

de responsabilidad administrativa, entre otros, el cese de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa y la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora.

Debe tenerse en cuenta que si bien, en virtud del Principio de Verdad Material, la autoridad administrativa está facultada para verificar la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, más aún en los casos en que está de por medio el interés público; no obstante, dicho principio no implica la sustitución en el deber probatorio que le corresponde a los administrados.

Al respecto, es importante precisar que, si bien corresponde a la Administración pública la carga de la prueba a efectos de atribuirle a los administrados las infracciones que sirven de base para sancionarlos, ante la prueba de la comisión de los hechos que configuran la infracción, corresponde al administrado probar los hechos excluyentes de su responsabilidad¹⁴ así como de los atenuantes que pudiesen concurrir.

En ese sentido, de acuerdo al análisis contenido en el Informe N° 015-PIA/2020, que forma parte de la Resolución N° 018-2020-GG/OSIPTTEL, se advierte que la Primera Instancia consideró que TELEFÓNICA no había cesado su conducta infractora, puesto que a la fecha de la emisión de dicha resolución, la información publicada en la página web no había sido corregida.

Asimismo, del enlace que TELEFÓNICA señala en su Recurso de Apelación, si bien se advierte que la información de los indicadores de calidad ha sido corregida¹⁵, lo cierto es que no se ha presentado medio probatorio alguno que acredite la fecha en la que se efectuó dicha modificación.

De este modo, dado que el cese de la conducta debe ser realizado antes de la emisión de la Resolución impone la sanción, en este caso en particular, al no existir prueba suficiente que acredite el cese de la conducta imputada antes de la emisión de la Resolución N° 018-2020-GG/OSIPTTEL, más aun si la Primera Instancia verificó no se había corregido la información de la página web, no es posible reducir la multa impuesta según el criterio contenido en la Resolución N° 070-2020-CD/OSIPTTEL.

Por otro lado, cabe señalar que el segundo atenuante al que hace referencia TELEFÓNICA se configura con: i) la efectiva implementación de mejoras en los procesos internos de la empresa operadora y, ii) posterior a su implementación, debe verificarse que, necesariamente, dichas mejoras aseguren que la conducta imputada no volverá a cometerse en lo sucesivo.

Bajo este contexto, correspondía a TELEFÓNICA aportar los medios probatorios destinados a acreditar no solo la implementación de medidas específicas relacionadas a la publicación en la web de información correcta de los indicadores TINE y TLLI sino que, además, debe probar que estas, efectivamente, garantizarán que dicha obligación no vuelva a incumplirse.

Al respecto, cabe señalar que las acciones que TELEFÓNICA alega haber implementado no son idóneas para garantizar el cumplimiento de la obligación analizada en el PAS materia de revisión, al estar dirigidas a mejorar los resultados de los indicadores TINE y TLLI, lo cual es una obligación distinta a la evaluada en el presente caso.

Es importante precisar que los casos analizados en las resoluciones aludidas por TELEFÓNICA son distintos al que es objeto de revisión, toda vez que:

a) En la Resoluciones N° 032-2020-GG/OSIPTTEL, la Primera Instancia redujo la multa impuesta debido a que Entel Perú S.A. acreditó no solo el cumplimiento del indicador TEMT¹⁶ sino también la realización de inversiones adicionales a su compromiso de mejora.

b) En la Resolución N° 095-2020-CD/OSIPTTEL el Consejo Directivo redujo la multa impuesta debido a que Viettel Perú S.A.C. acreditó no solo el cumplimiento del indicador CCS¹⁷ sino también la puesta en servicio de una estación base.

c) En la Resolución N° 072-2020-CD/OSIPTTEL, el Consejo Directivo redujo la multa impuesta debido a que Entel Perú S.A. no solo la publicación correcta de los valores de los indicadores de calidad en trimestres posteriores sino también acreditó las medidas destinadas a dicho cumplimiento.

Como se advierte, a diferencia de los casos señalados por TELEFÓNICA, en el presente caso no se ha ofrecido ningún elemento de prueba destinado a acreditar la implementación de medidas específicas que garanticen la correcta publicación del valor de los indicadores TINE y TLLI en la página web, razón por la cual no corresponde aplicar el atenuante de responsabilidad previsto en el artículo 18 del RFIS.

Por lo expuesto, al no concurrir ningún atenuante de responsabilidad, corresponde desestimar los argumentos de TELEFÓNICA en este extremo.

V. PUBLICACIÓN DE SANCIONES

Al ratificar este Consejo Directivo que corresponde sancionar a TELEFÓNICA por la comisión de la infracción grave tipificada en el ítem 3 del Anexo N° 15 – Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento de Calidad, corresponde la publicación de la Resolución en el Diario Oficial El Peruano.

En aplicación de las funciones previstas en el literal b) del artículo 75 del Reglamento General del OSIPTTEL, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo del OSIPTTEL en su Sesión N° 773 de fecha 30 de noviembre de 2020.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Declarar INFUNDADO el Recurso de Apelación interpuesto por TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. contra la Resolución N° 219-2020-GG/OSIPTTEL, que declaró infundado el Recurso de Reconsideración interpuesto contra la Resolución N° 018-2020-GG/OSIPTTEL y, en consecuencia CONFIRMAR una (1) multa de cincuenta y uno (51) UIT por la comisión de la infracción grave tipificada en el ítem 3 del Anexo 15– Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo N° 123-2014-CD/OSIPTTEL y modificatorias, al haber publicado en su página web información inexacta de los valores de los indicadores de calidad Tasa de Intentos No Establecidos (TINE) y Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI) correspondientes al primer trimestre de 2018.

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 las acciones necesarias para:

(i) La notificación de la presente Resolución a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.;

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

La publicación de la presente Resolución, el Informe N° 026-OAJ/2020, las Resoluciones N° 018-2020-GG/OSIPTTEL y N° 219-2020-GG/OSIPTTEL, en el portal web institucional del OSIPTTEL: www.osiptel.gob.pe; y,

Poner en conocimiento de la presente Resolución a la Oficina de Administración y Finanzas del OSIPTTEL, para los fines respectivos.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

JESÚS EDUARDO GUILLÉN MARROQUÍN
Presidente del Consejo Directivo (e)

¹⁴ NIETO GARCIA, Alejandro. Derecho Administrativo Sancionador. 4ta edición. Tecnos. Madrid, 2005. P. 424.

