operadora solicita que se indique el número documento legal de identidad del abonado y la fecha de emisión de dicho documento, luego de ello realiza de manera aleatoria dos (2) de cualquiera de las siguientes preguntas de validación: a) nombre del padre, b) nombre de la madre, c) lugar de nacimiento, y/o d) fecha de nacimiento.

Para una validación exitosa se requiere que se brinde el número del documento de identidad y la fecha correcta de su emisión, así como que ambas preguntas de la validación sean contestadas de forma correcta. Para validar la condición de abonado extranjero así como de usuario, la empresa operadora solicita indique su tipo y número de documento de identidad y procede conforme al siguiente detalle:

i) Prepago.- Se realiza las siguientes preguntas de validación: a) Fecha de última recarga, y b) monto de última recarga, Para una validación exitosa de la condición de abonado extranjero o usuario del servicio prepago se requiere que se brinde los nombres y apellidos, el número del documento de identidad, así como, una (1) respuesta correcta como mínimo.





De esta manera, se realizaron once (11) acciones de fiscalización (llamadas de prueba), y se encontró que en tres (3) casos, AMÉRICA MÓVIL incumplió con lo establecido en tercer párrafo del artículo 25 del Reglamento de Reclamos, dado que no aplicó los lineamientos establecidos para la validación de la condición de abonado aprobados por la Gerencia General del Osiptel, conforme a lo señalado en el siguiente Cuadro:

Cuadro N° 3.- Casos imputados por el incumplimiento del tercer párrafo del artículo 25 del Reglamento de Reclamos

N°	Fecha	N° Telefónico	¿Valido la condición de abonado?	Resultado
1	20/09/2022	98792XXXX	No validó condición de abonado y/o usuario	INCUMPLIÓ No solicitó que se indique la fecha de emisión del documento legal de identidad del abonado.
2	22/10/2022	94249XXXX	No validó condición de abonado y/o usuario	INCUMPLIÓ No realizó de manera aleatoria 2 de cualquiera de las preguntas de validación, toda vez que realizó 3.
3	25/10/2022	96512XXXX	No validó condición de abonado y/o usuario	INCUMPLIÓ Asesora indica que no puede ingresar el reclamo, toda vez que no fueron contestadas de manera correcta todas las preguntas de validación. El abonado (supervisor) consulta qué pregunta no fue contestada de manera correcta, ante lo cual la asesora indica que esto es información confidencial.

Fuente: Informe de Fiscalización
Elaboración: UPS

Por tanto, de acuerdo a análisis realizado por la DFI en el Informe de Fiscalización la conducta detectada implica una vulneración al tercer párrafo del artículo 25 del Reglamento de Reclamos.

Con relación a este extremo, AMÉRICA MÓVIL presenta los siguientes argumentos:

2.1.1. Sobre que el inicio del procedimiento administrativo sancionador vulnera los Principios de Eficiencia y Efectividad. -

AMÉRICA MÓVIL, a través de sus Descargos, sostiene que la DFI decidió iniciarle un procedimiento sancionador por solo tres (3) casos por el incumplimiento del tercer párrafo del artículo 25 del Reglamento de Reclamos, lo cual, en definitiva, carece de toda razonabilidad, y vulnera lo dispuesto por el Principio de Eficiencia y Efectividad, establecido en el Artículo 14 del Reglamento General de Osiptel, debido a que no está haciendo uso eficiente de los recursos de la administración, frente a este tipo de situaciones.

Respecto a lo alegado por AMÉRICA MÓVIL referido a que los casos imputados son mínimos, esta Instancia coincide con lo afirmado por la DFI en el Informe Final de Instrucción al sostener que el Osiptel ejerce su

ii) **Postpago.**- Se realizan las siguientes preguntas de validación: a) fecha del vencimiento del recibo, b) monto del plan tarifario, y c) dirección de facturación. Para una validación exitosa de la condición de abonado extranjero o usuario del servicio postpago se requiere que se brinde los nombres y apellidos, el número del documento de identidad, así como, dos (2) respuestas correctas como mínimo.

(...)
(Subrayado agregado)".





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



facultad sancionadora ante la detección de incumplimientos; no siendo requisito para la configuración de la infracción que se trate de un hecho generalizado, pues las sanciones buscan reprimir la conducta infractora y evitar que ella se generalice, más aún cuando, como en el presente caso se busca proteger el derecho al reclamo del abonado.

Así, corresponde señalar que el tipo infractor contenido en el segundo párrafo del artículo 25 del Reglamento de Reclamos, no incluye un mínimo de incumplimientos, impacto o gravedad para que se genere una infracción administrativa, con lo cual una (1) sola incidencia podría dar lugar al despliegue de la facultad sancionadora de la administración, más aún si se toma en cuenta que un (1) solo evento podría suponer una grave afectación de los derechos de los usuarios, como ocurrió en el presente caso.

En ese sentido, las conductas observadas en el marco del presente PAS constituyen inputs suficientes para determinar el inicio de una medida administrativa y, de ser el caso, una posterior sanción. Lo señalado ha sido sostenido por el Consejo Directivo en decisiones posteriores, como son la Resolución N° 084-2023-CD/OSIPTEL¹⁶, de fecha 24 de abril de 2023, y la Resolución N° 162-2024-CD/OSIPTEL¹⁷, de fecha 18 de junio de 2024, que dispone:

“Finalmente, es importante indicar que el tipo infractor evaluado en el presente PAS no incluye un porcentaje mínimo de incumplimiento, impacto o gravedad para su imputación; razón por la cual las conductas observadas en el marco del presente PAS constituyen inputs razonables y suficientes para determinar el inicio de una medida administrativa y una posterior sanción, más aún si se busca salvaguardar los derechos de los usuarios. En ese sentido, la información alcanzada en el anexo 4 del recurso de apelación no impacta en la multa impuesta en el caso particular.”

(subrayado nuestro)

De este modo, no puede ser acogida la alegación hecha en este extremo por AMÉRICA MÓVIL, pues considerar que los casos imputados como infracción son reducidas no merma el hecho de que estos casos constituyen incumplimientos al tercer párrafo del artículo 25 de la referida norma, los cuales han sido debidamente verificados por la DFI en el Informe de Fiscalización.

En efecto, se tiene que, en el marco del presente PAS, la DFI llevó a cabo supervisiones en el segundo semestre del 2022, a efectos de conocer el desempeño de AMÉRICA MÓVIL respecto a lo establecido en el tercer párrafo del artículo 25 del Reglamento de reclamos, realizando llamadas de prueba al call center de la referida empresa operadora, a partir de lo cual, se advirtió el incumplimiento imputado.

¹⁶ “3.2 Sobre la cantidad de incumplimientos advertidos

(...)

Sobre la cantidad de incidencias alegada por la empresa operadora, se debe tomar en cuenta que en efecto, los tipos infractores contenidos en los artículos 27 y 35 del Anexo 2 del TUO del Reglamento de Portabilidad, no incluyen un mínimo de incumplimientos para que se genere una infracción administrativa, con lo cual una (1) sola incidencia podría dar lugar al despliegue de la facultad sancionadora de la administración, más aún si se toma en cuenta que un (1) solo evento podría suponer una afectación importante a los derechos de los usuarios.”

Véase: <https://www.osiptel.gob.pe/media/gbydkxcs/resol084-2023-cd.pdf>

¹⁷ Véase: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6516930/5683682-resolucion-n-162-2024-cd-osiptel.pdf>





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Ahora bien, respecto a la supuesta vulneración a los principios de costo-eficiencia y discrecionalidad¹⁸, esta Instancia advierte que la DFI ha actuado apegado a dichos principios, establecidos en el Reglamento General de Fiscalización, que establecen, respectivamente, que las acciones de supervisión procurarán desarrollarse evitando generar costos excesivos a las entidades supervisadas, y que los métodos de trabajo serán establecidos por el órgano supervisor.

