



**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL**

**Nº 00471-2021-GG/OSIPTEL**

Lima, 6 de diciembre de 2021

EXPEDIENTE Nº	: 00008-2019-GG-GSF/MC
MATERIA	: Procedimiento de Imposición de Medida Correctiva
ADMINISTRADO	: AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

**VISTO:** El Informe Nº 00116-GSF/2020 (Informe Final de Instrucción) emitido por la entonces Gerencia de Supervisión y Fiscalización, actualmente Dirección de Fiscalización e Instrucción<sup>1</sup> (en adelante, DFI) - por medio del cual se informa a esta Gerencia General respecto del Procedimiento de Imposición de Medida Correctiva (MC) seguido contra la empresa **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.** (AMÉRICA MÓVIL) por cuanto habría incumplido con lo dispuesto en el numeral 5.1 de los Anexos Nº 6 y 7 del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución Nº 123-2014-CD/OSIPTEL (el REGLAMENTO) y modificatorias.

**CONSIDERANDO:**

**I. ANTECEDENTES. –**

- Mediante el Informe Nº 00115-GSF/SSCS/2019 (INFORME 115) de fecha 28 de junio de 2019, la DFI consignó el resultado de la evaluación de los indicadores de calidad Tasa de Intentos No Establecidos (TINE) y Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI) del servicio público móvil publicados en la página web de la empresa AMÉRICA MÓVIL; y respecto a las Estaciones Base (EEBB) observadas, que corresponden o han sido evaluadas en el segundo trimestre de 2018, y respecto de aquellas EEBB observadas determinadas en periodos anteriores.
- Con carta C.01822-GSF/2019 (CARTA 1822), notificada el 27 de septiembre de 2019, la DFI comunicó a AMÉRICA MÓVIL la intención de imponerle una MC por incumplir lo dispuesto en el numeral 5.1 del Anexo 7<sup>2</sup> del REGLAMENTO, por

<sup>1</sup> Mediante Decreto Supremo Nº 160-2020-PCM se aprobó la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, vigente desde el 9 de octubre de 2020.

<sup>2</sup> **"ANEXO Nº 7 PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN, CÁLCULO, REPORTE Y EVALUACIÓN DEL INDICADOR DE CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL TASA DE LLAMADAS INTERRUMPIDAS (TLLI)**  
(...)

**5.- ACCIONES DE SUPERVISION**

5.1 A efectos de verificar el cumplimiento del indicador, se considerarán como "estaciones base observadas" a las estaciones base, en cada departamento, cuyos valores de TLLI sean mayores al 4% durante al menos siete (7) días al mes (consecutivos o no) a la misma hora. El periodo de evaluación será entre las 06:00 y 23:59 horas, sin embargo, se deberá reportar las 24 horas de información. Se excluirá del resultado del análisis, los periodos afectados por eventos de caso fortuito, fuerza mayor en las estaciones base, debidamente acreditadas.

La empresa operadora reportará dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, las "estaciones base observadas" según los criterios indicados en el párrafo precedente. Asimismo, presentará dentro de los diez (10) días hábiles adicionales, los motivos por los cuales las llamadas no se llegaron a establecer, así como las acciones que permitan superar dicha situación, para aquellas estaciones bases observadas que presenten el 20% de mayor





cuanto no habría superado los problemas de interrupción de llamadas detectados en ochenta (80) EEBB observadas, detalladas en el literal b) del numeral 4.4.3 del INFORME 115, relacionadas al indicador TLLI, que fueron evaluadas en el segundo trimestre de 2018; otorgándole un plazo de diez (10) días hábiles para que presente sus descargos por escrito.

3. Con carta DMR/CE/N° 2114/19 recibida el 3 de octubre de 2019, AMÉRICA MÓVIL solicitó copia simple del Expediente N° 00008-2019-GG-GSF/MC y del Expediente de supervisión N° 00105-2019-GSF (EXPEDIENTE 105). Dicha solicitud fue atendida por la DFI de acuerdo al acta de entrega de copias de fecha 18 de octubre de 2019 a folios 20 del expediente de imposición de MC.
4. Mediante carta DMR/CE/N° 2141/19 recibida el 9 de octubre de 2019, AMÉRICA MÓVIL solicitó que se le otorgue un plazo adicional de veinte (20) días hábiles a fin de presentar sus descargos, concediéndole dicho plazo mediante carta C. 01950-GSF/2019 notificada el 14 de octubre de 2019, el cual vencía indefectiblemente el 13 de noviembre de 2019.
5. AMÉRICA MÓVIL mediante carta S/N de fecha 13 de noviembre de 2019, presentó sus descargos con relación a la imputación efectuada (**Descargo 1**).
6. Mediante el Informe N° 00043-GSF/SSCS/2019 (INFORME 43) y el Informe N° 00053-GSF/SSCS/2019 (INFORME 53), de fechas 26 y 28 de marzo de 2019, respectivamente, que obran en el expediente de supervisión N° 00163-2018-GSF, la DFI consignó los resultados de la evaluación de los indicadores de calidad TINE y TLLI del servicio público móvil respecto a las EEBB que corresponden o han sido evaluadas en el primer y tercer trimestre de 2017, y respecto de aquellas EEBB observadas en periodos anteriores, para su evaluación en los periodos primer y tercer trimestre de 2017.
7. Mediante el Informe N° 00058-GSF/SSCS/2019 (INFORME 58) de fecha 28 de marzo de 2019, tramitado en el expediente de supervisión N° 00050-2019-GSF, la DFI consignó el resultado de la evaluación de los indicadores de calidad TINE y TLLI del servicio público móvil publicados en la página web de AMÉRICA MÓVIL, y respecto a las EEBB observadas que corresponden o han sido evaluadas en el primer trimestre de 2018, y respecto de aquellas EEBB observadas en periodos anteriores, para su evaluación en el primer trimestre de 2018.

#### Ampliación del Procedimiento de Imposición de MC

8. Mediante carta C. 02359-GSF/2019 (CARTA 2359) notificada el 10 de diciembre de 2019, la DFI puso en conocimiento de AMÉRICA MÓVIL la ampliación del procedimiento de imposición de MC, por presuntamente haber incumplido con lo establecido en el numeral 5.1 del Anexo N° 6<sup>3</sup> y 7 del REGLAMENTO, de acuerdo al siguiente detalle:

---

*tráfico y el 20% de menor tráfico en cada departamento. Tales acciones serán evaluadas por el OSIPTEL en el trimestre posterior, y su incumplimiento puede ser objeto de imposición de medidas correctivas.*

(...)"

- <sup>3</sup> "ANEXO N° 6 - PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN, CÁLCULO, REPORTE Y EVALUACIÓN DEL INDICADOR DE CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL TASA DE INTENTOS NO ESTABLECIDOS (TINE)

(...)

#### 5.- ACCIONES DE SUPERVISIÓN





INFORMES	EEBB observadas que no superaron problemas de establecimiento e interrupción de llamadas		Periodo de Supervisión	Periodo de Verificación
	TINE	TLLI		
INFORME 43	0 EEBB	18 EEBB	3er Trimestre 2015	1er Trimestre 2017
INFORME 53	2 EEBB	17 EEBB	4to Trimestre 2015	3er Trimestre 2017
INFORME 58	1 EEBB	46 EEBB	1er y 2do trimestre de 2016	1er trimestre de 2018
<b>Total</b>	<b>3 EEBB</b>	<b>81 EEBB</b>		

Fuente: Elaboración propia

- Con carta DMR/CE/N° 2817/19 recibida el 17 de diciembre de 2019, AMÉRICA MÓVIL solicitó copia simple del expediente N° 00008-2019-GG-GSF/MC y de los expedientes de Supervisión N° 00163-2018-GSF y N° 00050-2019-GSF. Dicha solicitud fue atendida por la DFI de acuerdo al acta de entrega de copias de fecha 3 de enero de 2020 a folios 102 del expediente PAS.
- Mediante carta DMR/CE/N° 2914/19 recibida el 24 de diciembre de 2019, AMÉRICA MÓVIL solicitó a la DFI un plazo adicional de treinta (30) días hábiles a fin de presentar sus descargos, lo cual fue atendido con la carta C.02452-GSF/2019 notificada el 27 de diciembre de 2019, otorgándole diez (10) días hábiles adicionales al plazo originalmente otorgado, que vencía indefectiblemente el 23 de enero de 2020.
- Mediante carta DMR/CE/N° 073/20 recibida el 10 de enero de 2020, AMÉRICA MÓVIL solicitó se le otorgue un plazo adicional de diez (10) días hábiles a fin de presentar sus descargos y que estos sean contabilizados a partir del día hábil siguiente de entregadas las copias de los expedientes N° 144-2016-GG-GFS, N° 208-2016-GG-GFS, N° 107-2017-GSF y N° 214-2016-GG-GFS.