¹⁵ https://www.movistar.com.pe/documents/10182/11869065/Formato+Publicacion+WEB+-+Calidad+de+Servicio+OSIPTTEL+2018_TdP+%283%29.pdf/638a0537-e73f-4840-b6da-1b5521fab5be

¹⁶ Tiempo de Entrega de Mensaje de Texto.

¹⁷ Calidad de Cobertura del Servicio.

Declarar infundado Recurso de Apelación interpuesto por ENTEL PERÚ S.A. contra la Resolución de Gerencia General N° 171-2020-GG/OSIPTEL y confirman multa

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 187 -2020-CD/OSIPTEL

Lima, 4 de diciembre de 2020

EXPEDIENTE N°	: 0089-2019-GG-GSF/PAS
MATERIA	: Recurso de apelación interpuesto contra la Resolución N° 171-2020-GG/OSIPTEL
ADMINISTRADO	: ENTEL PERÚ S.A.

VISTOS:

(i) El Recurso de Apelación interpuesto por la empresa ENTEL PERÚ S.A. (en adelante, ENTEL) contra la Resolución N° 171-2020-GG/OSIPTEL, mediante la cual se le sancionó con una (1) multa de cincuenta y uno (51) UIT por la comisión de la infracción grave tipificada en el ítem 11 del "Anexo N° 15–Régimen de Infracciones y Sanciones" del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo N° 123-2014-CD/OSIPTEL y modificatorias.

(ii) El Informe 00017-OAJ/2020 del 3 de noviembre de 2020, elaborado por la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

(iii) El Expediente N° 0089-2019-GG-GSF/PAS

I. ANTECEDENTES:

1.1. Mediante carta N° 1674-GSF/2019, notificada el 3 de septiembre de 2019, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (en adelante, GSF)¹ comunicó a ENTEL el inicio de un procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS) y le otorgó un plazo de diez (10) días hábiles para presentar sus descargos, al haberse verificado la presunta comisión de la infracción grave tipificada en el ítem 11 del "Anexo N° 15–Régimen de Infracciones y Sanciones" del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Calidad) toda vez que, durante el periodo de evaluación 2018-1, habría incumplido lo dispuesto en el numeral 5 del Anexo 10 de la referida norma, al haber incumplido con el Compromiso de Mejora del indicador del servicio móvil Calidad de Voz (CV) en el centro poblado urbano (CCPPUU) Alto Larán del departamento de Ica, solicitado en el primer semestre de 2017².

1.2. El 1 de octubre de 2019, luego de concedérsele una prórroga de diez (10) días hábiles, ENTEL remitió sus descargos mediante carta N° EGR-834/19.

1.3. A través de la carta N° 494-GG/2020, notificada electrónicamente el 11 de mayo de 2020, la Gerencia General remitió a ENTEL copia del Informe N° 010-GSF/2020 (en adelante, Informe Final de Instrucción), en el que se analiza los descargos presentados por dicha empresa; otorgándosele un plazo de cinco (5) días para la formulación de descargos.

1.4. El 17 de junio de 2020, mediante carta N° EGR-319/2020, ENTEL remitió sus descargos al Informe Final de Instrucción, los cuales fueron ampliados mediante carta N° EGR-361/2020, remitida el 21 de julio de 2020.

1.5. Mediante Resolución N° 171-2020-GG/OSIPTEL³ del 4 de agosto de 2020, la Gerencia General sancionó a ENTEL con una (1) multa de cincuenta y uno (51) UIT por la comisión de la infracción grave tipificada en el ítem 11 del Anexo 15 – Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento de Calidad, al haber incumplido lo dispuesto en el numeral 5 del Anexo 10 de la referida norma, puesto que no cumplió con el Compromiso de Mejora relacionado al valor objetivo del indicador CV en el CCPPUU Alto Larán, según la evaluación correspondiente al primer semestre de 2018⁴.

1.6. El 28 de agosto de 2020, mediante carta N° EGR-414/2020, ENTEL interpuso Recurso de Apelación contra la Resolución N° 171-2020-GG/OSIPTEL y solicitó se le otorgue el uso de la palabra a fin de exponer sus argumentos ante el Consejo Directivo.

1.7. A través del Memorando N° 662-GAL/2020 de fecha 25 de septiembre de 2020, la Gerencia de Asesoría Legal⁵, en atención a lo dispuesto en el artículo 27 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones⁶ (en adelante, RFIS), solicitó a la GSF la actuación de los medios probatorios presentados por ENTEL en su Recurso de Apelación.

1.8. El 6 de octubre de 2020, la GSF remitió la evaluación de los medios probatorios mediante Memorando N° 1013-GSF/2020.

1.9. El 3 de diciembre de 2020, ENTEL expuso oralmente sus argumentos ante el Consejo Directivo, solicitando, además, la nulidad de la resolución apelada.

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 N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, (en adelante, TUO de la LPAG) aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, corresponde admitir y dar trámite al Recurso de Apelación interpuesto por ENTEL, al cumplirse los requisitos de admisibilidad y procedencia contenidos en las citadas disposiciones.

III. FUNDAMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN:

Los argumentos por los que ENTEL considera que la Resolución N° 171-2020-GG/OSIPTEL debe anularse o, subsidiariamente, reducirse el monto de la multa impuesta, son los siguientes:

3.1. Se habría vulnerado el Principio de Tipicidad, toda vez que la Gerencia General ha interpretado extensivamente el numeral 5 del Anexo 10 del Reglamento de Calidad.

3.2. Se habría vulnerado el Principio de Culpabilidad, toda vez que la conducta imputada no puede atribuirse a título de dolo o culpa.

3.3. Se habría vulnerado el Principio de Razonabilidad, toda vez que se le ha sancionado pese a que ha realizado otras inversiones en fechas posteriores con el propósito de mejorar el indicador de calidad CV.

3.4. Corresponde aplicar el eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria de la conducta infractora.

3.5. Corresponde aplicar los atenuantes de responsabilidad por cese de la conducta infractora e implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta.