Por consiguiente, se desestiman los descargos presentados por AMÉRICA MÓVIL en este extremo, sin perjuicio del análisis del principio de razonabilidad para el inicio del presente PAS que se desarrollará posteriormente en la presente Resolución.

2.1.2. Sobre la vulneración de los Principios de Culpabilidad y verdad material.-

AMÉRICA MÓVIL señala que cumplió con implementar los “Lineamientos de Validación de Datos de Atención Telefónica” en sus sistemas, tal como se puede verificar de su Diagrama de Reclamos Móviles, así como, de su Diagrama de Apelaciones y Quejas, vigente al momento de las acciones de supervisiones que sustentan el presente extremo de la imputación.

En ese contexto, agrega AMÉRICA MÓVIL que dentro de las consideraciones que debe tener el asesor para registrar el reclamo, apelación o queja vía telefónica se encuentra la revisión de los “Lineamientos de Validación de Datos en Atención Telefónica”. Siendo ello así, sostiene la empresa operadora, que su aplicativo SIAC ÚNICO WEB RECLAMOS cuenta con las preguntas de validación: a) Nombre del padre, b) nombre de la madre, c) lugar de nacimiento, y/o f) fecha de nacimiento; las cuales, deben ser formuladas por sus asesores previo al registro del reclamo, apelación o queja, por lo que habría cumplido con el tercer párrafo del artículo 25 del Reglamento de reclamos.

Con relación al diagrama presentado por AMÉRICA MÓVIL que contendría su procedimiento para la atención de reclamos que sería empleado por sus asesores, así como capturas de las cuales se podría advertir que su aplicativo para el registro de reclamos contaría con las preguntas de validación para ser formuladas antes del registro del mismo, es preciso señalar que si bien se advierte supuestas acciones para cumplir con el Reglamento de reclamos, esta Instancia advierte que, en tres (3) acciones de fiscalización efectuadas el 20 de setiembre y 25 de octubre de 2022, se verificó que la referida empresa operadora no cumplió con seguir el procedimiento de validación de condición de abonado o usuario, en tanto que:

¹⁸ **Reglamento General de Fiscalización**

“Artículo 3.- Principios

El ejercicio de la función supervisora del OSIPTEL se rige por los siguientes principios:

(...)

b) *Costo-eficiencia: En virtud de cual las acciones de supervisión procurarán desarrollarse evitando generar costos excesivos a las entidades supervisadas.*

(...)

d) *Discrecionalidad: En virtud de cual el detalle de los planes y métodos de trabajo serán establecidos por el órgano supervisor y podrán tener el carácter de reservados frente a la entidad supervisada.*

(...)”





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



- i. En 1 caso, no solicitó que se indique la fecha de emisión del documento legal de identidad del abonado.
- ii. En 1 caso, no realizó de manera aleatoria 2 de cualquiera de las preguntas de validación, toda vez que realizó 3, y;
- iii. En 1 caso, no informó al solicitante las preguntas que no respondió correctamente, indicando que esta información era confidencial.

Cabe señalar que, de acuerdo a los “Lineamientos para la validación de la condición de abonado o usuario en la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas” (en adelante, Los lineamientos), aprobados mediante la Resolución de Gerencia General N° 00002-2021-GG/OSIPTEL, la empresa operadora debe solicitar al reclamante que indique el número documento legal de identidad del abonado y la fecha de emisión de dicho documento, y luego de ello debe realizar de manera aleatoria dos (2) de cualquiera de las siguientes preguntas de validación: a) nombre del padre, b) nombre de la madre, c) lugar de nacimiento, y/o d) fecha de nacimiento.

Asimismo, en aquellos casos en los cuales no se logre validar la condición de abonado o usuario, la empresa operadora debe informar al solicitante las preguntas que no respondió correctamente, según se aprecia a continuación:

“3. CANAL TELEFÓNICO

Para validar la condición de abonado nacional, la empresa operadora solicita que se indique el número documento legal de identidad del abonado y la fecha de emisión de dicho documento, luego de ello realiza de manera aleatoria dos (2) de cualquiera de las siguientes preguntas de validación: a) nombre del padre, b) nombre de la madre, c) lugar de nacimiento, y/o d) fecha de nacimiento.

Para una validación exitosa se requiere que se brinde el número del documento de identidad y la fecha correcta de su emisión, así como que ambas preguntas de la validación sean contestadas de forma correcta. Para validar la condición de abonado extranjero, así como de usuario, la empresa operadora solicita indique su tipo y número de documento de identidad y procede conforme al siguiente detalle:

i)Prepago. - *Se realiza las siguientes preguntas de validación: a) Fecha de última recarga, y b) monto de última recarga, Para una validación exitosa de la condición de abonado extranjero o usuario del servicio prepago se requiere que se brinde los nombres y apellidos, el número del documento de identidad, así como, una (1) respuesta correcta como mínimo.*

ii)Postpago. - *Se realizan las siguientes preguntas de validación: a) fecha del vencimiento del recibo, b) monto del plan tarifario, y c) dirección de facturación. Para una validación exitosa de la condición de abonado extranjero o usuario del servicio postpago se requiere que se brinde los nombres y apellidos, el número del documento de identidad, así como, dos (2) respuestas correctas como mínimo. (...)*

5. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

En aquellos casos en los cuales no se logre validar la condición de abonado o usuario, la empresa operadora informa al solicitante las preguntas que no respondió correctamente, o los documentos que no presentó o exhibió, de





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



ser el caso; así como, que no puede presentar, en esta oportunidad, el reclamo, apelación o queja, según corresponda (...)"

(Subrayado agregado)

De acuerdo a ello, contrario a lo señalado por AMÉRICA MÓVIL, se verifica que no habría implementado en sus sistemas, los controles correspondientes a fin de dar cumplimiento a los lineamientos establecidos para la validación de la condición de abonado o usuario en la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas aprobados por la Gerencia General del Osipitel.

En ese sentido, no se advierte las acciones diligentes que habría efectuado AMÉRICA MÓVIL a fin de garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 25 del Reglamento de Reclamos, quedando desestimados los argumentos planteados por la empresa, en este extremo.

Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, esta Instancia procederá a analizar a continuación, los hechos advertidos en la acción de fiscalización que sustentan la imputación de cargos a los cuales AMÉRICA MÓVIL ha remitido observaciones:

- **Llamada de prueba de fecha 25 de octubre de 2022 a las 8:51 horas en la ciudad de Piura – Reclamo por calidad:**

AMÉRICA MÓVIL sostiene que su asesor procedió a aplicar los lineamientos para la validación de la condición de abonado para la presentación del reclamo, ya que, primero, realizó las preguntas concernientes al número de documento de identidad, así como, la fecha de emisión de dicho documento al personal de Osipitel; una vez obtenida dicha información, su asesor procedió a realizar tres (3) preguntas aleatorias, en atención a su actuar más que diligente frente a la respuesta errada brindada por parte del personal del Osipitel; y a efectos de validar la identidad del abonado/usuario y así, generar el reclamo sin mayor demoras, tal es así que fue debidamente atendido dentro del plazo establecido a través de la Resolución N° DAC-REC-R/DNC-256455-22 de fecha 28 de Octubre de 2022.

Por lo tanto, AMÉRICA MÓVIL señala que sí realizó las preguntas de validación de la condición de abonado para la interposición de reclamos, siendo que realizó hasta tres (3) preguntas de validación, cumpliendo lo dispuesto por el tercer párrafo del artículo 25 del Reglamento de Reclamos, por lo que, en atención al principio de razonabilidad, debe ser archivado el PAS.

Respecto al extremo alegado por AMÉRICA MÓVIL conviene recordar a la referida empresa que, de acuerdo al artículo 25 del Reglamento de Reclamos, las empresas operadoras tienen el deber de aplicar los lineamientos aprobados por esta Gerencia General para la validación de la condición de abonado o usuario.

