

viernes 8 de enero de 2010



**RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA
Nº 074-2009-CD/OSIPTEL**

**Recurso de Apelación Contra la Resolución
Nº 373-2009-GG/OSIPTEL**

**Resolución de Gerencia General
Nº 373-2009-GG/OSIPTEL**

EXPEDIENTE : 00009-2008-GG-GFS/PAS
MATERIA : Recurso de Reconsideración
ADMINISTRADO : Antena Cable Visión Satélite
S.A.

**Resolución de Gerencia General
Nº 272-2009-GG/OSIPTEL**

EXPEDIENTE : 00009-2008-GG-GFS/PAS
MATERIA : Procedimiento Administrativo
Sancionador
ADMINISTRADO : Antena Cable Visión Satélite
S.A.

NORMAS LEGALES

SEPARATA ESPECIAL

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 074-2009-CD/OSIPTEL

Lima, 30 de diciembre de 2009

EXPEDIENTE N°	: 00009-2008-GG-GFS/PAS
MATERIA	: Recurso de Apelación contra la Resolución N° 373-2009-GG/OSIPTEL
ADMINISTRADO	: Antenas Cable Visión Satélite S.A.

VISTOS:

- (i) El Recurso de Apelación presentado por la empresa Antenas Cable Visión Satélite S.A. (en adelante, Cable Visión) el 16 de noviembre de 2009 contra la Resolución N° 373-2009-GG/OSIPTEL, que declaró parcialmente fundado el recurso de reconsideración interpuesto por dicha empresa contra la Resolución N° 272-2009-GG/OSIPTEL;
- (ii) El Informe N° 250-GL/2009 del 11 de diciembre de 2009, de la Gerencia Legal, que contiene el análisis del recurso de apelación presentado por la empresa Cable Visión y adjunta el proyecto de resolución del Consejo Directivo que resuelve dicha impugnación; y,
- (iii) Los expedientes N° 00009-2008-GG-GFS/PAS, N° 00054-2005-GG-GFS/MC (medida correctiva) y N° 00294-2005-GG-GFS/22-01 (expediente de supervisión);

CONSIDERANDO:**I. ANTECEDENTES:**

- OSIPTEL es un organismo de derecho público interno, con autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera regulado por el artículo 77° del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC; por el artículo 6° de la Ley de Desarrollo Constitucional - Ley N° 26285; por la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos - Ley N° 27332; y por la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL - Ley N° 27336.
- La Ley N° 27336 (en adelante, la LDFD) desarrolla la facultad del OSIPTEL de imponer sanciones en el sector de servicios públicos de telecomunicaciones y le otorga la facultad de tipificación de hechos u omisiones que configuran infracciones administrativas.

El artículo 25° de la LDFD dispone que las infracciones administrativas serán calificadas como muy graves, graves y leves, de acuerdo a los criterios contenidos en las normas sobre infracciones y sanciones que el OSIPTEL haya emitido o emita. Para la infracción grave, el límite mínimo previsto es de cincuenta y uno (51) UIT y el límite máximo es de ciento cincuenta (150) UIT.

- El artículo 42° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución N° 002-99-CD/OSIPTEL, (en adelante RGIS) dispone lo siguiente:

“Artículo 42.- La empresa que cometa infracciones no tipificadas en este Reglamento, constituidas por incumplimiento a lo dispuesto en los mandatos o resoluciones de las instancias competentes de OSIPTEL, incurrirá en infracción leve, grave o muy grave, según lo indique el propio mandato o resolución incumplidos.

Si el mandato o resolución incumplido no establece graduación del monto de la

sanción, el incumplimiento de cualquiera de sus disposiciones constituirá infracción leve”.
(Subrayado nuestro)

- El artículo 56° del RGIS establece que la Gerencia General es el órgano competente para imponer sanciones administrativas. Asimismo, conforme al artículo 57° de la citada norma, las sanciones impuestas por la Gerencia General son recurribles por los interesados en vía de reconsideración o apelación. En caso de interponerse recurso de apelación, el órgano competente para pronunciarse, agotando la vía administrativa, es el Consejo Directivo del OSIPTEL.

- Mediante Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL del 24 de enero de 2006, la Gerencia General impuso a la empresa Cable Visión una Medida Correctiva, a fin que en adelante corrija su comportamiento de acuerdo a lo dispuesto en la normativa vigente en materia de protección de los derechos de usuarios; y, específicamente, informe a los usuarios, mediante la colocación de afiches o carteles, en un lugar visiblemente notorio, los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos.

La indicada resolución dispuso que en un plazo perentorio de treinta (30) días calendario, dicha empresa debía acreditar documentalmente, y en forma obligatoria, el cumplimiento de lo dispuesto en la citada medida correctiva.

Adicionalmente, dicha resolución calificó el incumplimiento de cualquiera de las disposiciones contenidas en el artículo 1°, numerales 1, 2, 3, 4 y 6, y el artículo 2° de la medida correctiva como infracción grave.

- Mediante carta N° C.147-GFS/2008 recibida por Cable Visión el 15 de febrero de 2008, la Gerencia de Fiscalización (en adelante GFS) comunicó a dicha empresa el inicio del presente procedimiento administrativo sancionador, por el supuesto incumplimiento de lo dispuesto en los numerales 2 y 3 del artículo 1° de la medida correctiva impuesta mediante Resolución N° 025-2006-GG/2006, al no haber cumplido con implementar un sistema de registro de reclamos y un sistema de registro de problemas de calidad con todos los requisitos establecidos por la normativa vigente, y por el supuesto incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2° de la citada Resolución; al no haber cumplido con remitir la información destinada a acreditar lo dispuesto por el numeral 1 y 6 del artículo 1° de dicha medida correctiva, incumplimientos calificados como infracción grave según lo dispuesto en el artículo 3° de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL.
- El 22 de febrero de 2008, mediante carta s/n, la empresa Cable Visión remitió sus descargos.
- Mediante carta N° C.626-GFS/2008 notificada a Cable Visión el 24 de junio de 2008, la GFS comunicó a dicha empresa la variación de los artículos que califican las posibles infracciones administrativas por las cuales se inició el presente procedimiento administrativo sancionador, según lo siguiente:

- Por el supuesto incumplimiento de la empresa Cable Visión de lo dispuesto en los numerales 2 y 3 del artículo 1° de la medida correctiva emitida mediante Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL calificados como infracciones graves por el artículo 3° de la citada Resolución, de conformidad con lo tipificado por el artículo 62° del RGIS.

- Por el supuesto incumplimiento de la empresa Cable Visión del artículo 2° de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL calificada como infracción



grave por el artículo 3º de la citada Resolución, de acuerdo con lo tipificado por el artículo 42º del RGIS.

- El 2 de julio de 2008, mediante carta s/n, Cable Visión presentó sus descargos.
- Luego de evaluar los actuados correspondientes, mediante Resolución N° 272-2009-GG/OSIPTEL del 12 de agosto de 2009, la Gerencia General del OSIPTEL dispuso lo siguiente:

“Artículo 1º.- MULTAR a la empresa ANTENAS CABLEVISIÓN SATÉLITE S.A. con CINCUENTA Y UN (51) UITs, por la infracción prevista en el artículo 62º del RGIS, calificada como grave por el artículo 3º de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL, por el incumplimiento del numeral 2 del artículo 1º de la citada Resolución; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 2º.- MULTAR a la empresa ANTENAS CABLEVISIÓN SATÉLITE S.A. con CINCUENTA Y UN (51) UITs, por la infracción prevista en el artículo 42º del RGIS, calificada como grave por el artículo 3º de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL, por el incumplimiento del artículo 2º de la citada Resolución, al no haber acreditado documentalmente el cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 1º de la misma Resolución; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución”.

- El 4 de setiembre de 2009, la empresa Cable Visión presentó Recurso de Reconsideración contra la Resolución de Gerencia General N° 272-2009-GG/OSIPTEL.
- Posteriormente, mediante Resolución N° 373-2009-GG/OSIPTEL del 20 de octubre de 2009, la Gerencia General declaró parcialmente fundado el mencionado recurso, y en consecuencia confirmó la Resolución N° 272-2009-GG/OSIPTEL, en el extremo que sancionó a Cable Visión por la comisión de la infracción prevista en el artículo 62º del RGIS, calificada como grave por el artículo 3º de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL, por haber incumplido lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 1º de la citada Resolución, aunque modificando la sanción impuesta por una amonestación, sin perjuicio de la recomendación del último párrafo del numeral 1. del acápite de análisis de la presente resolución.