IV. ANÁLISIS DEL RECURSO DE APELACIÓN

Con relación a los argumentos formulados por ENTEL, cabe señalar lo siguiente:

4.1. Sobre la supuesta vulneración del Principio de Tipicidad

ENTEL sostiene que el numeral 5 del Anexo 10 del Reglamento de Calidad se limita a establecer que, ante el incumplimiento del valor objetivo del indicador CV, no se impone una sanción sino que se ordena adoptar un Compromiso de Mejora para corregir dicha situación; en consecuencia, si el Compromiso de Mejora se cumple, no existe conducta que amerite sanción alguna.

En ese sentido, expresa que se ha vulnerado el Principio de Tipicidad, toda vez que la Gerencia General estaría realizando una interpretación extensiva al indicar que la evaluación no está referida a verificar la ejecución

¹ Actualmente, Dirección de Fiscalización e Instrucción.

² La imputación se sustentó en el Informe N° 102-GSF/SSCS/2019, de fecha 30 de mayo de 2019, emitido en el Expediente de Supervisión N° 00139-2018-GSF

³ Notificada mediante correo electrónico del 7 de agosto de 2020.

⁴ Dicha resolución se sustentó en el Informe N° 126-PIA/2020 del 4 de agosto de 2020.

⁵ Actualmente, Oficina de Asesoría Jurídica.

⁶ Aprobado por Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

de las acciones previstas en el Compromiso de Mejora, sino a determinar si se alcanza el cumplimiento del valor objetivo del indicador de calidad; lo cual –en opinión de ENTEL– resulta inaceptable pues, bajo esa lógica, la norma no pediría un Compromiso de Mejora, sino meramente el cumplimiento de determinado indicador.

Sin perjuicio de lo anterior, ENTEL sostiene que el 25 de septiembre del 2019 realizó pruebas en el CCPPUU Alto Larán, en donde se verificó los buenos niveles de señal y el cumplimiento del indicador CV, al haber obtenido un resultado de 3,56.

Al respecto, en virtud al Principio de Tipicidad, regulado en el numeral 4 del artículo 248 del TUO de la LPAG, solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Asimismo, se establece que, a través de la tipificación de infracciones, no se puede imponer a los administrados el cumplimiento de obligaciones que no estén previstas previamente en una norma legal o reglamentaria, según corresponda.

La finalidad de ello es que los administrados conozcan, sin ambigüedades, las conductas que están prohibidas de realizar y las sanciones a las que se someten en caso cometan una infracción. Esto genera, por un lado, que se protejan los derechos de los administrados al permitirles defenderse frente a imputaciones sobre infracciones no tipificadas o frente a la imposición de sanciones que no están contempladas en la norma. Pero también tiene un efecto regulador de la sociedad, pues a través de la tipicidad se desincentiva la realización de conductas que no son deseadas por el Estado.

Así, conforme señala el Tribunal Constitucional, resulta necesario que los tipos estén redactados con un nivel de precisión suficiente que permita a cualquier ciudadano comprender sin dificultad lo que se está proscribiendo, bajo amenaza de sanción en una determinada disposición legal⁷.

Teniendo en cuenta lo señalado, corresponde analizar si la conducta que se le imputa a ENTEL configura la infracción tipificada en el ítem 11 del Anexo N° 15 que regula el Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento de Calidad:

11	La empresa operadora que no remita o no cumpla con el compromiso de mejora para el indicador CV, previsto en el numeral 5 del Anexo N° 10. La evaluación de esta conducta se realizará con periodicidad semestral considerando la totalidad de los compromisos de mejora.	Grave
----	--	-------

Tal como se advierte, en dicho tipo legal se establece expresamente que el compromiso de mejora del indicador CV está previsto en el numeral 5 del Anexo N° 10 que indica lo siguiente:

**“ANEXO N° 10
PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN, CÁLCULO
Y REPORTE DEL INDICADOR DE CALIDAD DEL
SERVICIO PÚBLICO MÓVIL CALIDAD DE VOZ (CV)
(...)”**

5.- VALOR OBJETIVO DE CALIDAD DEL SERVICIO

El Valor Objetivo del indicador Calidad de Voz se establece progresivamente, conforme a los siguientes valores:

Periodo	Valor Objetivo CV	Periodo de Evaluación CV
I Semestre de evaluación	≥ 2.80	Semestral
II Semestre de evaluación	≥ 2.90	Semestral
III Semestre de evaluación en adelante	≥ 3.00	Semestral

La evaluación del indicador CV consiste en verificar el cumplimiento del valor del indicador; respecto a su valor objetivo, por centro poblado.

En caso de incumplimiento el OSIPTEL solicitará un compromiso de mejora con el fin de corregir dicha situación⁸.

Por lo tanto, con el propósito de determinar con exactitud los supuestos que configuran un incumplimiento

del Compromiso de Mejora, corresponde remitirnos también al artículo 13 de la misma norma:

“Artículo 13.- Compromiso de Mejora

Es un compromiso presentado por la empresa operadora que implica el desarrollo de un conjunto de acciones, cuya finalidad es el cumplimiento de los indicadores de calidad (CV, CCS y TEMT). Su ejecución no podrá exceder al siguiente periodo de evaluación.

El incumplimiento del compromiso de mejora constituye infracción conforme a lo previsto en el Anexo No 15.”

(Subrayado agregado)

Siendo así, el Compromiso de Mejora, acorde a su propia definición normativa, importa el cumplimiento del valor del indicador de calidad CV.

Debe tenerse en cuenta que el Compromiso de Mejora surge como una medida menos gravosa cuya finalidad es que la empresa operadora mejore la calidad del servicio, como un paso previo a un régimen propiamente sancionador.

Aunado a ello, cabe resaltar que el Compromiso de Mejora es elaborado en forma unilateral por la propia empresa operadora, quien establece y consigna autónomamente las acciones y medidas que considera necesarias adoptar para superar el incumplimiento en el que ha incurrido y alcanzar el valor objetivo de los indicadores de calidad del servicio.

En virtud de lo anterior, la evaluación del cumplimiento del Compromiso de Mejora no solo está referida a verificar que se haya cumplido o no con realizar o ejecutar las acciones previstas en dicho Compromiso de Mejora, sino a determinar –en la nueva evaluación– si se logra o no alcanzar el cumplimiento de los valores objetivos fijados para el respectivo indicador de calidad en cada CCPPUU específico. No es pues una evaluación del cumplimiento de las acciones programadas como pretendería señalar ENTEL, sino del logro del resultado de calidad exigido.