En ese sentido, mediante los Lineamientos se establece que las empresas operadoras para validar la condición del abonado, además de otros requisitos, deben realizar de manera aleatoria dos (2) de cualquiera





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



de las preguntas de validación.

En el presente caso, se tiene que AMÉRICA MÓVIL ha incumplido con dicho deber, pues el asesor efectuó tres (3) preguntas de validación, lo cual resulta en una imposición arbitraria de mayores exigencias para los abonados que conllevaría a una barrera de acceso por parte de aquellos a la presentación de reclamos, recursos y/o quejas de los abonados, cuando la finalidad de la norma es dotar a dichos trámites de menores complejidades, a fin de que sean céleres.

Al respecto, es importante mencionar que la validación de la condición de abonado o usuario en la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas, siguiendo correctamente los lineamientos establecidos, resulta necesaria para garantizar la efectiva identificación de la persona quien se presenta como abonado o usuario del servicio.

En el presente caso, el comportamiento mostrado por AMÉRICA MÓVIL, es contrario a lo señalado expresamente en los lineamientos, que establece que “... para una validación exitosa se requiere que se brinde el número del documento de identidad la fecha correcta de su emisión, así como que **ambas preguntas de la validación sean contestadas de forma correcta**”. (Lo subrayado y resaltado es agregado)

A mayor abundamiento, corresponde señalar que, por virtud del numeral 8 del artículo I del Título Preliminar del TUO de la LPAG¹⁹, AMÉRICA MÓVIL debe adecuar sus trámites administrativos a los estándares y parámetros establecidos en la citada fuente normativa. Lo señalado incluso ha sido materia de pronunciamiento por, el Tribunal Constitucional, en la Sentencia recaía en el Expediente N.º 1966-2005-PHC/TC, de fecha 26 de mayo de 2005, que dispuso lo siguiente:

“Por otro lado, en el orden administrativo, todo procedimiento administrativo debe regirse fundamentalmente por los principios contemplados en la Ley N.º 27444 del Procedimiento Administrativo General, entre los cuales es pertinente resaltar a los siguientes: (...) Principio de Simplicidad. Según el cual los trámites establecidos por la autoridad administrativa deben ser sencillos, lo que supone la eliminación de toda complejidad innecesaria; por tanto, los requisitos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.”
(Subrayado es nuestro)

De este modo, el hecho que AMÉRICA MÓVIL realice mayores preguntas a las establecidas en los Lineamientos vulnera el Principio de Simplicidad²⁰ al imponer mayores exigencias que resultan irrazonables y

¹⁹ Artículo I. **Ámbito de aplicación de la ley**

La presente Ley será de aplicación para todas las entidades de la Administración Pública. Para los fines de la presente Ley, se entenderá por “entidad” o “entidades” de la Administración Pública:

(...)

8. Las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado, conforme a la normativa de la materia.

Los procedimientos que tramitan las personas jurídicas mencionadas en el párrafo anterior se rigen por lo dispuesto en la presente Ley, en lo que fuera aplicable de acuerdo a su naturaleza privada.

²⁰ Artículo IV. **Principios del procedimiento administrativo**

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)





desproporcionales, pues esta Gerencia General ha determinado que vasta la realización de dos (2) de cualquiera de las preguntas de validación para confirmar la identidad del abonado.

Ahora bien, en cuanto a lo manifestado por AMÉRICA MÓVIL de que procedió con dar trámite al reclamo presentado por el supervisor encubierto, es preciso señalar que ello no lo exime de responsabilidad por el incumplimiento detectado.

Por lo expuesto, lo señalado por AMÉRICA MÓVIL en este extremo queda desvirtuado, sin perjuicio del análisis del principio de razonabilidad para el inicio del presente PAS que se desarrollará posteriormente en la presente Resolución.

2.2. Respetto al incumplimiento del numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Reclamos.-

Al respecto, cabe indicar que el numeral 1 del artículo 8²¹ del Reglamento de Reclamos establece la obligación de las empresas operadoras de no impedir la atención y tramitación de reclamos, recursos o quejas.

En relación a lo indicado, del Informe de Fiscalización se advierte que en nueve (9) acciones de fiscalización (llamadas de prueba) realizadas a nivel nacional por la DFI, se detectó que la empresa operadora impidió a los abonados la presentación de sus reclamos o quejas, conforme se advierte del siguiente cuadro:

Cuadro N° 2.- Casos imputados por el del numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Reclamos

Table with 6 columns: N°, Fecha, N° Telefónico del abonado, Tramite, Conducta, Resultado. It contains two rows of complaint cases.

1.13. Principio de simplicidad.- Los trámites establecidos por la autoridad administrativa deberán ser sencillos, debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.

21 "Artículo 8.- Prácticas prohibidas en el procedimiento de reclamos

En la atención y tramitación de reclamos, recursos y quejas, las empresas operadoras se encuentran prohibidas de:

1. Impedir o negar la presentación de reclamos, recursos y quejas, bajo cualquiera de las formas establecidas en el presente Reglamento.

(...)"

(Subrayado agregado)





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	Fecha	N° Telefónico del abonado	Tramite	Conducta	Resultado
3	16/09/2022	99730XXXX	Reclamo	NO SE PRESENTÓ EL RECLAMO Asesora indica al abonado (supervisor) que el ruido en las llamadas corresponde a un problema de equipo, para el cual no cuenta con un proceso de atención vía telefónica, por lo que tiene que acercarse a un centro de atención al cliente con el equipo.	Incumple el numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Reclamos
4	22/09/2022	96924XXXX	Queja	NO SE INTERPUSO LA QUEJA La llamada se corta durante la locución de espera, que se presentó luego de que el abonado (supervisor) marcara la opción 3 ("genera un reclamo o realiza otras consultas"). Cabe indicar que se espera más de 12 minutos y no hubo respuesta por la empresa.	Incumple el numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Reclamos
5	22/09/2022	98224XXXX	Reclamo	NO SE PRESENTÓ EL RECLAMO El asesor indicó al abonado (supervisor) que el sistema le arroja que la línea no cuenta con saldo, por lo que no se puede realizar las verificaciones ni los descartes. Por tanto, requiere que, una vez realizada la recarga, se vuelva a comunicar si es que persiste el inconveniente porque ahí se podría realizar los descartes. El abonado (supervisor) intenta en más de una de oportunidad presentar el reclamo, precisando que las llamadas son las que presentan problemas y que, por este motivo, dejó de usar el servicio. Incluso, la última vez señala: "Ahí recién me podrían ingresar el reclamo" (con la recarga), a lo que el asesor le responde "exacto"	Incumple el numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Reclamos
6	22/09/2022	97415XXXX	Queja	NO SE INTERPUSO LA QUEJA El asesor no registró una queja, por cuanto el código brindado al abonado (supervisor) corresponde a un reclamo y no se registra una queja en la fecha de la llamada, tal como se evidencia de la información remitida por LA EMPRESA mediante la carta N° DMR-CE-0538-23 recibida el 2 de marzo de 2023.	Incumple el numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Reclamos
7	23/09/2022	96924XXXX	Reclamo	NO SE PRESENTÓ EL RECLAMO La llamada se corta durante la locución de espera, que se presentó luego de que el abonado (supervisor) marcara la opción 3 ("genera un reclamo o realiza otras consultas"). Cabe indicar que se llamó 2 veces y se esperó más de 5 minutos, sin respuesta.	Incumple el numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Reclamos
8	22/10/2022	95420XXXX	Queja	NO SE INTERPUSO LA QUEJA El asesor indica que la queja debe ser interpuesta de manera presencial.	Incumple el numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Reclamos

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://sistemas.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	Fecha	N° Telefónico del abonado	Tramite	Conducta	Resultado
9	24/10/2022	99498XXXX	Reclamo	NO SE PRESENTÓ EL RECLAMO La llamada se corta durante la locución de espera, que se presentó luego de que el abonado (supervisor) marcara la opción 3 ("genera un reclamo o realiza otras consultas"). Cabe indicar que se esperó más de 5 minutos, sin respuesta por parte de la empresa operadora.	Incumple el numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Reclamos