Asimismo, resolvió confirmar la Resolución N° 272-2009-GG/OSIPTEL, en el extremo que impuso a Cable Visión una multa de cincuenta y un (51) UIT por la comisión de la infracción prevista en el artículo 42º del RGIS, calificada como grave por el artículo 3º de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL, por haber incumplido lo dispuesto en el artículo 2º de la citada Resolución.

- Mediante escrito recibido el 16 de noviembre de 2009, Cable Visión interpuso Recurso de Apelación contra la Resolución N° 373-2009-GG/OSIPTEL.

II. VERIFICACION DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA:

De conformidad con el artículo 57º del RGIS y los artículos 207º y 209º de la Ley del Procedimiento Administrativo General –Ley N° 27444- (en adelante, LPAG), corresponde admitir y dar trámite al Recurso de Apelación presentado por Cable Visión al cumplirse los requisitos de admisibilidad contenidos en las disposiciones citadas.

Asimismo, cabe precisar que conforme a los fundamentos del recurso de apelación presentado por la empresa Cable Visión, la presente resolución

se pronuncia únicamente sobre el extremo de la resolución que confirmó la Resolución N° 272-2009-GG/OSIPTEL, respecto a la imposición de una multa de cincuenta y un (51) UIT por la comisión de la infracción prevista en el artículo 42º del RGIS, calificada como grave por el artículo 3º de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL, por haber incumplido lo dispuesto en el artículo 2º de la citada Resolución.

III. FUNDAMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN:

Cable Visión sustenta su impugnación en los siguientes argumentos:

- Debe declararse la nulidad parcial de la resolución impugnada, en el extremo que confirmó la multa impuesta, toda vez que no se encuentra debidamente motivada y teniendo en cuenta que existe incongruencia entre los considerandos y la decisión de la resolución recurrida.
- La resolución impugnada vulnera su derecho al debido proceso y debe declararse su nulidad parcial por imputación inexistente, toda vez que no existe correspondencia entre los cargos imputados en la carta N° C.626-GFS/2008 y lo resuelto en la citada resolución; por cuanto, en ningún momento, se le imputó la supuesta infracción al numeral 1, del artículo 1º de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL.
- La resolución impugnada que la sancionó por no haber acreditado documentalmente el cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 1, del artículo 1º de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL, no ha tenido en cuenta los medios de prueba que ofreció en su recurso de reconsideración, los cuales debieron servir para desvanecer cualquier tipo de hecho que agrave la legislación sobre la materia.

IV. ANÁLISIS:

Con relación a cada uno de los argumentos formulados por Cable Visión, este colegiado considera lo siguiente:

- 4.1 La resolución impugnada motivó adecuadamente en proporción a su contenido y conforme al ordenamiento jurídico, las razones por las cuales consideró que Cable Visión no cumplió con acreditar el cumplimiento de su obligación de informar a los usuarios sobre cuáles son los medios probatorios que se pueden actuar para la solución de reclamos, según lo dispuesto en el artículo 2º de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL, respecto del numeral 1 del artículo 1º de la misma resolución, no existiendo la alegada incongruencia entre los considerandos y lo resuelto en la resolución impugnada.

Así, acreditado el incumplimiento de Cable Visión de su obligación de informar a los usuarios sobre cuáles son los medios probatorios que se pueden actuar para la solución de reclamos, conforme se advirtió en la acción de supervisión que originó la medida correctiva impuesta a Cable Visión mediante Resolución N° 025-2006-GG/2006. Dicha empresa debió cumplir con lo dispuesto en el artículo 2º de la citada Resolución, esto es, acreditar documentalmente y en forma obligatoria y perentoria, el cumplimiento de dicha obligación, lo que ciertamente, no ocurrió.

- 4.2 No obstante lo antes indicado, corresponde a este órgano colegiado rectificar en la resolución impugnada el número de la resolución que aparece en el tercer párrafo del numeral 2 del acápite análisis, debiendo entenderse que la resolución mencionada en el tercer párrafo del numeral 2 del acápite análisis, es la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL.

- 4.3 De la revisión de la resolución impugnada se advierte plena correspondencia entre los cargos imputados que son materia del presente procedimiento y lo resuelto en la resolución impugnada. Asimismo, se advierte que el OSIPTEL sí imputó a la empresa Cable Visión

el incumplimiento del numeral 1, del artículo 1° de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL, tal como se advierte de las cartas N° C.147-GFS/2008 y N° C.626-GFS/2008.

- 4.4 La resolución impugnada ha cumplido con el debido procedimiento, considerando que las comunicaciones N° C.147-GFS/2008 y N° C.626-GFS/2008, mediante las cuales el OSIPTEL inició y varió la lista de artículos que calificaban las posibles infracciones administrativas a las que se refiere el presente procedimiento administrativo sancionador, fueron notificadas luego de la emisión del Informe N° 075-GFS/30-151/2008, que dio cuenta de los incumplimientos detectados. Asimismo, se le otorgó el plazo legal, para que dicha empresa presente sus descargos y se puso a su disposición los expedientes correspondientes. Igualmente, conforme consta del expediente, Cable Visión ha expuesto los argumentos y pruebas que ha considerado pertinentes.
- 4.5 La multa impuesta es necesaria y proporcional, toda vez que la medida correctiva que le fue impuesta en el año 2006 como alternativa a la sanción, no fue suficiente para procurar el cumplimiento de lo dispuesto en la normativa vigente; y teniendo en cuenta que su imposición era necesaria para proteger a los abonados y/o usuarios que tienen derecho a ser informados de los medios probatorios que pueden actuar en los procedimientos de reclamos.
- 4.6 La primera instancia administrativa valoró adecuadamente los medios probatorios presentados por Cable Visión en el presente procedimiento. Así, de la revisión de dichos medios probatorios, y conforme lo señaló la primera instancia, se advierte que Cable Visión no acreditó documentalmente y de forma obligatoria y perentoria, que cumplió o que cumple con informar a los usuarios de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de reclamos.

Asimismo, sin perjuicio de lo expuesto en los párrafos que anteceden, este Consejo Directivo hace suyos los fundamentos y conclusiones expuestos en el Informe N° 250-GL/2009 del 11 de diciembre de 2009, emitido por la Gerencia Legal, el cual –de conformidad con el artículo 6°, numeral 6.2 de la LPAG- constituye parte integrante de la presente resolución y, por tanto, de su motivación.

En consecuencia, de acuerdo a los fundamentos expuestos corresponde declarar infundado el recurso de apelación presentado y, en virtud de ello, confirmar la multa ascendente a cincuenta y un (51) UIT impuesta a la empresa Cable Visión mediante la Resolución de Gerencia General N° 272-2009-GG/OSIPTEL y ratificada por la Resolución de Gerencia General N° 373-2009-GG/OSIPTEL.

Igualmente, corresponde desestimar el pedido de nulidad formulado por la empresa Cable Visión, respecto de las Resoluciones de Gerencia General N° 373-2009-GG/OSIPTEL y N° 272-2009-GG/OSIPTEL, considerando los fundamentos expuestos anteriormente.

V. PUBLICACIÓN DE SANCIONES:

De conformidad con el artículo 33° de la LDFF, 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.

Por tanto, al ratificar este colegiado la sanción impuesta por la primera instancia administrativa, relativa a la comisión de una infracción grave, corresponde la publicación de la presente resolución y de las Resoluciones de Gerencia General N° 272-2009-GG/OSIPTEL y N° 373-2009-GG/OSIPTEL; así como el Informe N° 250-GL/2009.

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° 370, de conformidad con el Informe N° 250-GL/2009;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Declarar INFUNDADO el Recurso de Apelación presentado por la empresa Antenas Cable Visión Satélite S.A. el 16 de noviembre de 2009, y en consecuencia, CONFIRMAR la Resolución de Gerencia General N° 373-2009-GG/OSIPTEL del 20 de octubre de 2009, conforme a los fundamentos expresados en los considerandos de la presente resolución.

