



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Nº 00423-2024-GG/OSIPTEL

Lima, 29 de noviembre de 2024

EXPEDIENTE N°	:	00042-2024-GG-DFI/PAS
MATERIA	:	RECURSO DE RECONSIDERACIÓN
ADMINISTRADO	:	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

VISTO: El Recurso de Reconsideración interpuesto por la empresa **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.** (en adelante, AMÉRICA MÓVIL), con fecha 6 de noviembre de 2024, contra la Resolución N° 364-2024-GG/OSIPTEL (en adelante, RESOLUCIÓN 364).

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, 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 para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ (en adelante, 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, 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.

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





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 4² y 64³ 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. Por medio del Escrito N° DMR/CE/N°1875/24⁴, recibido el 12 de junio de 2024, AMÉRICA MÓVIL presentó sus descargos por escrito.
4. 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.
5. AMÉRICA MÓVIL no presentó descargos contra el Informe Final de Instrucción.
6. Mediante la RESOLUCIÓN 364, notificada el 15 de octubre de 2024, la Gerencia General resolvió:

“(…)
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-

²Reglamento 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°)
---	---

³Reglamento 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; incurrirá en infracción leve. (Artículo 25)

⁴ Cabe indicar que 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. Al respecto, 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 venció indefectiblemente el día 12 de junio de 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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://saps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



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..
(...)"

7. AMÉRICA MÓVIL a través del Escrito N° DMR/CE/3911/24, recibida el 6 de noviembre de 2024, interpuso Recurso de Reconsideración contra la RESOLUCIÓN 364.

II. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE PROCEDIBILIDAD. -

De acuerdo a lo dispuesto por el numeral 218.2 del artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 (en adelante, TUO de la LPAG), aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, el plazo para interponer el Recurso de Reconsideración es de quince (15) días hábiles perentorios, contados desde el día siguiente de la notificación del acto impugnado.

Sobre el particular, de la revisión del Recurso de Reconsideración, se verifica que este fue interpuesto el 6 de noviembre de 2024; es decir, dentro del plazo legal establecido, por lo que se cumple con dicho requisito de procedibilidad.

III. FUNDAMENTO DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN.-

Conforme a lo señalado en el artículo 219 del TUO de la LPAG, el Recurso de Reconsideración se interpone ante el mismo órgano que dictó el primer acto que es materia de impugnación y debe sustentarse en nueva prueba. De este modo, la norma exige la presentación de nueva prueba que justifique la revisión del análisis efectuado, mientras que la impugnación cuyo sustento sea una diferente interpretación de las pruebas o cuestiones de puro derecho corresponde a un Recurso de Apelación.

En esa línea, Juan Carlos Morón Urbina señala lo siguiente:

"(...) para nuestro legislador no cabe la posibilidad de que la autoridad instructora pueda cambiar el sentido de su decisión, con solo pedírselo, pues se estima que, dentro de una línea de actuación responsable, el instructor ha emitido la mejor decisión que a su criterio cabe en el caso concreto y ha aplicado la regla jurídica que estima idónea. Por ello, perdería seriedad pretender que pueda modificarlo con tan solo un nuevo pedido o una nueva argumentación sobre los mismos hechos. Para habilitar la posibilidad del cambio de criterio, la ley exige que se presente a la autoridad un hecho tangible y no evaluado con anterioridad, que amerite la reconsideración".⁵

Asimismo, el Consejo Directivo del Osiptel, en su Resolución N° 151-2018-CD/OSIPTEL⁶, señala que, dada la naturaleza del Recurso de Reconsideración, no corresponde que la misma autoridad se pronuncie sobre las cuestiones de puro

⁵ MORÓN URBINA, Juan Carlos "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Nuevo Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444", Gaceta Jurídica, 14va Edición, Lima, 2019, Tomo II, Pág. 216.