Fuente: Informe de fiscalización y actas de transcripción

De acuerdo a lo indicado, AMÉRICA MÓVIL incumplió el numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Reclamos, toda vez que, durante el segundo semestre de 2022 se advirtió que:

- En nueve (9) casos, impidió a los abonados la presentación de sus reclamos o quejas, por lo que incumplió el numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Reclamos:
 - ✓ En 4 llamadas de prueba, la llamada se cortó durante la locución de espera, que se presentó luego de que el abonado (supervisor) marcara la opción 3 ("genera un reclamo o realiza otras consultas"), y en dichos casos se intentó dos veces en realizar la llamada para contactarse con un asesor.
 - ✓ En 2 llamadas de prueba, no se registró la queja por no permitir la presentación del reclamo, por cuanto el código brindado al abonado (supervisor) corresponde a un reclamo y no se registra una queja en la fecha de la llamada, tal como se evidencia de la información remitida por AMÉRICA MÓVIL mediante carta N° DMR-CE-0538-23 recibida el 2 de marzo de 2023.
 - ✓ En 1 llamada de prueba, el asesor le indicó al abonado (supervisor) que el ruido en las llamadas corresponde a un problema de equipo, para el cual no cuenta con un proceso de atención vía telefónica, por lo que tiene que acercarse a un centro de atención al cliente con el equipo.
 - ✓ En 1 llamada de prueba, el asesor indicó al abonado (supervisor) que el sistema le arroja que la línea no cuenta con saldo, por lo que no se puede realizar las verificaciones ni los descartes. Por tanto, requiere que, una vez realizada la recarga, se vuelva a comunicar si es que persiste el inconveniente porque ahí se podría realizar los descartes.
 - ✓ En 1 llamada de prueba, el asesor indicó al abonado (supervisor) que la queja debe ser interpuesta de manera presencial.

Por tanto, de acuerdo al análisis realizado por la DFI en el Informe de Fiscalización la conducta detectada implica una vulneración al numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Reclamos.

En cuanto a este extremo, AMÉRICA MÓVIL presenta los siguientes argumentos:





2.2.1. Sobre el no impedimento de la presentación de reclamos.-

AMÉRICA MÓVIL sostiene que la interposición de reclamos o quejas vía canal telefónico constituye una herramienta adicional (no es la única) de las habilitadas por las empresas operadoras para la presentación de reclamos, recursos y/o quejas, pues los usuarios cuentan con diversas herramientas para ello, tales como: el mecanismo en línea implementado en su página web o a través de las oficinas o centros de atención ubicados a nivel nacional, razón por la cual considera que carece de todo sustento que se pretenda sustentar un incumplimiento en el presente caso, argumentando presuntos impedimentos y/o negativas a las garantías previstas por el Reglamento de Reclamos; máxime cuando ha indicado que cuenta con un procedimiento para la atención de los reclamos de los usuarios, tal como se puede verificar de los Diagramas de Reclamos Móviles, así como, de su Diagrama de Apelaciones y Quejas.

Adicionalmente, AMÉRICA MÓVIL a fin de sustentar el cumplimiento del Reglamento de reclamos a través de otras modalidades, menciona el PAS tramitado en el Expediente N° 00047-2016-GG-GFS/PAS y los Informes N° 744-GFS/2016 y N° 882-GFS/2016, asimismo adjunta una captura de pantalla de un cuadro que contiene el número de reclamos generados (aproximadamente), así como, de Quejas presentadas a través de la vía telefónica (Call Center) de la empresa operadora, durante el periodo comprendido de enero a diciembre de 2022, donde se evidenciaría que la atención de reclamos vía telefónica operó correcta y regularmente durante todo ese tiempo.

Finalmente, AMÉRICA MÓVIL indica que cumple con las disposiciones previstas en el Artículo 8 del Reglamento de Reclamos, y que los hechos verificados por la DFI constituyen situaciones aisladas y excepcionales, que deberán ser debidamente valoradas; pues, ha quedado plenamente acreditado que hubo una gran cantidad de reclamos y quejas generados satisfactoriamente por los propios funcionarios del regulador.

Con relación a lo alegado por AMÉRICA MÓVIL respecto a que el mecanismo de reclamos vía telefónica (call center) tiene un carácter de herramienta adicional y no única, cabe precisar que lo que se pretende tutelar mediante la regulación sobre la presentación de reclamos es que los abonados y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones puedan acceder de manera irrestricta a los diversos mecanismos establecidos por la legislación en la materia, a fin de ejercer su derecho a reclamo; por lo que, resulta irrelevante que el mecanismo vía telefónica constituya una herramienta adicional a otros mecanismos habilitados por las empresas operadoras para la presentación de reclamos, como la página web o los Centros de Atención; toda vez que, es obligación de las empresas operadoras que cuentan con un call center, permitir la presentación por parte de sus abonados y usuarios de sus reclamos o quejas.

En efecto, es de recordar que la obligación de permitir la presentación de reclamos, deviene del derecho a la tutela jurisdiccional efectiva, el cual implica, entre otros, la posibilidad que tiene toda persona de acceder a los sistemas de justicia, sin que existan obstáculos para el ejercicio de dicho derecho. Frente a ello, es el órgano estatal el que- como sostiene Vrsalovic Mihoevic²²-, tiene la

²² Cit, por BONILLA LOPEZ, Miguel, Tribunales, Territorio y Acceso a la justicia, en Justicia, Memoria del IV Congreso Nacional de Derecho Constitucional, Tomo I, Universidad Autónoma de México, 2001, pag. 270.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



obligación de garantizar la defensa de los legítimos intereses económicos de los usuarios, mediante procedimientos eficaces.

En ese sentido, en línea con lo señalado, las funciones del Osiptel no solo se limitan a establecer un procedimiento de solución de reclamos de usuarios de los servicios de telecomunicaciones, sino que debe salvaguardarse que los usuarios puedan ejercer su derecho de presentar su reclamo o queja, de manera eficaz, ante cualquier problema suscitado con el servicio de telecomunicaciones.

Para tal efecto, el Osiptel ha establecido ciertas exigencias en relación a los servicios de atención al cliente que brindan las empresas operadoras. En concreto, en los Call center que las empresas operadoras ponen a disposición de los abonados y usuarios; se debe permitir que éstos presenten sus reclamos, quejas u otros.

En efecto, la norma es clara al haber establecido que, a través de la vía telefónica, los usuarios o abonados puedan presentar sus reclamos, recursos y quejas, justamente debido a la celeridad que ofrece este tipo de mecanismo en línea al efectuarse directamente a través de los asesores de las empresas operadoras, lo cual no sucedió en el presente caso, al haberse detectado en el presente PAS el incumplimiento en nueve (9) casos.

En dicho contexto, el hecho que AMÉRICA MÓVIL mencione que se habrían generado otros reclamos a través de la vía telefónica (Call Center) en horas y días similares a la de las llamadas de prueba analizado, no desvirtúa en absoluto el resultado del mismo; y más bien demostraría que su Call center tendría deficiencias que no permiten, en todos los casos, interponer reclamos o quejas, generando una afectación directa a sus usuarios, quienes, ante tales inconvenientes, podrían desistirse de interponer sus reclamos o quejas, o tendrían que recurrir a otros mecanismos de presentación de los mismos como la presencial, incurriendo en gastos y/o mayor tiempo para ello.

En consecuencia, en atención a lo señalado en los párrafos precedentes, esta Instancia considera que señalado por AMÉRICA MÓVIL no desvirtúa, de ninguna forma, el hecho de haber impedido la presentación de reclamos y/o quejas en su canal telefónico (call center).

