

artículo 22 del RFIS⁷, el órgano de instrucción, al momento de emitir el informe final de instrucción, debe concluir no solo sobre la comisión de las infracciones imputadas, sino también proponer las sanciones a imponerse.

Para tal efecto, debe considerarse que, acorde a lo establecido en los artículos 25 de la LDFF y el artículo 17 del RFIS⁸, las sanciones a ser impuestas ante la comisión de infracciones son:

a. **Las multas:** De acuerdo a los límites mínimos y máximos previstos para las infracciones leves, graves y muy graves, y;

b. **La amonestación:** Como una opción en el caso de infracciones leves.

Así, en el presente caso se advierte que, conforme a lo establecido en las normas antes citadas, la GSF, en su calidad de órgano de instrucción, al momento de emitir el informe final de instrucción, concluyó no solo sobre la comisión de las infracciones imputadas en las cartas C.00561-GFS/2019 y C.01798-GSF/2019, sino también propuso las sanciones a imponerse en cada caso (**multas**).

Cabe resaltar que la cuantía de la sanción de multa no es un elemento que se exija consignar en el Informe Final de Instrucción. Adicionalmente, debe resaltarse que de cara a la imposición de la sanción, dicho informe no tiene un carácter vinculante para el órgano resolutor, acorde a lo establecido en el artículo 182 del TUO de la LPAG⁹.

Adicionalmente a ello, es preciso resaltar que el derecho de defensa de TELEFÓNICA no se ha visto afectado, en la medida que, ante la imposición de las sanciones de multa impuestas por la Primera Instancia, dicha empresa ha podido interponer su recurso de reconsideración y apelación, que, justamente, es materia de evaluación.

Por lo tanto, se evidencia que la GSF actuó conforme al procedimiento legal establecido, no habiéndose vulnerado el Principio del Debido Procedimiento, ni el derecho de defensa de TELEFÓNICA.

Adicionalmente, este Consejo Directivo hace suyos los fundamentos y conclusiones expuestos en el Informe N° 00104-GAL/2020, emitido por la Gerencia de Asesoría Legal, el cual -conforme al numeral 6.2 del artículo 6 del TUO de la LPAG- constituye parte integrante de la presente Resolución y, por tanto, de su motivación.

En aplicación de las funciones previstas en el literal b) del artículo 75 del Reglamento General del OSIPTEL, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo del OSIPTEL en su Sesión N° 751/2020.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Declarar INFUNDADO el Recurso de Apelación presentado por TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A, contra la Resolución N° 00055-2020-GG/OSIPTEL, mediante la cual se declaró infundado el recurso de reconsideración interpuesto contra la Resolución N° 00314-2019-GG/OSIPTEL; y en consecuencia, CONFIRMAR las siguientes sanciones:

i) Multa de veintiséis con 30/100 (26,30) UIT por la comisión de la infracción leve, tipificada en el Numeral 54 del Anexo 2° del Reglamento de Portabilidad y el Numeral 46 del Anexo 2° del TUO de la referida norma; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

ii) Multa de cincuenta y uno (51) UIT por la comisión de la infracción grave, tipificada en el numeral 28 del Anexo 2° del Reglamento de Portabilidad y el Numeral 44 del Anexo 2° del TUO de la referida norma; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

iii) Multa de cincuenta y uno (51) UIT por la comisión de la infracción grave, tipificada en el numeral 55 del Anexo 2° del Reglamento de Portabilidad y el Numeral 47 del Anexo 2° del TUO de la referida norma; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

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

Artículo 3.- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para: i) notificar la presente Resolución a la empresa apelante el Informe N° 00104-GAL/2020; ii) Publicar la presente resolución en el diario oficial El Peruano; iii) Publicar la presente resolución en la página web institucional del OSIPTEL: www.osipitel.gob.pe, las Resoluciones N° 000314-2019-GG/OSIPTEL y N° 00055-2020-GG/OSIPTEL y el Informe N° 00104-GAL/2020, y; iv) Poner en conocimiento de la presente resolución a la Gerencia de Administración y Finanzas del OSIPTEL para los fines respectivos.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ
Presidente del Consejo Directivo

⁷ **"Artículo 22.- Etapas del procedimiento**

(...)

