





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Ministerio  
de Inclusión Económica  
y Social

OSIPTEL FOLIOS  
GG 151

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

N° 00290-2017-GG/OSIPTEL

Lima, 18 de diciembre de 2017

EXPEDIENTE N°	:	00081-2016-GG-GFS/PAS
MATERIA	:	<b>Procedimiento Administrativo Sancionador</b>
ADMINISTRADO	:	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

### VISTO:

El Informe PIA N° 00150-PIA/2017 y el Informe de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSIPTEL (GSF) N° 128-GSF/2017 (Informe Final de Instrucción), por medio del cual se informa a esta Gerencia General respecto del procedimiento administrativo sancionador (PAS) iniciado a AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (CLARO), por haber incurrido presuntamente en la infracción tipificada en el Ítem 10 del Anexo N° 15 del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Reglamento de Calidad)<sup>1</sup>, por cuanto habría incumplido lo previsto en el numeral 5 del Anexo N° 9 de la misma norma, al no haber remitido al OSIPTEL el Compromiso de Mejora para el centro poblado Huarmaca, cuyo valor objetivo se encontraba por debajo de lo establecido para el indicador de Calidad de Cobertura del Servicio (CCS).

### CONSIDERANDO:

#### I. ANTECEDENTES.-

1. La GSF mediante carta C.02443-GFS/2016 (carta de inicio del PAS), notificada el 9 de diciembre de 2016, comunicó a CLARO el inicio de un PAS, por la presunta comisión de la infracción tipificada en el Ítem 10 del Anexo N° 15 del Reglamento de Calidad.
2. Mediante escrito S/N recibido el 20 de enero de 2017, CLARO presentó sus descargos por escrito (Descargos 1).
3. Mediante escrito S/N recibido el 21 de julio de 2017, CLARO amplió sus descargos (Descargos 2).
4. Con fecha 10 de agosto de 2017, la GSF remitió a la Gerencia General el Informe N°00128-GSF/2017 (Informe Final de Instrucción).
5. Mediante carta N° C.0117-GG/2017 notificada el 19 de octubre de 2017, se remitió a CLARO la copia del Informe Final de Instrucción, otorgándole un plazo de cinco (5) para presentar sus descargos. Cabe señalar que a la fecha, la empresa no ha remitido descargos al mismo.

#### II. ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS.-

A efectos de evaluar los argumentos de defensa presentados por CLARO, esta instancia se remite íntegramente al análisis formulado por la Primera Instancia Administrativa de la



<sup>1</sup> Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD/OSIPTEL.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

Gerencia General, plasmados en el Informe PIA N° 00150-PIA/2017, cuyas principales conclusiones son las siguientes:

### **1.1. Respeto de la legibilidad de la información contenida en los discos magnéticos.-**

Al respecto, debemos señalar que los mencionados discos magnéticos se encuentran contenidos en los folios 29, 35 y 37 del expediente de supervisión<sup>2</sup> y fueron insertados en el mismo al ser parte de la información presentada por la propia empresa operadora

En ese sentido, se advierte que la empresa operadora contaba con la referida información en sus registros, siendo que fue ella la que declaró y remitió la misma al OSIPTEL. Asimismo, debemos señalar que CLARO, luego de efectuado el recojo de las copias del expediente<sup>3</sup>, tuvo la oportunidad de comunicar al ente regulador la incidencia presentada, a efectos de darle solución oportuna a dicha situación, a través de -por ejemplo- la entrega de nuevas copias de los discos magnéticos antes mencionados.

Atendiendo a lo expuesto, en el presente caso, no se ha vulnerado el derecho de defensa, ni los Principios de Debido Procedimiento y Conducta Procedimental; por lo que se desestiman los argumentos expuestos por CLARO, en este extremo.

### **1.2. Respeto de la entrega de los documentos relacionados con el Plan de Supervisión.-**

Es importante precisar que de manera posterior al inicio del presente PAS y a la entrega de una primera copia del expediente de supervisión, la GSF mediante carta N°C.00468-GSF/2017 remitió a CLARO nuevamente copia del íntegro del expediente de supervisión, en el cual se incluyeron los Informes N°97-2016-GG-GFS y 165-2016-GG-GFS.