Al respecto, la DFI por medio de la carta C. 00207-GSF/2020 notificada el 30 de enero de 2020, precisó a la empresa AMÉRICA MÓVIL las fechas y cartas mediante las cuales se le hizo entrega de los expedientes de supervisión solicitados. Sin perjuicio de ello, el órgano instructor puso nuevamente a disposición de la referida empresa copia de los expedientes solicitados. Asimismo, le otorgó excepcionalmente una prórroga de cinco (5) días hábiles adicionales al originalmente otorgado.

- AMÉRICA MÓVIL mediante carta S/N de fecha 23 de enero de 2020, presentó sus descargos (**Descargo 2**).

5.1 A efectos de verificar el cumplimiento del indicador, se considerarán como “estaciones base observadas” a las estaciones base, en cada departamento, cuyos valores de TINE sean mayores al 5% durante al menos siete (7) días al mes (consecutivos o no) a la misma hora. El periodo de evaluación será entre las 06:00 y 23:59 horas, sin embargo, se deberá reportar las 24 horas de información. Se excluirá del resultado del análisis, los periodos afectados por eventos de caso fortuito, fuerza mayor en las estaciones base, debidamente acreditadas.

La empresa operadora reportará dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, las “estaciones base observadas” según los criterios indicados en el párrafo precedente. Asimismo, presentará dentro de los diez (10) días hábiles adicionales, los motivos por los cuales las llamadas no se llegaron a establecer, así como las acciones que permitan superar dicha situación, para aquellas estaciones base observadas que presenten el 20% de mayor tráfico y el 20% de menor tráfico en cada departamento. Tales acciones serán evaluadas por el OSIPTEL en el trimestre posterior, y su incumplimiento puede ser objeto de imposición de medidas correctivas.  
(...)”





13. AMÉRICA MÓVIL mediante carta S/N de fecha 6 de febrero de 2020, presentó una ampliación a sus descargos (**Descargo 3**).
14. La DFI remitió a la Gerencia General el Informe N° 00116-GSF/2020 (**Informe Final de Instrucción**) de fecha 26 de agosto de 2020, que contiene el análisis de los descargos presentados por la empresa operadora.
15. Mediante Memorando N° 00374-GG/2020 de fecha 15 de septiembre de 2020, la Gerencia General solicitó a la DFI defina los términos y condiciones de la MC a imponer a la empresa AMÉRICA MÓVIL, recomendada mediante el Informe Final de Instrucción.
16. Con Memorando N° 00966-GSF/2020 de fecha 21 de septiembre de 2020, la DFI remitió los términos y condiciones de la medida a imponer.
17. Por medio del Memorando N° 00098-GG/2021 (MEMORANDO 98) de fecha 22 de marzo de 2021, la Gerencia General devuelve a la DFI el Expediente N° 00008-2019-GG-GSF/MC, teniendo en cuenta la publicación de la Resolución N° 129-2020-CD/OSIPTEL.
18. Con Memorando N° 01043-DFI/2021 (MEMORANDO 1043) de fecha 5 de agosto de 2021, la DFI atiende lo solicitado mediante MEMORANDO 98.
19. Mediante escrito S/N recibido el 28 de octubre de 2021, AMÉRICA MÓVIL presentó descargos adicionales (**Descargo 4**).
20. Por medio del Memorando N° 00444-GG/2021 (MEMORANDO 444) de fecha 8 de noviembre de 2021, la Gerencia General solicitó a la DFI evalúe los medios probatorios presentados por AMÉRICA MÓVIL, a través de su **Descargo 4**.
21. Con Memorando N° 01545-DFI/2021 (MEMORANDO 1545) de fecha 25 de noviembre de 2021, la DFI solicitó a la Gerencia General una prórroga de tres (3) días hábiles adicionales al plazo otorgado para atender lo solicitado mediante MEMORANDO 444.
22. Mediante Memorando N° 01576-DFI/2021 (MEMORANDO 1576) de fecha 30 de noviembre de 2021, la DFI atendió lo solicitado mediante MEMORANDO 444.

## II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO DE IMPOSICIÓN DE MC. -

De acuerdo con el artículo 40° del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM publicado el 02 de febrero de 2001, este organismo es competente para imponer sanciones y medidas correctivas a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia por el incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión.

Al respecto, es oportuno indicar que de acuerdo al artículo 23<sup>o4</sup> del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones (RFIS), aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL, las medidas correctivas constituyen disposiciones específicas

<sup>4</sup> Artículo modificado por el Artículo Primero de la Resolución de Consejo Directivo N° 056-2017-CD-OSIPTEL, publicada el 20 de abril de 2017.







que tienen como objetivo la corrección del incumplimiento de una obligación contenida en las normas legales o en los Contratos de Concesión respectivos.

Adicionalmente, dicha norma dispone que, mediante la imposición de una MC, los órganos competentes del OSIPTEL para imponer sanciones, ordenan a las empresas operadoras realizar una determinada conducta o abstenerse de ella, con la finalidad que cumpla con determinadas obligaciones legales o contractuales.

Tal como se desprende del numeral 5.1 de los Anexos N° 6 y 7 del REGLAMENTO – vigente a la fecha de comisión de los hechos-, se considera como “estaciones base observadas” a las EEBB cuyos valores de TINE o TLLI sean mayores al 5% y 4%, respectivamente, durante al menos siete (7) días al mes (consecutivos o no) a la misma hora.

Asimismo, regula que la empresa operadora reportará dentro de los cinco (5) días hábiles de cada mes dichas EEBB observadas y dentro de los diez (10) días hábiles adicionales, los motivos por los cuales las llamadas no se llegaron a establecer, así como las acciones que permitan superar dicha situación para aquellas EEBB observadas que presenten el 20% de mayor tráfico y el 20% de menor tráfico en cada departamento. Dichas acciones son evaluadas por el OSIPTEL en el trimestre posterior y su incumplimiento puede ser objeto de imposición de medidas correctivas.

Al respecto, es importante mencionar de acuerdo a la Exposición de Motivos del REGLAMENTO, se considera el desarrollo de acciones de supervisión respecto a las EEBB observadas, con el fin de conocer los motivos por los cuales las llamadas no se llegaron a establecer o se interrumpieron en dichas estaciones, así como la ejecución de acciones a implementar por parte de las empresas operadoras, con el fin de superar dicha situación y lograr una mejora en la prestación del servicio en las zonas en la cuales se presenten problemas.

Al respecto, es importante mencionar que es la propia empresa, quien en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5.1 de los Anexos N° 6 y 7 del REGLAMENTO reportó<sup>5</sup> las EEBB observadas para cada periodo evaluado, remitiendo además las acciones de mejora a fin de superar los problemas detectados a evaluarse en los periodos posteriores determinados.

De la evaluación de la información reportada por la empresa, respecto al cumplimiento de los indicadores de calidad TINE y TLLI en el tercer y cuarto trimestre de 2015; y, primer, segundo, tercer y cuarto trimestre de 2016, se advirtió un total de ochocientos ochenta y cinco (885) EEBB observadas que presentaban problemas de establecimiento e interrupción de llamadas en dichos periodos, por lo que dichas estaciones base fueron puestas en seguimiento para su evaluación en los trimestres posteriores (primer y tercer trimestre 2017 y, primer y segundo trimestre 2018).

<sup>5</sup> **3er trimestre 2015:** Cartas DMR/CE-M/F/ N°1698/15, DMR/CE-M/F/ N°1881/15, DMR/CE-M/F/ N°2140/15; **4to trimestre 2015:** Cartas N° DMR/CE-M/F/N°2337/15, DMR/CE-M/F/N°2594/15, DMR/CE-M/F/N°142/16; **1er trimestre 2016:** Carta N° DMR/CE-M/F/N°229/16, DMR/CE-M/F/N°295/16 y DMR/CE-M/F/N°331/16; N° DMR/CE-M/F/N°414/16 y N° DMR/CE-M/F/N°499/16; N° DMR/CE-M/F/N°641/16 y N° DMR/CE-M/F/N°809/16; **2do trimestre 2016:** Carta N° DMR/CE-M/F/N°933/16, DMR/CE-M/F/N°1050/16, DMR/CE-M/F/N°1146/16, DMR/CE-M/F/N°1253/16, DMR/CE-M/F/N°1359/16, DMR/CE-M/F/N°1423/16; **3er trimestre 2016:** Carta N° DMR/CE-M/F/N°1575/16<sup>o</sup> y, DMR/CE-M/F/N°1681/16; N° DMR/CE-M/F/N°1816/16 y DMR/CE-M/F/N°1918/16; y, N° DMR/CE-M/F/N°2043/16 y DMR/CE-M/F/N°2130/16; **4to trimestre 2016:** Cartas N° DMR/CE-M/F/N° 2217/16 y N° DMR/CE-M/F/N° 2340/16, N° DMR/CE-M/F/N° 2448/16 y N° DMR/CE-M/F/N° 2545/16, N° DMR/CE-M/F/N° 051/17 y N° DMR/CE-M/F/N° 173/17.