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

⁸ **"Artículo 17.- Escala de Sanciones**

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

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

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

⁹ **"Artículo 182.- Presunción de la calidad de los informes**

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

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

1874007-1

Confirman multa contra AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. al haber incurrido en infracción grave tipificada en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 00084-2020-CD/OSIPTEL

Lima, 23 de julio de 2020

EXPEDIENTE N°	:	015-2019/TRASU/ST-PAS
MATERIA	:	Recurso de Apelación interpuesto contra la Resolución N° 2
ADMINISTRADO	:	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

VISTOS:

(i) El Recurso de Apelación interpuesto por la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (en adelante, AMÉRICA MÓVIL) el 6 de marzo de 2020, contra la Resolución N° 2 mediante la cual se declaró infundado el Recurso de Reconsideración interpuesto contra la Resolución N° 1, a través de la cual el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), le impuso una multa de cincuenta y un (51) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 13 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones

y Sanciones (en adelante, RFIS), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTTEL y modificatorias.

(ii) El Informe N° 105-GAL/2020 del 14 de julio de 2020, de la Gerencia de Asesoría Legal, que adjunta el proyecto de Resolución del Consejo Directivo que resuelve el Recurso de Apelación, y

(iii) El Expediente N° 015-2019/TRASU/ST-PAS.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1.1. Mediante carta C.1741-TRASU/2019, notificada el 2 de abril de 2019, la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU (en adelante, STTRASU) comunicó a AMÉRICA MÓVIL el inicio de un procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS), por la presunta comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 13 del RFIS, al haber incumplido las resoluciones finales contenidas en seis (6) expedientes; otorgando un plazo de quince (15) días hábiles a fin de que formule sus descargos.

1.2. Con carta N° DMR/CE/N°690/2019, recibida el 15 de abril de 2019, AMÉRICA MÓVIL solicitó una prórroga de veinte (20) días hábiles para presentar sus descargos, la cual fue denegada mediante carta N° C.1899-TRASU/2019 notificada el 17 de abril de 2019.

1.3. Mediante escritos recibidos el 25 de abril y 31 de mayo de 2019, AMÉRICA MÓVIL presentó sus descargos.

1.4. Con carta C.3404-TRASU/2019 del 14 de agosto de 2019, notificada el 15 de agosto de 2019, la STTRASU requirió información adicional a la empresa operadora.

1.5. Mediante carta N° DMR/CE/N°1743/19 recibida el 26 de agosto de 2019, AMÉRICA MÓVIL remitió la información solicitada.

1.6. Con carta N° C.3927-TRASU/2019, notificada el 18 de setiembre de 2019, la STTRASU remitió a la AMÉRICA MÓVIL el Informe Final de Instrucción, otorgándole el plazo de cinco (5) días hábiles para remitir sus descargos.

1.7. Mediante escrito recibido el 25 de setiembre de 2019 remitió sus descargos al Informe Final de Instrucción.

1.8. Mediante Resolución N° 1 del 12 de diciembre de 2019, notificada el 20 de diciembre de 2019, el TRASU resolvió imponer a AMÉRICA MÓVIL una sanción de multa de cincuenta y un (51) UIT, por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 13 del RFIS, al haber incumplido las resoluciones finales contenidas en cuatro (4) expedientes.

1.9. El 14 de enero de 2020, AMÉRICA MÓVIL interpuso Recurso de Reconsideración contra la Resolución N° 1.

1.10. A través de la Resolución N° 2 de fecha 12 de noviembre de 2019, notificada el 13 de noviembre de 2019, el TRASU declaró infundado el Recurso de Reconsideración presentado contra la Resolución N° 1.

1.11. El 6 de marzo de 2020, AMÉRICA MÓVIL interpuso Recurso de Apelación contra la Resolución N° 2, el cual fue complementado mediante escrito de fecha 14 de mayo de 2020.

II. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA

De conformidad con el artículo 27 del RFIS y los artículos 218 y 220 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General¹ (en adelante, TUO de la LPAG), corresponde admitir y dar trámite al Recurso de Apelación interpuesto por AMÉRICA MÓVIL, al cumplirse los requisitos de admisibilidad y procedencia contenidos en las citadas disposiciones.

III. FUNDAMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

Los argumentos por los que AMÉRICA MÓVIL considera que la resolución impugnada debe revocarse, son:

3.1. Se ha vulnerado los Principios de Debido Procedimiento y Debida Motivación al haberse utilizado fórmulas generales o vacías de fundamentación para descalificar la calidad de nueva prueba a la documentación

remitida mediante su Recurso de Reconsideración, lo cual configuraría una causal de nulidad.

3.2. Se ha vulnerado los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad, en tanto se ha confirmado la multa de cincuenta y un (51) UIT por cuatro casos que representarían el 2,3% de un universo de 173 denuncias interpuestas durante el periodo de enero a diciembre de 2018, en lugar de optar por una medida menos gravosa.

3.3. Existen precedentes administrativos del OSIPTTEL que demostrarían que puede imponerse una medida menos gravosa.

3.4. Se ha vulnerado el Principio de Tipicidad y Verdad Material, toda vez que no se ha analizado detenidamente la casuística correspondiente a cada caso imputado.

IV. ANALISIS DEL RECURSO:

A continuación, se analizarán los argumentos de AMÉRICA MÓVIL:

4.1. Sobre la presunta vulneración a los Principios de Debido Procedimiento y Debida Motivación

AMÉRICA MÓVIL señala que en la resolución apelada se ha utilizado fórmulas generales o vacías de fundamentación para descalificar la calidad de nueva prueba a la documentación remitida mediante su Recurso de Reconsideración, lo que, a su entender, configuraría una causal de nulidad.

Sobre el particular, debe indicarse que, contrariamente a lo señalado por AMÉRICA MÓVIL, mediante la resolución apelada, el TRASU no descalificó la calidad de nueva prueba de las resoluciones presentadas por AMÉRICA MÓVIL, sino que consideró que dichas nuevas pruebas no aportaban nuevos elementos de juicio a fin de modificar o revocar la decisión de dicho Colegiado.

Con relación a lo anterior, es preciso señalar que en su Recurso de Reconsideración AMÉRICA MÓVIL presentó como nuevas pruebas, entre otras, resoluciones emitidas por este Consejo Directivo con la finalidad de acreditar la posibilidad de que se imponga una medida menos gravosa.

Ahora bien, el TRASU consideró que dichas resoluciones no aportaban nuevos elementos de juicio a fin de modificar o revocar su decisión, toda vez que dichas resoluciones se encontraban referidas a PAS tramitados por otras instancias por infracciones a normas que no son materia de este procedimiento.

Cabe indicar que, los órganos de resolución del OSIPTTEL conocen las normas que regulan su actuación; y en atención e ello determinan, en qué casos se puede imponer una medida menos gravosa a los administrados. En ese sentido, la sola mención a casos en los que se ha aplicado una medida menos gravosa, no resulta suficiente para que la autoridad cambie su opinión. Así, en el presente caso, debe indicarse que el TRASU al imponer la sanción consideró entre otros aspectos, que no era la primera vez que se vulneraba el artículo 13 del RFIS por parte de AMÉRICA MÓVIL, así como a que el incumplimiento detectado incide directamente con el derecho de los usuarios a que se cumpla lo dispuesto en la resoluciones de segunda instancia del procedimiento de reclamos. Asimismo, un aspecto que se ha tenido en consideración es que los casos de incumplimiento tramitados en el presente procedimiento corresponden a las materias reclamables que se presentan con mayor frecuencia en el procedimiento de reclamos (facturación y calidad e idoneidad en la prestación del servicio), lo que a criterio del TRASU constituye una situación de mayor gravedad de la conducta.

De acuerdo a lo anterior, dadas las especiales circunstancias que se han considerado en el presente procedimiento para que la Primera Instancia opte por imponer la sanción, la existencia de casos en los que se hubiera aplicado medidas menos gravosas respecto de vulneración a otras normas, no fue considerado suficiente para que se apliquen en el presente caso.