Así las cosas, la precisión efectuada en dicha carta respecto a que la remisión de las copias del íntegro del expediente de supervisión, no cambia ni altera el sentido de la decisión de iniciar el PAS, ni modifica los hechos que configurarían la infracción administrativa imputada es totalmente correcta y adecuada en tanto que, los informes antes mencionados fueron evaluados en el Informe de Supervisión N°00838-GFS/2016, notificado conjuntamente con la carta de inicio del PAS.

La información relevante de los Informes 97 y 165 respecto del Indicador CCS cuyo incumplimiento motivó la solicitud de remisión del Compromiso de Mejora, se encontraba no sólo descrita en el Informe de Supervisión, sino también, a través de otros medios alternativos, tales como, el propio Reglamento de Calidad y en la página web. Más allá de ello, considerando lo expuesto, la notificación de los mencionados informes, no altera el sentido del inicio del presente PAS; por lo que no se evidencia la vulneración de algún derecho en el presente caso.

### **1.3. Respeto a las razones que utiliza la GSF para sustentar el inicio del PAS.-**

Sobre el particular, en el Informe de Supervisión se han expuesto las razones por las cuales se ha configurado la conducta infractora, por lo tanto, aun cuando la empresa operadora no comparta la extensión y el sustento de los criterios señalados en tal



<sup>2</sup> Signados con anterioridad bajo los números 6, 12 y 14.

<sup>3</sup> Efectuado el 22 de diciembre de 2016, conforme al acta de entrega de copias que obra en el folio 36 del expediente PAS.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Comisión Intersectorial  
de Promoción y Desarrollo  
de las Telecomunicaciones

OSIPTEL FOLIOS  
GG 15e

documento, no se puede afirmar que el mismo adolezca de una insuficiente o indebida motivación.

No es aceptable que CLARO pretenda eximirse de la responsabilidad de no remitir un Compromiso de Mejora, alegando un error involuntario. Ello considerando que, para validar como eximente de responsabilidad tal error, debe tenerse especial cuidado en determinar el carácter vencible o invencible del mismo, puesto que ello dependerá la atribución de responsabilidad a la empresa operadora o su exclusión por tratarse de circunstancias que se encontraban fuera de su esfera de dominio y control.

Ello es precisamente lo que ocurre en el presente caso, donde la trasgresión al deber de remitir al OSIPTEL el Compromiso de Mejora fue realizada por una empresa operadora. No se trata por ende, de una empresa cualquiera, sino por el contrario, de una empresa especializada en la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, quien desarrolla una actividad que le ha sido encargada mediante concesión por el Estado Peruano, por lo que se encontraba obligada a implementar las medidas necesarias para que su personal pueda dar cumplimiento a la normativa antes referida.

Si bien CLARO sostiene que el aludido error humano en la declaración de cobertura del centro poblado Huarmaca, corresponde a un inconveniente completamente aislado, involuntario y excepcional; lo cierto es que ello no puede corresponder a un hecho excepcional y aislado, toda vez que la referida localidad fue reportada por la empresa operadora con cobertura móvil 2G y 3G durante los trimestres 2015-I, 2015-II, 2015-III, 2015-IV y 2016-I. Ello, por lo contrario, parecería solo un argumento para deslindar responsabilidad en el presente caso, más aún cuando la empresa operadora no ha acreditado el error ni su invencibilidad.

Así, de forma contraria a lo sostenido por CLARO, si ese hubiera sido el escenario, la empresa operadora hubiera rectificado oportunamente la declaración de cobertura presentada durante los trimestres mencionados. Si bien, el artículo 6° del Reglamento para la Supervisión de la Cobertura de los Servicios de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con Acceso Inalámbrico (Reglamento de Cobertura)<sup>4</sup>, establece que durante los meses de abril, julio y octubre de cada año, las empresas deben presentar actualizaciones al listado remitido en enero, respecto de centros poblados que hayan dejado de tener cobertura, lo cual debe ser debidamente acreditado; la Octava Disposición Complementaria, Transitoria y Final de dicha norma, contempló la posibilidad que, de manera excepcional, las operadoras pudieran rectificar voluntariamente y por única vez la información remitida, retirando el centro poblado de la declaración efectuada al OSIPTEL.