2.3. Respeto a la vulneración del Principio de Razonabilidad.-

AMÉRICA MÓVIL sostiene que el ejercicio de la acción punitiva (ius puniendi) por parte del Estado debe ser la última ratio en relación con los administrados, razón por la cual, en virtud al Principio de Razonabilidad, siempre se debe privilegiar la utilización de mecanismos alternativos menos gravosos a efectos de corregir una situación que pudiera resultar contraria a una determinada norma, tal como ha sido reconocido en diversos pronunciamientos emitidos por el Osiptel, en la cual consideran que la aplicación de una medida menos gravosa, permite al regulador mostrar a la sociedad y al mercado que el objetivo principal del “enforcement” es el cumplimiento efectivo del ordenamiento jurídico antes que la imposición de multas.

En ese contexto, AMÉRICA MÓVIL señala que respecto al incumplimiento del tercer párrafo del artículo 25 del Reglamento de Reclamos, debe aplicarse una amonestación escrita debido a que solo son 3 casos, y en cuanto al incumplimiento del numeral i) del artículo 8 de la referida norma, debe también aplicarse también una amonestación escrita, dado que ha sido calificada como leve y no hay





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



reincidencia.

En cuanto a la aplicación del Principio de Razonabilidad —en el marco de los procedimientos administrativos— dicho Principio está establecido en el numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, en virtud del cual, las decisiones de las autoridades cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

Al mismo tiempo, el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, que regula dicho principio en el marco de los procedimientos administrativos sancionadores, establece que las autoridades deben prever que la comisión de la conducta infractora sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Así, señala que las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción.

Así, con la finalidad de determinar la medida pertinente a adoptar, la decisión a tomarse debe cumplir los parámetros del test de razonabilidad, que conlleva la observancia de sus tres dimensiones: adecuación, necesidad y proporcionalidad. Así, tenemos:

Respecto al juicio de idoneidad o adecuación, es pertinente indicar que las sanciones administrativas cumplen con el propósito de la potestad sancionadora de la Administración Pública, y tienen dos efectos: el represivo y el disuasivo. El efecto represivo es entendido como un gravamen a consecuencia de una conducta lesiva a un bien jurídico protegido producido por una infracción administrativa. El efecto disuasivo es el desincentivo para la comisión de futuras infracciones.

En efecto, la imposición de una sanción no sólo tiene un propósito represivo, sino también disuasivo, por lo que se espera que, de imponerse la sanción, AMÉRICA MÓVIL asuma en adelante un comportamiento diligente, adoptando para ello las acciones que resulten necesarias, de tal modo que no incurra en nuevas infracciones. En otros términos, la sanción tiene un efecto disciplinador.

De esta manera, el objetivo del inicio del presente PAS, corresponde a la tutela de los bienes jurídicos protegidos por los dispositivos legales incumplidos, los cuales en el presente caso se encuentran vinculados con garantizar:

- i) Con relación al numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Reclamos, el bien jurídico protegido está constituido por el derecho de los abonados/usuarios a presentar reclamos, recursos o quejas a través del canal telefónico, lo cual garantiza el derecho a la defensa de los abonados, el derecho a tener más opciones de canales de atención para realizar cualquier trámite relativo al procedimiento de reclamos, recursos o quejas, a fin de reducir costos de oportunidad traducidos en tiempo y desplazamiento a los canales de atención presenciales de la empresa operadora;
- ii) En cuanto al tercer párrafo del artículo 25 del Reglamento de Reclamos, el bien jurídico protegido está constituido por la garantía de la validación de la condición de abonado por parte de la empresa a través de los lineamientos aprobados por la Gerencia General del Osipitel, durante la presentación un reclamo, recurso o queja –según corresponda–; de tal manera que, se





garantice que el reclamo recurso o queja presentado por el canal telefónico, sea por el verdadero abonado, y que la validación no involucre un impedimento para la presentación de sus reclamos, recursos o quejas.

Teniendo en cuenta ello, lo que se pretende tutelar mediante la regulación sobre la presentación de reclamos, recursos, quejas, entre otros, es que los abonados y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones puedan acceder de manera irrestricta a los diversos mecanismos establecidos por la legislación en la materia a fin de ejercer plenamente su derecho, a través de un mecanismo que se encuentre disponible y totalmente habilitado por parte de la empresa operadora.

En atención a lo señalado, queda claro que este Organismo Regulador consideró la relevancia de los bienes jurídicos protegidos por la disposición materia de controversia, así como los hechos observados durante la etapa de fiscalización, a partir de lo cual resultaba adecuado el inicio de un PAS. Por ello, el impacto y las circunstancias en las cuales se dieron el incumplimiento analizado, explica lo adecuado del inicio del presente procedimiento.

Por tanto, el inicio del presente PAS se encuentra justificado en el ejercicio de la facultad sancionadora del Osiptel ante el incumplimiento de AMÉRICA MÓVIL correspondiente a la obligación que se encuentra tipificada en los numerales 4 y 64 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos, por el incumplimiento del numeral 1 del artículo 8 y del tercer párrafo del artículo 25 del Reglamento de Reclamos, respectivamente; buscando garantizar la debida disuasión de la conducta analizada y el ajuste de la misma por parte de la empresa operadora, a fin que asuma un comportamiento diligente, frente a medidas destinadas a evitar mayores afectaciones con los incumplimientos detectados.

Respecto del **juicio de necesidad**, debe verificarse que la medida sancionadora elegida sea menos lesiva para los derechos e intereses de los administrados, considerando además que no existen otras medidas sancionadoras que cumplan con similar eficacia con los fines previstos para la sanción. Por lo que estamos frente a un juicio comparativo entre todas las sanciones legalmente autorizadas a la autoridad competente para este tipo de infracciones, en relación con la intensidad de la lesión a aplicarse a los administrados, siendo que prevalecen aquellas que resulten lo menos restrictivas a sus patrimonios o derechos.

Sobre la adopción de otras medidas, esta Instancia analizará cada una de las posibles medidas establecidas en la normativa vigente²³:

En cuanto a las Alertas Preventivas, recogida en el artículo 30²⁴ del Reglamento de Fiscalización, faculta al órgano competente realizar actividades de fiscalización y

²³ En el presente PAS, teniendo en consideración la fecha de comisión de la infracción, se tomará en cuenta lo señalado en el Reglamento General de Fiscalización, aprobado por Resolución N° 00259-2021-CD/OSIPTEL, norma que modifica el Reglamento General de Supervisión.

²⁴ "Reglamento General de Fiscalización

Artículo 30.- Alertas Preventivas

El órgano competente para realizar las actividades de fiscalización podrá emitir una Alerta Preventiva, a fin que la entidad fiscalizada informe al OSIPTEL las acciones que adoptará para mejorar su gestión y reducir riesgos de incumplimiento de la obligación fiscalizada. El OSIPTEL llevará un registro único de las Alertas Preventivas impuestas a las entidades fiscalizadas, el cual deberá contener como mínimo lo siguiente:

- a) El nombre de la entidad fiscalizada;
- b) La obligación cuyo riesgo de incumplimiento ha sido informado a la entidad fiscalizada;
- c) El número, fecha y descripción del documento que comunica la alerta preventiva;
- d) La fecha en que se comunicó la alerta preventiva a la entidad fiscalizada;
- e) Indicación si la entidad fiscalizada cumplió con dar respuesta a la alerta preventiva emitida y;
- f) El número de expediente de fiscalización.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



emitir Alertas Preventivas con la finalidad de que la entidad fiscalizada informe al Osiptel las acciones que adoptará para mejorar su gestión y, así, reducir riesgos de incumplimiento de la obligación fiscalizada. No obstante, la mencionada medida se aplica de manera discrecional teniendo en cuenta las características de cada caso en concreto.