Artículo 2°.- Desestimar el pedido de nulidad formulado por Antenas Cable Visión Satélite S.A., respecto de las Resoluciones de Gerencia General N° 373-2009-GG/OSIPTEL y N° 272-2009-GG/OSIPTEL, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

Artículo 3°.- La presente resolución agota la vía administrativa, no procediendo ningún recurso en esta vía.

Artículo 4°.- Encargar a la Gerencia de Comunicación Corporativa la notificación de la presente resolución y del Informe N° 250-GL/2009, que constituye parte integrante de la misma, a la empresa apelante; así como su publicación en el diario oficial "El Peruano" conjuntamente con las Resoluciones de Gerencia General N° 272-2009-GG/OSIPTEL y N° 373-2009-GG/OSIPTEL, del 12 de agosto de 2009 y 20 de octubre de 2009, respectivamente; y asimismo, poner en conocimiento de la presente resolución a la Gerencia de Administración y Finanzas del OSIPTEL para los fines respectivos.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

GUILLERMO THORNBERRY VILLARÁN
Presidente del Consejo Directivo

INFORME N° 250-GL/2009

- A : **ALEJANDRO JIMENEZ MORALES**
Gerente General
- DE : **ALBERTO AREQUIPEÑO TÁMARA**
Gerente Legal
- ASUNTO : **Recurso de Apelación presentado por la empresa Antenas Cable Visión Satélite S.A. contra la Resolución N° 373-2009-GG/OSIPTEL**
- REF. : Expedientes N° 00009-2008-GG-GFS/PAS; N° 00054-2005-GG-GFS/MC (medida correctiva) y N° 00294-2005-GG-GFS/22-01 (expediente de supervisión).
- FECHA : 11 de diciembre de 2009

I. RESUMEN:

El presente informe analiza el Recurso de Apelación presentado por la empresa Antenas Cable Visión Satélite S.A. (en adelante, Cable Visión), en el procedimiento sancionador iniciado contra dicha empresa, por incumplir lo dispuesto en la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL, que le ordenó, entre otros, acreditar documentalmente y en forma obligatoria y perentoria, que cumple con informar a los usuarios de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de reclamos. En primera instancia, dicha empresa fue sancionada en este extremo por la Gerencia General con una multa de cincuenta y un (51) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). Se recomienda confirmar la resolución impugnada.



II. ANTECEDENTES:

- Mediante Informe N° 432-GFS-22-01/2005 del 22 de noviembre de 2005 ⁽¹⁾, la Gerencia de Fiscalización (en adelante GFS) concluyó lo siguiente:

“Se detectó el incumplimiento de las siguientes disposiciones normativas:

1. Artículo 12° de la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL.- La empresa supervisada no informó a los usuarios, mediante la colocación de afiches o carteles, en un lugar visiblemente notorio, acerca del procedimiento para interponer reclamos y recursos, los requisitos para la presentación de reclamos y recursos, la relación de las dependencias competentes para la recepción y resolución de los reclamos y recursos, los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos, la obligación de realizar el pago de los montos no reclamados y los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas aprobados por OSIPTEL, ni puso a disposición de los usuarios los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas, aprobados por la Resolución N° 030-2004-CD/OSIPTEL”.

- Mediante Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL del 24 de enero de 2006 ⁽²⁾, la Gerencia General impuso a Cable Visión una medida correctiva, disponiendo lo siguiente:

“Artículo 1º.- IMPONER una Medida Correctiva a la empresa ANTENAS CABLEVISIÓN SATELITE S.A., a fin que en adelante corrija su comportamiento de acuerdo a lo dispuesto en la normativa vigente en materia de protección de los derechos de usuarios y, específicamente que proceda a la implementación de las siguientes acciones para los servicios públicos de telecomunicaciones que preste:

1. (i) Informar a los usuarios, mediante la colocación de afiches o carteles, en un lugar visiblemente notorio, acerca del procedimiento para interponer reclamos y recursos, los requisitos para la prestación de reclamos y recursos, la relación de las dependencias competentes para la recepción y resolución de los reclamos y recursos, los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos, la obligación de realizar el pago de los montos no reclamados y los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas aprobados por OSIPTEL; y, (ii) poner a disposición de los usuarios los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas, aprobados por la Resolución N° 030-2004-CD/OSIPTEL; de conformidad con lo dispuesto por el artículo 12° de la Directiva.
2. Implementar un Sistema de Registro de Reclamos; de conformidad con lo dispuesto por los numerales 1 y 2 del artículo 19° de la Directiva.
3. Implementar un Sistema de Registro de Problemas de Calidad; de conformidad con lo dispuesto por el numeral 3 del artículo 19° de la Directiva.

(...)

6. Entregar, en un documento anexo al contrato, información referida a las penalidades aplicables en caso de resolución automática del contrato a plazo forzoso; de conformidad con lo dispuesto por el artículo 10° de las Condiciones de Uso.

(...)

Artículo 2º.- *En un plazo perentorio de treinta (30) días calendario la empresa ANTENAS CABLEVISIÓN SATELITE S.A.C. deberá acreditar documentalmente, y en forma obligatoria, el cumplimiento de lo dispuesto por la presente Medida Correctiva.*

Artículo 3º.- *El incumplimiento de cualquiera de las disposiciones contenidas en el artículo 1º, numerales 5, 7, 8 y 9, de la presente Medida Correctiva constituirá Infracción Leve y será sancionado con una multa equivalente a entre media (0.5) y cincuenta (50) UIT´s. El incumplimiento de cualquiera de las disposiciones contenidas en el artículo 1º, numerales 1, 2, 3, 4 y 6, y el artículo 2º de la presente Medida Correctiva constituirá Infracción Grave y será sancionado con una multa equivalente a entre cincuenta y un (51) y ciento cincuenta (150) UIT´s. (...)*. (Subrayado nuestro)

- El 24 de febrero de 2006, Cable Visión remitió información destinada a acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en la medida correctiva impuesta mediante Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL ⁽³⁾.

- En el Informe N° 75-GFS-30-151/2008 del 7 de febrero de 2008 ⁽⁴⁾, sobre el resultado de la verificación del cumplimiento de la medida correctiva impuesta a la empresa Cable Visión, la GFS concluyó y recomendó lo siguiente:

“4.1. CONCLUSIONES.-

(...)

4.1.3 La EMPRESA no cumplió lo dispuesto por los numerales 2 y 3 del artículo 1° de la MC.

4.1.4 La EMPRESA no cumplió lo dispuesto por el artículo 2° de la MC, en cuanto a los numerales 1 y 6 de la MC.

4.2 RECOMENDACIÓN.-

Se recomienda iniciar un procedimiento administrativo sancionador a la EMPRESA por los incumplimientos detectados”. (Subrayado nuestro)

- Mediante carta N° C.147-GFS/2008 recibida por Cable Visión el 15 de febrero de 2008 ⁽⁵⁾, la GFS comunicó a dicha empresa el inicio del presente procedimiento administrativo sancionador, por el supuesto incumplimiento de lo dispuesto en los numerales 2 y 3 del artículo 1° de la medida correctiva impuesta mediante Resolución N° 025-2006-GG/2006, al no haber cumplido con implementar un sistema de registro de reclamos y un sistema de registro de problemas de calidad con todos los requisitos establecidos por la normativa vigente, y por el supuesto incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2° de la citada Resolución; al no haber cumplido con remitir la información destinada a acreditar lo dispuesto por el numeral 1 y 6 del artículo 1° de dicha medida correctiva, incumplimientos calificados como infracción grave según lo dispuesto en el artículo 3° de la medida correctiva.

- El 22 de febrero de 2008, mediante carta s/n, Cable Visión remitió sus descargos ⁽⁶⁾.

¹ Fojas 1 a 6 del expediente N° 00054-2005-GG-GFS/MC.

² Fojas 12 a 18 del expediente N° 00054-2005-GG-GFS/MC.

³ Fojas 20 a 51 del expediente N° 00054-2005-GG-GFS/MC.

⁴ Fojas 6 a 11 del expediente N° 0009-2008-GG-GFS/PAS.