Desconocer, como pretende ENTEL, que el cumplimiento de los Compromisos de Mejora conlleva necesariamente el cumplimiento de los indicadores de calidad, resulta contrario a la finalidad otorgada por el Reglamento de Calidad a los Compromisos de Mejora.

Por lo tanto, de la lectura de los citados dispositivos se concluye que se incurre en la infracción tipificada en el ítem 11 del Anexo N° 15 del Reglamento de Calidad, cuando:

- (i) Las empresas no presentan el Compromiso Mejora;
- (ii) Cuando incumplen el mismo, en la medida que habiéndose desarrollado o no las acciones ahí previstas, se incumple el indicador de calidad.

Cabe resaltar que la remisión a la definición contenida en el artículo 13 del Reglamento de Calidad, no implica una interpretación extensiva de la norma, sino que permite realizar una interpretación sistemática de la misma, en tanto que, para la correcta aplicación del numeral 5 del Anexo N° 10, se está tomando en consideración todo el conjunto normativo del Reglamento de Calidad.

En efecto, la interpretación efectuada no extiende sus límites más allá de las situaciones que se encuentran taxativamente expresadas en el Reglamento de Calidad, sino que se trata de una lectura integral del mismo.

Lo contrario conllevaría a un resultado pernicioso, donde pueda resultar económicamente más conveniente o rentable para una empresa presentar Compromisos de Mejora con fines meramente formales (para evitar incurrir en una causal de sanción), pero luego no realizar las acciones e inversiones realmente necesarias para alcanzar el logro del indicador de calidad exigido.

De otro lado, respecto a las pruebas que ENTEL señala haber realizado el 25 de septiembre del 2019, en las que habría obtenido el resultado de 3,56 para el indicador CV en el CCPPUU Alto Larán; estas serán analizadas en el numeral 4.5 de la presente resolución.

⁷ Sentencia del Tribunal Constitucional emitida en el Expediente N° 000197-2010-AA. Ver enlace: <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2010/00197-2010-AA.html>

En virtud a lo expuesto, en la medida que no se ha vulnerado el Principio de Tipicidad, corresponde desestimar los argumentos de ENTEL en el presente extremo.

4.2. Sobre la supuesta vulneración del Principio de Culpabilidad

ENTEL reproduce lo señalado en sus descargos, indicando que la conducta imputada no se debe a un actuar doloso o culposo de su parte sino que, por el contrario, ha cumplido con el Compromiso de Mejora, al haber realizado inversiones adicionales que demuestran su diligencia y compromiso para cumplir con los estándares de calidad impuestos por la norma.

Asimismo, insiste en que la disposición imputada establece expresamente que tras no alcanzar los niveles requeridos para un indicador, se procederá con la adopción de un Compromiso de Mejora; lo que ENTEL alega haber hecho, por lo que —a su juicio— ha cumplido la conducta impuesta por la norma, esto es, la conducta adecuada a la que hace referencia la Gerencia General en la resolución apelada. De este modo, considera que no existen elementos objetivos para determinar su culpabilidad.

En principio, es importante reiterar que el cumplimiento de los Compromisos de Mejora conlleva necesariamente al cumplimiento de los indicadores de calidad, puesto que, a diferencia de lo señalado por ENTEL, no tendría sentido requerir que se realice una “mejora” si es que la obligación exigible a las empresas operadoras, se limitase a desplegar distintas acciones sin que esto se traduzca en alcanzar los mínimos estándares de calidad en el servicio público móvil.

De otro lado, es importante precisar que para la configuración del tipo infractor previsto en el ítem 11 del Anexo N° 15—Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento de Calidad, no es necesaria la intencionalidad en la conducta de la empresa operadora sino que, como ha sido expuesto por la Primera Instancia, basta que esta actúe sin la diligencia debida, es decir, infrinja el deber de cuidado que le era exigible y cuyo resultado pudo prevenir.

En efecto, la doctrina especializada⁸ —reconocida fuente del derecho—, señala que la “diligencia” debe medirse en función de las circunstancias particulares del hecho y del autor, siendo que, en algunos casos, para agentes que desarrollan actividades que requieren habilitación administrativa (como es el caso de la Concesión de Servicios Públicos de Telecomunicaciones) y que suponen la asunción de obligaciones singulares, el nivel de diligencia exigido debe ser superior.

Por tal motivo, el nivel de diligencia exigido a ENTEL debe ser alto, puesto que dicha empresa operadora, además de ser un agente especializado en el sector de las telecomunicaciones, opera en el mercado en virtud de un título habilitante concedido por el Estado; lo cual no implica la adopción de un régimen objetivo de responsabilidad administrativa ni, por lo tanto, vulnera el Principio de Culpabilidad.

En el caso en particular, conforme ha sido señalado anteriormente por este Colegiado⁹, el Compromiso de Mejora es desarrollado por la empresa operadora en base a su propio criterio y contiene el cronograma y la relación de actividades necesarias que, en opinión de la empresa operadora, servirán para alcanzar el valor objetivo esperado en determinado indicador de calidad. De este modo, el deber de cuidado exigible de la empresa operadora será aquel en el cual se evidencie que realizó todas las acciones que se encontraban dentro de su esfera de control para alcanzar, como consecuencia de implementar el Compromiso de Mejora, el valor objetivo del respectivo indicador de calidad.

Al respecto, teniendo en cuenta que ha quedado acreditado que durante el primer semestre de 2018 el valor obtenido para el indicador CV en el CCPPUU Alto Larán fue de 2,96, se puede concluir que las acciones propuestas por ENTEL como parte de su Compromiso de Mejora, no fueron suficientes para alcanzar el valor objetivo del referido indicador. Esto evidencia que ENTEL no actuó con el nivel de diligencia exigible al momento de elaborar y ejecutar su Compromiso de Mejora, infringiendo el deber de cuidado que impone el artículo 13 del Reglamento de Calidad.