Ahora bien, de la evaluación realizada por la DFI en el marco de lo dispuesto en el numeral 5.1 de los Anexos N° 6 y 7 del REGLAMENTO, se determinó que del total de 885 EEBB observadas, AMÉRICA MÓVIL, respecto de tres (3) EEBB, relacionadas al indicador TINE y, ciento sesenta y un (161) EEBB vinculadas al indicador TLLI; no superaron los problemas de establecimiento e interrupción de llamadas detectados en las mismas, tal como se detalla a continuación:

Cuadro N° 01: Incumplimientos Imputados

Table with 4 columns: INFORMES, EEBB observadas que no superaron problemas de establecimiento e interrupción de llamadas (subdivided into TINE and TLLI), Periodo de Supervisión, and Periodo de Verificación. Rows include Informe 115, 43, 53, 58, and a Total row.

Elaboración: UPS

Teniendo en cuenta ello, la DFI recomendó que: (i) había mérito para dar inicio a un procedimiento de imposición de MC a AMÉRICA MÓVIL, a fin de que ésta despliegue las acciones necesarias para corregir el valor objetivo (VO) correspondiente a los indicadores de calidad TINE y TLLI, en sus cientos sesenta y cuatro (164) EEBB observadas, de conformidad con lo establecido en el numeral 5.1 del Anexo N° 6 y 7 del REGLAMENTO.

Asimismo, es importante mencionar que, de acuerdo con la Única Disposición Transitoria de la Resolución N° 129-2020-CD/OSIPTTEL, publicada el 19 de setiembre de 2020, a través de la cual se modificó el REGLAMENTO, los procedimientos de supervisión que se encuentren en curso o se inicien hasta el 31 de diciembre del 2020, se sujetarán a los criterios establecidos en los anexos que se derogan en el artículo segundo de dicha resolución, según corresponda.

Asimismo, en el artículo cuarto de la precitada Resolución de Consejo Directivo, se facultó a la Gerencia General a emitir los documentos técnicos complementarios para el cumplimiento del REGLAMENTO. Al respecto, por medio de la Resolución de Gerencia General N° 00034-2021-GG/OSIPTTEL, de fecha 28 de enero de 2021, se aprobó –entre otros– el “Instructivo técnico para la supervisión de los indicadores Tasa de Intentos No Establecidos (TINE) y Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI), de acuerdo a las obligaciones establecidas en el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” (en adelante, el Instructivo Técnico), el cual ahora en su numeral 1.7, recoge el procedimiento de medición de los referidos indicadores.

1. Análisis de los descargos. -

A través de sus descargos, AMÉRICA MÓVIL argumenta lo siguiente:

1. Respecto a la presunta vulneración del Principio del Debido Procedimiento. -





AMÉRICA MÓVIL alega que se habría vulnerado su derecho de Defensa y Debido Procedimiento, en tanto la CARTA 1822 que notifica el inicio del presente procedimiento efectuado el 27 de septiembre de 2019, así como el INFORME 115 que sustentaría la misma no indican los periodos en los cuales se determinó el seguimiento de las ochenta (80) EEBB, en las cuales habría incumplido con superar los problemas detectados de interrupción de llamadas imputados en el presente procedimiento.

Así, sostiene que la decisión de imponerle una MC devendrá en nula, al no haber tenido oportunidad de ejercer plenamente su derecho de Defensa, en tanto si bien se le entregó el EXPEDIENTE 105, éste no contiene información ni documentación alguna respecto de los Expedientes N° 00111-2017-GSF (EXPEDIENTE 111) y N° 00115-2017-GSF (EXPEDIENTE 115) que se mencionan en el INFORME 115, ni de sus conclusiones o resultados, que sustentarían las acusaciones efectuadas por la DFI, vulnerándose así el Principio del Debido Procedimiento.

En tal sentido, reitera que hasta la fecha de presentación de su Descargo 3 desconoce los periodos evaluados de las ochenta (80) EEBB imputadas mediante la CARTA 1822, en tanto no se le habría entregado los EXPEDIENTES 111 y 115 solicitados mediante su Descargo 1.

De otro lado, AMÉRICA MÓVIL señala que la notificación de ampliación de cargos del presente procedimiento efectuada el 10 de diciembre de 2019 mediante la CARTA 2359 indica que su representada no habría superado los problemas detectados en ochenta y cuatro (84) EEBB observadas, relacionadas a los indicadores de calidad TINE y TLLI, sin precisar los periodos evaluados y solo se remite a lo expuesto en el numeral 4.3.3 del INFORME 43, INFORME 53 e INFORME 58.

Atendiendo a ello, alega que cualquier decisión de imponerle una MC sobre los presuntos incumplimientos asociados al numeral 4.3.3 del INFORME 58 devendrá en nula, en tanto de la revisión del mismo se verifica que éste hace mención al cumplimiento del VO del indicador TLLI correspondiente al primer trimestre del año 2018, por lo que los presuntos incumplimientos asociados al indicado numeral, que sustentarían la ampliación de cuarenta y siete (47) EEBB observadas, deberían ser archivados puesto que no se verifica ningún incumplimiento. Así, sostiene que ejercerá su derecho de defensa únicamente respecto a los presuntos incumplimientos contenidos en el numeral 4.3.3 de los INFORMES 43 y 53, relacionados a treinta y siete (37) EEBB observadas, que motivaron la ampliación del presente procedimiento.

Al respecto, es importante precisar que el INFORME 115 y, los INFORMES N° 43, 53 y 58 que sustentan la notificación de cargos y la ampliación de la misma, respectivamente, verificaron entre otros, EEBB observadas evaluadas en periodos anteriores y que fueron puestas en seguimiento para ser evaluadas en trimestres posteriores, en tanto presentaron problemas de establecimiento e interrupción de llamadas, de cuya verificación se obtuvo los incumplimientos detallados en el cuadro N° 1 del presente informe.

Además, los resultados de las acciones de supervisión realizadas en cada uno de los periodos evaluados con anterioridad –respecto a las EEBB observadas– fueron puestos en conocimiento de la empresa operadora AMÉRICA MÓVIL, a través de las siguientes comunicaciones:





N° Carta	Fecha de Notificación	N° Expediente	Periodo Supervisado	Verificación de EEBB observadas
00337-GFS/2017	09.02.2017	144-2016-GG-GFS <sup>6</sup>	3er trimestre 2015	1er trimestre 2017
00015-GSF/2017	26.04.2017	208-2016-GG-GFS <sup>7</sup>	4to trimestre 2015	3er trimestre 2017
01533-GSF/2017	27.12.2017	214-2016-GG-GFS <sup>8</sup>	1er trimestre 2016	1er trimestre 2018
00008-GSF/2018	04.01.2018	107-2017- GSF <sup>9</sup>	2do trimestre 2016	1er trimestre 2018
00014-GSF/2018	05.01.2018	111-2017-GSF <sup>10</sup>	3er trimestre 2016	2do trimestre 2018
00015-GSF/2018	05.01.2018	115-2017-GSF <sup>11</sup>	4to trimestre 2016	2do trimestre 2018

Fuente: Elaboración: UPS

En tal sentido, contrario a lo alegado por AMÉRICA MÓVIL se verifica que la misma tuvo conocimiento de los periodos en los cuales las EEBB materia de evaluación del presente procedimiento, fueron evaluadas y reportadas como observadas y puestas en seguimiento para su evaluación posterior en un determinado trimestre, el mismo que fue precisado, a fin de determinar si dichas estaciones superaron los problemas de establecimiento e interrupción de llamadas detectados en el trimestre anterior, debiendo tenerse en cuenta que la propia empresa -en cumplimiento del numeral 5.1 de los Anexos N° 6 y 7 del REGLAMENTO para el caso de ambos indicadores TINE y TLLI- reportó las estaciones base observadas y remitió las acciones de mejora a fin de superar dicha situación, tal como ha sido detallado previamente.

Además, de la revisión de la CARTA 1822 que notifica el inicio del presente procedimiento, así como la CARTA 2359 que amplía el mismo se advierte que ambas cumplen con los requisitos establecidos en el artículo 26° del RFIS<sup>12</sup>, toda vez que ambas han precisado lo siguiente:

- ✓ Los actos u omisiones que se imputan y que pudieran constituir incumplimiento, tales como no haber superado los problemas de establecimiento e interrupción de llamadas detectados en EEBB observadas en trimestres anteriores.
- ✓ Las normas que establecen las obligaciones legales que estarían siendo incumplidas (numeral 5.1 del Anexo N° 6 y 7 del REGLAMENTO)<sup>13</sup>.