⁵ Fojas 1 a 11 del expediente N° 00009-2008-GG-GFS/PAS.

⁶ Fojas 12 a 38 del expediente N° 00009-2008-GG-GFS/PAS.

- Mediante carta N° C.626-GFS/2008 notificada a Cable Visión el 24 de junio de 2008 (⁷), la GFS comunicó a dicha empresa la variación de los artículos que califican las posibles infracciones administrativas por las cuales se inició el presente procedimiento administrativo sancionador, según lo siguiente:

- *El supuesto incumplimiento de la empresa Cable Visión de lo dispuesto en los numerales 2 y 3 del artículo 1° de la medida correctiva emitida mediante Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL calificados como infracciones graves por el artículo 3° de la citada Resolución, de conformidad con lo tipificado por el artículo 62° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 002-99-CD/OSIPTEL (en adelante RGIS).*

- *El supuesto incumplimiento de la empresa Cable Visión del artículo 2° de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL calificada como infracción grave por el artículo 3° de la citada Resolución, de acuerdo con lo tipificado por el artículo 42° del RGIS.*

- El 2 de julio de 2008, mediante carta s/n, Cable Visión remitió sus descargos (⁸).

- Mediante Informe N° 688-GFS/2008 del 10 de noviembre de 2008, recibido por la Gerencia General el 22 de diciembre del mismo año, la GFS remitió a dicho órgano su análisis de los descargos presentados por la empresa Cable Visión (⁹), recomendando lo siguiente:

- *Sancionar a la empresa Cable Visión con una multa de cincuenta y un (51) UIT, por la infracción tipificada en el artículo 62° del RGIS, al incumplir lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 1° de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL, calificada como infracción grave en el artículo 3° de dicha Resolución.*

- *Sancionar a la empresa Cable Visión con una multa de cincuenta y un (51) UIT, por la infracción tipificada en el artículo 42° del RGIS, al incumplir lo dispuesto en el artículo 2° de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL, en lo que se refiere a la obligación contenida en el numeral 1 del artículo 1° de la referida Resolución, calificada como grave en el artículo 3° de la misma.*

- *Condonar a la empresa Cable Visión la sanción referida al incumplimiento de lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 1° de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL.*

- Mediante Memorando N° 543-GG/2008 del 23 de diciembre de 2008 (¹⁰), la Gerencia General solicitó al Área Legal de Procedimientos Administrativos de la Gerencia Legal (en adelante ALPA) que emita el informe correspondiente. Dicho informe fue emitido, mediante Informe N° 013-ALPA/2009, el 17 de marzo de 2009.

- Luego de evaluar los actuados correspondientes, mediante Resolución N° 272-2009-GG/OSIPTEL del 12 de agosto de 2009 (¹¹), la Gerencia General del OSIPTEL dispuso lo siguiente:

“Artículo 1°.- MULTAR a la empresa ANTENAS CABLEVISIÓN SATÉLITE S.A. con CINCUENTA Y UN (51) UITs, por la infracción prevista en el artículo 62° del RGIS, calificada como grave por el artículo 3° de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL, por el incumplimiento del numeral 2 del artículo 1° de la citada Resolución; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 2°.- MULTAR a la empresa ANTENAS CABLEVISIÓN SATÉLITE S.A. con CINCUENTA

Y UN (51) UITs, por la infracción prevista en el artículo 42° del RGIS, calificada como grave por el artículo 3° de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL, por el incumplimiento del artículo 2° de la citada Resolución, al no haber acreditado documentalmente el cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 1° de la misma Resolución; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 3°.- Se deja a salvo la posibilidad que ANTENAS CABLEVISIÓN SATÉLITE S.A. solicite el ajuste del monto de la multa establecido en el artículo precedente, de exceder el 10% de sus ingresos brutos correspondientes al año 2007; debiendo para tales efectos presentar la documentación sustentatoria.”

- El 4 de setiembre de 2009, la empresa Cable Visión presentó un Recurso de Reconsideración (¹²) contra la Resolución de Gerencia General N° 272-2009-GG/OSIPTEL, adjuntando como nuevas pruebas las siguientes:

- El phaneaux fotográfico del periódico mural informativo;
- La copia legalizada del recibo por honorarios N° 0001-00054 del 30 de junio de 2008 de doña María Socorro Gómez Huanca;
- La declaración jurada de doña Gómez Huanca donde hace constar que efectuó la confección del periódico mural; y
- Los impresos de los afiches, modelos y documentación que aparecen en el phaneaux fotográfico.

- Mediante Resolución N° 373-2009-GG/OSIPTEL del 20 de octubre de 2009 (¹³), la Gerencia General declaró parcialmente fundado el mencionado recurso administrativo, resolviendo lo siguiente:

“Artículo 1°.- Declarar PARCIALMENTE FUNDADO el recurso de reconsideración presentado por ANTENAS CABLE VISIÓN SATÉLITE S.A. de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución y, en consecuencia confirmar la Resolución N° 272-2009-GG/OSIPTEL de fecha 12 de agosto de 2009, en el extremo que considera corresponde sancionar a ANTENAS CABLE VISIÓN SATÉLITE S.A. por la comisión de la infracción prevista en el artículo 62° de la Resolución N° 002-99-CD/OSIPTEL, calificada como grave por el artículo 3° de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL por haber incumplido lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 1° de la citada Resolución, aunque modificando la sanción impuesta por una AMONESTACIÓN, sin perjuicio de la recomendación del último párrafo del numeral 1. del acápite de análisis de la presente resolución.

⁷ Fojas 39 a 41 del expediente N° 00009-2008-GG-GFS/PAS.

⁸ Fojas 42 a 77 del expediente N° 00009-2008-GG-GFS/PAS.

⁹ Fojas 78 a 98 del expediente N° 00009-2008-GG-GFS/PAS.

¹⁰ Foja 90 del expediente N° 00009-2008-GG-GFS/PAS.

¹¹ Fojas 118 a 129 del expediente N° 00009-2008-GG-GFS/PAS.

¹² Fojas 137 a 172 del expediente N° 00009-2008-GG-GFS/PAS.

¹³ Fojas 191 a 199 del expediente N° 00009-2008-GG-GFS/PAS.



Asimismo, confirmar la Resolución N° 272-2009-GG/OSIPTTEL de fecha 12 de agosto de 2009, en el extremo que impone a ANTENAS CABLE VISIÓN SATELITE S.A. una multa de cincuenta y un (51) UIT por la comisión de la infracción prevista en el artículo 42° de la Resolución N° 002-99-CD/OSIPTTEL, calificada como grave por el artículo 3° de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTTEL por haber incumplido lo dispuesto en el artículo 2° de la citada Resolución”.

- El 16 de noviembre de 2009, la empresa Cable Visión interpuso Recurso de Apelación contra la Resolución N° 373-2009-GG/OSIPTTEL.

III. VERIFICACION DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA:

De acuerdo al artículo 57° del RGIS, frente a la interposición de un recurso de apelación contra una sanción impuesta por la Gerencia General, el órgano competente para pronunciarse, luego de que los actuados sean elevados por dicha Gerencia, es el Consejo Directivo del OSIPTTEL.

Por otro lado, el artículo 207° de la Ley del Procedimiento Administrativo General –Ley N° 27444 (en adelante, LPAG), establece que el término para la interposición de los recursos administrativos es de quince (15) días perentorios. Asimismo, el artículo 209° de la LPAG prescribe que el recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico.

En función a las normas citadas en los párrafos que anteceden, se advierte que para admitir y dar trámite al Recurso de Apelación presentado por Cable Visión, deben concurrir los siguientes requisitos:

- a) Que se interponga contra la Resolución de Gerencia General a través de la cual se impuso la sanción o resolvió el recurso de reconsideración.
- b) Que se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho.
- c) Que se interponga en el plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir de la notificación del acto o resolución que se pretende impugnar.

En la impugnación, Cable Visión cuestiona la Resolución de Gerencia General N° 373-2009-GG/OSIPTTEL que resolvió el Recurso de Reconsideración que dicha empresa presentó contra la Resolución de Gerencia General N° 272-2009-GG/OSIPTTEL. En consecuencia, se cumple con el primero de los requisitos enunciados.