Finalmente, cabe señalar que ENTEL no ha presentado ningún medio probatorio que permita advertir que el incumplimiento del Compromiso de Mejora destinado a alcanzar el valor objetivo del indicador de calidad CV en el CCPPUU Alto Larán, ha sido consecuencia de alguna circunstancia que escape a su esfera de control y le permita eximirse de responsabilidad, conforme ha sido argumentado por la Primera Instancia.

En virtud de lo expuesto, al no existir vulneración al Principio de Culpabilidad, corresponde desestimar este extremo del recurso de apelación.

4.3. Sobre la supuesta vulneración del Principio de Razonabilidad

ENTEL argumenta que, al haber cumplido con ofrecer un Compromiso de Mejora, su conducta se encuentra dentro de la diligencia esperada. En ese sentido, agrega que no solo ha realizado las inversiones indicadas en su Compromiso de Mejora, sino que, adicionalmente, ha realizado otras inversiones en fechas posteriores, con el propósito de mejorar sus indicadores de calidad, incluyendo el indicador CV.

Al respecto, sostiene que en el año 2017 su equipo de optimización realizó trabajos de mejora no solo en el CCPPUU Alto Larán, sino en todo el clúster de Chincha, lo cual brinda una clara mejora en dicho CCPPUU; trabajos que fueron realizadas en las tres (3) tecnologías 2G, 3G y 4G. Bajo estas circunstancias, ENTEL expresa que el PAS no ha respetado los estándares mínimos de razonabilidad.

En principio, conforme ha quedado establecido en los numerales anteriores, la diligencia esperada en casos de incumplimiento del valor objetivo del indicador de calidad CV, no consiste únicamente en el ofrecimiento de un Compromiso de Mejora; sino que, se precisa la necesidad de que las acciones ejecutadas en virtud de dicho Compromiso alcancen, efectivamente, el valor objetivo del referido indicador de calidad.

Al respecto, cabe señalar que las acciones de mejora que la empresa operadora refiere haber realizado durante el año 2017, no fueron suficientes; toda vez que, sobre la base de las verificaciones efectuadas durante el primer semestre de 2018, se ha determinado que ENTEL no cumplió con alcanzar el valor objetivo del indicador CV en el CCPPUU Alto Larán, lo cual configura la infracción prevista en el ítem 11 del Anexo N° 15—Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento de Calidad.

De este modo, al haberse verificado la comisión de la infracción imputada, la Primera Instancia efectuó el análisis correspondiente al principio de Razonabilidad determinando que, en relación al juicio de adecuación, ante la evidente afectación del bien jurídico “calidad del servicio público móvil” tutelado, entre otros, por el Anexo 10 del Reglamento de Calidad, la sanción impuesta se encuentra plenamente justificada. Esto, porque dicha sanción tiene como objeto reprimir la conducta infractora de ENTEL para que, en lo sucesivo, adopte las medidas necesarias para cumplir con el valor objetivo del indicador CV en los CCPPUU en los que presta el servicio público móvil.

Respecto del juicio de necesidad, corresponde reiterar lo señalado por la Primera Instancia, en la medida que no es posible aplicar medidas menos gravosas que

⁸ Al respecto, DE PALMA DEL TESO, Angeles (“El Principio de Culpabilidad en el Derecho Administrativo Sancionador”. Tecnos, 1996. P. 142), sostiene lo siguiente:

“El grado de diligencia que se impone desde el Derecho Sancionador Administrativo estará en función de diversas circunstancias: a) tipo de actividad, pues ha de ser superior la diligencia exigible a quien desarrolla actividades peligrosas; b) actividades que deban ser desarrolladas por profesionales en la materia; o c) actividades que requieran previa autorización administrativa, lo que supondría no sólo la asunción de obligaciones singulares sino también el compromiso de ejercerlas con la máxima diligencia”.

⁹ Véase al respecto la Resolución N° 035-2019-CD/OSIPTEL.

una sanción ante el incumplimiento de un Compromiso de Mejora, toda vez que dicha institución en sí misma constituye una medida de enforcement destinada a que las empresas operadoras corrijan el incumplimiento de los valores objetivos de los indicadores de calidad. Es decir, el OSIPTEL no sanciona el primer incumplimiento detectado sino que solicita un Compromiso de Mejora a la empresa operadora y, siempre y cuando vuelva a detectarse nuevamente el incumplimiento del indicador de calidad, impone la sanción correspondiente al incumplimiento del Compromiso de Mejora.

Finalmente, en relación al juicio de proporcionalidad, conforme a lo desarrollado por la Primera Instancia, la imposición de la sanción busca generar incentivos suficientes para que ENTEL cumpla con alcanzar el valor objetivo del indicador de calidad CV y, de cara a los usuarios, el servicio público móvil se brinde con las mínimas condiciones de calidad; lo cual permite concluir, que el beneficio en favor del interés público es mayor que el eventual perjuicio que pueda afectar la esfera jurídica de ENTEL.

Adicionalmente, para la graduación de la sanción, se evidencia que la Primera Instancia ha desarrollado cada uno de los criterios de graduación 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; determinando que corresponde imponer a ENTEL una multa de cincuenta y uno (51) UIT, que es tope mínimo que la Ley N° 27336 prevé para las infracciones graves.

En virtud de lo expuesto, al no existir vulneración al Principio de Razonabilidad, corresponde desestimar este extremo del recurso de apelación.

4.4. Sobre la aplicación del eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria

ENTEL sostiene que la interpretación efectuada por la Gerencia General sobre la aplicación del eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria, es contraria a lo establecido expresamente en el TUO de la LPAG y, por ende, restringe de manera ilegal la aplicación de esta garantía a favor de los administrados.

Asimismo, cuestiona que la Gerencia General haya rechazado injustificadamente los medios probatorios que acreditan la reversión de la conducta imputada. En ese sentido, respecto al archivo ProjectConfig.gaprj, sostiene que ha proporcionado las capas de las mediciones realizadas e incluidas en el reporte "20171212 ENTEL_DT_CL98 Chinchaxlsx", generadas con los archivos logs en el 2017 y respecto al archivo CL_98_CHINCHA.fdb, ha enviado las capas generadas con los archivos logs de las mediciones, contenidas en la carpeta "Capas_CL_98_Chinchaxlsx", que muestran los niveles de señal 2G y del parámetro GSM Rx Level, el cual se encuentra directamente relacionado al indicador CCS e indirectamente relacionado al indicador CV; toda vez que, un método de mejorar el indicador CV es aumentando el parámetro GSM Rx Level, a través la mejora de cobertura realizando ajustes en la antena (Tilt).