Dicha posibilidad aplicó para las declaraciones de cobertura de los trimestres 2015-I, 2015-II y 2015-III; es decir, en los meses en los que CLARO reportó el centro poblado de Huarmaca con cobertura móvil 2G y 3G, por lo que, la misma pudo rectificarse, modificando su declaración. Por ello, se asumió que tales declaraciones eran ciertas y definitivas, considerando que no existió precisión ni cambio alguno informado por la empresa operadora; por lo que resulta sumamente extraño que, justamente cuando se le informa a la empresa la ocurrencia de presuntos incumplimientos a la normativa de calidad, la misma pretenda eximirse de responsabilidad acudiendo a argumentos relacionados con errores en los reportes de cobertura.

Aceptar la ocurrencia de un supuesto error no acreditado y con características de vencible, implicaría admitir que cuando las empresas operadoras incurran en

<sup>4</sup> Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°135-2013-CD/OSIPTEL.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

incumplimientos al marco normativo, bastaría con alegar que la misma no se encontraba obligada al cumplimiento de una obligación. Así, por ejemplo, sería suficiente que, ante la advertencia que un centro de atención al cliente -reportado como tal por la empresa- no brinde orientación dentro del horario de atención; la operadora informe que en realidad no debió reportar a dicha oficina como un lugar con tal calidad y, por ende se excluya de responsabilidad, sin haber acreditado debidamente que la causa que motivó la inobservancia a la norma, fue un hecho ajeno a su esfera de control.

Si bien esta Instancia no niega el derecho que tienen los administrados de presentar medios probatorios que acrediten la ocurrencia de eximentes de responsabilidad, no basta con sólo alegarlos, sino que deben ser debidamente demostrados, sustentados y deben ostentar una conexión lógica-jurídica respecto de lo que es objeto de prueba. Lo contrario, implicaría relativizar y flexibilizar el marco normativo, por lo que se permitiría que las empresas operadoras ante el incumplimiento de sus obligaciones, pretendan que las mismas se convaliden o condonen en base a simples exposiciones de hecho, sin ningún sustento.

En esta misma línea, debemos señalar que el pantallazo de la página web de CLARO, inserto en los descargos, demostraría que en un periodo posterior al evaluado en la etapa de supervisión (15 de noviembre de 2016), CLARO no incluía -en la información disponible a sus usuarios- al centro poblado Huarmaca como una localidad con cobertura 3G. Ello no demostraría el cumplimiento de la obligación imputada en el presente caso, siendo que no existe pertinencia ni coherencia entre lo que se pretende probar y el material probatorio utilizado para ello.

De lo actuado en el presente PAS, se ha acreditado la comisión de la infracción imputada, sin que la empresa operadora -teniendo la oportunidad de hacerlo- haya acreditado la ocurrencia de una causa externa a su esfera de control que impidió el cumplimiento de la obligación contemplada en el Anexo 9 del Reglamento.

Así las cosas, la empresa alega en sus descargos que no podría exigírsele la realización de una mejora de cobertura, puesto que ello constituiría una nueva instalación de equipamiento. Sin embargo, si este fuera el caso, evidenciarían que las causas por las que la empresa no llegó a cumplir el valor objetivo del indicador CCS fue porque, justamente, no contó con los equipos idóneos o con las condiciones técnicas pertinentes para brindar el servicio dentro de los parámetros establecidos en el Reglamento de Calidad.

Asimismo, no es estrictamente necesario contar con equipamiento en un centro poblado para poder brindar cobertura, esto debido a que el área de cobertura puede abarcar varios kilómetros, como consecuencia de las configuraciones en su patrón de radiación, potencia, altura, tilt, azimut y otras características propias de los sistemas radiantes. Ello se advierte de los reportes de cobertura brindados por la misma empresa operadora, en donde, por ejemplo, una de las estaciones base ubicadas en el centro poblado de Chachapoyas, brinda cobertura a diferentes centros poblados, tales como, Pollapampa, Bocanegra, Pucacruz, El Molino, El Alfalar, Villa París, Santa Isabel, Pencapampa y Lucmaurco.

Asimismo, a diferencia de lo sostenido por la empresa, en ningún momento OSIPTEL ha solicitado a CLARO que mejore la tecnología 2G brindada en el centro poblado Huarmaca, sino que le ha solicitado a través de un Compromiso de Mejora, que mejore la cobertura del servicio de tecnología 3G, a efectos que se brinde el mismo conforme a los estándares establecidos en la norma; siendo que, como ya se ha explicado, no es





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



OSIPTEL FOLIOS  
GG 153

necesario que existan instalados equipos en el mismo centro poblado para que los usuarios y/o abonados de tal localidad puedan tener cobertura 3G.

