

Aprueban Guía Peruana para medidas preventivas y de control para la protección ante el riesgo de exposición a covid-19 en los lugares de trabajo. Directrices. 1ª Edición

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 035-2020-INACAL/DN

Lima, 30 de noviembre de 2020

VISTO: El acta de fecha 26 de noviembre de 2020 del Comité Permanente de Normalización;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad, dispone que el Instituto Nacional de Calidad - INACAL es un Organismo Público Técnico Especializado, adscrito al Ministerio de la Producción, con personería jurídica de derecho público, con competencia a nivel nacional y autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera; además es el ente rector y máxima autoridad técnico normativa del Sistema Nacional para la Calidad;

Que, las actividades de Normalización se realizan sobre la base del Código de Buena Conducta para la Elaboración, Adopción y Aplicación de Normas, que como Anexo 3 forma parte del Acuerdo sobre Obstáculos Técnicos al Comercio de la Organización Mundial del Comercio (OMC), en concordancia con el artículo 4 de la Ley N° 30224, en el marco del Principio de no obstaculización comercial del Sistema Nacional para la Calidad;

Que, el numeral 19.1 del artículo 19 de la citada Ley establece que el órgano de línea responsable de la materia de normalización del INACAL, es la autoridad competente en materia de normalización, y puede delegar parte de las actividades de normalización en otras entidades, reservando para sí la función de aprobación de Normas Técnicas Peruanas; asimismo, el numeral 19.5 señala que el citado órgano de línea, a través del Comité Permanente de Normalización, aprueba las Normas Técnicas Peruanas y textos afines;

Que, en concordancia con lo citado en el considerando precedente, el artículo 35 del Reglamento de Organización y Funciones del INACAL, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2019-PRODUCE, prevé que la Dirección de Normalización es la autoridad nacional competente para administrar la política y gestión de la Normalización, encontrándose encargada de conducir el desarrollo de normas técnicas para productos, procesos o servicios, así como aprobar las Normas Técnicas Peruanas y textos afines a las Actividades de Normalización a través del Comité Permanente de Normalización; asimismo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 36 del citado Reglamento, tiene entre sus funciones, la correspondiente a revisar y actualizar periódicamente las Normas Técnicas Peruanas, y su difusión;

Que, conforme a lo dispuesto en el numeral 20.3 del artículo 20 de la Ley N° 30224, el Comité Técnico de Normalización en materia de: Proyectos de Normas Técnicas Peruanas, Textos afines y otros documentos para la atención de la Emergencia Sanitaria (Covid 19), propone aprobar 01 Proyecto de Guía Peruana; sustentando ello en el informe que figura en el expediente correspondiente;

Que, mediante el Informe N° 022-2020-INACAL/DN.PN de fecha 25 de noviembre de 2020, la Dirección de Normalización señaló que el Proyecto de Guía Peruana descrito en el considerando precedente ha cumplido con lo establecido en el artículo 20 de la Ley N° 30224, teniendo en cuenta lo dispuesto por el Decreto de Urgencia N° 026-2020 y sus modificatorias;

Que, con base en el informe del Subcomité Técnico de Normalización de Medidas preventivas y de control de retorno al trabajo, y el informe de la Dirección de Normalización descrito precedentemente, el Comité Permanente de Normalización conformado con la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 088-2019-INACAL/PE, en sesión de fecha 26 de noviembre del presente año, en el marco del Decreto de Urgencia N° 026-2020 y sus modificatorias, y el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, sus normas modificatorias, ampliatorias y complementarias, acordó por unanimidad aprobar 01 Guía Peruana;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad; el Decreto Supremo N° 009-2019-PRODUCE, Reglamento de Organización y Funciones del INACAL;

SE RESUELVE:

Artículo Único.- Aprobar la siguiente Guía Peruana por los fundamentos expuestos en la presente resolución, conforme al procedimiento establecido en la Ley N° 30224:

GP 125:2020 MEDIDAS PREVENTIVAS Y DE CONTROL PARA LA PROTECCIÓN ANTE EL RIESGO DE EXPOSICIÓN A COVID-19 EN LOS LUGARES DE TRABAJO.
Directrices. 1ª Edición

Regístrese, comuníquese y publíquese.