<sup>6</sup> Se adjuntó copia del Informe N° 900-GFS/2016.

<sup>7</sup> Detalla las estaciones base observadas, así como el periodo supervisado correspondiente al cuarto trimestre de 2015.

<sup>8</sup> Se adjuntó copia del Informe N° 00105-GSF/SSCS/2017.

<sup>9</sup> Se adjuntó copia de los Informes N° 00116-GSF/SSCS/2017 y 00119-GSF/SSCS/2017

<sup>10</sup> Se entregó copia de los Informes N° 00126-GSF/SSCS/2017 y N° 00126-GSF/SSCS/2017

<sup>11</sup> Se adjuntó copia de los Informes N° 00131-GSF/SSCS/2017 y N° 00131-GSF/SSCS/2017.

<sup>12</sup> El órgano de instrucción, competente en los procedimientos administrativos sancionadores, notificará por escrito a la Empresa Operadora el inicio del procedimiento de imposición de MC señalando:

- (i) los actos u omisiones que se imputan y que pudieran constituir incumplimiento;
- (ii) las normas, contratos o disposiciones que establecen las obligaciones legales o contractuales que estarían siendo incumplidas;
- (iii) el propósito de OSIPTEL de emitir una resolución que imponga una MC;
- (iv) el órgano competente para imponer la MC, así como la norma que atribuye tal competencia; y,
- (v) el plazo dentro del cual la Empresa Operadora podrá presentar sus descargos por escrito, el cual no podrá ser inferior a cinco (5) días contados a partir del día siguiente de realizada la notificación.

Efectuado el descargo o vencido el plazo para hacerlo, según lo que ocurra primero, el órgano de instrucción evaluará los actuados y alcanzará al órgano de resolución sus conclusiones sobre la comisión o no del incumplimiento, y en cada caso, su propuesta sobre la imposición de MC o el archivo del expediente, según corresponda.

En cualquier etapa del procedimiento se podrá ampliar o variar (i) los actos u omisiones imputados; o, (ii) la relación de artículos y/o dispositivos legales que califiquen los posibles incumplimientos; otorgando a la Empresa Operadora un nuevo plazo para realizar sus descargos por escrito.

Los órganos competentes del OSIPTEL para la instrucción e imposición de sanciones, son competentes para la instrucción e imposición de medidas correctivas.

<sup>13</sup> Vigentes a la fecha de comisión de los hechos







- ✓ El propósito del OSIPTEL de emitir una resolución que imponga una MC, el órgano competente para imponer la MC (Gerencia General), la norma que atribuye la competencia para la imposición de la MC (artículo 41° del Reglamento General del OSIPTEL<sup>14</sup>); y,
- ✓ El plazo dentro del cual la administrada podrá presentar sus descargos, el cual, tanto en la notificación de cargos como en la ampliación de la misma, es mayor a los cinco (5) días hábiles que dispone el RFIS.

Así, contrario a lo alegado por AMÉRICA MÓVIL las CARTAS 1822 y 2359 no carecen de claridad ni precisión, pues las mismas indican de manera específica los presuntos incumplimientos detectados, haciendo alusión a sus respectivos informes de supervisión (INFORMES 115, 43, 53 y 58), que si bien hacen referencia a expedientes de supervisión previos tales como Expedientes N° 144-2016-GG-GFS, 208-2016-GG-GFS, 214-2016-GG-GFS, 107-2017-GSF, 111-2017-GSF y 115-2017-GSF, lo cierto es que los resultados de los mismos fueron puestos en conocimiento de la empresa operadora en su oportunidad, tal como ha sido señalado de forma precedente.

Además, de la revisión del INFORME 115, se observa que el inciso b) del numeral 4.4.3, precisa cuáles son las ochenta (80) EEBB respecto del indicador TLLI que fueron observadas en los expedientes N° 111-2017-GSF y 115-2017-GSF, que se pusieron para su seguimiento en la evaluación del segundo trimestre de 2018, y que no superaron los problemas de interrupción de llamadas detectados en la evaluación de los indicadores TINE y TLLI realizada en los periodos tercer y cuarto trimestre 2016, tal como se muestra a continuación:

N°	CODIGO	ANALISIS	N°	CODIGO	ANALISIS
1	AC1306	ESTACIÓN CON PROBLEMAS	41	LHU6476	ESTACIÓN CON PROBLEMAS
2	AC2080	ESTACIÓN CON PROBLEMAS	42	LI0228	ESTACIÓN CON PROBLEMAS
3	AC2190	ESTACIÓN CON PROBLEMAS	43	LI0394	ESTACIÓN CON PROBLEMAS
4	AC3694	ESTACIÓN CON PROBLEMAS	44	LI0405	ESTACIÓN CON PROBLEMAS
5	AC4190	ESTACIÓN CON PROBLEMAS	45	LI0519	ESTACIÓN CON PROBLEMAS
6	AC4377	ESTACIÓN CON PROBLEMAS	46	LI0560	ESTACIÓN CON PROBLEMAS
7	AC4527	ESTACIÓN CON PROBLEMAS	47	LI0577	ESTACIÓN CON PROBLEMAS
8	AC5376	ESTACIÓN CON PROBLEMAS	48	LI0786	ESTACIÓN CON PROBLEMAS
9	AC5475	ESTACIÓN CON PROBLEMAS	49	LI0819	ESTACIÓN CON PROBLEMAS
10	AC6533	ESTACIÓN CON PROBLEMAS	50	LI0895	ESTACIÓN CON PROBLEMAS
11	ACU4418	ESTACIÓN CON PROBLEMAS	51	LI0991	ESTACIÓN CON PROBLEMAS
12	AP18039	ESTACIÓN CON PROBLEMAS	52	LI1026	ESTACIÓN CON PROBLEMAS
13	AP5299	ESTACIÓN CON PROBLEMAS	53	LI1251	ESTACIÓN CON PROBLEMAS
14	AR2483	ESTACIÓN CON PROBLEMAS	54	LI1571	ESTACIÓN CON PROBLEMAS
15	AR3682	ESTACIÓN CON PROBLEMAS	55	LI1773	ESTACIÓN CON PROBLEMAS
16	AR3683	ESTACIÓN CON PROBLEMAS	56	LI2625	ESTACIÓN CON PROBLEMAS
17	AR3913	ESTACIÓN CON PROBLEMAS	57	LI3466	ESTACIÓN CON PROBLEMAS
18	AR3957	ESTACIÓN CON PROBLEMAS	58	LI3573	ESTACIÓN CON PROBLEMAS
19	AR3976	ESTACIÓN CON PROBLEMAS	59	LI4118	ESTACIÓN CON PROBLEMAS
20	AR3990	ESTACIÓN CON PROBLEMAS	60	LI4621	ESTACIÓN CON PROBLEMAS
21	AR4011	ESTACIÓN CON PROBLEMAS	61	LI4724	ESTACIÓN CON PROBLEMAS
22	AR4013	ESTACIÓN CON PROBLEMAS	62	LI4911	ESTACIÓN CON PROBLEMAS
23	AR4016	ESTACIÓN CON PROBLEMAS	63	LI5459	ESTACIÓN CON PROBLEMAS
24	AR4038	ESTACIÓN CON PROBLEMAS	64	LI5480	ESTACIÓN CON PROBLEMAS
25	AR4039	ESTACIÓN CON PROBLEMAS	65	LI5491	ESTACIÓN CON PROBLEMAS
26	AR6058	ESTACIÓN CON PROBLEMAS	66	LI5492	ESTACIÓN CON PROBLEMAS
27	ARU5769	ESTACIÓN CON PROBLEMAS	67	LI5496	ESTACIÓN CON PROBLEMAS
28	AT4808	ESTACIÓN CON PROBLEMAS	68	LI1417	ESTACIÓN CON PROBLEMAS
29	AT4889	ESTACIÓN CON PROBLEMAS	69	LI2685	ESTACIÓN CON PROBLEMAS
30	ATU4789	ESTACIÓN CON PROBLEMAS	70	LI2788	ESTACIÓN CON PROBLEMAS
31	LA2851	ESTACIÓN CON PROBLEMAS	71	LVU2805	ESTACIÓN CON PROBLEMAS
32	LA2854	ESTACIÓN CON PROBLEMAS	72	LM4228	ESTACIÓN CON PROBLEMAS
33	LA3053	ESTACIÓN CON PROBLEMAS	73	LR3166	ESTACIÓN CON PROBLEMAS
34	LA3479	ESTACIÓN CON PROBLEMAS	74	LVU3077	ESTACIÓN CON PROBLEMAS
35	LA3656	ESTACIÓN CON PROBLEMAS	75	LVU3106	ESTACIÓN CON PROBLEMAS
36	LAU0032	ESTACIÓN CON PROBLEMAS	76	TAU5736	ESTACIÓN CON PROBLEMAS
37	LAU2857	ESTACIÓN CON PROBLEMAS	77	TC5885	ESTACIÓN CON PROBLEMAS
38	LC2508	ESTACIÓN CON PROBLEMAS	78	TJ3786	ESTACIÓN CON PROBLEMAS
39	LC2549	ESTACIÓN CON PROBLEMAS	79	TJ5374	ESTACIÓN CON PROBLEMAS
40	LCU2602	ESTACIÓN CON PROBLEMAS	80	TJUS143	ESTACIÓN CON PROBLEMAS