⁶ La misma que se encuentra publicada en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/3owh3sqs/res151-2018-cd.pdf>





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



derecho planteadas por los administrados, ni sobre cuestiones que no se encuentren vinculadas con la presentación de la nueva prueba. En dicho pronunciamiento, el referido órgano colegiado validó que la Gerencia General no se haya pronunciado respecto a los fundamentos de derecho contenidos en el Recurso de Reconsideración presentado, sino únicamente respecto a aquellos vinculados con la nueva prueba ofrecida; sin que ello signifique que la resolución impugnada no haya estado debidamente motivada.

Por consiguiente, a efectos de analizar los argumentos expresados por la administrada en su Recurso de Reconsideración, tiene que verificarse que cada uno de estos esté acompañado de nueva prueba que justifique la revisión de la decisión emitida; caso contrario, el respectivo argumento no podrá ser evaluado por el órgano de Primera Instancia, sin perjuicio del derecho del administrado de formular los cuestionamientos que estime pertinentes mediante el Recurso de Apelación.

Ahora bien, cabe precisar que no todo documento ofrecido por el administrado como nueva prueba realmente reviste de tal condición. Sobre el particular, el Consejo Directivo ha señalado lo siguiente en la Resolución N° 053-2022-CD/OSIPTEL⁷:

“En efecto, conforme a lo indicado, el recurso de reconsideración está orientado a evaluar hechos nuevos acreditados en pruebas nuevas que no hayan sido analizadas anteriormente; y, por tanto, no resulta pertinente como nueva prueba, documentos que pretendan cuestionar argumentos sobre los hechos materia de controversia que ya han sido evaluados por la autoridad, dado que no se refieren a un nuevo hecho sino a una discrepancia con el pronunciamiento.

De lo expuesto, se concluye que la nueva prueba que es requisito para la interposición de un recurso de reconsideración, en ningún caso, incluye resoluciones, sentencias, pronunciamientos, entre otros, que solo aporten argumentos jurídicos analizados anteriormente o argumentos de derecho que no estén referidos al caso en particular, y tal como se ha señalado, un cuestionamiento sobre la aplicación del derecho corresponde ser analizado por el superior jerárquico en un recurso de apelación”⁸.

A mayor abundamiento, corresponde referir que dicha posición ha sido plasmada en el precedente de observancia obligatoria aprobado por el Consejo Directivo en la Resolución N° 169-2022-CD/OSIPTEL, del 5 de octubre de 2022, emitida en el Expediente N° 00096-2021-GG-DFI/PAS⁹.

⁷ La misma que se encuentra publicada en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/wobjs2ae/resol053-2022-cd.pdf>

⁸ Autoridad Nacional del Agua - ANA, al citar un pronunciamiento del Tribunal Nacional de Resoluciones de Controversias Hídricas, señala que “No resulta idónea como Nueva Prueba la presentación de una nueva argumentación jurídica sobre los mismos hechos, así como tampoco la presentación de documentos originales que ya obraban copia simple en el expediente, entre otros; por tanto, el recurso de reconsideración no es una vía para efectuar un reexamen de los argumentos y pruebas presentadas por el administrado, sino que está orientado a evaluar hechos nuevos acreditados en pruebas nuevas que no hayan sido analizadas anteriormente”.

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0472-2021-ANA-AAA.H

Ver información en el link:

<https://www.ana.gob.pe/sites/default/files/normatividad/files/RD%20472-2021.pdf>

Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental – OEFA señala que “no resulta pertinente como nueva prueba, documentos que pretendan presentar nuevos argumentos sobre los hechos materia de controversia evaluados anteriormente, dado que no se refieren a un nuevo hecho sino a una discrepancia con la aplicación del derecho”. RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 1226-2018-OEFA/DFAI.