Es así como, en este caso, el Órgano Supervisor decidió continuar con la actividad de fiscalización en el uso de su facultad discrecional, considerando más adecuado continuar con el PAS, al advertirse que los incumplimientos de las obligaciones en cuestión conllevan a vulnerar derechos de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones en lo que respecta a la presentación de reclamos, recurso y/o quejas por parte de estos.

Respecto de la imposición de Medidas Correctivas definidas en el artículo 23²⁵ del RGIS, cabe precisar que la misma es una potestad de la entidad y su aplicación dependerá de la trascendencia del bien jurídico protegido y afectado en el caso; es decir, la elección de dichas medidas no supone un ejercicio automático en donde se observe únicamente el cumplimiento de una casuística establecida por la norma, sino que se aplica en atención a ciertos requisitos y se fundamenta en el Principio de Razonabilidad.

En este punto, es importante considerar que la Exposición de Motivos de la Resolución N° 056-2017-CD/OSIPTEL, que modificó el RGIS²⁶, sugiere que la medida correctiva se puede aplicar en el caso de infracciones administrativas de reducido beneficio ilícito, cuya probabilidad de detección es elevada y en la que no se han presentado factores agravantes.

Con relación a los incumplimientos detectados cabe precisar que estos tienen una probabilidad de detección baja y el beneficio ilícito resultante no es reducido, como se verá más adelante, puesto que se encuentra representado por los costos evitados por la empresa operadora en el mantenimiento, gestión de un sistema y la capacitación de su personal.

Por otro lado, cabe mencionar que el Consejo Directivo mediante Resolución N° 081-2021-CD/OSIPTEL²⁷, en línea con lo señalado, en relación a la necesidad de optar por el inicio de un PAS, frente a una medida correctiva, consideró la trascendencia del bien jurídico protegido; el mismo cuya relevancia se ha indicado en los párrafos anteriores.

El Registro de Alertas Preventivas actualizado será publicado en la página web del OSIPTEL.

El incumplimiento de remitir la información solicitada en una Alerta Preventiva, será sancionado de conformidad con lo establecido en el artículo 7 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones del OSIPTEL o la norma que lo sustituya”

²⁵ **Artículo 23.- Medidas Correctivas**

Las medidas correctivas constituyen disposiciones específicas que tienen como objetivo la corrección del incumplimiento de una obligación contenida en las normas legales o en los Contratos de Concesión respectivos. Mediante la imposición de una medida correctiva, los órganos competentes del OSIPTEL para imponer sanciones, ordenan a las Empresas Operadoras realizar una determinada conducta o abstenerse de ella, con la finalidad de que cumpla con determinadas obligaciones legales o contractuales.

Las medidas correctivas establecerán los mecanismos adecuados que permitan su debido cumplimiento, así como el respectivo plazo para que éste se produzca, cuando corresponda.”

²⁶ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD-OSIPTEL y sus modificatorias.

²⁷ Véase: <https://www.osiptel.gob.pe/media/p0ie4el/resol081-2022-cd.pdf>, en la cual se señala lo siguiente:

“4.2. Sobre la aplicación de una medida menos gravosa

(...) si bien en otros casos se ha tomado en cuenta que las medidas correctivas podrían ser pasibles de ser aplicadas en el caso de reducido beneficio ilícito, probabilidad de detección elevada y en situaciones donde no se han presentado agravantes, no implica que, en otros casos, atendiendo a la relevancia de los bienes jurídicos protegidos en el tipo infractor, pueda descartarse su aplicación. (...)”

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: c225i0p0j62@g



21 | 30
BICENTENARIO
PERÚ
2024





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Asimismo, debe resaltarse que no es la primera vez que AMÉRICA MÓVIL ha sido sancionado por impedir la presentación de reclamos, recursos, y quejas. En efecto, mediante Resolución N° 430-2016-GG/OSIPTEL²⁸, confirmada por la Resolución N° 162-2016-CD/OSIPTEL, se sancionó a la empresa operadora con una multa de 51 UIT por no permitir la presentación del reclamo vía telefónica.

En razón de lo anteriormente expuesto, se verifica que no resulta factible la adopción de medidas menos gravosas, en virtud de lo cual esta Instancia considera que el inicio del presente PAS y la imposición de sanciones por el incumplimiento de lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 8 y en el tercer párrafo del artículo 25 del Reglamento de Reclamos supera el juicio de necesidad.

En cuanto al **juicio de proporcionalidad**, este criterio busca establecer si la medida establecida guarda una relación razonable con el fin que se pretende alcanzar, vinculándose este parámetro con el juicio de necesidad.

Sobre esta dimensión del test de razonabilidad, es de señalar que efectivamente se cumple en el inicio del presente PAS, toda vez que la medida dispuesta resulta proporcional con la finalidad que se pretende alcanzar, a fin que la empresa operadora evite incurrir nuevamente en las infracciones tipificadas los numerales 4 y 64 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos, y asuma los costos de haber incurrido en dichas infracciones.

Cabe reiterar que en el presente procedimiento se le imputa a AMÉRICA MÓVIL haber incurrido en las infracciones administrativas tipificadas los numerales 4 y 64 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos, al haber incumplido lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 8 y el tercer párrafo del artículo 25 de la referida norma, respectivamente, al no haber aplicado los lineamientos de validación de la condición de abonado aprobados por el Osiptel, y no haber permitido la presentación de reclamos, recursos o quejas, respectivamente, de acuerdo a los hallazgos del Informe de Fiscalización.

Por ello, como se ha explicado, el inicio del presente PAS busca generar un incentivo para que en lo sucesivo AMÉRICA MÓVIL sea más cautelosa en lo que concierne al cumplimiento de la normatividad que involucra su actividad. Es decir, es mayor el beneficio que se espera produzca la medida adoptada sobre el interés general, respecto del eventual desmedro sufrido por la empresa operadora. Por lo expuesto, en el presente caso, se cumple con los parámetros del juicio de proporcionalidad.

Asimismo, corresponde precisar que al ser AMÉRICA MÓVIL un agente especializado en el sector de las telecomunicaciones que opera en el mercado en virtud de un título habilitante concedido por el Estado, se encuentra sujeta a la regulación del sector por parte de este Organismo Regulador, de tal forma que todas las obligaciones normativas sobre la materia le son plenamente aplicables.

De esta forma, le correspondía a AMÉRICA MÓVIL adoptar todas las medidas pertinentes a fin de dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en la normativa del sector, en este caso al Reglamento de Reclamos, a fin de no incurrir en hechos que conlleven a la comisión de infracción administrativa, situación que no ha ocurrido en el presente caso.

²⁸ PAS tramitado en el Expediente N° 00017-2012-GG-DFI/PAS.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



De lo anteriormente expuesto, se aprecia que al haberse observado las tres (3) dimensiones del Test de Razonabilidad en el presente PAS, la medida a imponer resulta idónea, necesaria y proporcional.