MARÍA DEL ROSARIO URÍA TORO
Directora
Dirección de Normalización

1908790-1

ORGANISMOS REGULADORES

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Declaran fundado en parte el Recurso de Apelación interpuesto por TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. contra la Resolución N° 220-2020-GG/OSIPTEL y modifican multa

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 183-2020-CD/OSIPTEL

Lima, 2 de diciembre de 2020

EXPEDIENTE N°	: 080-2019-GG-GSF/PAS
MATERIA	: Recurso de Apelación interpuesto por la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. contra la Resolución N° 220-2020-GG/OSIPTEL
ADMINISTRADO	: TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

VISTOS:

(i) El Recurso de Apelación interpuesto por la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (en adelante, TELEFÓNICA) el 24 de setiembre de 2020, contra la Resolución N° 220-2020-GG/OSIPTEL mediante la cual se declaró infundado el Recurso de Reconsideración interpuesto contra la Resolución N° 123-2020-GG/OSIPTEL, mediante la cual se sancionó a dicha empresa con una (1) multa de setenta y tres con 10/100 (73,1) UIT, por la comisión de la infracción grave tipificada en el Artículo Cuarto de la Resolución N° 060-2006-CD/OSIPTEL, Norma que establece el procedimiento que aplicarán las empresas operadoras para la suspensión cautelar y el corte definitivo por Uso Indevido de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Norma de Uso Indevido), al incumplir con lo dispuesto en el literal a) del Artículo Primero de dicha norma.

(ii) El Informe N° 025-OAJ/2020 del 5 de noviembre de 2020, de la Oficina de Asesoría Jurídica, que adjunta el proyecto de Resolución del Consejo Directivo que resuelve el Recurso de Apelación, y

(iii) El Expediente N° 080-2019-GG-GSF/PAS y el Expediente de Supervisión N° 104-2018-GSF.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1.1. Mediante carta N° 1542-GSF/2019, notificada el 8 de agosto de 2019, la Dirección de Fiscalización e Instrucción¹ (en adelante, DFI) comunicó a TELEFÓNICA el inicio de un Procedimiento Administrativo Sancionador (en adelante, PAS), por la presunta comisión de la infracción tipificada en el Artículo Cuarto de la Norma de Uso Indebido, al incumplir con lo dispuesto en el literal a) del Artículo Primero de dicha norma, otorgando un plazo de cinco (5) días hábiles a fin de que formule sus descargos.

1.2. Con carta N° TDP-3087-AG-ADR-19 recibida el 28 de agosto de 2019, TELEFÓNICA presentó sus descargos.

1.3. Mediante carta N° 887-GG/2019, notificada el 30 de diciembre de 2019, la Primera Instancia puso en conocimiento de TELEFÓNICA el Informe Final de Instrucción N° 184-GSF/2019, a fin que formule descargos en un plazo de cinco (5) días hábiles.

1.4. Con carta N° TDP-0062-AR-ADR-20 del 7 de enero de 2020, TELEFÓNICA solicita una prórroga de cinco (5) días adicionales para la remisión de sus descargos, la cual fue denegada mediante la carta C.023-GG/2020, notificada el 9 de enero de 2020.

1.5. A través del escrito N° TDP-0139-AR-ADR-20, recibido el 3 de febrero de 2020, TELEFÓNICA remitió sus descargos al Informe N° 184-GSF/2019.

1.6. Mediante la Resolución N° 123-2020-GG/OSIPTEL, notificada el 22 de junio de 2020, la Primera Instancia sancionó a TELEFÓNICA con una multa de setenta y tres con 10/100 (73,1 UIT) por los incumplimientos detectados.

1.7. Con escrito N° TDP-1893-AG-ADR-20, recibido el 13 de julio de 2020, TELEFÓNICA interpuso Recurso de Reconsideración.

1.8. Mediante Resolución N° 220-2020-GG/OSIPTEL de fecha 14 de setiembre de 2020², la Primera Instancia declaró infundado el Recurso de Reconsideración interpuesto por TELEFÓNICA.

1.9. El 24 de setiembre de 2020, TELEFÓNICA interpuso Recurso de Apelación contra la Resolución N° 220-2020-GG/OSIPTEL y solicitó Informe Oral.

II. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA

De conformidad con el artículo 27 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones³ (en adelante, RFIS) y los artículos 218 y 220 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General⁴ (en adelante, TUO de la LPAG), corresponde admitir y dar trámite al Recurso de Apelación interpuesto por TELEFÓNICA, al cumplirse los requisitos de admisibilidad y procedencia contenidos en las citadas disposiciones.

III. FUNDAMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

TELEFÓNICA sustenta el Recurso de Apelación, principalmente, en los siguientes argumentos:

3.1. Corresponde archivar el PAS o disponer una medida menos gravosa dado que el presente caso reúne condiciones y características para ser un supuesto de aplicación de un tratamiento orientado a la adecuación de conductas en lugar de un reproche punitivo.

3.2. Se debe revocar la multa al haberse acreditado la configuración del eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria.

3.3. El cálculo de la graduación de la multa es excesivamente punitivo.

3.4. Se debe aplicar los atenuantes de responsabilidad de cese y de implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta, en atención a casos previos en los que estos fueron aplicados.

IV. ANÁLISIS DEL RECURSO

A continuación, se analizarán los argumentos de TELEFÓNICA:

4.1. Respecto a la aplicación de medidas menos gravosas

TELEFÓNICA señala que corresponde archivar el PAS o disponer una medida menos gravosa dado que el presente caso reúne condiciones y características para ser un supuesto de aplicación de un tratamiento orientado a la adecuación de conductas en lugar de un reproche punitivo.

Con relación a ello, debe indicarse que la Primera Instancia analizó la razonabilidad de la imposición de una sanción en el presente PAS frente a la imposición de otras medidas como Medidas Preventivas, de Advertencia o Correctivas, determinándose que tal decisión resultaba acorde con los parámetros del test de razonabilidad.

Así, con relación a la imposición de comunicaciones preventivas o medidas de advertencia, se determinó que no es posible imponerlas debido a que estas solo pueden ser impuestas en el marco de un procedimiento de supervisión. Asimismo, en cuanto a la aplicación de una medida de advertencia, en análisis que comparte este Consejo Directivo, la Primera Instancia ha considerado que en el presente PAS no se han presentado los supuestos para su aplicación contemplados en el artículo 30 del Reglamento General de Supervisión⁵.

En efecto, el presente PAS no versa sobre una norma que ha entrado en vigencia recientemente, sino que la Norma de Uso Indebido se encuentra vigente desde el año 2006; tampoco se trata de la primera supervisión sobre la materia, considerando la fecha de inicio de prestación de servicios de la empresa operadora. Asimismo, el incumplimiento no fue corregido dentro de las 48 horas de su detección; ni la verificación del cumplimiento de la obligación se efectuó sobre una muestra, ni hubo requerimiento de información por parte del OSIPTEL. En atención a lo antes mencionado, contrario a lo señalado por la empresa operadora, no es posible la aplicación de una Medida de Advertencia.

En cuanto a la imposición de una Medida Correctiva, la Primera Instancia concluyó que no correspondía imponerla considerando que la misma es una potestad de la entidad y su aplicación dependerá de cada casuística presentada. Así, en el presente caso se ha tenido en cuenta la importancia del bien jurídico tutelado y la probabilidad de detección de la infracción que no es elevada, sino por el contrario, es baja.

En efecto, en cuanto al bien jurídico tutelado, debe tenerse en cuenta que el incumplimiento imputado, es decir, que la empresa operadora suspenda el servicio sin haberlo comunicado previamente al OSIPTEL a fin que este emita un pronunciamiento al respecto, lesiona los derechos de los abonados, quienes se ven expuestos a la suspensión arbitraria de sus servicios por causas que podrían no configurar un uso indebido de estos.

En atención a lo antes mencionado, corresponde desestimar este extremo del Recurso de Apelación.

4.2. Sobre la aplicación del eximente de responsabilidad de subsanación voluntaria

TELEFÓNICA señala que se debe revocar la multa al haberse acreditado la configuración del eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria.

¹ De acuerdo al nuevo Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, cuya Sección Primera fue aprobada por Decreto Supremo N° 160-2020-PCM y su Sección Segunda fue aprobada por Resolución de Presidencia N° 094-2020-PD/OSIPTEL, las funciones correspondientes a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización son realizadas en lo sucesivo por la Dirección de Fiscalización e Instrucción.

² Notificada el 15 de setiembre 2020.

³ Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL

⁴ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de enero de 2019.

⁵ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 090-2015-CD/OSIPTEL.

Al respecto, debe indicarse que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 257 del TUO de la LPAG y el artículo 5 del RFIS, la subsanación supone una actuación voluntaria del administrado con el objetivo de i) cesar el acto u omisión imputados como infracción y ii) revertir -cuando corresponda- los efectos respectivos, con anterioridad al inicio de un PAS.