⁹ En la cual se establece lo siguiente: “Los documentos presentados como nueva prueba que, en realidad, no tengan por objeto desvirtuar lo resuelto por la Primera Instancia respecto a los hechos y fundamentos jurídicos que condujeron a adoptar la decisión impugnada, sino que se trata, por ejemplo, de alegaciones jurídicas que no se relacionan directamente con los hechos del caso en concreto o de documentos ya evaluados con anterioridad; no deberán ser considerados como nuevas pruebas y, en consecuencia, las alegaciones respaldadas en estas no podrán ser evaluadas con motivo del Recurso de Reconsideración. No obstante, la referida Instancia deberá encauzar el escrito para pronunciamiento de la Segunda Instancia, en tanto un cuestionamiento sobre la aplicación del derecho corresponde ser analizado por el superior jerárquico en un recurso de apelación”.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Del criterio anterior, se colige que aquellos documentos presentados como nueva prueba que, en realidad, no tengan por objeto desvirtuar lo resuelto por la Primera Instancia respecto a los hechos y fundamentos jurídicos que condujeron a adoptar la decisión impugnada, sino que se trata, por ejemplo, de alegaciones jurídicas que no se relacionan directamente con los hechos del caso en concreto o de documentos ya evaluados con anterioridad; no deberán ser considerados como nuevas pruebas y, en consecuencia, las alegaciones respaldadas en estas no podrán ser evaluadas con motivo del Recurso de Reconsideración.

Aunado a ello, en reciente pronunciamiento, el Tribunal de Apelaciones, a través de la Resolución N° 052-2024-TA/OSIPTEL¹⁰, ha delimitado las siguientes características que deben ostentar los medios probatorios ofrecidos por las empresas operadoras, en instancia de reconsideración, para que sean calificadas como nueva prueba:

“(…)

- a) *Que la reconsideración hubiere estado aparejada de un medio probatorio distinto o diferente a lo que ya había en el expediente, cualquiera fuera su tipo o soporte (físico o virtual), o que dicho medio probatorio distinto o diferente se presente dentro de una eventual exigencia de subsanación por parte de la Administración, en el marco del referido recurso impugnativo.*
- b) *Que lo que se pretende acreditar o probar con el medio probatorio nuevo, no hubiera podido efectuarse, extraerse o colegirse de otros medios probatorios presentados con anterioridad. Con lo cual queda claro que la reiteración de medios probatorios que pretendan acreditar lo ya evaluado con anterioridad (con los medios probatorios existentes en el proceso) no puede considerarse como prueba nueva en sí misma.*
- c) *Que, siendo una prueba nueva, ésta y su contenido tenga relación directa con el procedimiento administrativo sancionador al cual se presenta; es decir, que posea pertinencia en referencia al caso concreto.*
- d) *Que se trate de un medio probatorio que traiga al procedimiento nuevos hechos o circunstancias o prueben algo que antes no se pretendió probar (que ya fue evaluado), o se trate de algo distinto o diferente a lo ya existente en el proceso, a fin que merezca un reexamen por parte de la misma autoridad.*
- e) *Que no se trate de la presentación de alegaciones nuevas o distintas a las ya efectuadas o por formas nuevas de argumentar. Así como tampoco será considerada como prueba nueva la presentación de normas vigentes.”*

De ahí que la presentación en el recurso de reconsideración de alegaciones jurídicas que no se relacionan directamente con los hechos del caso en concreto, o de documentos ya evaluados con anterioridad, no deberán ser considerados como nuevas pruebas, pues resulta necesario que la “nueva” información proporcionada por el administrado se sustente en una nueva fuente de prueba, la cual debe tener una expresión material para que pueda ser valorada por esta Instancia.

Ahora bien, de acuerdo con lo señalado en su Recurso, AMÉRICA MÓVIL solicita que se revoque y/o se deje sin efecto la RESOLUCIÓN 364, en virtud de los siguientes argumentos:

1. Respecto al incumplimiento del artículo 25 del Reglamento de Reclamos.-

¹⁰ Al respecto, véase: <https://www.osiptel.gob.pe/media/kpea22d2/resol052-2024-ta.pdf>





- 1.1. Se habría vulnerado el Principio de eficiencia, debido a que la DFI ha iniciado un PAS por solo tres (3) casos, cuando pudo haber optado por una medida menos gravosa y más efectiva para el cumplimiento de los fines invocados por el regulador. Sobre este punto, adjunta como nuevas pruebas lo siguiente:
- Informe N° 111-UPS/2021 (**Anexo 1**), emitido por la Unidad de Procedimientos Sancionadores, el cual, en atención al Principio de Razonabilidad y en virtud a que AMÉRICA MÓVIL efectuó diversas medidas (envío de correo electrónico, publicación en página web, así como en un diario de circulación nacional) a fin de comunicar a sus ex abonados la existencia de devoluciones pendientes a su favor, se recomendó el archivo del PAS iniciado en contra de su representada, por el incumplimiento del artículo 45 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, TUO de las Condiciones de Uso).
 - Informe N° 147-DFI/202117 (**Anexo 2**), emitido por la DFI, donde en atención al Principio de Razonabilidad y en virtud al reducido porcentaje de incumplimiento, se recomendó el archivo de un extremo del PAS iniciado en contra de AMÉRICA MÓVIL, por la supuesta comisión de la infracción tipificada en el artículo 4 del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con el penúltimo párrafo del artículo 11 de la misma norma.
 - Resolución N° 503-2021-GG/OSIPTEL (**Anexo 3**), donde esta Gerencia General desarrolla el Principio de Razonabilidad aseverando que este “racionaliza” la actividad sancionadora de la administración, evitando que la autoridad administrativa desborde su actuación represiva, encausando ésta dentro de un criterio de ponderación, medida y equilibrio, como la alternativa última de entre las que menos gravosa resulta para el administrado.
- 1.2. Se habría vulnerado el Principio de Culpabilidad y Verdad Material, debido a que contrariamente a lo señalado en la Resolución Impugnada, desplegó una actuación completamente diligente para dar estricto cumplimiento a la normativa materia de litis, procediendo con implementar en su aplicativo SIAC ÚNICO – RECLAMOS WEB, las preguntas de validación de la condición de abonado para la generación de reclamos, quejas y apelaciones. Tal es así, que respecto a los casos materia de sanción señala lo siguiente:

➤ **Llamada de prueba de fecha 20 de setiembre de 2022, a las 12:12 horas en la ciudad de Abancay:**

AMÉRICA MÓVIL sostiene que generó el reclamo N° 220236744 (**Anexo 4**), por “Calidad e Idoneidad” de la Línea N° 987929410 interpuesto a través de la llamada de prueba de fecha 20 de setiembre de 2022, y resolvió el reclamo a través de la Resolución N° DAC-REC-R/DNC-216650-22 de fecha 23 de Setiembre de 2022 (**Anexo 5**), por lo que, actuó diligentemente para dar cumplimiento a la obligación materia de Litis, no causando alguna afectación a los usuarios/abonados, por lo que solicita el archivo.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



➤ **Llamada de prueba de fecha 25 de octubre de 2022 a las 11:04 horas en la ciudad de Piura- Reclamo por Calidad:**

AMÉRICA MÓVIL señala que el hecho que el asesor no haya informado que pregunta contestó mal el presunto abonado, no se condice con la conducta infractora tipificada en el numeral 64 del Reglamento de Reclamos, ante el presunto incumplimiento del tercer párrafo del artículo 25 de la referida norma, la cual, consiste en realizar las preguntas de validación de datos de atención telefónica de manera aleatoria. Asimismo, sostiene la empresa operadora que, sí procedió a realizar dos (2) preguntas aleatorias de validación para verificar si el que estaba realizando la llamada era el abonado. Sobre este punto, AMÉRICA MÓVIL no adjunta ningún medio probatorio en calidad de nueva prueba.

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

AMÉRICA MÓVIL reitera lo señalado en sus descargos, indicando que cuenta con plataformas, así como, áreas encargadas y un procedimiento específico para la atención de los reclamos de abonados/usuarios, ello con la única y exclusiva finalidad de cumplir con cada una de las disposiciones contenidas en el Reglamento de Reclamos. Es así que respecto a los casos materia de sanción sostiene lo siguiente:

➤ Llamada de prueba de fecha 22 de Setiembre de 2022 a las 15:52 horas en el departamento de Huancayo:

AMÉRICA MÓVIL manifiesta que procedió a encauzar el Reclamo N° 220240352, generándose la Queja N° 040894913 (**Anexo 6**), el cual fue declarado Infundado mediante Resolución N° 0056810-2022-TRASU/OSIPTEL (**Anexo 7**), debido a que el TRASU indicó que los inconvenientes en la página web no pueden ser interpretados como una negativa para la presentación de reclamos, por lo que resultaba necesario remitir los medios probatorios que acrediten la transgresión de no permitir la presentación del reclamo, lo cual no ocurrió en dicho caso.

Considerando lo antes señalado, resulta necesario que la nueva información proporcionada por AMÉRICA MÓVIL en su Recurso se sustente en nueva prueba, la cual debe tener una expresión material para que pueda ser valorada por esta instancia.

- ✓ **Anexo 1:** De la revisión del Informe N° 111-UPS/2021, se desprende que en atención al Principio Razonabilidad y en virtud que la empresa operadora efectuó diversas medidas (envío de correo electrónico, publicación en página web, así como en un diario de circulación nacional) a fin de comunicar a sus ex abonados la existencia de devoluciones pendientes a su favor, se dispuso el archivo del PAS iniciado en contra de la empresa AMÉRICA MÓVIL por la presunta comisión de incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 45 del TUO de las Condiciones de Uso, al no haber efectuado las devoluciones a los abonados por interrupciones del servicio.

No obstante, tales circunstancias no son similares a las analizadas en el





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



presente caso, sino que corresponden a una materia diferente; razón por la cual, el **Anexo 1** no aporta hechos nuevos que permitan desvirtuar el pronunciamiento efectuado en la RESOLUCIÓN 364 y, por tanto, no constituye nueva prueba.

- ✓ **Anexo 2:** De la revisión del Informe N° 147-DFI-2021, se advierte que en atención al Principio de Razonabilidad y en virtud al reducido porcentaje de incumplimiento, la DFI recomendó archivar el PAS iniciado en contra de la empresa AMÉRICA MÓVIL por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 4 del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, al no haber almacenado ni conservado la copia del documento legal de identificación de un abonado.

Como se puede observar, el anexo invocado por AMÉRICA MÓVIL trata de una materia distinta a la evaluada en el presente PAS, más aun cuando la aplicación del Principio de Razonabilidad depende de la particularidades de cada caso bajo evaluación, siendo que en el punto 2.3 de la RESOLUCIÓN 364, se descartó la aplicación de otras medidas distintas a las de sanción; toda vez que el juicio de necesidad abordó la imposibilidad de imponer comunicaciones preventivas, medidas de advertencia y medidas correctivas.

De ahí que, teniendo en cuenta que el **Anexo 2** no aporta hechos nuevos que desvirtúen el pronunciamiento efectuado en la RESOLUCIÓN 364, el mismo no constituye nueva prueba.

- ✓ **Anexo 3:** En la Resolución N° 503-2021-GG-OSIPTEL, la Gerencia General resuelve el PAS iniciado contra AMÉRICA MÓVIL por la presunta comisión de la infracción tipificada en el Anexo 15 en el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, al haber publicado en su portal web información inexacta respecto a los resultados de los valores del indicador de calidad TIF¹¹ para el servicio público de telefonía fija en la modalidad de abonados correspondientes al primer semestre del 2020.

Mediante dicha Resolución, acorde a lo dispuesto por el Principio de Razonabilidad -considerando que no se superó el juicio de necesidad-, se archivó el referido PAS, considerando las siguientes circunstancias particulares del caso: cese de la conducta infractora por parte de AMÉRICA MÓVIL, dado que constituía la primera vez que se le iniciaba un PAS por dicho incumplimiento; había cumplido con el valor objetivo del indicador TIF; y, la inexactitud de las publicaciones sólo se dio en tres meses y versaban sobre el 0,01%, es decir, diferencias mínimas.

Sin embargo, tales circunstancias no han ocurrido en el presente caso, al tratarse de una materia diferente a la analizada en el presente PAS; razón por la cual, el **Anexo 3** no aporta hechos nuevos que permitan desvirtuar el pronunciamiento efectuado en la RESOLUCIÓN 364 y, por tanto, no constituye nueva prueba.

Siendo así, se advierte que los alegatos y las pruebas presentadas por AMÉRICA MÓVIL mediante los **Anexos 1, 2 y 3** abordan cuestiones de puro derecho, concretizadas en la comparación de casos que no resultan idénticos o similares al evaluado en el presente PAS.

¹¹ Tasa de Incidencia de Fallas





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Asimismo, debe considerarse que de la revisión de la RESOLUCIÓN 364 se verifica que esta Instancia analizó el Principio de Razonabilidad en el acápite 2.3, concluyéndose que no correspondía la aplicación de alternativas menos gravosas. Por lo cual, el hecho que la empresa operadora no se encuentre de acuerdo con dicho análisis no significa que la resolución adolezca del mismo.

En consecuencia, y en atención al precitado Precedente de Observancia Obligatoria, dichos Anexos no pueden considerarse como nuevas pruebas que contengan nueva información o hechos nuevos que deban ser revisados necesariamente por esta Instancia, puesto que no se relacionan con los hechos analizados en el presente caso; por lo que, en consonancia sobre lo desarrollado en párrafos anteriores, **esta Instancia no se pronunciará sobre ellos.**

- Referente a las alegaciones vertidas por AMÉRICA MÓVIL en el numeral 1.2 en el extremo de la llamada de prueba de fecha 25 de octubre de 2022 a las 11:04 horas en la ciudad de Piura; esta Instancia advierte que conforme fue expuesto en el numeral 2.1.2. de la RESOLUCIÓN 364; el numeral 5 de los “Lineamientos para la validación de la condición de abonado o usuario en la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas”¹², establece de manera clara y precisa que 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.

En ese sentido, la disposición contenida en dicho numeral no especifica que la empresa operadora deba informar a los abonados las respuestas correctas de cada pregunta para entender que estamos ante un supuesto de protección de datos personales o de información confidencial, como alega la empresa operadora, sino solo informar las preguntas que contestó erradamente el abonado, las mismas que incluso están señaladas en la normativa vigente.

Por lo expuesto, siendo que el argumento señalado por AMÉRICA MÓVIL no aporta nuevos hechos a fin de modificar el pronunciamiento efectuado mediante la RESOLUCIÓN 83, el mismo no constituye nueva prueba.

En consecuencia, esta Instancia no podría pronunciarse sobre ninguno de los argumentos antes indicados, planteados por AMÉRICA MÓVIL en su Recurso de Reconsideración, en la medida que las “nuevas pruebas” presentadas (**Anexos 1, 2 y 3**), versan sobre cuestiones de puro derecho que no guardan relación con lo desarrollado en el presente PAS, o no ha remitido medios probatorios para sustentar sus argumentos.

Por lo tanto, esta Instancia emitirá pronunciamiento respecto de los argumentos expuestos por AMÉRICA MÓVIL en los numerales 1.2 y 2 de su recurso de reconsideración, en tanto que se encuentran sustentados en nuevas pruebas (**Anexos 4, 5, 6 y 7**).

IV. ANÁLISIS DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

4.1. Respecto al incumplimiento de lo dispuesto por el tercer párrafo del artículo 25 del Reglamento de Reclamos.-

¹² Aprobados mediante la Resolución N° 00002-2021-GG/OSIPTEL





4.1.1 Sobre la presunta vulneración del Principio de Culpabilidad y Verdad Material.-

AMÉRICA MÓVIL reitera lo señalado en sus descargos indicando 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 sustentaron la imputación.

En ese contexto, agrega nuevamente AMÉRICA MÓVIL en su recurso, 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.

Ahora bien, 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 reiterar lo señalado en la RESOLUCIÓN 364, que si bien se advierte 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 AMÉRICA MÓVIL no cumplió con seguir el procedimiento de validación de condición de abonado o usuario, en tanto que:

- En 1 caso, no solicitó que se indique la fecha de emisión del documento legal de identidad del abonado.
- En 1 caso, no realizó de manera aleatoria 2 de cualquiera de las preguntas de validación, toda vez que realizó 3, y;
- 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. No obstante, en tres (3) casos AMÉRICA MÓVIL no cumplió con los Lineamientos.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



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, la llamada de prueba de fecha 20 de setiembre de 2022, respecto de la cual AMÉRICA MÓVIL ha remitido en calidad de nuevas pruebas los **anexos 4¹³ y 5¹⁴**:

➤ **Llamada de prueba de fecha 20 de setiembre de 2022 a las 12:12 horas en Abancay, departamento de Apurímac – Reclamo por calidad:**

AMÉRICA MÓVIL, sostiene que resulta un completo despropósito afirmar que no actuó diligentemente para dar cumplimiento a la obligación materia de litis, pues tampoco se verifica la existencia de alguna afectación generada a los usuarios/abonados, ya que por el contrario, los **Anexos 4 y 5** evidencian que se pudo interponer exitosamente el reclamo por calidad, con lo cual no se configuraría ningún beneficio ilícito (costo evitado) o perjuicio económico alguno para con el procedimiento de reclamo de usuarios, por lo que no se habría configurado un incumplimiento a lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 25 del Reglamento de Reclamos, por lo que solicita el archivo del PAS en ese extremo.

Con relación a lo señalado por AMÉRICA MÓVIL, es preciso atender lo dispuesto por el numeral 3 de los Lineamientos, que dispone lo siguiente:

“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.
(...)”

(Lo subrayado y resaltado es agregado)

Conforme se advierte, la norma no exige cumplimientos parciales, ni que el cumplimiento de una obligación distinta sustituye a cumplir con las obligaciones establecidas en los Lineamientos. En efecto, esta Instancia observa que la norma es clara, y dispone que las empresas operadoras para validar la identidad del abonado deben cumplir previamente con un paso, y es solicitar el número legal de identidad y la fecha de emisión de dicho documento.

En ese sentido, si bien AMÉRICA MÓVIL atendió y registró el reclamo (**Anexo 4**), y posteriormente resolvió el reclamo a través de la Resolución N° DAC-REC-R/DNC-216650-22 (**Anexo 5**), lo cierto es que no cumplió

¹³ Copia en PDF del Reclamo N° 220236744.

¹⁴ Copia en PDF de la Resolución N° DAC-REC-R/DNC-216650-22 de fecha 23 de Setiembre de 2022.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



con el procedimiento especificado en los Lineamientos, conforme se desprende del acta de transcripción de la llamada de prueba y el Informe de supervisión.

Por ende, qué sentido tiene que se establezca Lineamientos para validar la identidad del abonado, si la misma no va ser cumplida a cabalidad por las empresas operadoras. Interpretar lo contrario, conllevaría a desnaturalizar el objeto de la norma, respecto a eximir de responsabilidad a las empresas operadoras por no realizar la validación de identidad del abonado, por cada reclamo registrado y resuelto en el plazo, lo cual perjudicaría el bien jurídico protegido (Validación de identidad) por el tercer párrafo del artículo 25 del Reglamento de Reclamos.

En consecuencia, en atención a lo señalado en los párrafos precedentes, las pruebas remitidas como **Anexos 4 y 5** no resultan ser útiles para exonerar a AMÉRICA MÓVIL del incumplimiento del tercer párrafo del artículo 25 del Reglamento de Reclamos, por lo que corresponde desestimar los argumentos expuestos por la empresa operadora en este extremo.

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

AMÉRICA MÓVIL reitera lo señalado en sus descargos, indicando 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.

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 reiterar lo indicado en la RESOLUCIÓN 364 y es 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 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

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://vaps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



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 el 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 lo 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).