2. Respecto a la aplicación de las condiciones eximentes de responsabilidad:

Una vez determinada la comisión de las infracciones tipificadas en los numerales 4 y 64 del Anexo 1 del Régimen de infracciones y sanciones” del Reglamento de reclamos, corresponde evaluar si en el presente caso se ha configurado alguna de las condiciones eximentes de responsabilidad establecidas en el numeral 1 del artículo 257 del TUO de la LPAG, como en el artículo 5 del RGIS:

- Caso fortuito o la fuerza mayor debidamente acreditada: De lo actuado en el presente procedimiento, se advierte que AMÉRICA MÓVIL no ha acreditado que los incumplimientos detectados, se produjeron como consecuencia de un caso fortuito o fuerza mayor, ajena a su esfera de dominio.
- Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa: De lo analizado en el presente procedimiento, se advierte que AMÉRICA MÓVIL no alegó ni acreditó que los incumplimientos detectados, se debieron a la necesidad de obrar en cumplimiento de un deber legal o en ejercicio legítimo del derecho de defensa. Por tanto, no corresponde aplicar el referido supuesto de eximente de responsabilidad en este extremo.
- La incapacidad mental debidamente comprobada por autoridad competente, siempre que esta afecte la aptitud para entender la infracción: Por su naturaleza, no corresponde su aplicación en este caso.
- La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones: De lo analizado en el presente procedimiento, se advierte que AMÉRICA MÓVIL no ha acreditado que los incumplimientos evidenciados se debieron al cumplimiento de una orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones.
- El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal: De lo evaluado en el presente procedimiento se concluye que AMÉRICA MÓVIL no acreditó que los incumplimientos detectados, se debieron al error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa e ilegal. Por tanto, no corresponde aplicar el referido supuesto de eximente de responsabilidad en este extremo.
- 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 257 del TUO de la LPAG: La subsanación voluntaria ocurrida antes de la notificación del intento de sanción constituye una condición eximente de responsabilidad. Por ello a efectos de determinar si se ha configurado dicho eximente de responsabilidad, deberán concurrir las siguientes circunstancias:
 - La empresa operadora deberá acreditar que la comisión de la infracción cesó;
 - La empresa operadora deberá acreditar que revirtió los efectos derivados de la misma;
 - La subsanación (cese y reversión) deberá haberse producido antes de la





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



notificación del inicio del procedimiento sancionador; y,

- La subsanación no debe haberse producido como consecuencia de un requerimiento del Osiptel, de subsanación o de cumplimiento de la obligación, consignado expresamente en carta o resolución.

Conviene precisar 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 corresponden al administrado que los plantea.

En esa línea, Nieto²⁹ -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, de ser el caso, atenuantes.

Asimismo, es importante señalar que, dependiendo de la naturaleza del incumplimiento de determinada obligación y de la oportunidad en la que ella ocurra, existirán incumplimientos que para ser subsanados requerirán, además del cese de la conducta, la reversión de los efectos generados por la misma. Por otro lado, debe precisarse que existirán aquellos incumplimientos cuyos efectos resulten fáctica y jurídicamente irreversibles. Serán en estos últimos casos, donde la subsanación no resultará posible y, por ende, no se configurará el eximente de responsabilidad establecido por el TUO de la LPAG.

Sin perjuicio de lo señalado, podría darse el caso de incumplimientos que hasta la fecha de su cese no hayan generado un efecto concreto, en cuyo caso no resulta exigible la reversión de efectos, aplicándose el eximente de responsabilidad prevista en el TUO de la LPAG, en tanto concurren los demás requisitos previstos para ello.

En ese sentido, corresponde analizar las infracciones cometidas por AMÉRICA MÓVIL a efectos de determinar si han sido subsanadas de forma voluntaria con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos del presente PAS.

Respecto del numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Reclamos, AMÉRICA MÓVIL no ha remitido documentación alguna con el objeto de acreditar el cese de la conducta infractora.

Asimismo, respecto de la reversión de efectos, cabe señalar que el derecho de los abonados de presentar los reclamos, recursos o quejas que se pretendan interponer, implica que estos se presenten sin inconveniente alguno y en la oportunidad en las que se pretende, por ende, esta Instancia considera que no es posible el cese de la conducta infractora, en vista que no se permitió la presentación del reclamo, recurso o queja en la oportunidad deseada por el usuario.

En cuanto al tercer párrafo del artículo 25 del Reglamento de Reclamos, en línea con lo señalado en el Informe Final de Instrucción, cabe indicar que, por la naturaleza de esta infracción, no resulta factible el cese, toda vez que esta

²⁹ NIETO GARCIA, Alejandro. Derecho Administrativo Sancionador. 4ta edición. Tecnos. Madrid, 2005. Página N° 424.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



se agota en el mismo acto, en la oportunidad donde se debió ejecutar la validación de identidad aplicando los lineamientos aprobados por el Osiptel.

Considerando ello, este Órgano Instructor considera que no es posible revertir los efectos de la conducta infractora, en vista que los reclamos fueron presentados sin la validación de la condición de abonado.

En ese sentido, al no configurarse uno de los requisitos concurrentes para la aplicación de la eximente de responsabilidad por subsanación, no corresponde la aplicación de la eximente de responsabilidad, establecido en el literal f) del artículo 257° del TUO de la LPAG.

III. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

3.1 Criterios de graduación de la sanción establecidos por el Principio de Razonabilidad, reconocido por el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG:

A fin de determinar la graduación de la multa a imponer por la infracción administrativa evidenciada, se debe tomar en cuenta los criterios establecidos en el artículo 30 LDFF, así como el Principio de Razonabilidad, según el cual las decisiones de la autoridad administrativa, cuando impone sanciones a los administrados, deben adoptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

Con relación a este principio, el artículo 248 del TUO de la LPAG establece, que debe preverse que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; y que las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios de graduación:

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

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

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. En ese sentido, la Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas en los Procedimientos Administrativos Sancionadores tramitados ante el Osiptel³⁰ (en adelante, Metodología de Multas - 2021), señala que el 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.

Respecto del numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Reclamos, el beneficio ilícito se encuentra representado por los costos evitados, para lo cual se utiliza el

³⁰ Vigente desde el 1 de enero de 2022. Véase la Primera Disposición Complementaria Final de la Resolución N° 229-2021-CD/OSIPTEL. Enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/n-229-2021-cd-osiptel/>





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



parámetro Mantyggest representado por en el mantenimiento y gestión de un sistema que permita realizar el procedimiento de atención de reclamos y quejas de los abonados de la empresa operadora y el parámetro Cosperre, representado por el costo que incurren la empresa en la capacitación del personal de la empresa referidos a atender y responder de forma debida y oportuna los reclamos y quejas que efectúan los abonados.

Asimismo, este beneficio ilícito es evaluado a valor presente y ponderado por una ratio que considera la probabilidad de detección de la conducta infractora.

Respecto del tercer párrafo del artículo 25 del Reglamento de Reclamos, el beneficio ilícito estimado se encuentra constituido por los costos evitados, para lo cual se utilizó el parámetro Mantyggest en el mantenimiento y gestión de un sistema que permita realizar la validación de la condición del abonado, aplicando los lineamientos establecidos por la Gerencia General del Osiptel, en el contexto de la recepción de una queja o reclamo; y el parámetro Cosperre representado por el costo en que incurre la empresa operadora en la capacitación de sus trabajadores para atender y recibir de forma debida y oportuna la tramitación de los reclamos y quejas aplicando los lineamientos para la validación de abonado aprobados por el Osiptel.

Este beneficio ilícito es evaluado a valor presente y ponderado por una ratio que considera la probabilidad de detección de la conducta infractora.

II. Probabilidad de detección de la infracción:

Se entenderá por probabilidad de detección a la probabilidad de que el infractor sea descubierto, asumiéndose que la comisión de una infracción determinada sea detectada por la autoridad administrativa.

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 el presente caso, la probabilidad de detección de los incumplimientos detectados en el presente PAS es baja, debido a que:

- (i) La fiscalización se realiza de forma eventual, y;
- (ii) La disponibilidad de información requiere de mayor esfuerzo para la verificación de la conducta, ello puesto que la detección de las infracciones involucra la realización de acciones de fiscalización a nivel nacional y no es posible supervisar el universo de los reclamos telefónicos presentados ante la empresa.

III. Gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido:

Este criterio está contemplado también en los literales a) y b) del artículo 30 de la LDFF, referidos a la naturaleza y gravedad de la infracción y el daño causado por la conducta infractora.

Teniendo en cuenta lo indicado, AMÉRICA MÓVIL habría incurrido en dos (2) infracciones tipificadas como LEVES por lo que cada infracción será pasible de





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



ser sancionada con una (1) multa, entre media (0.5) y cincuenta (50) UIT, según lo establecido por el artículo 25 de la LDFF.