Asimismo, como se profundizará más adelante, Cable Visión cuestiona, entre otros aspectos, la motivación de la resolución impugnada y la apreciación de los medios de prueba que ofreció en su recurso de reconsideración. Se evidencia, entonces, que el segundo requisito también ha sido observado.

Finalmente, según se advierte del cargo de notificación obrante en el Expediente N° 00009-2008-GG-GFS/PAS, la Resolución de Gerencia General N° 373-2009-GG/OSIPTTEL fue notificada el 27 de octubre de 2009, en tanto que el Recurso de Apelación de Cable Visión ingresó a la mesa de partes del OSIPTTEL el 16 de noviembre de 2009, es decir, dentro del plazo previsto en la norma; razón por la que el tercer requisito, igualmente, se entiende cumplido.

Como efecto de lo anterior, deviene admisible y procedente en cuanto a su tramitación el Recurso de Apelación interpuesto por Cable Visión.

IV. FUNDAMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN:

Los principales fundamentos de la impugnación son los siguientes:

- Cable Visión considera que debe declararse la nulidad parcial de la resolución impugnada, en el extremo que confirma la multa impuesta, toda vez que no se encuentra debidamente motivada y teniendo en cuenta que existe incongruencia entre los considerandos y la decisión de la resolución recurrida.
- Señala Cable Visión que la resolución impugnada vulnera su derecho al debido proceso y debe declararse su nulidad parcial por imputación inexistente, toda vez que no existe correspondencia entre los cargos imputados en la carta N° C.626-GFS/2008 y lo resuelto en la citada resolución; por cuanto, en ningún momento, se le imputó la supuesta infracción al numeral 1, del artículo 1° de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTTEL.
- Indica Cable Visión que la resolución impugnada que la sancionó por no haber acreditado documentalmente el cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 1, del artículo 1° de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTTEL, no ha tenido en cuenta los medios de prueba que ofreció en su recurso de reconsideración, los cuales debieron servir para desvanecer cualquier tipo de hecho que agrave la legislación sobre la materia.

V. ALCANCE DEL RECURSO DE APELACIÓN:

Conforme se advierte de lo señalado anteriormente, los fundamentos del recurso de apelación presentado por la empresa Cable Visión se refieren al extremo que confirmó la Resolución N° 272-2009-GG/OSIPTTEL, únicamente respecto a la imposición de una multa de cincuenta y un (51) UIT por la comisión de la infracción prevista en el artículo 42° del RGIS, calificada como grave por el artículo 3° de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTTEL, por haber incumplido lo dispuesto en el artículo 2° de la citada Resolución.

En consecuencia, al no haber la empresa Cable Visión impugnado el extremo de la resolución que confirmó la Resolución N° 272-2009-GG/OSIPTTEL, aunque modificando la sanción impuesta por una amonestación, por la comisión de la infracción prevista en el artículo 62° del RGIS, calificada como grave por el artículo 3° de la Resolución 025-2006-GG/OSIPTTEL, por haber incumplido lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 1° de la citada Resolución, dicho extremo ha quedado consentido.

VI. ANÁLISIS:

Seguidamente se analizarán los argumentos formulados por la empresa Cable Visión.

6.1. Sobre la alegada incongruencia entre los considerandos y la decisión de la resolución recurrida:

Cable Visión considera que debe declararse la nulidad parcial de la resolución impugnada, en el extremo que confirma la multa impuesta, toda vez que no se encuentra debidamente motivada y teniendo en cuenta que existe incongruencia entre los considerandos y la decisión de la resolución recurrida. Señala, además, que la resolución impugnada pretende sustentar su decisión en base a un considerando inexistente en la Resolución de Gerencia General N° 272-2009-GG/OSIPTTEL.

Sobre el particular, y a fin de pronunciarnos sobre la alegada incongruencia existente entre los

considerandos y la parte resolutive de la Resolución N° 373-2009-GG/OSIPTEL se transcriben las partes pertinentes de dicha resolución:

"2. Impugnación interpuesta contra el artículo 2° de la Resolución N° 272-2009-GG/OSIPTEL"

CABLEVISIÓN señala que mediante los descargos presentados el 2 de julio de 2008, ofreció como medios de prueba documentación que pretendía acreditar el cumplimiento de la Medida Correctiva, específicamente el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 12° de la Directiva de Reclamos, habiéndose señalado en la Resolución impugnada que habría cumplido parcialmente las obligaciones a su cargo.

Asimismo, señala que en el entendido que la Resolución impugnada señala que los documentos vienen a ser los medios de prueba que servirán para desvanecer la imputación, procede a sustentar con nueva prueba documental preconstituida el total cumplimiento del numeral 1 del artículo 1° de la Resolución N° 025-2006-CD/OSIPTEL.

Sobre el particular, el artículo 2° de la Resolución N° 272-2009-GG/OSIPTEL establece lo siguiente:

Artículo 2°.- *En un plazo perentorio de treinta (30) días calendario la empresa ANTENAS CABLE VISIÓN SATÉLITE S.A.C. deberá acreditar documentalmente, y en forma obligatoria, el cumplimiento de lo dispuesto por la presente Medida Correctiva.*

Cabe agregar que, si bien la empresa habría cumplido con acreditar el cumplimiento del resto de obligaciones consignadas en el numeral 1 del artículo 1° de la Resolución N° 025-2006-CD/OSIPTEL, lo cierto es que no lo hizo respecto de la obligación de informar a sus usuarios sobre cuáles son los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de reclamos, por lo que se concluyó que CABLEVISIÓN no cumplió con lo establecido en el artículo 2° de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL, respecto del numeral 1 del artículo 1° de la misma Resolución, pues la acreditación del cumplimiento de dicho numeral debió ser integral.

*Ahora bien, corresponde señalar que de la revisión de la nueva prueba ofrecida, no se advierte documentación alguna que acredite que CABLEVISIÓN haya cumplido o cumple con **informar a sus usuarios de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de reclamos**, por lo que corresponde confirmar la Resolución impugnada en este extremo.*

De las consideraciones precedentes y teniendo en cuenta que, ni los fundamentos expuestos por CABLEVISIÓN ni la nueva prueba ofrecida, desvirtúan su responsabilidad; corresponde confirmar la Resolución N° 272-2009-GG/OSIPTEL del 12 de agosto de 2009 en todos sus extremos, aunque modificando la sanción impuesta en el artículo 1° de la Resolución impugnada por una amonestación".

Conforme se advierte de lo anteriormente señalado, la resolución impugnada motivó adecuadamente en proporción a su contenido y conforme al ordenamiento jurídico⁽¹⁴⁾, las razones por las cuales consideró que Cable Visión no cumplió con acreditar el cumplimiento de su obligación de informar a los usuarios sobre cuáles son los medios probatorios que se pueden actuar para la solución de reclamos, según lo dispuesto en el artículo 2° de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL, respecto del numeral 1 del artículo 1° de la misma resolución.

Así, acreditado el incumplimiento de su obligación de informar a los usuarios sobre cuáles son los medios probatorios que pueden actuar para la solución de reclamos, conforme se advirtió en la acción de supervisión que originó la medida correctiva impuesta a Cable Visión mediante Resolución N° 025-2006-GG/2006⁽¹⁵⁾, dicha empresa debió cumplir con lo dispuesto en el artículo 2° de la citada Resolución, esto es, acreditar documentalmente y en forma obligatoria y perentoria, el cumplimiento de dicha obligación, lo que ciertamente y conforme se desarrollará más adelante, no ha ocurrido.

No obstante lo señalado anteriormente, es de indicar que en el tercer párrafo del numeral 2 del acápite análisis, la resolución impugnada se refirió a la Resolución N° 272-2009-GG/OSIPTEL, cuando en realidad debió referirse a la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL.

En ese sentido, y tratándose de un error material, y no de un considerando inexistente como señala Cable Visión, cuya rectificación no altera lo sustancial del contenido de la Resolución N° 343-2009-GG/OSIPTEL ni su sentido, corresponde que el Consejo Directivo del OSIPTEL⁽¹⁶⁾, en aplicación de lo establecido en el artículo 201° de la LPAG⁽¹⁷⁾, proceda a su rectificación.