De otro lado, expresa que la carpeta "25-09-2019 Mediciones Alto Larán" cuenta con logs, reportes y capas sobre las mediciones realizadas en Alto Larán que acreditan un valor promedio de 3,56 de MOS¹⁰, cumpliendo lo especificado en los Anexos N° 10 y 17 del Reglamento de Calidad, lo cual ha sido advertido en la Resolución Impugnada, pero aun así se habría negado valorar este medio probatorio.

En principio, cabe señalar que, según el literal f) del numeral 1 del artículo 257 del TUO de la LPAG, constituye condición eximente de la responsabilidad por infracciones, entre otras, la subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.

Dicha disposición ha sido recogida en el artículo 5 del RFIS¹¹, con el siguiente texto:

"Artículo 5.- Eximentes de responsabilidad

Se consideran condiciones eximentes de responsabilidad administrativa las siguientes:

(...)

iv) La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como

constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación del inicio del procedimiento administrativo sancionador, al que hace referencia el artículo 22.

Para tales efectos, deberá verificarse que la infracción haya cesado y que se hayan revertido los efectos derivados de la misma. Asimismo, la subsanación deberá haberse producido sin que haya mediado, por parte del OSIPTEL, requerimiento de subsanación o de cumplimiento de la obligación, expresamente consignado en carta o resolución.

(...)"

(Subrayado agregado)

Como se puede advertir, el RFIS no regula condiciones menos favorables a las establecidas en el literal f) del numeral 1 del artículo 257 del TUO de la LPAG. Por el contrario, el RFIS desarrolla qué debe entenderse por subsanación, estableciendo que se trata de la evaluación de dos (2) requisitos: el cese de la conducta infractora y la reversión de los efectos derivados de la misma. Esto es, no basta con dejar de cometer la conducta constitutiva de infracción, sino también -si corresponde-, la empresa operadora debe reparar el perjuicio que la infracción produjo.

Por tanto, exigir la reversión de los efectos de la conducta infractora con la finalidad de aplicar la causal eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria, en los casos que sí corresponde, no contraviene el TUO de la LPAG. Sin embargo, el análisis sobre la reversión de efectos debe realizarse caso por caso, en tanto depende de la naturaleza de la infracción en la que se ha incurrido.

Asimismo, conforme ha sido analizado anteriormente por este Consejo Directivo¹², el Reglamento de Calidad dispone que la ejecución de los Compromisos de Mejora no podrá exceder el siguiente periodo de evaluación; es decir, que por la naturaleza de la infracción analizada, no es posible que se configure el cese de la conducta infractora. De tal modo, como ha sido señalado por la Primera Instancia, el eventual cumplimiento del valor objetivo del indicador de calidad CV en semestres posteriores, constituyen por sí mismos nuevos periodos de evaluación en nuevos expedientes de supervisión.

Adicionalmente, tal como ha sido precisado anteriormente por este Colegiado¹³, los efectos generados por el incumplimiento de un Compromiso de Mejora no pueden ser revertidos, en la medida que el incumplimiento de los indicadores de calidad se traduce en la afectación a los usuarios del servicio público móvil, los cuales no contaron con un servicio idóneo que goce de las garantías mínimas de calidad, establecidas normativamente.

Bajo este contexto, los archivos contenidos en la carpeta "Reporte CL 98 - Chinchaxlsx", ofrecidos en calidad de medios probatorios por ENTEL, carecen de pertinencia para acreditar dicho eximente de responsabilidad; en la medida que, como ha sido señalado, la conducta tipificada como infracción en el ítem 11 del Anexo N° 15-Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento de Calidad no puede cesar y sus efectos no pueden ser revertidos.

Finalmente, los archivos contenidos en la carpeta "25-09-2019 Mediciones Alto Larán" al estar referidos a las pruebas que ENTEL habría realizado el 25 de septiembre del 2019 -con posterioridad al inicio del PAS-, en donde habría obtenido el resultado de 3,56 para el indicador CV en el CCPUU Alto Larán, serán analizados en el siguiente numeral de la presente resolución.

En virtud de lo expuesto, al no configurarse el eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria, corresponde desestimar este extremo del recurso de apelación.

4.5. Sobre la aplicación de atenuantes de responsabilidad

ENTEL considera que deben aplicarse los atenuantes de responsabilidad, toda vez que: (i) habría ejecutado

¹⁰ Mean Opinion Score.

¹¹ Con motivo de la modificación realizada con la Resolución N° 056-2017-CD/OSIPTEL

¹² Véase al respecto la Resolución N° 043-2019-CD/OSIPTEL.

¹³ Véase al respecto la Resolución N° 016-2020-CD/OSIPTEL.

medidas que aseguran la no repetición de la conducta imputada, puesto que con la implementación del sitio IC_Castilla_Laran, todas las muestras dentro del polígono están por encima de los -90 dBm, lo cual representa una mejora de señal del 14% y permitirá que sus indicadores alcancen niveles óptimos de calidad; y, (ii) la conducta infractora ha cesado, toda vez que, a la fecha, el indicador de calidad CV en el CCPUU Alto Larán es mayor al indicado por la norma.

Bajo estas circunstancias, manifiesta que deben tenerse en cuenta los pronunciamientos contenidos en las resoluciones N° 097-2019-CD/OSIPTEL y N° 015-2018-CD/OSIPTEL en los que, en casos anteriores, se ha considerado la reducción de la sanción de multa atendiendo a las atenuantes anteriormente desarrolladas.

Adicionalmente, ENTEL expresa que deben considerarse los alcances del Principio de Proporcionalidad en la medida que concurren las siguientes circunstancias: (i) Inexistencia de beneficio ilícito, considerando que no ha recibido ganancias ilícitas ni se ha ahorrado costos, sino que ha realizado fuertes inversiones para cumplir con el indicador; (ii) Alta probabilidad de detección, dado que este tipo de conductas se detectan mediante supervisiones regulares y que es una infracción imposible de ocultar; y, (iii) Inexistencia de daño, intencionalidad y reincidencia.