¹ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de enero de 2019.

En atención a ello, el hecho que dicha empresa discrepe de la evaluación realizada por el TRASU, no quiere decir que el precitado acto administrativo adolezca de un defecto en su motivación o cuente con motivación aparente.

En tal sentido, no se han vulnerado los Principios de Debido Procedimiento ni Debida Motivación; por lo que corresponde desestimar este extremo del Recurso de Apelación.

4.2. Sobre la presunta vulneración a los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad

AMÉRICA MÓVIL sostiene que el TRASU no ha realizado un adecuado análisis de razonabilidad toda vez que ha insistido en la imposición de una multa por cuatro casos que representarían el 2,3% de un universo de 173 denuncias interpuestas durante el periodo de enero a diciembre de 2018, en lugar de optar por una medida menos gravosa.

Al respecto, en primer término, se debe señalar que de la lectura del artículo 13 del RFIS, se desprende que la tipificación contempla la posibilidad de sancionar el incumplimiento de la empresa operadora, independientemente de la cantidad de situaciones o casos en los que se advirtió el incumplimiento.

Ahora bien, el numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, señala que las decisiones de las autoridades cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar, a fin que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido. Asimismo, a efectos de determinar si se afectó el Principio de Razonabilidad-asociado al sub principio de proporcionalidad en sentido estricto -, corresponde analizar si la sanción administrativa, fue impuesta considerando en los criterios de graduación establecidos en el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG.

Así, con relación a los sub principios del Principio de Proporcionalidad (idoneidad y necesidad y proporcionalidad), corresponde indicar lo siguiente:

• Juicio de idoneidad o de adecuación:

En el presente caso, tal como ha sido indicado por la Primera Instancia, se considera que el incumplimiento de las resoluciones del TRASU es una de gran importancia porque no solo se trata de la inobservancia de una norma de carácter general como el RFIS, sino porque incide directamente en el derecho de los usuarios a que se cumpla con lo ordenado en las resoluciones de segunda instancia del procedimiento de reclamos.

Asimismo, debe tenerse en consideración que el hecho de no cumplir una resolución emitida en el marco del procedimiento de reclamos afecta la función de solución de reclamos, toda vez que se vulnera el deber especial del OSIPTEL de salvaguardar el derecho constitucional de protección de los consumidores y usuarios.

Así, con la imposición de la sanción se busca que AMÉRICA MÓVIL tenga comportamientos eficaces que cautelen el cumplimiento de las reglas establecidas en el marco normativo, en este caso, el cumplimiento de las resoluciones emitidas en el procedimiento de reclamos.

• Juicio de necesidad:

En el presente caso, la imposición de una sanción de multa se sustenta en la necesidad de lograr que, en adelante, dicha empresa adecue su conducta a efectos de no incumplir con lo resuelto en segunda instancia del procedimiento de reclamos.

Al respecto, debe tenerse en cuenta que, tal como ha señalado la Primera Instancia no es la primera vez que AMÉRICA MÓVIL vulneraba lo dispuesto en el artículo 13 del RFIS. En efecto, dicha empresa ha sido sancionada por el mismo incumplimiento en los Expedientes N° 003-2014/TRASU/ST-PAS, N° 006-2015/TRASU/ST-PAS, N° 001-2017/TRASU/ST-PAS y N° 009-2018/TRASU/ST-PAS. En tal sentido, no se advierte que AMÉRICA móvil

haya adecuado su conducta a efectos de no incumplir con lo resuelto en el procedimiento de reclamos.

• Juicio de proporcionalidad:

Ahora bien, en cuanto al análisis de proporcionalidad de la sanción impuesta, se advierte que ante la comisión de una infracción grave, acorde con lo establecido en el artículo 13 del RFIS corresponde imponer una multa de entre cincuenta y un (51) y ciento cincuenta (150) UIT.

Así, se advierte que la Primera Instancia estableció el monto de la multa en el límite mínimo previsto para las infracciones graves, de acuerdo al artículo 25 de la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, Ley N° 27336; esto es, cincuenta y un (51) UIT.