Consecuentemente, corresponde rectificar en la resolución impugnada el número de la resolución que aparece en el tercer párrafo del numeral 2 del acápite análisis, según lo siguiente:

"2. Impugnación interpuesta contra el artículo 2° de la Resolución N° 272-2009-GG/OSIPTEL".

(...)

Sobre el particular, el artículo 2° de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL establece lo siguiente:

Artículo 2°.- *En un plazo perentorio de treinta (30) días calendario la empresa ANTENAS CABLE VISIÓN SATÉLITE S.A.C. deberá acreditar documentalmente, y en forma obligatoria, el cumplimiento de lo dispuesto por la presente Medida Correctiva".*

¹⁴ Ley 27444

"Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos

Son requisitos de validez de los actos administrativos:

(...)

4. Motivación.- El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico".

¹⁵ El acta de supervisión correspondiente obra de fojas 2 a 7 del expediente N° 00294-2005-GG-GFS/22-01.

¹⁶ Al respecto, MORON URBINA, Juan Carlos en Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Editorial Gaceta Jurídica. 9° Edición. Pág. 576 señala: "En principio, la competencia para emitir el acto rectificatorio corresponde a la autoridad autora del acto, ya que si un órgano tiene competencia para dictar un acto, lógicamente ha de tenerla para rectificar los errores materiales en que haya podido incurrir al dictarlo. No obstante, es necesario entender que tal potestad también la detenta el jerarca de la organización administrativa respectiva, no sólo en relación con sus propios actos, sino que también respecto de los actos de sus subalternos".

¹⁷ Ley 27444

"Artículo 201.- Rectificación de errores

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

201.2 La rectificación adopta las formas y modalidades de comunicación o publicación que corresponda para el acto original".

Finalmente, conforme se advierte de lo anteriormente señalado, no existe la alegada incongruencia entre los considerandos y lo resuelto en la resolución impugnada; siendo además de indicar que el contenido impreciso e incongruente de un acto administrativo ⁽¹⁸⁾ es tratado en la LPAG como un vicio no trascendente y que no acarrea la nulidad de la resolución recurrida ⁽¹⁹⁾.

6.2. Sobre la alegada incongruencia entre los cargos imputados y la decisión de la resolución recurrida:

Señala Cable Visión que la resolución impugnada vulnera su derecho al debido proceso y debe declararse su nulidad parcial, toda vez que no existe correspondencia entre los cargos imputados en la carta N° C.626-GFS/2008 y lo resuelto en la citada resolución; por cuanto, en ningún momento, se le imputó la supuesta infracción al numeral 1, del artículo 1° de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL.

Sobre el particular, esta Gerencia considera que lo señalado por la empresa Cable Visión no es correcto.

En efecto, contrariamente a lo indicado por la empresa Cable Visión, la GFS sí le imputó el incumplimiento del numeral 1, del artículo 1° de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL, existiendo correspondencia entre los cargos imputados y lo resuelto en la resolución impugnada.

Así, la citada carta N° C.626-GFS/2008 señaló lo siguiente:

“(…) de conformidad con lo dispuesto por el artículo 25° de la Ley de Desarrollo de Funciones y Facultades del OSIPTEL, Ley N° 27336, mediante la presente ponemos en su conocimiento la intención del OSIPTEL de:

(…)

(ii) Imponer a su representada la sanción por el incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 2° de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL (conforme a los hechos señalados en la carta N° C.147-GFS/2007 que en copia se adjunta), situación que de conformidad con lo tipificado en el artículo 42° del RGIS ha sido calificada en el artículo 3° de la citada Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL como una infracción grave y es susceptible de ser sancionada por la Gerencia General del OSIPTEL con una multa equivalente a entre cincuenta y un (51) y ciento cincuenta (150) Unidades Impositivas Tributarias.

(…)

De igual modo, que su representada deberá acreditar que cuenta en su poder, a disposición de sus clientes, de la relación de medios probatorios que pueden actuarse en el procedimiento de reclamo (dicho documento se encuentra dentro de nuestra página WEB (...)). (Subrayado nuestro)

En el mismo sentido, en la carta N° C.147-GFS/2008 del 15 de febrero de 2008 citada en la comunicación N° C.626-GFS/2008, se le imputó a la empresa Cable Visión el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2° de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL, en los siguientes casos:

“(…)

3. Artículo 2° de la Medida Correctiva

El artículo 2° de la Medida Correctiva estableció la obligación a cargo de su representada de acreditar documentalmente en forma obligatoria, el cumplimiento de lo dispuesto por Medida Correctiva.

Sin embargo, del análisis de la información presentada al OSIPTEL, se puede advertir que su representada no habría cumplido con remitir información destinada a acreditar lo dispuesto por el numeral 1 y 6 de la Medida Correctiva,

conforme al siguiente detalle:

3.1 Respecto al numeral 1:

El numeral 1 del artículo 1° de la Medida Correctiva estableció la obligación a cargo de su representada de informar a los usuarios mediante afiches diversos acerca del procedimiento de reclamos, así como respecto a los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de reclamos. Igualmente, estableció la obligación de poner a disposición de sus usuarios los formularios destinados a la presentación de reclamos, recursos y quejas.

Sin embargo, de la revisión efectuada a los afiches remitidos por su representada, se advirtió que éstos se encuentran incompletos toda vez que solamente se presenta la información vinculada con el procedimiento de reclamos, pero dicha información no incluiría la relación de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos. Dicha información faltante, se encuentra establecida dentro de las obligaciones de difusión a cargos de todas las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 12° de la Directiva de Reclamos.

(…)

En ese sentido, su representada no habría dado cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 2° de la Medida Correctiva teniendo en consideración que en dicho artículo se estableció un plazo de treinta (30) días calendario para que se realice la acreditación de lo dispuesto por la Medida Correctiva”. (Subrayado nuestro)

Conforme se aprecia de lo anteriormente señalado, la carta N° C.147-GFS/2008 imputó expresamente a Cable Visión su supuesto incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 2° de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL, con relación al numeral 1° del artículo 1° de la medida correctiva, que se refería, entre otros, a la obligación de dicha empresa de acreditar el cumplimiento de su obligación de informar a los usuarios sobre los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de reclamos.

Igualmente, en la carta N° C.626-GFS/2008, la GFS imputó a dicha empresa el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2° de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL (conforme a los hechos señalados en la carta N° C.147-GFS/2007), precisándole que debía acreditar que cuenta en su poder, a disposición de sus clientes, de la relación de medios probatorios que pueden actuarse en el procedimiento de reclamo, e indicándosele, incluso, la dirección electrónica en la que podría encontrar dicha relación.

No obstante lo señalado, y conforme se desarrollará en el siguiente numeral, la empresa Cable Visión no cumplió con acreditar lo indicado, por lo que la multa imputada debe ser confirmada.

¹⁸ Situación que, como hemos señalado, no se presenta en la Resolución N° 343-2009-GG/OSIPTEL.

¹⁹ Ley 27444

^{14.2} Son actos administrativos afectados por vicios no trascendentes, los siguientes:

14.2.1 El acto cuyo contenido sea impreciso o incongruente con las cuestiones surgidas en la motivación”.

Igualmente, la resolución impugnada ha cumplido con el debido procedimiento ⁽²⁰⁾, considerando que las comunicaciones N° C.147-GFS/2008 y N° C.626-GFS/2008 mediante las cuales el OSIPTEL inició y varió la lista de artículos que calificaban las posibles infracciones administrativas materia del presente procedimiento administrativo sancionador, entre otros, por el supuesto incumplimiento de la empresa Cable Visión de lo dispuesto por el artículo 2° de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL, respecto de su obligación de informar a los usuarios sobre los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de reclamos, fueron notificadas luego de la emisión del Informe N° 075-GFS/30-151/2008, que dio cuenta de los incumplimientos detectados. Asimismo, se le otorgó el plazo legal, para que dicha empresa presente sus descargos y se puso a su disposición los expedientes correspondientes. Igualmente, conforme consta de fojas 12 a 38, 42 a 77, 137 a 175, 201 a 207 del presente expediente, Cable Visión ha expuesto los argumentos y pruebas que ha considerado pertinentes.