Respecto del numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Reclamos, cabe indicar que su incumplimiento afecta el derecho de los abonados a presentar reclamos, recursos o quejas a través del canal telefónico; garantizando el derecho a la defensa de los abonados, el derecho a tener más opciones de canales de atención para realizar cualquier trámite relativo al procedimiento de reclamos, recursos o quejas, a fin de reducir costos de oportunidad traducidos en tiempo y desplazamiento a los canales de atención presenciales de la empresa operadora.

Respecto del el tercer párrafo del artículo 25 del Reglamento de Reclamos, cabe acotar que tiene como finalidad garantiza la validación de la condición de abonado por parte de la empresa a través de los lineamientos aprobados por la Gerencia General del Osiptel, durante la presentación un reclamo, recurso o queja –según corresponda-; de tal manera que, se garantice que el reclamo recurso o queja presentado por el canal telefónico, sea por el verdadero abonado.

IV. Perjuicio económico causado:

Tanto este criterio como el anterior hacen referencia al criterio referido al daño causado señalado en la LDFF. Considerando que el daño causado puede ser económico o no económico, el perjuicio económico alude al primero, en tanto que la gravedad del daño al interés público o al bien jurídico protegido refiere al segundo. En este apartado, se analiza en consecuencia el daño causado entendido como daño o perjuicio de tipo económico, únicamente.

Al respecto, si bien no existen elementos objetivos que permitan cuantificar la magnitud del perjuicio económico causado por la comisión de las infracciones imputadas; conforme se ha indicado, el incumplimiento del numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Reclamos, puede generar que los abonados acudan a los centros de atención de la empresa operadora para cualquier trámite relativo al procedimiento de reclamos, recursos o quejas; lo que conlleva costos de tiempo y desplazamiento.

V. Reincidencia en la comisión de la infracción:

Al respecto, corresponde indicar que no se ha configurado la reincidencia en el presente PAS, en los términos establecidos en el literal e) del numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, en concordancia con lo establecido en el literal a) del numeral ii) del artículo 18 del RGIS.

VI. Circunstancias de la comisión de la infracción:

De acuerdo al RGIS, este criterio de graduación está relacionado con las circunstancias tales como, el grado del incumplimiento de la obligación, la oportunidad en la que cesó la conducta infractora, la adopción de un comportamiento contrario a una adecuada conducta procedimental, entre otras de similar naturaleza.

En el presente caso se advierte que AMÉRICA MÓVIL no actuó de manera diligente con respecto a las infracciones imputadas en el presente PAS, toda vez





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



que, de conformidad con el Expediente de Fiscalización:

- Incumplió el numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Reclamos, puesto que negó a los abonados la presentación de quejas o reclamos, en nueve (9) llamadas de prueba.
- Incumplió el tercer párrafo del artículo 25 del Reglamento de Reclamos, puesto que no aplicó los lineamientos establecidos para la validación de la condición de abonado en la presentación de reclamos, recursos o quejas, aprobados por la Gerencia General del Osiptel, en tres (3) casos.

En tal sentido, se ha advertido que AMÉRICA MÓVIL no actuó de manera diligente con respecto a las infracciones imputadas en el presente PAS, por lo que de acuerdo a lo analizado ha quedado acreditada la comisión de dichas infracciones.

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 las infracciones.

Por lo 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 la empresa **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C** con una multa de **43,8 UIT**, por la comisión de la infracción calificada como **LEVE**, tipificada en el numeral 4 del Reglamento de Reclamos, toda vez que incumplió con lo dispuesto en el numerales 1 del artículo 8 de la referida norma.
- **SANCIONAR** a la empresa **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C** con una multa de **28,9 UIT**, por la comisión de la infracción calificada como **LEVE**, tipificada en el numeral 64 del Reglamento de Reclamos, toda vez que incumplió con lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 25 de la referida norma.

3.2 Respecto de los factores atenuantes de la responsabilidad establecidos en el numeral 2) del artículo 257 del TUO de la LPAG y en el numeral i) del artículo 18 del RGIS. -

De acuerdo con lo señalado en el numeral 2 del artículo 257 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.
- Otros que se establezcan por norma especial.

Así las cosas, conforme a lo señalado por el numeral i) del artículo 18 del RGIS, son factores atenuantes en atención a su oportunidad: a) el reconocimiento de la responsabilidad formulado por el infractor de forma expresa y por escrito; b) el cese de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa; c) la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



administrativa, y; d) 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 el TUO de la LPAG. Así

procede el siguiente análisis:

- **Reconocimiento de responsabilidad:** en el presente PAS, con relación a las infracciones imputadas, AMÉRICA MÓVIL no ha reconocido su responsabilidad de forma expresa y por escrito. En tal sentido, no corresponde por este extremo reducir la sanción.
- **Cese de los actos u omisiones que constituyen infracción administrativa:** De acuerdo con la evaluación realizada en la presente Resolución, respecto al numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Reclamos, de la revisión de los actuados se aprecia que AMÉRICA MÓVIL no ha remitido documentación que acredite el cese; y en el caso del tercer párrafo del artículo 25 del Reglamento de Reclamos; por la naturaleza de esta infracción, no resulta factible el cese toda vez que esta se agota en el mismo acto, en la oportunidad donde se debió ejecutar la validación de identidad aplicando los lineamientos aprobados por el Osiptel.
- **Reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyen infracción administrativa:** Sobre el particular, corresponde indicar que no es posible revertir los efectos de las conductas infractoras, en vista que el impedimento de la presentación de reclamos y quejas, así como la no validación de la condición de abonado, de conformidad con los Lineamientos aprobados por la Gerencia General se agota en el momento, no pudiendo retrotraer el tiempo en que el abonado quiso presentar su reclamo o efectuar la validación conforme a los Lineamientos.

Atendiendo a ello, esta Instancia considera que, en el presente caso, no se ha configurado ninguno de los factores atenuantes de la responsabilidad establecidos en el numeral 2) del artículo 257 del TUO de la LPAG y en el numeral i) del artículo 18 del RGIS.

3.3 Capacidad económica del sancionado

El artículo 25 de la LDFP establece que las multas no pueden exceder el diez por ciento (10%) de los ingresos brutos percibidos por el infractor durante el ejercicio anterior al acto de fiscalización. En tal sentido, la multa a imponerse no debe exceder el diez por ciento (10%) de los ingresos percibidos por AMÉRICA MÓVIL en el año 2021, considerando que las acciones de fiscalización corresponden al año 2022.

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 de acuerdo con el artículo 18 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- ARCHIVAR la acción de fiscalización realizada el día 21 de octubre de

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: c225i50p0j62@g



29 | 30
BICENTENARIO
PERÚ
2024





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



2022, referido al incumplimiento del numeral 1 del artículo 8 del Reglamento de Reclamos, por los fundamentos expuestos en la presente Resolución.

Artículo 2°.- SANCIONAR a la empresa **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C** con una multa de **43,8 UIT**, por la comisión de la infracción calificada como **LEVE**, tipificada en el numeral 4 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 047-2015-CD-OSIPTEL y sus modificatorias, toda vez que incumplió con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 8 de la referida norma.

Artículo 3°.- SANCIONAR a la empresa **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C** con una multa de **28,9 UIT**, por la comisión de la infracción calificada como **LEVE**, tipificada en el numeral 64 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 047-2015-CD-OSIPTEL y sus modificatorias, toda vez que incumplió con lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 25 de la referida norma.

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

Artículo 5°.- Notificar la presente Resolución a la empresa **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C**, juntamente con el respectivo cálculo de las multas.

Artículo 6°.- Encargar a la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales del Osipitel la publicación de la presente Resolución en la página Web institucional del Osipitel (www.osiptel.gob.pe), en cuanto haya quedado firme o se haya agotado la vía administrativa.

Regístrese y comuníquese,

SERGIO CIFUENTES CASTAÑEDA
GERENTE GENERAL
GERENCIA GENERAL



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: c225i0p0#2@6



30 | 30
BICENTENARIO
PERÚ
2024

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento
y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento>