

Conforme se puede advertir, la cantidad de mediciones de intensidad de señal consideradas por AMÉRICA MÓVIL en el procesamiento de la información contenida en los archivos log, es mucho menor al total de las mediciones de intensidad de señal efectuadas. Siendo así, cuando dicha empresa considera solo determinada cantidad de mediciones de intensidad de señal, está obviando aquellas mediciones que no cumplen con el nivel de intensidad exigido (≥ -95 dBm), obteniendo un resultado que no es real, y orientando el resultado de la verificación del cumplimiento del compromiso de mejora del indicador CCS, asociado al cumplimiento del valor objetivo de dicho indicador de calidad en los centros poblados urbanos de Ayabaca y Tablazo Norte (Tablazo)

Es importante señalar que, el software usado para el procesamiento de la información por parte del OSIPTEL es el Nemo Analyze, con lo cual se pueden obtener la totalidad de las mediciones realizadas en campo para su análisis.

Por lo tanto, corresponde desestimar los argumentos de AMÉRICA MÓVIL.

Adicionalmente, este Consejo Directivo hace suyos los fundamentos y conclusiones expuestos en los Informes N° 00130-GAL/2020 y N° 00136-GAL/2020, emitidos por la Gerencia de Asesoría Legal, el cual -conforme al numeral 6.2 del artículo 6 del TUO de la LPAG- constituyen parte integrante de la presente Resolución y, por tanto, de su motivación.

En aplicación de las funciones previstas en el literal b) del artículo 75 del Reglamento General del OSIPTEL, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo del OSIPTEL en su Sesión N° 754/2020.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Declarar INFUNDADO el Recurso de Apelación presentado por AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. contra la Resolución N° 00100-2020-GG/OSIPTEL, mediante la cual se declaró fundado en parte el recurso de reconsideración interpuesto contra la Resolución N° 00019-2020-GG/OSIPTEL; y en consecuencia, CONFIRMAR las tres (3) sanciones de multa de cincuenta y un (51) UIT, cada una, por la comisión de las infracciones tipificadas como graves en el ítem 10 del Anexo N° 15 del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, al haber incumplido lo dispuesto en el numeral 5 del Anexo N° 9 de la referida norma, por incumplir tres (3) compromisos de mejora relacionados al valor objetivo del indicador de calidad del servicio público móvil CCS, en los centros poblados urbanos de Casma Villahermosa, Ayabaca y Tablazo Norte (Tablazo); de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

Artículo 2.- La presente resolución agota la vía administrativa, no procediendo ningún recurso en esta vía.

Artículo 3.- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para: i) notificar la presente Resolución a la empresa apelante con los Informes N° 00130-GAL/2020 y N° 00136-GAL/2020; ii) Publicar la presente resolución en el diario oficial El Peruano; ii) Publicar la presente resolución en la página web institucional del OSIPTEL: www.osiptel.gob.pe, las Resoluciones N° 00019-2020-GG/OSIPTEL y N° 00100-2020-GG/OSIPTEL y los Informes N° 00130-GAL/2020 y N° 00136-GAL/2020, y; iv) Poner en conocimiento de la presente resolución a la Gerencia de Administración y Finanzas del OSIPTEL para los fines respectivos.

Regístrese, comuníquese y publíquese,

RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ
Presidente del Consejo Directivo

- a) Identificación del o los supervisores que intervendrán;
- b) Denominación de la entidad supervisada;
- c) Indicación de la fuente de información;
- d) Mención del objeto de la acción de supervisión;
- e) Fecha en que se efectúa el levantamiento de información con indicación de la hora del mismo;
- f) Mención de la información recabada; y,
- g) Firma del o los supervisores que hayan intervenido.

El acta de levantamiento de información suscrita por un supervisor constituye instrumento público."

Resoluciones N° 043-2019-CD/OSIPTEL y N° 016-2020-CD/OSIPTEL

Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa
La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
(...)

2. Debido procedimiento.- No se pueden imponer sanciones sin que se haya tramitado el procedimiento respectivo, respetando las garantías del debido procedimiento. Los procedimientos que regulen el ejercicio de la potestad sancionadora deben establecer la debida separación entre la fase instructora y la sancionadora, encomendándolas a autoridades distintas.

Artículo 255.- Procedimiento sancionador

Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ciñen a las siguientes disposiciones:
(...)

4. Vencido dicho plazo y con el respectivo descargo o sin él, la autoridad que instruye el procedimiento realizará de oficio todas las actuaciones necesarias para el examen de los hechos, recabando los datos e informaciones que sean relevantes para determinar, en su caso, la existencia de responsabilidad susceptible de sanción.

5. Concluida, de ser el caso, la recolección de pruebas, la autoridad instructora del procedimiento concluye determinando la existencia de una infracción y, por ende, la imposición de una sanción; o la no existencia de infracción. La autoridad instructora formula un informe final de instrucción en el que se determina, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción; y, la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda.

Recibido el informe final, el órgano competente para decidir la aplicación de la sanción puede disponer la realización de actuaciones complementarias, siempre que las considere indispensables para resolver el procedimiento. El informe final de instrucción debe ser notificado al administrado para que formule sus descargos en un plazo no menor de cinco (5) días hábiles.
(...)"

Artículo 22.- Etapas del procedimiento
(...)

Efectuado el descargo o vencido el plazo para hacerlo, según lo que ocurra primero, el órgano de instrucción evaluará los actuados, y emitirá un Informe final con sus conclusiones sobre la comisión o no de la infracción y, en cada caso, su propuesta sobre la sanción a imponerse o el archivo del expediente, de ser el caso, el cual deberá ser notificado a la Empresa Operadora para que formule sus descargos, otorgándole para tales efectos, un plazo no menor de cinco (5) días hábiles
(...)"

Artículo 17.- Escala de Sanciones

Las infracciones administrativas serán calificadas como muy graves, graves y leves.

Para la determinación de la sanción se considerarán los siguientes criterios de graduación: el beneficio ilícito, la probabilidad de detección, la gravedad del daño al interés público y, el perjuicio económico causado; así como los factores agravantes y atenuantes señalados en el artículo 18, de ser el caso.

Las infracciones leves pueden sancionarse con amonestación escrita, de acuerdo a las particularidades del caso, salvo que se trate de reincidencia. Los montos de las multas correspondientes se fijarán dentro de los márgenes establecidos en la LDFF."

Artículo 182.- Presunción de la calidad de los informes

182.1 Los informes administrativos pueden ser obligatorios o facultativos y vinculantes o no vinculantes.

182.2 Los dictámenes e informes se presumirán facultativos y no vinculantes, con las excepciones de ley."

Artículo 14.- Acción de la supervisión sin previo aviso

Los funcionarios de OSIPTEL o los especialistas instruidos para efectos de realizar una acción de supervisión pueden comportarse como usuarios, potenciales clientes o terceros, entre otros, a fin de lograr el cumplimiento del objeto de la acción supervisora, dentro de los límites establecidos en el Artículo 4 de la presente Ley. En tales casos su acción no tiene que restringirse al trato o información que se les brinda a ellos directamente, sino que puede incluir información respecto del trato e información que se brinda a otras personas."

Artículo 20.- Acción de supervisión sin aviso previo

Cuando el OSIPTEL lo estime pertinente para garantizar el objeto de la supervisión, dispondrá la realización de acciones de supervisión sin aviso previo, correspondiendo a los supervisores identificarse ante la entidad supervisada al inicio de la supervisión y declarar el objeto de la misma.

Lo anterior no resulta exigible en el supuesto que, a fin de lograr la verificación del cumplimiento del objeto de la acción de supervisión, los supervisores se comporten como usuarios, potenciales clientes u otros. Asimismo, en dicho caso, su acción podrá referirse al trato o información que se les brinda a ellos directamente, así como a otras personas."

¹ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD/OSIPTEL y sus modificatorias

² Aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

³ Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

⁴ **Artículo 25.- Levantamientos de información**
(...).

También constituyen levantamientos de información las mediciones de las características técnicas de los servicios y las pruebas remotas, manuales o automáticas, que se realicen para comprobar las prestaciones, la operatividad del servicio, así como del equipamiento asociado. La información recabada se plasmará en un acta, que deberá contener como mínimo, lo siguiente:

Amplían vigencia de las Medidas Extraordinarias relacionadas al procedimiento de atención de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 100-2020-CD/OSIPTTEL

Lima, 14 de agosto de 2020

MATERIA	Ampliación de la vigencia de las Medidas Extraordinarias relacionadas al procedimiento de atención de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.
---------	---

VISTOS:

(i) El Proyecto de Resolución que aprueba la ampliación de la vigencia de lo dispuesto en las Medidas Extraordinarias relacionadas al procedimiento de atención de reclamos de usuarios (en adelante, Medidas Extraordinarias), aprobado por Resolución N° 051-2018-CD/OSIPTTEL y ampliado por Resolución N° 109-2019-CD/OSIPTTEL, y;

(ii) El Informe N° 00071-GPRC/2020 elaborado por la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia, que sustenta el Proyecto al que se refiere el numeral precedente; con la conformidad de la Gerencia de Asesoría Legal;

CONSIDERANDO:

Que, conforme a lo señalado en el artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley N° 27332, modificada por las Leyes N° 27631, N° 28337 y N° 28964, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTTEL) ejerce, entre otras, la función normativa que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materias de su competencia, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;

Que, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 58 y 59 del Reglamento General del OSIPTTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM (en adelante, Reglamento General), el OSIPTTEL tiene competencia exclusiva para conocer y resolver los reclamos presentados por usuarios contra las empresas operadoras, en segunda instancia; a través del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU);

Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 24 del mencionado Reglamento General, el Consejo Directivo del OSIPTTEL es el órgano competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa;

Que, de conformidad con lo establecido en el inciso b) del artículo 25 del Reglamento General, este Organismo, en ejercicio de su función normativa, puede dictar reglamentos o disposiciones de carácter general referidos a los procesos que se sigan ante cualquiera de sus órganos funcionales, incluyendo los procedimientos de reclamos de usuarios y en general, los demás que sean necesarios según las normas pertinentes;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTTEL del 7 de mayo de 2015, el OSIPTTEL aprobó el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Reclamos);

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD/OSIPTTEL, de fecha 22 de febrero de 2018, se aprobaron las Medidas Extraordinarias con el objeto de agilizar el procedimiento de reclamos tanto en primera como en segunda instancia, y, desincentivar las prácticas contrarias a la buena fe procesal que congestionan los canales de atención e impactan en los plazos de atención correspondientes, tal como fue sustentado en el Informe N° 002-2018/ST;

Que, entre dichas Medidas Extraordinarias se establecieron algunas de carácter temporal, entre las

cuales se suspendió la aplicación de los siguientes artículos del Reglamento de Reclamos:

- El artículo 25 numeral 2, referido a la condición de sujetos activos del procedimiento a los usuarios de los servicios públicos de telefonía móvil.

- El artículo 60 numeral 1.a y el artículo 73 numeral 1.a, referido al uso del medio telefónico para la presentación de recursos de apelaciones y quejas.

Que, posteriormente, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 109-2019-CD/OSIPTTEL, publicada el 22 de agosto de 2019, se decidió ampliar por 12 meses adicionales las Medidas Extraordinarias temporales referidas a los artículos del Reglamento de Reclamos antes mencionados;

Que, de acuerdo a lo mencionado en el Informe de vistos, es necesario evaluar la modificación permanente del artículo 25 numeral 2 del Reglamento de Reclamos en lo concerniente a la condición de sujetos activos del procedimiento a los usuarios de los servicios públicos de telefonía móvil; y a su vez, evaluar la modificación de los procesos de presentación de quejas y recursos de apelación por canal telefónico definidos en los artículos 60 numeral 1.a y 73 numeral 1.a. del Reglamento de Reclamos;

Que, en ese sentido, se considera pertinente ampliar, de manera excepcional, ambas Medidas Extraordinarias hasta el 31 de diciembre de 2020, para evaluar la implementación de las recomendaciones de modificación;

Que, asimismo, el artículo 27 del Reglamento General establece como requisito para la aprobación de los reglamentos, normas y disposiciones regulatorias de carácter general que dicte el OSIPTTEL, la publicación de los proyectos con el fin de recibir sugerencias o comentarios de los interesados; estableciéndose como excepción a dicha disposición, los reglamentos considerados de urgencia, los que en su caso deberán expresar las razones en las que se funda la excepción;

Que, estando a la situación expuesta en el informe de vistos, corresponde exceptuar del trámite de publicación previa, las medidas extraordinarias que son materia de aprobación mediante la presente resolución;

En aplicación de las funciones señaladas en el inciso b) del artículo 75° del Reglamento General del OSIPTTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 754/20 del 13 de agosto de 2020;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Ampliar hasta 31 de diciembre de 2020 la vigencia de las siguientes Medidas Extraordinarias:

(i) La suspensión del artículo 25 numeral 2 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, referido a la condición de sujetos activos del procedimiento a los usuarios de los servicios públicos de telefonía móvil, dispuesta en el segundo apartado del numeral (i) del artículo 2 de las Medidas Extraordinarias.

(ii) La suspensión de los artículos 60 numeral 1.a y 73 numeral 1.a, referido al uso del medio telefónico para la presentación de recursos de apelaciones y quejas.

Artículo 2.- Encargar a la Gerencia General que disponga las acciones necesarias para que la presente Resolución sea publicada en el Diario Oficial "El Peruano"; y asimismo, para que la presente Resolución, con su Exposición de Motivos y el Informe Sustentatorio N° 00071-GPRC/2020, sean publicados en el Portal Institucional (página web institucional <http://www.osiptel.gob.pe>).

Regístrese y publíquese.

RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ
Presidente del Consejo Directivo

1878480-1