De conformidad a ello, la Primera Instancia ha procedido a evaluar los requisitos que contempla el TUO de la LPAG para la determinación y graduación de la sanción, análisis que comparte este Consejo Directivo.

De otro lado, en cuanto a la posibilidad de imponer una Medida de Advertencia, es oportuno recordar que la aplicación esta resulta posible durante la etapa de monitoreo, conforme al Reglamento General de Supervisión, aprobado por Resolución N° 090-2015-CD/OSIPTEL. Esto es, no es factible imponer una medida de tal naturaleza, una vez dispuesto el inicio de un procedimiento administrativo sancionador.

En ese sentido, corresponde desestimar este extremo del Recurso de Apelación.

4.3. Sobre la existencia de precedentes administrativos del OSIPTEL que demostrarían que puede imponerse una medida menos gravosa que una multa

Con relación a este punto, debemos indicar que este Consejo Directivo coincide con la Primera Instancia respecto a la que en el presente caso, dadas las particulares características del caso en concreto, la sola mención de precedentes en los que se aplicó una medida menos gravosa respecto a incumplimientos a otros artículos no resulta suficiente para que en el presente caso se opte por ello.

Así, en ninguno de los casos que han sido presentados por AMÉRICA MÓVIL se aprecia que se tratara de incumplimientos que ya habían sido detectados previamente por el OSIPTEL, lo cual precisamente forma parte de las consideraciones de la Primera Instancia.

Asimismo, por ejemplo, en el caso de la Resolución N° 140-2017-CD/OSIPTEL se consideró entre otros aspectos, que el periodo materia de supervisión fue el primer mes en el que entró en vigencia el artículo supervisado, el cual correspondía al Reglamento de Calidad de Atención por parte de las Empresas Operadoras de servicios de Telefonía Fija y Servicios Públicos Móviles².

En el mismo sentido, en el caso de la Resolución N° 225-2018-CD/OSIPTEL, referida a una infracción al Reglamento General de Tarifas del OSIPTEL³, se consideró, entre otros aspectos, la oportunidad (el primer día) de la devolución efectuada ante la aplicación de tarifas superiores a las informadas a través del Sistema de Información y registro de Tarifas del SIRT.

Ahora bien, AMÉRICA MÓVIL ha señalado que en la Resolución N° 2 emitida en el Expediente N° 004-2017/TRASU-ST-PAS, a través del cual el TRASU habría reconocido que cuando la Administración advierta que las infracciones imputadas responden a un reducido beneficio ilícito, cuya probabilidad de detección es elevada y en la que no se han presentado agravantes, corresponderá que la multa a ser aplicada sea de una cuantía considerablemente reducida o nula.

² Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 127-2013-CD/OSIPTEL.

³ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

Sobre el particular, debe indicarse que AMÉRICA MÓVIL precisamente ha cuestionado, que en el presente caso no habría existido beneficio ilícito y que la probabilidad de detección debe ser considerada alta y no baja como ha señalado el TRASU.

Con relación a lo anterior, es preciso señalar que toda sanción no es resultado de un único criterio, por lo que el que la probabilidad de detección sea determinada como Alta no podría determinar de forma individual la cuantía de una sanción administrativa. Así, es preciso indicar que el TRASU ha desarrollado cada uno de los criterios de graduación de sanciones establecidos por el Principio de Razonabilidad, reconocidos por el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG y en el RFIS, acotando el análisis de cada uno de ellos a los hechos observados en el presente expediente.

Ahora bien, respecto a la probabilidad de detección, este Consejo Directivo coincide con el TRASU respecto a que la baja probabilidad de detección en este caso está asociada a la posibilidad objetiva que en su evaluación la autoridad pueda verificar o no el 100% del universo de casos. Ello en la medida que no todos los usuarios afectados con incumplimientos presentan denuncias, por lo que la probabilidad de evaluar el 100% de incumplimientos es menor, criterio que comparte este Consejo Directivo. En efecto, si bien cualquier infracción que cometa el administrado puede ser objeto de una denuncia, ello no constituye un único criterio a efectos de determinar la probabilidad de detección.