En suma, CLARO no ha alcanzado evidencia suficiente que acredite la existencia de un error excluyente de responsabilidad, así como no ha probado que su actuación no podía haber sido realizada de un modo distinto aun cuando hubiera actuado con la diligencia debida, siendo irrelevante para este aspecto específico, la acreditación de un comportamiento posterior, toda vez que correspondía acreditar que en el momento de la ocurrencia de los hechos no se podía esperar un comportamiento distinto, dado que esa era su única alternativa u opción.

Por lo tanto, al no haberse vulnerado el Derecho de Defensa, el Principio de Tipicidad y los demás consagrados en el TUO de las LPAG; corresponde desestimar los argumentos expuesto por CLARO, en este extremo.

#### 1.4. Respecto a las razones que utiliza la GSF para sustentar el inicio del PAS.-

CLARO en su carta remitida el 6 de julio de 2016, es decir, siete (7) meses después de la finalización del periodo supervisado (semestre 2015-II), indicó expresamente que fue como consecuencia de las revisiones técnicas realizadas por su personal que pudo advertir que dicha localidad sólo contaba con tecnología 2G.

Dicha afirmación implicaría que la empresa realizó verificaciones técnicas sobre una situación fáctica que podría no ser la misma que la presentada en el periodo en el que ocurrieron las mediciones ejecutadas por el OSIPTEL. Dicha posición robustecería los hallazgos encontrados por la GSF en la etapa de supervisión, toda vez que estas últimas reflejarían el estado de las cosas del periodo de mediciones (2015-II), siendo que las revisiones que habría realizado CLARO, representarían las condiciones técnicas en las que se prestaba el servicio al momento mismo en que se realizaron, es decir, julio de 2016.

A pesar de ello, es CLARO la que se encuentra en mejor posición para demostrar – y no sólo alegar- que durante el semestre 2015-II no prestaba el servicio a través de la tecnología 3G y únicamente 2G; dado que de su lado obra la fuente de información con la que podría rebatir las verificaciones técnicas efectuadas por la GSF, lo cual no ha ocurrido hasta el momento, siendo que pretende trasladar dicha carga a la Administración, a pesar de ser ella la principal interesada en acreditar hechos que la exoneren de responsabilidad, en este caso, la invencibilidad del error alegado.

Es importante resaltar que, sobre la prueba del error doctrinariamente se ha reconocido que corresponde al presunto infractor desvirtuar la alegación de culpabilidad argüida por la Administración, demostrando que su actuación se ha debido a un error de carácter invencible.

Debe resaltarse que, inclusive previo al inicio del presente PAS, la empresa operadora se encontraba facultada para presentar la documentación que hubiere considerado pertinente, después de la reiterada solicitud de la remisión del Compromiso de Mejora que el OSIPTEL efectuó, conforme consta en el expediente de supervisión.

Tal como se ha señalado en el acápite anterior, CLARO no ha alcanzado evidencia suficiente que acredite la existencia de un error excluyente de responsabilidad, así como tampoco ha probado que su actuación no podía haber sido realizada de un modo distinto aun cuando hubiera actuado con la diligencia debida, siendo irrelevante para este aspecto específico, la acreditación de un comportamiento posterior, toda vez que





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

correspondía acreditar que en el momento de la ocurrencia de los hechos no se podía esperar un comportamiento distinto, dado que esa era su única alternativa u opción.

Atendiendo a lo expuesto, se desestiman los argumentos desarrollados por CLARO, en este extremo.

### **1.5. Respecto de la ejecución de labores de implementación y despliegue de fibra óptica a fin de brindar cobertura 3G y 4G en el centro poblado Huarmaca.-**

Con la finalidad de determinar si en el presente caso la decisión de iniciar un procedimiento sancionador -y no adoptar una medida administrativa de otro tipo- ha cumplido con los preceptos del Principio de Razonabilidad, corresponde verificar si se cumple con sus tres dimensiones: el juicio de idoneidad, el juicio de necesidad y el juicio de proporcionalidad.