Fuente: Tabla 14 del Informe N° 00115-GSF/SCS/2019

<sup>14</sup> Aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM





De igual manera, el inciso b) del numeral 4.3.3 del INFORME 43 indica cuáles son las dieciocho (18) EEBB observadas en el Expediente N° 144-2016-GG-GFS respecto del indicador TLLI que no superaron los problemas de interrupción de llamadas detectados en la evaluación de los indicadores TINE y TLLI realizada en el periodo tercer trimestre 2015, puestas para seguimiento en la evaluación del primer trimestre de 2017, tal como se verifica a continuación:

ITEM	CODIGO	ANALISIS	ITEM	CODIGO	ANALISIS
1	AC4359	CON PROBLEMAS	10	LI0226	CON PROBLEMAS
2	AC4442	CON PROBLEMAS	11	LI0265	CON PROBLEMAS
3	AC4485	CON PROBLEMAS	12	LI0267	CON PROBLEMAS
4	AC4814	CON PROBLEMAS	13	LI0341	CON PROBLEMAS
5	AC6528	CON PROBLEMAS	14	LI0450	CON PROBLEMAS
6	AC6544	CON PROBLEMAS	15	LI0495	CON PROBLEMAS
7	AR4028	CON PROBLEMAS	16	LI1172	CON PROBLEMAS
8	LI0014	CON PROBLEMAS	17	LI1206	CON PROBLEMAS
9	LI0107	CON PROBLEMAS	18	TL6021	CON PROBLEMAS

Fuente: Tabla 11 del Informe N° 00043-GSF/SCS/2019

De otro lado, para el caso del INFORME N° 53, los incisos a) y b) del numeral 4.3.3 del mismo mencionan cuáles son las diecinueve (19) EEBB observadas en el Expediente N° 208-2016-GG-GFS (2 EEBB respecto del indicador TINE y 17 EEBB en cuanto al indicador TLLI), que no superaron los problemas de establecimiento e interrupción de llamadas detectados en la evaluación de los referidos indicadores realizada en el cuarto trimestre 2015, que fueron puestas para seguimiento en la evaluación del tercer trimestre de 2017, tal como se verifica a continuación:

#### Indicador TINE

ITEM	CODIGO	ANALISIS
1	LI0488	CON PROBLEMAS
2	LR3200	CON PROBLEMAS

Fuente: Tabla 11 del Informe N° 00053-GSF/SCS/2019

#### Indicador TLLI

ITEM	CODIGO	ANALISIS	ITEM	CODIGO	ANALISIS
1	AC4365	CON PROBLEMAS	10	LH3622	CON PROBLEMAS
2	AC4486	CON PROBLEMAS	11	LI0008	CON PROBLEMAS
3	AC6525	CON PROBLEMAS	12	LI0314	CON PROBLEMAS
4	AC6526	CON PROBLEMAS	13	LI0718	CON PROBLEMAS
5	AC6535	CON PROBLEMAS	14	LI0722	CON PROBLEMAS
6	AR1891	CON PROBLEMAS	15	LI4295	CON PROBLEMAS
7	AR4003	CON PROBLEMAS	16	LR18501	CON PROBLEMAS
8	AR4044	CON PROBLEMAS	17	TA5774	CON PROBLEMAS
9	LA2864	CON PROBLEMAS			

Fuente: Tabla 13 del Informe N° 00053-GSF/SCS/2019





Finalmente, en el caso del INFORME 58, los incisos a) y b) del numeral 4.4.3 indican cuáles son las cuarenta y siete (47) EEBB observadas en los expedientes N° 00107-2017-GSF y N° 00214-2016-GG-GFS (1 EEBB respecto del indicador TINE y 46 EEBB en cuanto al indicador TLLI), que fueron puestas para seguimiento en la evaluación del primer trimestre de 2018, en tanto presentaron problemas de establecimiento e interrupción de llamadas detectados en la evaluación de los referidos indicadores realizada en los periodos primer y segundo trimestre 2016, tal como se verifica a continuación:

**Indicador TINE**

CODIGO	ANALISIS
LI0496	CON PROBLEMAS

Fuente: Tabla 11 del Informe N° 00058-GSF/SCS/2019

**Indicador TLLI**

ITEM	CODIGO	ANALISIS	ITEM	CODIGO	ANALISIS
1	AC1731	CON PROBLEMAS	24	LI0626	CON PROBLEMAS
2	AC1846	CON PROBLEMAS	25	LI0734	CON PROBLEMAS
3	AC4353	CON PROBLEMAS	26	LI0936	CON PROBLEMAS
4	AC4366	CON PROBLEMAS	27	LI1022	CON PROBLEMAS
5	AC4409	CON PROBLEMAS	28	LI1023	CON PROBLEMAS
6	AC4428	CON PROBLEMAS	29	LI1024	CON PROBLEMAS
7	AC4479	CON PROBLEMAS	30	LI1025	CON PROBLEMAS
8	AC4773	CON PROBLEMAS	31	LI1095	CON PROBLEMAS
9	AP4671	CON PROBLEMAS	32	LI1103	CON PROBLEMAS
10	AR3360	CON PROBLEMAS	33	LI1117	CON PROBLEMAS
11	LAU2825	CON PROBLEMAS	34	LI1177	CON PROBLEMAS
12	LCU2606	CON PROBLEMAS	35	LI1190	CON PROBLEMAS
13	LHU3010	CON PROBLEMAS	36	LI1263	CON PROBLEMAS
14	LHU3033	CON PROBLEMAS	37	LI1290	CON PROBLEMAS
15	LI0055	CON PROBLEMAS	38	LI1294	CON PROBLEMAS
16	LI0109	CON PROBLEMAS	39	LI1437	CON PROBLEMAS
17	LI0147	CON PROBLEMAS	40	LI2626	CON PROBLEMAS
18	LI0209	CON PROBLEMAS	41	LJ2794	CON PROBLEMAS
19	LI0227	CON PROBLEMAS	42	LJ2798	CON PROBLEMAS
20	LI0473	CON PROBLEMAS	43	LJU2798	CON PROBLEMAS
21	LI0494	CON PROBLEMAS	44	TA6452	CON PROBLEMAS
22	LI0511	CON PROBLEMAS	45	TAU5641	CON PROBLEMAS
23	LI0601	CON PROBLEMAS	46	TAU5647	CON PROBLEMAS

Fuente: Tabla 13 del Informe N° 00058-GSF/SCS/2019

Respecto a lo alegado por AMÉRICA MÓVIL sobre los incumplimientos relacionados al INFORME 58, cabe mencionar que si bien en la CARTA 2359 existe un error material al señalar que de acuerdo a lo expuesto en el numeral 4.3.3 del referido informe su representada no superó los problemas detectados en cuarenta y siete (47) EEBB puestas en seguimiento para la evaluación correspondiente en el primer semestre de 2018, lo cierto es que del contenido del mismo- notificado a la administrada conjuntamente con la carta de ampliación de cargos- se advierte que dichos incumplimientos recaen sobre el numeral 4.4.3 del mismo informe.

Sin perjuicio de ello, en tanto se trataba de un error material, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 210° del TUO de la LPAG<sup>15</sup>, mediante la carta

<sup>15</sup> Artículo 210.- Rectificación de errores





C. 00317-GSF/2020 notificada el 13 de febrero de 2020, la DFI rectificó el error incurrido en la CARTA 2359, precisando que dicha rectificación no altera lo sustancial de su contenido y además, se le otorgó a AMÉRICA MÓVIL un plazo adicional de cinco (5) días hábiles para presentar sus descargos.

Así, si bien la referida empresa alega que la notificación de cargos y la ampliación de la misma carecen de suficiencia, pues no se habría cumplido con acompañar toda la información necesaria para que su representada pueda ejercer su derecho de Defensa, lo cierto es que contrario a lo indicado por AMÉRICA MÓVIL esta conocía de manera antelada cuáles fueron las EEBB observadas puestas en seguimiento para una evaluación posterior y cuál era el periodo en el cual se verificaría si había superado o no los problemas detectados en dichas estaciones, y además se le concedió una ampliación de plazo para presentar sus descargos, en mérito a la corrección del error material señalado en el párrafo precedente; descartándose así cualquier vulneración al derecho de Defensa.