Sin perjuicio de ello, esta Instancia procederá a analizar a continuación, la llamada de prueba de fecha 22 de setiembre de 2022, a la cual AMÉRICA MÓVIL ha remitido en calidad de nuevas pruebas los **anexos 6¹⁵ y 7¹⁶**:

➤ **Llamada de prueba de fecha 22 de setiembre de 2022 a las 15:52 horas en el departamento de Huancavelica:**

AMÉRICA MÓVIL manifiesta que procedió a encauzar el Reclamo N° 220240352, generándose la Queja N° 040894913 (**Anexo 6**), el cual fue declarado Infundado por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, TRASU) mediante Resolución N° 0056810-2022-TRASU/OSIPTEL (**Anexo 7**), debido a que se indicó que los inconvenientes en la página web no pueden ser interpretados como una negativa para la presentación de reclamos, por lo que resultaba necesario remitir los medios probatorios que acrediten la transgresión de no permitir la presentación del reclamo, lo cual no ocurrió en dicho caso.

De la revisión del formulario de queja (**Anexo 6**), esta Instancia advierte que AMÉRICA MÓVIL con fecha 26 de setiembre de 2022, procedió a encauzar el reclamo como queja, la misma que fue elevada al TRASU el 27 de setiembre de 2022, con la carta N° DAC_REC_RQJ-68069_22.

Asimismo, de la revisión efectuada a la Resolución N° 0056810-2022-TRASU/OSIPTEL (**Anexo 7**) se observa que el TRASU resolvió dicha queja, declarándola infundada.

En ese sentido, esta Instancia, advierte que si bien en un primer momento la empresa operadora no informó a través de la carta N° DMR-CE-0538-23, recibida el 2 de marzo de 2023, conforme lo indica la DFI en su Informe de Supervisión, que dicho caso había sido tramitado como queja, lo cierto es que con la documentación alcanzada en su recurso a través de los **Anexos 6 y 7**, se desprende que AMÉRICA MÓVIL llegó a reencauzar el reclamo como queja, la misma que fue resuelta por el TRASU.

Por lo tanto, en atención a lo indicado en los párrafos precedentes, corresponde archivar la llamada de prueba de fecha 22 de setiembre de 2022.

Sin perjuicio de lo mencionado anteriormente, es preciso indicar que conforme lo establece la Metodología de Multas, para las infracciones vinculadas a la presentación de reclamos¹⁷, para la estimación de los costos evitados se aplica los

¹⁵ Copia en PDF del Reclamo N° 220240352, generándose la Queja N° 040894913

¹⁶ Copia en PDF de la Resolución N° 0056810-2022-TRASU/OSIPTEL.

¹⁷ Ver páginas 160 al 165 de la Metodología de multas.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



parámetros Mantyggest y Cosperre, siendo que para el parámetro *Mantyggest*, se considera el número de meses de la infracción, por lo que si se presentan uno o más incumplimientos en un mismo mes, se determina que durante ese período no se efectuaron las inversiones necesarias para el mantenimiento y gestión de los sistemas de la empresa, para garantizar el correcto manejo de reclamos y/o quejas.

Mientras que para el parámetro *Cosperre*, conforme lo indica la referida Metodología, su valor depende directamente del número de incumplimientos, el cual tiene un impacto mínimo en el cálculo (0,003 UIT). Por ello, al archiversse un caso, la multa estimada solo varía de 43.79 UIT a 43.78 UIT, sin afectar significativamente el resultado final; como se verifica en el Anexo adjunto.

En ese sentido, esta Instancia determina que no corresponde variar la multa, siendo que la misma se mantiene en 43,8 UIT.

En aplicación de las funciones que corresponden a esta Gerencia General, conforme a lo establecido en el artículo 41 del Reglamento General del Osiptel;

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

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Declarar **FUNDADO EN PARTE** el Recurso de Reconsideración interpuesto contra la Resolución N° 364-2024-GG/OSIPTEL; y en consecuencia:

- **ARCHIVAR** la acción de fiscalización realizada el día 22 de setiembre de 2022, referido al incumplimiento del numeral 1 del artículo 8 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, por los fundamentos expuestos en la presente Resolución.
- **CONFIRMAR** todos sus demás extremos, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 2°. - Notificar la presente Resolución a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C., conjuntamente con su Anexo.

Regístrese y comuníquese,



ALBERTO AREQUIPEÑO TAMARA
GERENTE GENERAL (E)
GERENCIA GENERAL