Respecto del juicio de idoneidad o adecuación, se debe señalar que entre los factores que se consideraron para iniciar el presente PAS, se encuentran que la no remisión del Compromiso de Mejora no habría permitido a la agencia regulatoria, la oportunidad de obtener información relevante en el ejercicio y desarrollo de sus funciones, con la finalidad de realizar una adecuada supervisión del servicio que brinda el concesionario conforme las obligaciones establecida en su contrato de concesión.

En dicha medida, a pesar de haberse utilizado un mecanismo de enforcement persuasivo con la finalidad de lograr el ajuste de la conducta del administrado, a efectos que brinde un servicio dentro de los parámetros de calidad establecidos por el Reglamento, la empresa no remitió el Compromiso de Mejora correspondiente; por lo que ante ello, corresponde que el OSIPTEL adopte una medida lo suficientemente disuasiva que permita que en el futuro, CLARO observe la obligación cuyo incumplimiento se imputa en el presente PAS.

Por lo tanto, el inicio del procedimiento sancionador se encuentra justificado en el ejercicio de la facultad sancionadora del OSIPTEL ante el incumplimiento de CLARO de una obligación que se encuentra tipificada como infracción grave en el ítem 10 del Anexo 5 del Reglamento de Calidad.

Sobre el juicio de necesidad, se aprecia que la Comunicaciones Preventivas y Medidas de Advertencia, son emitidos en el marco de verificaciones del cumplimiento de la normativa en telecomunicaciones y, de forma previa, a la comisión de infracciones administrativas, lo cual no ocurre en el presente caso, donde se habría detectado en la etapa de supervisión la infracción imputada.

Asimismo, del análisis realizado en el presente caso, se advierte que no se ha incurrido en ninguna de las causales establecidas por el artículo 30° del mencionado Reglamento, a efectos que la GSF hubiera aplicado una Medida de Advertencia. Cabe precisar que, de acuerdo a dicho artículo no corresponde aplicar dicha medida cuando la comisión del incumplimiento hubiera sido contemplado como parte de un Compromiso de Mejora contenido en una norma, tal como ha ocurrido en este PAS.

En efecto, conforme al mencionado artículo, la emisión de una comunicación de una Medida de Advertencia es una facultad del OSIPTEL, la cual se utilizará según la trascendencia del bien jurídico protegido y afectado en el caso concreto y con límites; es decir, la elección de dicha medida no supone un ejercicio automático en donde se observe únicamente el cumplimiento de una casuística establecida por la norma, sino que se fundamenta en el Principio de Razonabilidad.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Oficina General de  
Asesoría Jurídica  
del Poder Judicial  
del Perú

OSIPTEL POLIGS  
GG 154

En ese orden de ideas, consideramos que el inicio de este PAS – en contraposición con la comunicación de una Medida de Advertencia - se ha realizado observando los Principios de Razonabilidad y Oportunidad, toda vez que analizó que la medida a adoptarse sea necesaria, idónea y proporcional; buscando que la empresa operadora asuma los costos (vg. administrativos, económicos, de oportunidad) de su comportamiento y adopte mejores prácticas para dar cumplimiento a la normativa de telecomunicaciones vigente.

Por su parte, con relación a la imposición de una Medida Correctiva, el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones (RFIS), establece que las mismas 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. A través de dichas medidas se ordena a las empresas realizar una determinada conducta o abstenerse de ella, con la finalidad que cumpla con sus obligaciones legales o contractuales.

Ahora bien, considerando el marco normativo del OSIPTEL, tanto la medida correctiva propiamente dicha (contemplada en el artículo 23° del RFIS) como el Compromiso de Mejora (contemplado en el Reglamento de Calidad) se erigen como medidas de enforcement de naturaleza correctiva, en tanto, buscan corregir o enmendar una conducta ejecutada fuera de los cánones normativos<sup>5</sup>.

Justamente, en el presente caso, a través del Compromiso de Mejora solicitado por el OSIPTEL se buscaba que la empresa operadora ajuste su conducta, a través del despliegue de un conjunto de acciones, a efectos que CLARO cumpla con el indicador de calidad CCS, el cual se encontraba por debajo del valor objetivo establecido por el Reglamento de Calidad.