Además, contrario a lo indicado por AMÉRICA MÓVIL, la DFI ha dado respuesta a las solicitudes de copias requeridas por la referida empresa, a lo largo del presente procedimiento, tal como se detalla a continuación:

N° Carta	Fecha de recibido	Solicitud	Carta de respuesta	Fecha de Notificación	Asunto
DMR-CE/N° 2114-2018	03.10.2018	Copia de Expediente N° 00008-2019-GSF/MC y 105-2019-GSF	1980-GSF/2019	16.10.2019	Atención de solicitud de copias de expedientes
DMR-CE/N° 2817-2019	17.12.2019	Copia de Expediente N° 00008-2019-GSF/MC, 163-2018-GFI y 50-2019-GSF	2480-GSF/2019	02.01.2020	Atención de solicitud de copias de expedientes
DMR-CE/N° 2966-2019	31.12.2019	Señala que no le entregó las copias solicitadas mediante DMR-CE/N° 2817-2019	0015-GSF/2020	06.01.2020	Se precisa que se entregó lo solicitado mediante carta 2480-GSF/2019
DMR-CE/N° 073-2020	10.01.2020	Reitera que no se le entregó las copias solicitadas mediante carta DMR-CE/N° 2817-2019 Solicita copia simple de los expedientes N° 144-2016-GG-GFS, 208-2016-GG-GFS, 107-2017-GSF y 214-2016-GG-GFS	00207-GSF/2020	30.01.2020	Atención de solicitud de copias de expedientes y ampliación de plazo.
DMR-CE/N° 342-2020	04.02.2020	Solicita se remita información faltante de Expedientes N° 0008-2019, 163-2018-GSF y 50-GSFI/2019 y ampliación de plazo	00317-GSF/2020	13.02.2020	Atención de solicitud de copias de expedientes y ampliación de plazo.
DMR-CE/N° 538-2020	19.02.2020	Solicita se entregue copias de Expedientes N° 0008-2019, 163-2018-GSF y 50-GSF/2019) y ampliación de plazo	00438-GSF/2020	27.02.2020	Atención de copias de expedientes y concede ampliación de plazo.

210.1 Los errores material o aritmético en los actos administrativos pueden ser rectificadas con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o a instancia de los administrados, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión (...).







En tal sentido, se verifica que la administrada tuvo pleno conocimiento de los hechos imputados y sus antecedentes, con lo cual bien ha podido ejercer su derecho de Defensa, descartándose cualquier vulneración al Debido Procedimiento.

Por lo tanto, corresponde desestimar lo argumentado por AMÉRICA MÓVIL en el presente extremo.

2. En cuanto a la supuesta vulneración al Principio de Legalidad. –

AMÉRICA MÓVIL manifiesta que la DFI no ha realizado las acciones de supervisión materia del presente procedimiento conforme a lo establecido en el numeral 5.1 de los Anexos N° 6 y 7 del REGLAMENTO, puesto que dispuso la evaluación de las EEBB observadas durante el tercer y cuarto trimestre del 2015 en el primer y tercer trimestre del 2017, respectivamente, es decir luego de seis (6) y siete (7) trimestres posteriores al periodo observado y no en el trimestre posterior como lo indica la referida norma, por lo que en virtud al Principio de Legalidad, solicita se declare el archivo del presente procedimiento.

Así, manifiesta que los indicadores miden valores de una EEBB en un momento determinado, y no son estáticos, sino que pueden ser influenciados por factores externos, tales como periodos de tráfico inusual, eventos de la naturaleza, problemas o incidentes producidos a nivel técnico, etc., por lo que las acciones de mejora que fueran comprometidas para superar los presuntos incumplimientos al VO de los indicadores TINE y TLLI, efectuadas en un periodo determinado para una EEBB observada, podrían solucionar la causa de las incidencias reportadas y detectadas en un momento dado, pero verse afectadas en el siguiente periodo por otras causas.

Sobre lo alegado por AMÉRICA MÓVIL, respecto a que la DFI no habría realizado las acciones de supervisión del presente procedimiento conforme a lo establecido en el REGLAMENTO; debe precisarse que si bien las acciones implementadas a fin de superar los problemas detectados de establecimiento e interrupción de llamadas en EEBB observadas en un determinado trimestre, son evaluadas por el OSIPTEL en el trimestre posterior, ello no se traduce en que el regulador recomiende la imposición de una MC en dicho periodo posterior.

Además, en el supuesto que las acciones de mejora desplegadas por la empresa operadora permitan superar los problemas detectados en las EEBB observadas para su evaluación en el trimestre posterior, ello no implica de ningún modo que pasado dicho periodo, la administrada tenga flexibilidad para incumplir nuevamente los indicadores TINE y TLLI, y/o descuidar las EEBB observadas que se pusieron para seguimiento.

Al respecto, AMÉRICA MÓVIL no ha presentado a lo largo del presente procedimiento alguna medida implementada destinada a superar los incumplimientos detectados de establecimiento e interrupciones de llamadas de las ciento sesenta y cuatro (164 EEBB) materia del presente procedimiento, pese a que es una empresa dedicada a la actividad de telecomunicaciones, a quien le corresponde adoptar las medidas necesarias que le permitan prever las posibles contingencias que refiere, tales como periodos de tráfico inusual.





Ahora bien, la referida empresa alega en su Descargo 4 que los hechos que han sido imputados a título de incumplimiento y que han servido de sustento para el inicio del procedimiento no subsistirían en el tiempo, en tanto ciento sesenta (160) EEBB ya no se siguen reportando como observadas y en cuanto a las cuatro (4) EEBB restantes, su representada habría programado la ejecución de acciones, para lo cual adjunta comunicaciones electrónicas a través de las cuales habría remitido al OSIPTEL los reportes correspondientes a los meses de julio, agosto y setiembre del 2021 (3T-2021), incluyendo sus respectivos anexos.

Además, la referida empresa indica que correspondería la aplicación del Principio de Retroactividad Benigna, dado que, bajo los actuales criterios de exclusión contenidos en los instructivos técnicos del Reglamento de Calidad, su representada ha efectuado un recálculo de los indicadores en el periodo verificado, teniendo como resultado que ciento un (101) EEBB no debieron ser reportadas como observadas en dicho periodo, de conformidad a lo consignado en el Informe Técnico elaborado por su área de Red, que adjunta a su descargo.

Sobre el particular, cabe señalar que, mediante la Resolución N° 00129-2020-CD/OSIPTEL (RESOLUCIÓN 129), se resolvió –entre otros aspectos– la derogación de los Anexos 6 y 7 del REGLAMENTO; no obstante, a través de la Única Disposición Transitoria de la referida resolución se estableció que los procedimientos de supervisión en curso o iniciados hasta el 31 de diciembre de 202- tal como ocurrió en el presente procedimiento-, se sujetarán a los criterios de los anexos derogados. Asimismo, en el artículo cuarto de la citada Resolución, se facultó a la Gerencia General del OSIPTEL a emitir los documentos técnicos complementarios para el cumplimiento del REGLAMENTO, los cuales serán puestos en conocimiento del Consejo Directivo del regulador.

En ese contexto, por medio de la Resolución N° 00034-2021-GG/OSIPTEL, de fecha 28 de enero de 2021, se aprobó –entre otros– el Instructivo Técnico para la medición, cálculo, reporte y evaluación de los indicadores TINE y TLLI (Instructivo Técnico), de acuerdo a las obligaciones establecidas en el REGLAMENTO, el cual ahora en su numeral 1.7, recoge el procedimiento de medición de los referidos indicadores, siendo que como parte del mismo contempla la obligación de las empresas operadoras de remitir información dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes de las “estaciones base observadas.

Asimismo, el citado numeral establece que la empresa operadora presentará dentro de los diez (10) días hábiles adicionales, los motivos por los cuales las llamadas no se llegaron a establecer, así como las acciones que permitan superar dicha situación, para aquellas estaciones base observadas que presenten el 20% de mayor tráfico y el 20% de menor tráfico en cada departamento. Tales acciones serán evaluadas por el OSIPTEL a partir del trimestre posterior, y su incumplimiento puede ser objeto de imposición de medidas correctivas.

Es decir, tal como indica el Instructivo Técnico, se consideran como observadas el total de estaciones bases que superen el 5% del TINE y 4% del TLLI durante al menos siete (7) días al mes (consecutivos o no) a la misma





hora, y sobre estas estaciones observadas se pide las mejoras del 20% de estaciones con mayor tráfico y el 20% de las de menor tráfico.