Siendo así, en la medida que lo dispuesto en el literal a) del Artículo Primero de la Norma de Uso Indebido, obliga a las empresas operadoras, una vez detectado un supuesto uso indebido del servicio, a comunicar tal hecho al OSIPTEL, de manera previa a la adopción de cualquier acción —suspensión cautelar o corte definitivo— TELEFÓNICA debió comunicar al OSIPTEL, previamente a la suspensión del envío de SMS masivo de 449 líneas móviles.

En tal sentido, en la medida que lo dispuesto en el literal a) del Artículo Primero de la Norma de Uso Indebido, obliga a las empresas operadoras a comunicar previamente al OSIPTEL, la adopción de cualquier acción ante la detección de un uso indebido; para que la conducta infractora cese, TELEFÓNICA debió cumplir con comunicar al OSIPTEL, antes de la suspensión del servicio de envío de SMS masivo de 449 líneas móviles, lo cual no ha ocurrido en el presente caso.

De otro lado, en cuanto a la reversión de efectos, si bien TELEFÓNICA reactivó el envío masivo de SMS de las líneas materia del presente PAS, de manera voluntaria y con anterioridad al inicio del presente PAS, ello no implica que no exista una afectación directa a los abonados de las referidas líneas móviles que vieron afectado la continuidad de su servicio.

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que no solo hubo una afectación al abonado del servicio, sino también hubo una afectación al regulador, dado que la suspensión del servicio, ante la sospecha de un uso indebido, sin previamente comunicar al OSIPTEL, no permite que este Organismo garantice la continuidad del servicio, especialmente considerando que corresponde a este verificar que en efecto el servicio se encuentra en el supuesto uso indebido y, a partir de ello, autorizar la suspensión del servicio. En tal sentido, en atención a la naturaleza de la infracción, no resulta factible que se configure la reversión de los efectos generados.

Ahora bien, en cuanto a pronunciamiento contenido en la Sentencia recaída en el Expediente N° 04493-2019-01801-JR-CA-06, tal como ha señalado la Primera Instancia, es preciso indicar que dicho caso dista del contexto evaluado en el presente PAS, toda vez que a diferencia de OSINERGMIN, el OSIPTEL no ha limitado normativamente la aplicación de los eximentes de responsabilidad a determinadas conductas u obligaciones, sino que ello se encuentra supeditado -únicamente- a i) la naturaleza de las obligaciones analizadas y ii) la conducta acreditada por la empresa operadora, la misma que debe ir acorde a lo establecido por el TUO de la LPAG.

En atención a ello, corresponde desestimar este extremo del Recurso de Apelación.

4.3. Respecto a la graduación de la multa

TELEFÓNICA señala que el cálculo de la graduación de la multa es excesivamente punitivo. Sostiene dicha afirmación, indicando que la Primera Instancia ha considerado erróneamente la probabilidad de detección como baja, toda vez que considera que al ser posible que los usuarios afectados denuncien la probabilidad de detección debe considerarse como muy alta. Adicionalmente, TELEFÓNICA ha cuestionado el análisis de las circunstancias de la comisión de la infracción, en la medida que señala haber tenido una conducta diligente.

Sobre el particular, debe indicarse que, a diferencia de lo señalado por TELEFÓNICA, este Cuerpo Colegiado coincide con la Primera Instancia respecto a que en el presente caso la probabilidad de detección es baja. En efecto, debe tenerse en cuenta, además de lo señalado por la Primera Instancia respecto a que el 100% de abonados afectados no presentan reclamos; que estos no se encuentran en posición para determinar la naturaleza de la suspensión del servicio, la cual pueden atribuir a diversas causas, tales como alguna avería en el servicio,

lo cual constituye una limitación para que el OSIPTEL advierta el incumplimiento imputado.

De acuerdo a lo antes expuesto, no corresponde la aplicación de los criterios dispuestos en las Resoluciones N° 019-2020-CD/OSIPTEL y N° 076-2019-CD/OSIPTEL para la modificación de la probabilidad de detección. En efecto, en el caso de la Resolución N° 019-2020-CD/OSIPTEL, se modificó la probabilidad de detección de media a muy alta, debido a que se consideró que el OSIPTEL, en un caso de Información Inexacta, podría —directa e indubitadamente— verificar la configuración de infracción observando que la disponibilidad de la información es completa. Asimismo, en el caso de la Resolución N° 076-2019-CD/OSIPTEL, se modifica la probabilidad de detección de baja a media, en tanto que se consideró que la obligación de brindar gratuitamente el servicio de información actualizada de guía telefónica, podría verificarse mediante la marcación del número 103 desde un terminal fijo, y no necesariamente a través de acciones de supervisión en campo.