En ese sentido, siendo que el incumplimiento configurado en el presente caso, se ha ejecutado en el marco de un Compromiso de Mejora; atendiendo al Principio de Razonabilidad, que propugna que las decisiones de la autoridad respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de los fines previstos, mal haría el regulador en adoptar un mecanismo persuasivo para el ajuste de la conducta de CLARO (como por ejemplo, la aplicación de una Medida Correctiva, contemplada en el artículo 23° del RFIS), cuando habiéndosele dado la oportunidad de adoptar un comportamiento adecuado a la norma, a través de la remisión de un Compromiso de Mejora, no cumplió con enviar el mismo al ente regulador.

En ese sentido, corresponde que ante dicha conducta, el OSIPTEL utilice un mecanismo disuasivo que sirva de ejemplificador, a fin que a futuro, la empresa sea más cautelosa en el cumplimiento de sus obligaciones contempladas en el Reglamento de Calidad. Lo contrario generaría un marco de impunidad que no sería saludable para el resguardo de la legalidad del marco normativo de telecomunicaciones.

Por último, en virtud al juicio de proporcionalidad, es de señalar que efectivamente se cumple en el inicio del presente PAS. El inicio del presente PAS busca generar un incentivo para que en lo sucesivo CLARO 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 al eventual desmedro sufrido por la empresa operadora.

<sup>5</sup> Morón Urbina, Juan Carlos. Los actos-medidas (medidas correctivas, provisionales y de seguridad) y la potestad sancionadora de la Administración En: Círculo de Derecho Administrativo p. 146.







PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

Finalmente, respecto de las medidas que CLARO señala haber adoptado a efectos de brindar cobertura 3G y 4G, corresponde indicar que éstas serán evaluados en el acápite correspondiente a determinación de la sanción, al constituir medidas adoptadas con posterioridad al inicio del PAS.

#### 1.6. **Respecto de la aplicación de las condiciones eximentes de responsabilidad.-**

Al respecto, esta instancia se remite íntegramente al análisis realizado en el Informe PIA N° 00150-PIA/2017, en el que se determinó que no se configuraron condiciones eximentes de responsabilidad.

### III. **DETERMINACIÓN Y GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN.-**

A efectos de determinar y realizar la graduación de la sanción, esta instancia se remite íntegramente al análisis formulado por la Primera Instancia Administrativa de la Gerencia General, plasmados en el Informe PIA N° 00150-PIA/2017, cuyas principales conclusiones son las siguientes:

#### 1. **Criterios de graduación de la sanción establecidos por el Principio de Razonabilidad, reconocido por el numeral 3 del artículo 246° del TUO de la LPAG**

##### 1.1. **Beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción:**

En el presente caso, debe indicarse que este se encuentra representado por los costos involucrados en todas aquellas actividades (implementación o mejora de procesos, sistemas u otros) que debió adoptar CLARO, dirigidas a cumplir con la entrega del Compromiso de Mejora, tal como lo establece la normativa.

##### 1.2. **Probabilidad de detección de la Infracción:**

Dada la naturaleza de la infracción, la probabilidad de detección de la misma es muy alta. En efecto, en el caso que la empresa operadora prestadora del servicio no envíe el Compromiso de Mejora, para los supervisores de la GSF resulta fácil detectar que ésta no ha procedido a enviar el Compromiso de Mejora de acuerdo al Reglamento de Calidad, debido a que para tal efecto se le otorga a la empresa operadora un plazo determinado, siendo que sólo deben verificar que la empresa operadora hubiere remitido tal información al vencimiento del mismo.

##### 1.3. **La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido:**

Es necesario señalar que el no remitir el Compromiso de Mejora para el indicador CCS recubre de gran importancia porque no sólo se trata de la inobservancia de una obligación establecida en el Reglamento de Calidad, sino porque incide directamente en el desempeño de la función supervisora del OSIPTEL.

En dicha medida, a pesar de haberse utilizado un mecanismo de enforcement persuasivo con la finalidad de lograr el ajuste de la conducta del administrado, a efectos que brinde un servicio dentro de los parámetros de calidad establecidos por el Reglamento, la empresa no remitió el Compromiso de Mejora correspondiente; por lo que ante ello, corresponde que el OSIPTEL adopte una medida lo suficientemente disuasiva que permita que en el futuro, CLARO observe la obligación cuyo incumplimiento se imputa en el presente PAS.