De otro lado, respecto al beneficio ilícito, cabe señalar que si existió un costo evitado para dar cumplimiento a las resoluciones emitidas en primera instancia por la empresa operadora. Asimismo, no debe perderse de vista lo importante que es el cumplimiento oportuno de las resoluciones del TRASU, para lo cual AMÉRICA MÓVIL debería tener un procedimiento interno y personal capacitado para hacer cumplir dichos mandatos. Ello además se confirma con el hecho de que se haya sancionado a dicha empresa en reiteradas ocasiones por este incumplimiento.

De acuerdo a lo antes expuesto, debe desestimarse este extremo del Recurso de Apelación.

4.4. Sobre la presunta vulneración del Principio de Tipicidad y Verdad Material

AMÉRICA MÓVIL señala que no se ha analizado detenidamente la casuística correspondiente a cada caso imputado.

Expediente N° 44282-2017/TRASU/ST-RA

AMÉRICA MÓVIL señala que la resolución final recaída en dicho expediente de reclamo ordenó anular las facturaciones (correspondientes a los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2016 y enero de 2017 del servicio materia de reclamo) o devolver al reclamante el importe por dichos conceptos. Asimismo, refiere que habría optado por la supuesta primera opción por lo cual emitió notas de crédito a favor del reclamante, que acreditarían el cumplimiento de lo dispuesto por el TRASU.

Sobre el particular, es preciso mencionar que, tal como establece el artículo 13 del Reglamento de Reclamos, en los casos de reclamos que se declaren fundados las empresas operadoras deberán dejar sin efecto sin efecto la facturación o cobro indebido materia de reclamo. Asimismo, dicha norma señala que si el abonado realizó el pago del monto reclamado, las empresas operadoras deberán devolver el monto reclamado y el interés ganado desde la fecha de pago hasta la fecha en que dicho monto haya sido puesto a disposición del abonado. Por tal motivo, teniendo en consideración que en dicho caso el pago del monto indebido ya se había producido, este Consejo Directivo coincide con el TRASU respecto a que lo que correspondía era realizar la devolución. Sin embargo, AMÉRICA MÓVIL no puso a disposición del abonado el monto correspondiente dentro del plazo previsto.

En tal sentido, corresponde desestimar este extremo del Recurso de Apelación.

Expediente N° 32498-2016/TRASU/ST-RQJ

AMÉRICA MÓVIL refiere que dado que el reclamante consignó como materia reclamable en su formulario

de reclamo el concepto de incumplimiento de ofertas y promociones, cuando el TRASU dispone que se cumpla con otorgar al reclamante "la promoción ofrecida conforme a la comunicación aludida por el RECLAMANTE", únicamente se está refiriendo a la aplicación de una tarifa promocional por los tres primeros meses.

No obstante, de la lectura del formulario de reclamo en la cual, como reconoce la propia AMÉRICA MÓVIL, se hace referencia a la comunicación aludida por el reclamante, se puede apreciar el siguiente texto:

Ciente indica que el personal que le ofreció el servicio 3 play plan era de S/ 129 y los 3 primeros meses generaría el pago de S/ 59.00.
cliente solo reconoce el pago mensual y único de los 129.00 que le indicó asesor comercial de campo e indica que han incumplido con el contrato.

Como puede advertirse, el reclamante entre otros aspectos señala que solo reconoce el pago mensual y único de los S/ 129 que le indicó el asesor comercial de campo e indica que han incumplido con el contrato. En tal sentido, resulta claro que cuando el TRASU resolvió conforme a la comunicación aludida por el reclamante, ello incluía el pago correspondiente a la renta mensual. En tal sentido, AMÉRICA MÓVIL no puede desconocer ello y afirmar que no correspondía tomar ninguna acción respecto a la renta mensual que de acuerdo a dicha empresa, se encontraba establecida en S/ 199, amparándose únicamente en el nombre de la materia reclamable marcada en el formulario de reclamo, máxime si como primera instancia administrativa del procedimiento de reclamos tiene el deber de encauzar el mismo.