Sobre el particular, es importante recordar que la imputación de cargos se sustenta en las mediciones efectuadas por la GSF en el primer semestre de 2018 en el CCPUU Alto Larán, en donde se verificó que ENTEL no cumplió con el Compromiso de Mejora, toda vez que el resultado del valor objetivo del indicador CV fue de 2,96 cuando debió superar el 3,00.

Al respecto, ENTEL sustenta la configuración del atenuante de responsabilidad por implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora¹⁴, sobre la base de: (i) las mediciones que habría efectuado el 25 de septiembre de 2019, que acreditarían el cumplimiento del valor objetivo del indicador CV; y (ii) la implementación del sitio "IC_Castilla_Laran", que habría generado mejoras en cuanto al nivel de intensidad de señal recibida.

Sobre el particular, de acuerdo al análisis efectuado por la GSF en el Memorando N° 1013-GSF/2020 del 6 de octubre de 2020, aun cuando las mediciones que ENTEL habría realizado el 25 de septiembre de 2019 indican que el valor promedio del MOS es equivalente a 3,56; lo cierto es que, al haber sido efectuadas por la propia empresa operadora, no generan certeza de que hayan cumplido los requisitos y parámetros para las mediciones establecidos en los Anexos N° 10 y 17 del Reglamento de Calidad, ni tampoco dicho resultado ha sido validado a través de mediciones efectuadas por la GSF, en ejercicio de su función supervisora.

Asimismo, se verifica que a través de la carta N° CGR-183/2020, recibida el 15 de enero de 2020, y rectificada con carta N° CGR-1592/2020, recibida el 30 de enero de 2020; ENTEL reportó que la estación base denominada "IC_Castilla_Laran" fue instalada el 11 de octubre de 2019, como parte del listado de la totalidad de estaciones base existentes en su planta para la primera entrega del año 2020, en el marco de las obligaciones dispuestas por el artículo 5 y el Anexo 2-A del Reglamento para la supervisión de la cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles y fijos con acceso inalámbrico¹⁵.

No obstante, si bien ENTEL ha presentado documentación para acreditar la instalación de una nueva estación base en el CCPUU Alto Larán; según ha señalado la GSF, no resulta factible determinar, categóricamente, que la referida medida asegure la no repetición de la conducta infractora, esto es, el incumplimiento del indicador CV. En efecto, según la GSF, la obtención del valor objetivo del mismo, requiere de la ejecución de acciones de supervisión de periodicidad semestral, para lo cual han de cumplirse los diversos requisitos y parámetros previstos en el Reglamento de Calidad.

Ahora bien, en el informe oral ante este Colegiado, ENTEL –como nuevo argumento– manifiesta que el OSIPTEL, a través de mediciones de la GSF, ha constatado que el indicador CV fue cumplido el semestre 2019-I en el CCPUU Alto Larán. Sin embargo, no hay evidencia de que ello sea producto de acciones implementadas por la

referida empresa operadora, toda vez que, la instalación de la nueva estación base recién se produjo en el semestre 2019-II; conforme ha argumentado la propia ENTEL.

En consecuencia, no corresponde reducir la multa por el atenuante de responsabilidad, vinculado a la implementación de medidas que garanticen que no se repetirá la conducta infractora.

De otro lado, respecto al atenuante de responsabilidad por cese de los actos u omisiones que constituyen infracción administrativa, es importante reiterar que, tal como se ha señalado en el numeral anterior, por la naturaleza del incumplimiento del Compromiso de Mejora, no es posible que se configure el cese de la conducta infractora, en tanto que el eventual cumplimiento del valor objetivo del indicador de calidad CV en semestres posteriores, constituyen por sí mismos nuevos periodos de evaluación.

De este modo, no corresponde aplicar el criterio resolutivo contenido en las Resoluciones N° 015-2018-CD/OSIPTEL y N° 097-2019-CD/OSIPTEL, en virtud de los cuales se redujo la multa impuesta, dado que a diferencia de las circunstancias analizadas en dichos expedientes, en el PAS materia de la presente revisión no se ha verificado la concurrencia de los atenuantes de responsabilidad por cese de la conducta infractora y la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta.

En virtud de lo expuesto, al no concurrir ningún atenuante de responsabilidad que permita reducir el monto de la multa impuesta, corresponde desestimar este extremo del recurso de apelación.

V. PUBLICACIÓN DE SANCIONES

De conformidad con el artículo 33° de la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de Funciones y Facultades del OSIPTEL, las resoluciones que impongan sanciones por la comisión de infracciones graves o muy graves deben ser publicadas en el Diario Oficial El Peruano, cuando hayan quedado firmes, o se haya causado estado en el procedimiento administrativo.

Al ratificar este Colegiado la sanción a ENTEL por la comisión de la infracción grave tipificada en el ítem 11 del "Anexo N° 15–Régimen de Infracciones y Sanciones" del Reglamento de Calidad, 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° 774 de fecha 3 de diciembre de 2020.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Declarar INFUNDADO el Recurso de Apelación interpuesto por la empresa ENTEL PERÚ S.A. contra la Resolución de Gerencia General N° 171-2020-GG/OSIPTEL y, en consecuencia, CONFIRMAR una (1) multa de cincuenta y uno (51) UIT por la comisión de la infracción grave tipificada en el ítem 11 del Anexo 15 – Régimen de Infracciones y Sanciones- del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, al haber incumplido lo dispuesto en el numeral 5 del Anexo 10 de la referida norma, por incumplir con el Compromiso de Mejora relacionado al valor objetivo del indicador del servicio público móvil

¹⁴ "Artículo 18.- Graduación de las Sanciones y Beneficio por Pronto Pago
i) Son factores atenuantes, en atención a su oportunidad, el reconocimiento de responsabilidad formulado por el infractor de forma expresa y por escrito, el cese de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa, la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa y, la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora. Los factores mencionados se aplicarán en atención a las particularidades de cada caso y observando lo dispuesto en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
(...)"

¹⁵ Aprobado por Resolución N° 135-2013-CD/OSIPTEL y su modificatoria.