Por lo expuesto, en línea con lo señalado por la DFI el MEMORANDO 1576, tal como se indica en el Instructivo Técnico, la condición de observada se considera para el 100% de estaciones base que presenten problemas de retenibilidad y accesibilidad; por lo tanto, el hecho de que en el reporte enviado por AMÉRICA MÓVIL para los meses de julio, agosto y setiembre de 2021, no se reporten como observadas parte de las ciento sesenta y cuatro (164) estaciones base imputadas, obedece a que la referida empresa solamente reportó el 40% de estaciones observadas (20% de menor tráfico y 20% de mayor tráfico), lo que de ningún modo significa que el otro 60% de estaciones base no reportadas, no presenten problemas de retenibilidad y accesibilidad, y puedan ser incluidas en la imposición de medidas correctivas.

Sin perjuicio de ello, la DFI –en aplicación del Principio de Retroactividad Benigna alegado por AMÉRICA MÓVIL y ratificando el análisis desarrollado en el MEMORANDO 1043 de fecha 5 de agosto de 2021-, señala en el MEMORANDO 1576; que, al efectuar el análisis de la información de los contadores reportados por la referida empresa, en el marco de los criterios establecidos en el Instructivo Técnico antes señalado se obtiene que del total del ciento sesenta y cuatro (164) EEBB respecto de las cuales se recomendó la imposición de MC, en treinta (30) EEBB se mantiene los problemas detectados, en los trimestres 2021-1T, 2021-2T, 2021-3T y en el mes de octubre del año 2021, según el detalle que se muestra a continuación:

ITEM	PROVEEDOR	ESTACION	INDICADOR	ITEM	PROVEEDOR	ESTACION	INDICADOR
1	2G_HUA	LI0496	TINE	16	2G_HUA	LA2864	TLLI
2	2G_HUA	AC1846	TLLI	17	2G_HUA	LI0626	TLLI
3	2G_HUA	AC4485	TLLI	18	2G_HUA	LI1294	TLLI
4	2G_HUA	LI0495	TLLI	19	2G_HUA	LI1437	TLLI
5	2G_HUA	LI1023	TLLI	20	3G_HUA	LAU2825	TLLI
6	2G_HUA	LI1024	TLLI	21	3G_HUA	LAU2857	TLLI
7	2G_HUA	LI1206	TLLI	22	3G_HUA	LCU2602	TLLI
8	2G_HUA	LI1290	TLLI	23	3G_HUA	LCU2606	TLLI
9	2G_HUA	LI4295	TLLI	24	3G_HUA	LHU3033	TLLI
10	2G_HUA	LJ2685	TLLI	25	3G_HUA	LHU6476	TLLI
11	2G_HUA	TA6452	TLLI	26	3G_HUA	LJU2805	TLLI
12	2G_HUA	AC4428	TLLI	27	3G_HUA	LVU3077	TLLI
13	2G_HUA	AP4671	TLLI	28	3G_HUA	TAU5641	TLLI
14	2G_HUA	AR4011	TLLI	29	3G_HUA	TAU5736	TLLI
15	2G_HUA	LA2854	TLLI	30	3G_HUA	TJU5143	TLLI

Fuente: Páginas 2 y 3 del MEMORANDO 1576

En atención a ello, teniendo en cuenta que la MC a imponer sería impuesta y verificada en fecha posterior al 31 de diciembre de 2020, sus alcances deberán sujetarse a los criterios técnicos establecidos en el Instructivo Técnico para la supervisión de los indicadores Tasa de Intentos No Establecidos (TINE) y Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI), aprobado por Resolución N° 00034-2021-GG/OSIPTEL, el cual ahora en su ítem 1.7 “Acciones de Supervisión”, recoge la facultad de que, a efectos de verificar el cumplimiento del indicador, se considerarán como “estaciones base observadas” a las estaciones base -en cada departamento- cuyos valores de TINE sean mayores al 5% y/o sus valores de TLLI sean mayores al 4%, durante al menos siete (7) días al mes (consecutivos o no) a la misma hora; así como, que la empresa operadora





presente dentro de los diez (10) días hábiles adicionales, los motivos por los cuales las llamadas no se llegaron a establecer, así como las acciones que permitan superar dicha situación, las mismas cuyo incumplimiento pueden ser objeto de imposición de medidas correctivas.

En ese sentido, se advierte que la obligación de superar los problemas detectados en las estaciones base observadas reportadas previamente por la propia empresa operadora, se mantiene en los mismos términos señalados en el numeral 5.1 de los Anexos 6 y 7 del REGLAMENTO, que es objeto de análisis en el presente expediente; así como la facultad del OSIPTEL para supervisarla e imponer medidas correctivas, de ser el caso.

En virtud de lo expuesto, se advierte que de las 164 EEBB materia de imputación en el presente procedimiento, de acuerdo a lo alegado por la empresa y la evaluación efectuada por la DFI a través del MEMORANDO 1576, se mantiene el incumplimiento detectado en 30 EEBB<sup>16</sup>.

### 3. Respecto al Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad. –

El Principio de Razonabilidad se encuentra reconocido a nivel legal a través del numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, por el cual las decisiones de las autoridades cuando creen obligaciones o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

Ahora bien, con la finalidad de determinar la medida pertinente que corresponde adoptar, esta instancia advierte que la decisión debe cumplir los parámetros establecidos por el test de razonabilidad y la correspondiente observancia de sus tres dimensiones: adecuación, necesidad y proporcionalidad. Así, tenemos:

En relación al juicio de adecuación, es pertinente indicar que a través de la MC los que se busca es que la empresa operadora asuma en adelante un comportamiento diligente, adoptando todas las medidas y acciones que resulten necesarias, de tal modo que realice una determinada conducta o se abstenga de ella, con la finalidad que cumpla con determinadas obligaciones contenidas en una norma legal o en un contrato de concesión. Así, para el caso específico, que cumpla con su obligación contenida en una norma legal, esto es superar los problemas de establecimiento e interrupción de llamadas detectados en las EEBB observadas previamente reportadas.

Es pertinente tener en cuenta que AMÉRICA MÓVIL es una empresa especializada en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, que opera en el mercado en virtud a un título habilitante concedido por el Estado Peruano; y por tanto se encuentra obligada a adoptar las medidas necesarias e indispensables para dar estricto cumplimiento a las obligaciones contractuales, legales y técnicas que le resultan exigibles; y, en cualquier desvío del cumplimiento de sus deberes, debe obedecer a razones justificadas, esto es, que se encuentren fuera de su control, las mismas que deberán ser

<sup>16</sup> En un caso se mantienen los problemas detectados con relación al VO del indicador TINE y en veintinueve (29) casos se mantienen los problemas advertidos con relación al VO del indicador TLLI, conforme al detalle contenido en el Anexo del Memorando N° 1576-DFI/2021.







debidamente acreditadas por las empresas operadoras.

En el presente caso, ha quedado evidenciado que AMÉRICA MÓVIL viene incumpliendo la obligación contenida en el numeral 5.1 de los Anexos N° 6 y 7 del REGLAMENTO, actualmente recogida en el numeral 7.1 del Instructivo aprobado mediante Resolución N° 34-2021-GG/OSIPTTEL, más aún si dicho incumplimiento se efectuó en forma reiterativa desde el primer trimestre del 2017 hasta octubre de 2021.

En virtud de lo expuesto, esta Instancia considera que corresponde la imposición de una MC a fin de que AMÉRICA MÓVIL, corrija su conducta y establezca los mecanismos pertinentes que le permitan superar los problemas detectados en las EEBB observadas – respecto al establecimiento e interrupción de llamadas- reportadas previamente por la propia empresa operadora y así lograr una mejora en la prestación del servicio en las zonas en las cuales se presenten dichos problemas.

De acuerdo a ello, el inicio del Procedimiento de Imposición de MC constituye una medida eficaz, que permitirá que AMÉRICA MÓVIL implemente las acciones necesarias a fin de cumplir con la obligación contenida en el numeral 5.1 del de los Anexos N° 6 y 7 del REGLAMENTO, actualmente recogida en el numeral 7.1 del Instructivo Técnico antes mencionado.

Sobre el juicio de necesidad, debe verificarse que la medida elegida sea la menos lesiva para los derechos e intereses de los administrados, considerando además que no existen otras medidas que cumplan con similar eficacia con los fines previstos.

En este caso, resulta importante indicar que si bien el incumplimiento detectado (no superar los problemas detectados en las EEBB observadas reportadas previamente por la propia empresa operadora), no se le atribuye la comisión de una infracción, es necesario que dichas estaciones superen los problemas detectados de establecimiento e interrupción de llamadas de telefonía móvil, por lo que corresponde la imposición de una MC a fin de que AMÉRICA MÓVIL, corrija su conducta.