En tal sentido, corresponde desestimar este extremo del Recurso de Apelación.

Expediente N° 47097-2016/TRASU/ST-RA

AMÉRICA MÓVIL refiere que contrariamente a lo señalado por el TRASU cumplió con adjuntar el Informe de Operatividad determinando la naturaleza de los inconvenientes presentados en el servicio materia de reclamo, lo cual a su entender, está referido a determinar en qué consisten los inconvenientes. Al respecto, es preciso señalar que de acuerdo a la resolución impugnada, AMÉRICA MÓVIL no solo no habría indicado la naturaleza de los inconvenientes, sino que tampoco habría cumplido con indicar si estaba en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó, lo cual no ha sido cuestionado por AMÉRICA MÓVIL.

De otro lado, es preciso indicar que no corresponde a esta instancia pronunciarse respecto al trámite de queja o denuncia que corresponde a una comunicación del reclamante, dado que este Consejo Directivo no interviene en dichos procedimientos.

Asimismo, debe señalarse que la baja del servicio no exime la responsabilidad de la empresa operadora, toda vez que esta se produjo varios meses después de vencido el plazo otorgado por el TRASU para dar cumplimiento a lo resuelto en el procedimiento de reclamos.

En tal sentido, corresponde desestimar este extremo del Recurso de Apelación.

Expediente N° 11675-2018/TRASU/ST-RQJ

AMÉRICA MÓVIL señala que para cuando tomó conocimiento de la resolución del TRASU en setiembre de 2018, ya había cumplido con retornar el servicio del reclamante el 25 de mayo de 2018.

Al respecto, toda vez que AMÉRICA MÓVIL tomó conocimiento de lo resuelto por el TRASU en el procedimiento de reclamos, con posterioridad a la fecha en la que debía darse cumplimiento a dicha resolución, resultaba materialmente imposible que AMÉRICA MÓVIL diera cabal cumplimiento a lo dispuesto en la resolución final de dicho procedimiento, corresponde archivar el presente caso.

Sin embargo, cabe señalar que ello no tiene una incidencia en el cálculo del monto de la multa.

En consecuencia, de acuerdo a lo expuesto, el análisis y conclusiones contenidos en el Informe N° 105-GAL/2020, que esta instancia hace suyos, corresponde declarar fundado en parte el Recurso de Apelación interpuesto por AMÉRICA MÓVIL.

V. PUBLICACION DE SANCIONES

Al ratificar este Consejo Directivo que corresponde sancionar a AMÉRICA MÓVIL con una (1) multa por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 13 del RFIS, corresponde la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial El Peruano.

En aplicación de las funciones previstas en el literal b) del artículo 75 del Reglamento General del OSIPTEL, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo del OSIPTEL en su Sesión N° Sesión N° 751 de fecha 20 de julio de 2020.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Declarar FUNDADO EN PARTE el Recurso de Apelación interpuesto por AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. contra la Resolución N° 2, y en consecuencia:

(i) ARCHIVAR el presente procedimiento respecto al incumplimiento de la resolución del TRASU recaída en el Expediente N° 11675-2018/TRASU/ST-RQJ.

(ii) CONFIRMAR la MULTA de cincuenta y un (51) UIT, al haber incurrido en la infracción grave tipificada en el artículo 13 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL y modificatorias.

Artículo 2°.- Declarar que la presente Resolución agota la vía administrativa, no procediendo ningún recurso en esta vía.

Artículo 3°.- Encargar a la Gerencia General disponer de las acciones necesarias para:

(i) La notificación de la presente Resolución y el Informe N° 105-GAL/2020 a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.;

(ii) La publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial "El Peruano".