Calidad de Voz en el centro poblado urbano Alto Larán; de conformidad con lo expuesto en la parte considerativa de la presente resolución.

Artículo 2º.- Desestimar la solicitud de nulidad de la Resolución de Gerencia General N° 171-2020-GG/OSIPTTEL.

Artículo 3º.- Declarar que la presente Resolución agota la vía administrativa, no procediendo ningún recurso en esta vía.

Artículo 4º.- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para:

(i) La notificación de la presente Resolución a la empresa ENTEL PERÚ S.A.;

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

La publicación de la presente Resolución, el Informe N° 00017-OAJ/2020, así como la Resolución N° 171-2020-GG/OSIPTTEL, en el portal web institucional del OSIPTTEL: www.osiptel.gob.pe; y,

Poner en conocimiento de la presente Resolución a la Oficina de Administración y Finanzas, para los fines respectivos.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

JESÚS GUILLÉN MARROQUÍN
Presidente del Consejo Directivo (e)

1910880-1

Declaran infundado el Recurso de Apelación interpuesto por AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. contra la Resolución N° 200-2020-GG/OSIPTTEL y confirman multas

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 188-2020-CD/OSIPTTEL

Lima, 4 de diciembre de 2020

EXPEDIENTE N°	: 00124-2019-GG-GSF/PAS
MATERIA	: Recurso de apelación interpuesto contra la Resolución N° 200-2020-GG/OSIPTTEL
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° 200-2020-GG/OSIPTTEL, mediante la cual declaró infundado el Recurso de Reconsideración contra la Resolución N° 071-2020-GG/OSIPTTEL que sancionó a la referida empresa con tres multas de 51 UIT, 30,3 UIT y 2,6 UIT, al haberse verificado el incumplimiento de los artículos 6 y 11-D del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹, (en adelante, TUO de las Condiciones de Uso), por cuanto habría incumplido los artículos 6 y 11-D del referido cuerpo normativo; así como por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 27 del Reglamento General de Supervisión² (en adelante, Reglamento de Supervisión)³.

(ii) El Informe N° 0024-OAJ/2020 del 5 de noviembre de 2020, elaborado por la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

(iii) El Expediente N° 00124-2019-GG-GSF/PAS

I. ANTECEDENTES:

1.1. Mediante carta N° 2386-GSF/2019, notificada el 16 de diciembre de 2019, la Dirección de Fiscalización e Instrucción⁴ (en adelante, DFI) comunicó a AMÉRICA MÓVIL el inicio de un procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS), por la presunta comisión

de las infracciones tipificadas en los artículos 3 y 2 del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, por cuanto habría incumplido los artículos 6 y 11-D del referido cuerpo normativo; así como por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 27 del Reglamento de Supervisión, otorgando un plazo de cinco (5) días hábiles para la formulación de descargos.

1.2. El 27 de diciembre de 2019, luego de concedérsele una prórroga de plazo de tres (3) días hábiles, AMÉRICA MÓVIL remitió sus descargos.

1.3. A través de la carta N° 020-GG/2020 notificada el 9 de enero de 2020, la Primera Instancia remitió a AMÉRICA MÓVIL copia del Informe N° 002-GSF/2019 (en adelante, Informe Final de Instrucción), en el que se analiza los descargos presentados por dicha empresa; otorgándosele un plazo de cinco (5) días para la formulación de descargos.

1.4. Mediante Resolución N° 071-2020-GG/OSIPTTEL⁵ del 11 de marzo de 2020, la Primera Instancia sancionó a AMÉRICA MÓVIL conforme al siguiente detalle⁶:

Norma	Obligación	Conducta Imputada	Multa
TUO de las Condiciones de Uso	Artículo 6	No brindar, previamente a la contratación, información clara, veraz, detallada y precisa sobre: - El procedimiento para dar de baja el servicio contratado bajo la modalidad prepago - La velocidad de transmisión contratada y velocidad mínima garantizadas en megabits (downlink) y de envío de información (uplink)	51 UIT
	Artículo 11-D	No remitir al OSIPTTEL la dirección de cada uno de los puntos de venta de los distribuidores autorizados en lo que se encuentran habilitados para realizar la contratación del servicio.	30,3 UIT
Reglamento de Supervisión	Artículo 27	En 2 acciones de supervisión, los vendedores se negaron a firmar las correspondientes actas de supervisión	2,6 UIT

1.5. Con Decreto de Urgencia N° 026-2020, publicado el 15 de marzo de 2020, se declaró la suspensión por treinta (30) días hábiles contados a partir del 16 de marzo de 2020, del cómputo de los plazos de tramitación de los procedimientos administrativos sujetos a silencio positivo y negativo que se encontraban en trámite a la entrada en vigencia de dicha disposición normativa. Dicha suspensión de plazos fue objeto de sucesivas prórrogas, la última hasta el 10 de junio de 2020, a través del Decreto Supremo N° 087-2020-PCM.

1.6. El 24 de junio de 2020, AMÉRICA MÓVIL interpuso Recurso de Reconsideración contra la Resolución N° 071-2020-GG/OSIPTTEL.

1.7. Mediante Resolución N° 200-2020-GG/OSIPTTEL⁷ del 28 de agosto de 2020, la Primera Instancia⁸ declaró infundado el Recurso de Reconsideración interpuesto por AMÉRICA MÓVIL.

¹ Aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTTEL

² Aprobado por Resolución N° 090-2015-CD/OSIPTTEL

³ La imputación se sustentó en el Informe N° 139-GSF/SSDU/2019, de fecha 16 de diciembre de 2019, emitida en el Expediente de Supervisión N° 00255-2019-GSF.

⁴ De acuerdo al nuevo Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTTEL, 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/OSIPTTEL, las funciones correspondientes a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización son realizadas en lo sucesivo por la Dirección de Fiscalización e Instrucción.

⁵ Notificada el 13 de marzo de 2020, a través de la carta N° 148-GCC/2020.

⁶ Dicha resolución se sustentó en el Informe N° 049-PIA/2020 del 11 de marzo de 2020.

⁷ Notificada mediante correo electrónico del 28 de agosto de 2020.

⁸ Dicha resolución se sustenta además en el Informe N° 146-PIA/2020 de fecha 28 de agosto de 2020.