Adicionalmente, esta Gerencia considera que la multa impuesta es necesaria y proporcional, toda vez que la medida correctiva que le fue impuesta en el año 2006 como alternativa a la sanción, no fue suficiente para procurar el cumplimiento de lo dispuesto en la normativa vigente; y que su imposición era necesaria para proteger a los abonados y/o usuarios que tienen el derecho a ser informados de los medios probatorios que pueden actuar en los procedimientos de reclamos.

6.3. Sobre la evaluación de los medios probatorios presentados:

Cable Visión manifiesta que la resolución impugnada que la sancionó por no haber acreditado documentalmente el cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 1, del artículo 1° de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL, no ha tenido en cuenta los medios de prueba que ofreció en su recurso de reconsideración, los cuales debieron servir para desvanecer cualquier tipo de hecho que agrave la legislación sobre la materia.

Sobre el particular, esta Gerencia considera que, contrariamente a lo señalado por Cable Visión, la primera instancia administrativa sí ha valorado adecuadamente los medios probatorios presentados por dicha empresa en el presente procedimiento; correspondiendo, en consecuencia, declarar infundado el recurso de apelación materia de este procedimiento.

En efecto, Cable Visión presentó como nueva prueba en su recurso de reconsideración, lo siguiente: (i) el phaneaux fotográfico del periódico mural informativo; (ii) la copia legalizada del recibo por honorarios N° 0001-00054 del 30 de junio de 2008 de doña María Socorro Gómez Huanca; (iii) la declaración jurada de doña Gómez Huanca donde hace constar que efectuó la confección del periódico mural; y (iv) los impresos de los afiches, modelos y documentación que aparecen en el phaneaux fotográfico.

De la revisión de dichos medios probatorios, y conforme lo señaló la primera instancia, se advierte que Cable Visión no acreditó documentalmente y de forma obligatoria y perentoria, que cumplió o que cumple con informar a los usuarios de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de reclamos.

Así, la relación de medios probatorios que pueden actuarse para la solución de reclamos, fueron

aprobados mediante Resolución N° 001-2006-MP/TRASU-GUS-OSIPTEL, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 12 de julio de 2006 ⁽²¹⁾, por lo que es sobre esta materia que Cable Visión debió acreditar el cumplimiento requerido, lo que ciertamente no ha ocurrido.

²⁰ "Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.2. Principio del debido procedimiento.- Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo".

"Artículo 230.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

2. Debido procedimiento.- Las entidades aplicarán sanciones sujetándose al procedimiento establecido respetando las garantías del debido proceso".

²¹ Resolución N° 001-2006-MP/TRASU-GUS-OSIPTEL

"Artículo Primero.- Aprobar la Relación de Medios Probatorios a ser actuados por las empresas operadoras, según la materia de reclamo, conforme al detalle que a continuación se indica:

1. MEDIOS PROBATORIOS QUE EL TRASU EVALÚA CON OCASIÓN DE LOS RECURSOS QUE CONOCE

- 1.1 Boleta de atención, de entrega de equipos u orden de trabajo.
- 1.2 Boleta de llamada de larga distancia por operadora o por cobro revertido.
- 1.3 Código de reporte de averías, suspensiones, o problemas de calidad.
- 1.4 Constancia de comunicación al abonado de la improcedencia o ejecución posterior de la solicitud de migración.
- 1.5 Constancia de instalación del servicio.
- 1.6 Constancia de mejores condiciones que las normalmente ofrecidas a los abonados.
- 1.7 Constancia de pruebas efectuadas.
- 1.8 Copia de registro de circuitos arrendados.
- 1.9 Detalle de accesos a internet.
- 1.10 Detalle de llamadas bidireccionales.
- 1.11 Diagrama de tráfico para los servicios de internet.
- 1.12 Facturación detallada o secuencia de eventos del período reclamado.
- 1.13 Histórico de averías y mantenimiento del servicio.
- 1.14 Histórico de estado de cuenta del servicio.
- 1.15 Histórico de llamadas del concepto reclamado.
- 1.16 Histórico de pedidos.
- 1.17 Histórico de reclamos del servicio.
- 1.18 Histórico de suspensiones del servicio.
- 1.19 Información complementaria sobre el reclamo.
- 1.20 Informe de investigación de llamadas.
- 1.21 Inspección técnica.
- 1.22 Mecanismo de contratación sobre condiciones acordadas entre usuario y empresas operadoras.
- 1.23 Presupuesto, cotización o proforma de accesorios o trabajos adicionales.
- 1.24 Promedio de consumo de SLM, TM o facturación de periodos anteriores.
- 1.25 Recibo correspondiente al período reclamado".



Amayor abundamiento, los documentos alcanzados por Cable Visión en su recurso de reconsideración, que conforme a lo indicado por dicha empresa aparecen en su "phaneaux fotográfico" ⁽²²⁾, tales como, el esquema con el "procedimiento de atención de reclamos por cobro del servicio de servicios públicos de telecomunicaciones" o el esquema del "procedimiento de atención de reclamos por instalación o activación, suspensión o corte, traslado y otras materias de reclamo que señale OSIPTEL" y los formatos de reclamos, recursos y quejas; no demuestran el cumplimiento de dicha empresa de su obligación de informar a los usuarios sobre los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos.

Adicionalmente, es de mencionar que aún cuando la resolución impugnada indicó clara y expresamente que revisada la nueva prueba ofrecida por Cable Visión en su recurso de reconsideración, no se advirtió documentación alguna que acredite que dicha empresa cumplió o cumple con informar a sus usuarios de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de reclamos. Cable Visión se limitó a señalar, en su recurso de apelación, que la resolución impugnada no había tenido en cuenta los medios probatorios que ofreció en su recurso de reconsideración; sin precisar, cuáles serían éstos medios probatorios que la primera instancia no consideró.

VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Por los fundamentos antes expuestos se concluye y recomienda lo siguiente:

- 7.1 Ha quedado acreditada la comisión de la infracción prevista en el artículo 42° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones del OSIPTEL, calificada como grave por el artículo 3° de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL por haber incumplido lo dispuesto en el artículo 2° de la citada Resolución, con relación al numeral 1° del artículo 1° de la medida correctiva, referido a la obligación de dicha empresa de acreditar el cumplimiento de su obligación de informar a los usuarios sobre los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de reclamos.
- 7.2 En consecuencia, se recomienda declarar INFUNDADO el Recurso de Apelación presentado por la empresa Antenas Cable Visión Satélite S.A. contra la Resolución de Gerencia General N° 373-2009-GG/OSIPTEL, confirmándose, por tanto, la sanción de multa impuesta. Asimismo, debe desestimarse la solicitud de nulidad del acto administrativo impugnado y de la Resolución de Gerencia General N° 272-2009-GG/OSIPTEL.
- 7.3 Al tratarse de una sanción impuesta frente a la comisión de una infracción grave, corresponde, de conformidad con el artículo 33° de la LDFF ⁽²³⁾, la publicación de la resolución que el Consejo Directivo expida respecto del Recurso de Apelación presentado por la empresa Antenas Cable Visión Satélite S.A., conjuntamente con las Resoluciones de Gerencia General N° 373-2009-GG/OSIPTEL y N° 272-2009-GG/OSIPTEL.

Atentamente,

ALBERTO AREQUIPEÑO TÁMARA
Gerente Legal

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 272-2009-GG/OSIPTEL

Lima, 12 de agosto de 2009

EXPEDIENTE N°	:	00009-2008-GG-GFS/PAS
MATERIA	:	Procedimiento Administrativo Sancionador
ADMINISTRADO	:	ANTENAS CABLEVISIÓN S.A.

VISTOS (i) el Informe de la Gerencia de Fiscalización del OSIPTEL (en adelante GFS) N° 688-GFS/2008 y (ii) el Informe N° 013-ALPA/2009 del Área Legal de Procedimientos Administrativos de la Gerencia Legal del OSIPTEL, por medio de los cuales se informa a esta Gerencia General respecto del procedimiento previo de determinación de infracciones iniciado a ANTENAS CABLEVISIÓN S.A. (en adelante CABLEVISIÓN), por la supuesta comisión de las infracciones tipificadas en los artículos 42° y 62° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones (RGIS), aprobado por la Resolución N° 002-99-CD/OSIPTEL, al trasgredir lo dispuesto en el artículo 2° y en los numerales 2 y 3 del artículo 1° de la Medida Correctiva, impuestos mediante Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL del 24 de enero de 2006, respectivamente.