(iii) La publicación de la presente Resolución, el Informe N° 105-GAL/2020, la Resolución N° 1 y N° 2, en el portal web institucional del OSIPTEL: www.osipTEL.gob.pe; y,

(iv) Poner en conocimiento la presente Resolución a la Gerencia de Administración y Finanzas del OSIPTEL, para los fines respectivos.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ
Presidente del Consejo Directivo

1874009-1

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO

Modifican plazo para presentar solicitud de revisión tarifaria y de ajuste en los porcentajes al fondo de inversiones y reservas a que se refiere "Procedimiento de revisión tarifaria como consecuencia de la aplicación de las medidas dispuestas en el Título III del Decreto de Urgencia N° 036-2020"

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
N° 021-2020-SUNASS-CD**

Lima, 29 de julio de 2020

VISTO:

El Informe N° 022-2020-SUNASS-DPN de las direcciones de Políticas y Normas y de Regulación

Tarifaria, el cual contiene la propuesta de modificación del plazo contenido en el artículo 4.3 y en la Primera Disposición Final del "Procedimiento de revisión tarifaria como consecuencia de la aplicación de las medidas dispuestas en el Título III del Decreto de Urgencia N° 036-2020", aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 016-2020-SUNASS-CD.

CONSIDERANDO:

Que, el literal c) del artículo 3.1 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, aprobada por la Ley N° 27332 y modificada por la Ley N° 27631, faculta a los organismos reguladores a dictar, en el ámbito y materia de su competencia, los reglamentos, normas de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios.

Que, conforme al artículo 19 del Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - Sunass, aprobado por Decreto Supremo N° 017-2001-PCM, la función normativa permite a la Sunass dictar de manera exclusiva, dentro de su ámbito de competencia, reglamentos, directivas y normas de carácter general aplicables a intereses, obligaciones o derechos de las empresas prestadoras o actividades bajo su ámbito o de sus usuarios.

Que, los artículos 4, 5, 6 y 7 del Decreto de Urgencia N° 036-2020 establecen medidas para asegurar la continuidad de los servicios de saneamiento durante el Estado de Emergencia Nacional, entre otras disposiciones frente a las graves circunstancias que afectan la vida de la nación a consecuencia del brote del COVID -19.

Que, mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 016-2020-SUNASS-CD se aprobó el "Procedimiento de revisión tarifaria como consecuencia de la aplicación de las medidas dispuestas en el Título III del Decreto de Urgencia N° 036-2020" (en adelante, procedimiento de revisión).

Que, numeral 4.3 del procedimiento de revisión se estableció que las empresas prestadoras podrán presentar la solicitud de revisión tarifaria hasta el 15 de julio de 2020. Asimismo, en la primera Disposición Final del procedimiento de revisión se estableció que las empresas que se encuentren en periodo de transición podrán presentar su solicitud de ajuste en los porcentajes al fondo de inversiones y reservas también hasta el 15 de julio de 2020.

Que, al finalizar el plazo establecido en el procedimiento de revisión, 38 de las 50 empresas prestadoras servicios de saneamiento presentaron sus solicitudes para acogerse al referido procedimiento.

Que, de la revisión del cumplimiento de los requisitos establecidos en el numeral 4.9 del procedimiento de revisión, de las 38 solicitudes presentadas, 18 han sido observadas de acuerdo con lo siguiente: en 15 solicitudes no se adjunta la copia de la respectiva acta de sesión del Directorio en el que se aprueba la presentación de la solicitud e informe de impacto financiero, mientras que 3 solicitudes, de manera adicional a no presentar dicho documento, tampoco acompañan el informe de impacto financiero¹.

Que, de las gestiones realizadas por la Dirección de Regulación Tarifaria a efectos de publicitar el procedimiento de revisión, esta tomó conocimiento que si bien gran parte de las empresas tenía intención de acogerse a aquel, muchas presentaban limitaciones logísticas para cumplir con los requisitos por el actual estado de emergencia sanitaria.

Que, de las 12 empresas que no presentaron su solicitud, un grupo ha manifestado su interés en acogerse al procedimiento de revisión, señalando que no pudieron presentar la solicitud en el plazo establecido debido a sus limitados recursos humanos y logísticos dado el estado de emergencia.

Que, se puede advertir que el estado de emergencia nacional sanitaria ha generado que las empresas no puedan cumplir con todos los requisitos establecidos en el procedimiento de revisión porque, mientras en algunos casos, dichas limitaciones conllevaron a que se presente la solicitud omitiendo algún requisito, en otros casos ocasionó que no se pueda presentar