En ese sentido, considerando que la finalidad en el presente caso es que AMÉRICA MÓVIL adecúe su comportamiento a efectos de cumplir con su obligación de superar los problemas detectados en EEBB observadas y puestas en evaluación para un seguimiento posterior, la necesidad de la medida adoptada se encuentra justificada; por lo tanto, corresponde la imposición de una MC, conforme a lo dispuesto en el artículo 23° de la Ley de Desarrollo de Funciones y Facultades del OSIPTTEL (LDFF), en concordancia con el artículo 23° del RFIS.

Por otro lado, cabe precisar que las comunicaciones preventivas o de advertencia se emiten en el marco de las actividades de monitoreo, sin embargo, el hecho imputado se ha detectado en una etapa de Supervisión, Asimismo, la emisión de medidas de advertencia tiene carácter facultativo y sólo aplican a los supuestos mencionados en el artículo 30<sup>17</sup> del Reglamento

#### <sup>17</sup> Artículo 30.- Medidas de Advertencia

Llevada a cabo la o las acciones de supervisión y constatado uno o varios hechos que constituyan incumplimiento, se





de Supervisión, los cuales ninguno de ellos se subsume al caso en particular, en ese sentido se concluye que dichas medidas no son de aplicación para este caso.

En atención a ello, esta Instancia considera que la imposición de una MC es el medio viable para persuadir a AMÉRICA MÓVIL a que en lo sucesivo despliegue una actuación diligente para cumplir con dicha obligación.

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

En este extremo, es importante señalar que en este caso resulta determinante que las empresas superen los problemas detectados en las EEBB observadas, dado que en principio se considera el desarrollo de acciones de supervisión respecto de dichas estaciones, con el fin de conocer los motivos por los cuales las llamadas no se llegaron a establecer o se interrumpieron en dichas estaciones, así como la ejecución de acciones a implementar por parte de las empresas operadoras, con el fin de superar dicha situación y lograr una mejora en la prestación del servicio en las zonas en las cuales se presenten problemas.

En ese sentido, se advierte que la empresa operadora a la fecha no cumplió con superar los problemas detectados en 30 EEBB<sup>18</sup> del total de 164 EEBB imputadas, por tanto, esta Instancia considera que existe un perjuicio a los usuarios del servicio móvil, quienes se ven afectados con los problemas de establecimiento e interrupción de llamadas; más aún si consideramos que AMÉRICA MÓVIL viene incumpliendo en forma reiterativa desde el primer trimestre de 2017 hasta octubre de 2021.

---

podrá comunicar a la entidad supervisada una medida de advertencia en la cual se deje constancia del referido hecho y la posibilidad de aplicársele, de persistir en su comisión, las medidas o sanciones que correspondan, conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones.

La medida de advertencia a ser comunicada será establecida por la Gerencia de Fiscalización y Supervisión mediante un documento escrito dirigido a la entidad supervisada que adjunte el Informe de Supervisión que lo sustenta, al que se hace referencia en el artículo 15 del presente Reglamento.

Basado en el principio de Razonabilidad, la medida de advertencia se podrá emitir en los siguientes casos:

- a) Cuando el incumplimiento versa sobre una norma que ha entrado en vigencia, siempre que la acción de supervisión se haya desarrollado dentro del primer trimestre de dicha entrada en vigencia.
- b) En el marco de la primera acción de supervisión sobre determinada materia que se realiza a una entidad supervisada dentro del primer año en que, en virtud de su reciente título habilitante, inicia la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones.
- c) Que el incumplimiento detectado en la acción de supervisión haya sido corregido dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de su detección y comunicado al OSIPTEL a más tardar al día hábil siguiente del vencimiento de dicho plazo, así como que se estime que la conducta infractora no causó daño efectivo o potencial.
- d) Cuando la verificación del cumplimiento de una obligación se hubiere efectuado sobre una muestra a la que se refiere el artículo 16 del presente Reglamento, y la cantidad de incumplimientos detectados en dicha muestra no supere un porcentaje determinado, el cual será establecido en los criterios a los que se refiere la Cuarta Disposición Complementaria Final.
- e) Que la entidad supervisada se exceda hasta en tres (3) días del plazo establecido para la entrega de información solicitada mediante escrito del OSIPTEL, cuando en dicho escrito se hubiere precisado que la entrega de la información requerida estaba calificada como obligatoria y cuyo plazo era perentorio. (...)

<sup>18</sup> Detalladas en el Anexo del Memorando N° 1576-DFI/2021





En virtud de lo desarrollado en los párrafos precedentes, es posible colegir que la imposición de una MC guarda una relación razonable con el fin; esto es que AMÉRICA MÓVIL cumpla con superar los problemas de establecimiento e interrupción de llamadas detectados en 30 EEBB en las cuales mantiene el incumplimiento; teniendo en cuenta que imponiendo la presente medida, se busca corregir el incumplimiento de una obligación contenida en una norma legal, a fin de lograr una mejora en la prestación del servicio en las zonas en las cuales se presenten problemas.

En consecuencia, el inicio del presente Procedimiento de Imposición de MC cumple con el objetivo de mantener la proporción entre los medios y fines; habiéndose observado las tres dimensiones del test de razonabilidad que determinan la aplicación de una medida administrativa razonable.

En virtud de lo expuesto, esta instancia considera que corresponde a imposición de una Medida Correctiva a fin de que AMÉRICA MÓVIL, corrija su conducta y establezca los mecanismos pertinentes que le permitan cumplir con la obligación de superar los problemas detectados de interrupción y establecimiento de llamadas en las EEBB materia de incumplimiento.

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

#### SE RESUELVE:

**Artículo 1º.-** Imponer una Medida Correctiva a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C., a fin de que implemente las medidas y/o acciones necesarias como máximo hasta el primer trimestre del 2022, que tengan por finalidad que cada una de las treinta (30) estaciones base observadas<sup>19</sup>, alcancen el valor objetivo establecido del indicador TINE o TLLI, según corresponda; de conformidad con el procedimiento de cálculo dispuesto en el ítem 1.7 “Acciones de Supervisión” del Instructivo técnico para la supervisión de los indicadores Tasa de Intentos No Establecidos (TINE) y Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI), aprobado por la Resolución N° 00034-2021-GG/OSIPTEL en el marco de lo dispuesto en la Resolución N° 00129-2020-CD/OSIPTEL.

**Artículo 2º.-** En un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la presente Resolución, la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C., deberá informar a la Dirección de Fiscalización e Instrucción sobre las medidas y/o acciones a adoptar en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 1º precedente.

**Artículo 3º.-** La verificación de lo dispuesto en los artículos 1º y 2º de la presente Resolución, será realizada por la Dirección de Fiscalización e Instrucción a partir del segundo trimestre del 2022.

**Artículo 4º.-** Se considerará que la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. cumplió con ejecutar lo dispuesto en el artículo 1º precedente, si cada una de las treinta (30) estaciones base observadas, cumplen con el valor objetivo establecido de conformidad con el ítem 1.7 “Acciones de Supervisión” del Instructivo técnico para la supervisión de los indicadores Tasa de Intentos No Establecidos (TINE) y Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI), aprobado por Resolución N° 00034-2021-

<sup>19</sup> En un caso se mantienen los problemas detectados con relación al VO del indicador TINE y en veintinueve (29) casos se mantienen los problemas advertidos con relación al VO del indicador TLLI, conforme al detalle contenido en el Anexo del Memorando N° 1576-DFI/2021.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

GG/OSIPTEL, en el marco de lo dispuesto en la Resolución N° 00129-2020-CD/OSIPTEL.

**Artículo 5°.** - En aplicación de lo dispuesto en el artículo 25° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, el incumplimiento de la obligación dispuesta en el artículo 2° constituye infracción leve; y el incumplimiento de lo establecido en el artículo 1° constituye infracción leve por cada estación base observada.

**Artículo 6.-** Poner en conocimiento de la Dirección de Fiscalización e Instrucción, la presente Resolución.

**Artículo 7°.** - Notificar la presente Resolución a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C, así como los Memorandos N° 00374-GG/2020, 00966-GSF/2020, 00098-GG/2021, 01043-DFI/2021 y sus anexos, 00444-GG/2021, 01545-DFI/2021 y 01576-DFI/2021 y su anexo.

**Artículo 8°.-** Encargar a la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales del OSIPTEL la publicación de la presente Resolución en la página Web institucional del OSIPTEL ([www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe)), en cuanto haya quedado firme, o se haya agotado la vía administrativa.

Regístrese y comuníquese,

ESTHER ROSARIO DONGO CAHUAS  
GERENTE GENERAL (E)



BICENTENARIO  
PERÚ 2021

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:  
url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: SC17049v4x0@.0