En cuanto al cuestionamiento de TELEFÓNICA al análisis respecto a las circunstancias de la comisión de la infracción, debe tenerse en cuenta que esta no actuó diligentemente a efectos de evitar la comisión de la conducta, dado que de haberlo hecho habría evitado el resultado producido. Ahora bien, con relación a las medidas adoptadas por la empresa luego de la comisión de la infracción, estas han sido evaluadas por la Primera Instancia, como corresponde, al analizarse la aplicación de eximentes y atenuantes de responsabilidad.

En atención a lo antes mencionado, corresponde desestimar este extremo del Recurso de Apelación.

4.4. Sobre la aplicación de atenuantes de responsabilidad

TELEFÓNICA refiere que se debe aplicar los atenuantes de responsabilidad de cese y de implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta.

En cuanto al cese de la conducta infractora, nos remitimos a lo señalado en el punto 4.2 del presente análisis, en donde se determinó que este no se configuró.

De otro lado, en cuanto a la implementación de medidas que garantizan la no repetición de la conducta, TELEFÓNICA señala que ha acreditado la eliminación de filtrado de SMS por uso indebido en la plataforma "AntiSpam".

Sobre el particular, debe indicarse que de acuerdo al Informe N° 086-GSF/SSDU/2019 elaborado por la Dirección de Fiscalización e Instrucción, en el presente caso se acreditó que TELEFÓNICA habría incumplido con lo dispuesto en el literal a) del Artículo Primero de la Norma de Uso Indebido debido a que su plataforma AntiSpam aplicó reglas para detectar el uso indebido por envío de SMS masivo y procedió a filtrar el envío de SMS de cuatrocientos cuarenta y nueve (449) líneas móviles.

Asimismo, como ha señalado TELEFÓNICA, el referido Informe señala que durante la acción de supervisión del 16 de abril de 2019 se recabó las acreditaciones que sustentaban que el 11 de enero de 2018 a las 16:00 horas, TELEFÓNICA eliminó las restricciones de filtrado de SMS por Uso Indebido (BLOCK) y ejecutó la regla que permitió el envío de los SMS (PASS_ON).

En ese sentido, teniendo en cuenta que en el presente caso en concreto, la medida adoptada por TELEFÓNICA ha atacado específicamente la causa identificada por el OSIPTEL que dio origen a la comisión de la infracción y que esta ha sido verificada por este Organismo; este Consejo Directivo, contrariamente a lo señalado por la Primera Instancia, considera que TELEFÓNICA ha acreditado la adopción de medidas que garantizan la no repetición de la conducta.

De acuerdo a ello, corresponde aplicar una reducción de 10% a la multa impuesta por la implementación de medidas que aseguran la no repetición de la conducta infractora.

En consecuencia, de acuerdo a lo expuesto, el análisis y conclusiones contenidos en el Informe N° 025-OAJ/2020, que esta instancia hace suyos, corresponde declarar fundado en parte el Recurso de Apelación interpuesto por TELEFÓNICA.

V. PUBLICACIÓN DE SANCIONES

Al ratificar este Consejo Directivo que corresponde sancionar a TELEFÓNICA con una (1) multa por la comisión de la infracción grave tipificada en el Artículo Cuarto de la Norma de Uso Indevido, 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° 773 del 30 de noviembre de 2020.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Declarar FUNDADO EN PARTE el Recurso de Apelación interpuesto por TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. contra la Resolución N° 220-2020-GG/OSIPTEL, y en consecuencia:

(i) Modificar la sanción de MULTA de setenta y tres con 100/100 (73,1) UIT a sesenta y cinco con 79/100 (65,79) UIT, al haber incurrido en la comisión de la infracción grave tipificada en el Artículo Cuarto de la Resolución N° 060-2006-CD/OSIPTEL, Norma que establece el procedimiento que aplicarán las empresas operadoras para la suspensión cautelar y el corte definitivo por Uso Indevido de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, al incumplir con lo dispuesto en el literal a) del Artículo Primero de dicha norma.

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° 025-OAJ/2020 a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.;

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

(iii) La publicación de la presente Resolución, la Resolución N° 123-2020-GG/OSIPTEL, la Resolución N° 220-2020-GG/OSIPTEL y el Informe N° 025-OAJ/2020 en el portal web institucional del OSIPTEL: www.osipitel.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.

JESÚS EDUARDO GUILLÉN MARROQUÍN
Presidente del Consejo Directivo (e)

1909363-1

Declaran infundado el Recurso de Apelación interpuesto por AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C., contra la Resolución N° 218-2020-GG/OSIPTEL, y confirman multas

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 184-2020-CD/OSIPTEL

Lima, 2 de diciembre de 2020

EXPEDIENTE N°	: 084-2019-GG-GSF/PAS
MATERIA	: Recurso de Apelación interpuesto contra la Resolución N° 218-2020-GG/OSIPTEL
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) contra la Resolución N° 218-2020-GG/OSIPTEL, mediante la cual se declaró infundado el Recurso de Reconsideración interpuesto contra la Resolución N° 136-

2020-GG/OSIPTEL la misma que sancionó a la empresa operadora, de acuerdo al siguiente detalle:

- Una (1) multa de cincuenta y un (51) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 19 del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las Empresas Operadoras de Servicios de Telefonía Fija y Servicios Públicos Móviles, aprobado mediante Resolución N° 127-2013-CD/OSIPTEL (en adelante, RCAU), por el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 16 de dicha norma, al no cumplir la meta general respecto al indicador de TEAP, durante los meses de diciembre de 2017 y enero de 2018.

- Una (1) multa de cincuenta y un (51) UIT por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 19 del RCAU, por el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 16 de dicha norma, al no cumplir la meta del indicador TEAPij, durante los meses de octubre de 2017 así como enero, febrero y marzo de 2018

(ii) El Informe N° 042-OAJ/2020 del 23 de noviembre de 2020, de la Oficina de Asesoría Jurídica, que adjunta el proyecto de Resolución del Consejo Directivo que resuelve el Recurso de Apelación, y

(iii) El Expediente N° 084-2019-GG-GSF/PAS y el Expediente N° 081-2019- GSF.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

1.1. Mediante carta N° 1610-GSF/2019, notificada el 20 de agosto de 2019, la Dirección de Fiscalización e Instrucción (antes Gerencia de Supervisión y Fiscalización y, en adelante, DFI¹) comunicó a AMÉRICA MÓVIL el inicio de un procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS), por la presunta comisión de las infracciones tipificadas como graves en el artículo 19 del RCAU, por el incumplimiento del artículo 16 de la referida norma, de acuerdo al siguiente detalle:

Norma Incumplida	Conducta Imputada	Periodo
Artículo 16 del RCAU	Incumplimiento de la meta general del indicador TEAP ² (Anexo B del RCAU), al haber obtenido valor inferior a 75%	Diciembre de 2017 y Enero de 2018
	Incumplimiento de la meta específica del TEAPij ³ (Anexo B del RCAU), al haber obtenido valores mensuales inferiores a 40% en 5 ^a oficinas a nivel nacional.	Octubre de 2017 y, de Enero a Marzo de 2018

1.2. Con el escrito S/N recibido el 19 de setiembre de 2019, AMÉRICA MÓVIL remitió sus descargos.

1.3. Con carta N° 009-GG/2020, notificada el 6 de enero de 2020, se remitió a AMÉRICA MÓVIL el Informe Final de Instrucción N° 207-GSF/2019, y se le otorgó un plazo de cinco (5) días hábiles para la remisión de sus descargos.

1.4. Mediante Resolución N° 136-2020-GG/OSIPTEL⁵ del 7 de julio de 2020, la Primera Instancia sancionó a AMÉRICA MÓVIL en los siguientes términos:

¹ De acuerdo al nuevo Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL aprobado por Decreto Supremo N° 160-2020-PCM

² Indicar de Tiempo de espera para atención presencial (meta general)

³ Indicar de Tiempo de espera para atención presencial (meta específica)

⁴ Tabla N° 5 del Informe de Supervisión N° 094-GSF/SSDU/2019

⁵ Notificada electrónicamente en virtud de la Resolución de Presidencia N° 041-2020-PD/OSIPTEL que aprobó las Reglas para el Uso de la Mesa de Partes Virtual del OSIPTEL. Dicha Resolución dispuso que, durante el periodo de vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada a través del Decreto Supremo N° 008-2020-SA y sus ampliatorias, la notificación a las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, de las comunicaciones, requerimientos u otros actos o actuaciones emitidos en los procedimientos administrativos que se tramitan ante el OSIPTEL, en atención a sus funciones, se realice vía correo electrónico.