De conformidad con lo señalado en el ítem 10 del Anexo 15 del Reglamento de Calidad, CLARO ha incurrido en infracción grave, haciéndose merecedor de una multa de entre cincuenta y uno (51) y ciento cincuenta (150) UIT, de conformidad con lo establecido en el artículo 25° de la LDFF.

#### 1.4. Perjuicio económico causado

En el presente caso no existen elementos objetivos que permitan determinar la magnitud del daño causado, ni el perjuicio económico.

#### 1.5. Reincidencia en la comisión de la infracción

En el presente caso, no se ha configurado reincidencia en los términos establecidos en el literal e) del numeral 3) del artículo 246° del TUO de la LPAG.

#### 1.6. Circunstancias de la comisión de la infracción

CLARO a lo largo del PAS no desconoce el incumplimiento, siendo que solo alega que no le correspondió presentar el Compromiso de Mejora. Así, no ha alcanzado evidencia suficiente que acredite la existencia de un error excluyente de responsabilidad, así como ha probado que su actuación no podía haber sido realizada de un modo distinto aun cuando hubiera actuado con la diligencia debida, siendo irrelevante para este aspecto específico, la acreditación de un comportamiento posterior, toda vez que correspondía acreditar que en el momento de la ocurrencia de los hechos no se podía esperar un comportamiento distinto, dado que esa era su única alternativa u opción.

#### 1.7. Existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor

No se ha evidenciado la existencia de intencionalidad en la comisión de la infracción.

### 2. **Con relación a la aplicación de atenuantes de responsabilidad.-**

Al respecto, esta instancia se remite íntegramente al análisis realizado en el Informe PIA N° 00150-PIA/2017, en el que se determinó que se configuró el atenuante de responsabilidad consistente en la reversión de los efectos derivados del incumplimiento que sustenta la infracción objeto del presente PAS. Por lo expuesto, esta instancia considera razonable reducir la sanción en un veinte (20%).

### 3. **Capacidad económica del infractor**

Toda vez que las acciones de supervisión se iniciaron en el año 2015, la multa a imponerse no debe exceder el 10% de los ingresos percibidos por CLARO en el año 2014.

### 4. **Monto de la multa a imponerse**

Considerando 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 y en el RFIS, corresponde imponer una multa de cincuenta y un (51) UIT. Sin embargo, considerando la aplicación de un descuento del 20% por concepto de atenuante de responsabilidad, corresponde sancionar a CLARO con una multa de cuarenta punto ocho (40.8) UIT.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

De acuerdo a lo expuesto, el análisis y conclusiones contenidos en el Informe PIA N° 00150-PIA/2017 que esta instancia hace suyos, acorde con el artículo 6°, numeral 6.2 del TUO de la Ley N° 27444;

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

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.- SANCIONAR** a AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. con una multa de cuarenta punto 8 (40.8) UIT, por haber incurrido en la infracción grave tipificada en el ítem 10 del Anexo N° 15 del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD/OSIPTEL, por cuanto incumplió lo previsto en el numeral 5 del Anexo N° 9 de la misma norma, al no haber remitido al OSIPTEL el Compromiso de Mejora para el centro poblado Huarmaca; de conformidad con los fundamentos expuestos en la presente Resolución.

**Artículo 2°.-** La multa que se cancele integralmente dentro del plazo de quince (15) días contados desde el día siguiente de la notificación de la sanción, será reducida en un veinte por ciento (20%) del monto total impuesto, siempre y cuando no sea impugnada, de acuerdo con el numeral iii) del artículo 18° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL.

**Artículo 3°.-** Encargar a la Gerencia de Comunicación Corporativa del OSIPTEL notificar la presente Resolución a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. conjuntamente con el Informe PIA N° 00150-PIA/2017.

**Artículo 4°.-** Encargar a la Gerencia de Comunicación Corporativa del OSIPTEL la publicación de la presente Resolución y el Informe PIA N° 00150-PIA/2017 en la página web institucional del OSIPTEL ([www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe)), en cuanto haya quedado firme. Adicionalmente, en el mismo supuesto, publicar en el Diario Oficial "El Peruano" la mencionada Resolución.

Regístrese y comuníquese,



Firmado digitalmente por: CIFUENTES  
CASTAÑEDA Sergio Enrique  
(FAU20216072155)

SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA  
GERENTE GENERAL