I. ANTECEDENTES

1. El OSIPTEL es un organismo de derecho público interno, con autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera, creado y regulado por el artículo 77° del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC, por el artículo 6° de la Ley de Desarrollo Constitucional N° 26285 y por la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley N° 27332.
2. De conformidad con el artículo 40° del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM publicado el 2 de febrero de 2001, el OSIPTEL es competente para imponer sanciones y medidas correctivas a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia por el incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión. Así también el artículo 41° del mencionado Reglamento General señala que esta función fiscalizadora y sancionadora puede ser ejercida en primera instancia por la Gerencia General del OSIPTEL de oficio o por denuncia de parte, contando para el desarrollo de sus funciones, con el apoyo de una o más gerencias, que estarán a cargo de las acciones de investigación y análisis del caso.
3. En ejercicio de sus competencias y atribuciones, el Consejo Directivo del OSIPTEL expidió el 11 de febrero de 1999 el Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución N° 002-99-CD/OSIPTEL (en adelante RGIS) publicada el 14 de febrero de 1999, que recoge las

²² Así, lo señaló Cable Visión a fojas 156 del expediente N° 00009-2008-GG-GFS/PAS.

²³ "Artículo 33.- Publicación
Las resoluciones que impongan sanciones por la comisión de infracciones graves o muy graves serán publicadas en el Diario Oficial El Peruano, cuando hayan quedado firmes, o se haya causado estado en el procedimiento administrativo".

conductas u omisiones calificadas como infracciones administrativas en el sector de servicios públicos de telecomunicaciones, y en el que se establece un régimen de sanciones aplicable a las empresas operadoras infractoras. El 7 de setiembre de 2001 y el 1 de octubre de 2005 se publicaron las Resoluciones N° 048-2001-CD/OSIPTTEL y 058-2005-CD/OSIPTTEL respectivamente que modifican diversos artículos del RGIS.

4. CABLEVISIÓN cuenta con concesión para la prestación del servicio de distribución de radiodifusión por cable en los distritos de Ate, San Juan de Lurigancho, La Molina, Lurigancho (Chosica), El Agustino y Santa Anita, pertenecientes a la ciudad de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, y como tal está obligada a cumplir las disposiciones establecidas en el marco normativo vigente y en su respectivo contrato de concesión, encontrándose dentro del ámbito de la función supervisora del OSIPTTEL.

II. HECHOS

1. Mediante Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTTEL del 24 de enero de 2006, esta Gerencia General impuso una Medida Correctiva a CABLEVISIÓN, resolviendo lo siguiente:

Artículo 1º.- IMPONER una Medida Correctiva a la empresa ANTENAS CABLEVISIÓN SATELITE S.A., a fin que en adelante corrija su comportamiento de acuerdo a lo dispuesto en la normativa vigente en materia de protección de los derechos de los usuarios y, específicamente, que proceda a la implementación de las siguientes acciones para los servicios públicos de telecomunicaciones que preste:

1. (i) Informar a los usuarios, mediante la colocación de afiches o carteles, en un lugar visiblemente notorio, acerca del procedimiento para interponer reclamos y recursos, los requisitos para la prestación de reclamos y recursos, la relación de las dependencias competentes para la recepción y resolución de los reclamos y recursos, los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos, la obligación de realizar el pago de los montos no reclamados y los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas aprobados por OSIPTTEL; y (ii) poner a disposición de los usuarios los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas, aprobados por la Resolución N° 030-2004-CD/OSIPTTEL; de conformidad con lo dispuesto por el artículo 12º de la Directiva.
2. Implementar un Sistema de Registro de Reclamos; de conformidad con lo dispuesto por los numerales 1 y 2 del artículo 19º de la Directiva.
3. Implementar un Sistema de Registro de Problemas de Calidad; de conformidad con lo dispuesto por el numeral 3 del artículo 19º de la Directiva.
4. Remitir a los abonados, con una periodicidad mínima semestral, información sobre el procedimiento de reclamos, las instancias y los plazos para reclamar, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 6º de las Condiciones de Uso.
5. Entregar una (1) copia de las Condiciones de Uso a los nuevos abonados, al momento de celebrar el contrato o dentro de los treinta (30) días calendario subsiguientes; de conformidad con lo dispuesto por el artículo 7º de las Condiciones de Uso. Asimismo, la empresa ANTENAS CABLEVISIÓN SATELITE S.A. deberá entregar una (1) copia de la Condiciones de Uso a todos los abonados que celebraron contratos después del 1 de marzo de 2004.

6. Entregar, en un documento anexo al contrato, información referida a las penalidades aplicables en caso de resolución automática del contrato a plazo forzoso; de conformidad con lo dispuesto por el artículo 10º de las Condiciones de Uso.

(...)

Artículo 2º.- En un plazo perentorio de treinta (30) días calendario la empresa ANTENAS CABLEVISIÓN SATELITE S.A.C. deberá acreditar documentalmente, y en forma obligatoria, el cumplimiento de lo dispuesto por la presente Medida Correctiva.

Artículo 3º.- El incumplimiento de cualquiera de las disposiciones contenidas en el artículo 1º, numerales 5, 7, 8 y 9, de la presente Medida Correctiva constituirá Infracción Leve y será sancionado con una multa equivalente a entre media (0.5) y cincuenta (50) UIT's. El incumplimiento de cualquiera de las disposiciones contenidas en el artículo 1º, numerales 1, 2, 3, 4 y 6, y el artículo 2º de la presente Medida Correctiva constituirá Infracción Grave y será sancionado con una multa equivalente a entre cincuenta y un (51) y ciento cincuenta (150) UIT's. (...).

2. El 24 de febrero de 2006, CABLEVISIÓN remitió la información destinada a acreditar el cumplimiento de lo dispuesto por la Medida Correctiva.
3. Mediante Informe N° 75-GFS-30-151/2008 del 7 de febrero de 2008, la GFS concluye y recomienda lo siguiente:

4.1 CONCLUSIONES.-

- 4.1.1 La EMPRESA cumplió lo dispuesto por los numerales 8 y 9 del artículo 1º de la MC.
- 4.1.2 No es aplicable a la EMPRESA lo dispuesto por los numerales 4, 5 y 7 del artículo 1º de la MC.
- 4.1.3 La EMPRESA no cumplió lo dispuesto por los numerales 2 y 3 del artículo 1º de la MC.
- 4.1.4 La EMPRESA no cumplió lo dispuesto por el artículo 2º de la MC, en cuanto a los numerales 1 y 6 de la MC.

4.2 RECOMENDACIÓN.-

Se recomienda iniciar un procedimiento administrativo sancionador a la EMPRESA por los incumplimientos detectados

4. Mediante carta N° C.147-GFS/2008, notificada el 15 de febrero de 2008, la GFS comunicó a CABLEVISIÓN el inicio del presente procedimiento administrativo sancionador, por haber presuntamente trasgredido lo dispuesto en los numerales 2 y 3 del artículo 1º y el artículo 2º de la Resolución N° 0025-2006-GG/OSIPTTEL.
5. El 22 de febrero de 2008, a través de la carta s/n, CABLEVISIÓN remitió sus descargos.
6. Mediante carta N° C.626-GFS/2008, notificada el 24 de junio de 2008, se comunicó a CABLEVISIÓN la variación de los artículos que califican las posibles infracciones administrativas por las cuales se inicio el presente procedimiento administrativo sancionador, señalando que los posibles incumplimientos de lo dispuesto en los numerales 2 y 3 del artículo 1º de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTTEL han sido calificados como infracciones graves por el artículo 3º de la citada Resolución, de conformidad con lo tipificado en el artículo 62º del RGIS; mientras que, el incumplimiento del artículo 2º de la citada Resolución también ha sido calificado como infracción grave por el mismo artículo 3º, de acuerdo con lo tipificado por el artículo 42º del RGIS.
7. Mediante carta s/n, recibida el 2 de julio de 2008, CABLEVISIÓN presentó sus descargos en relación a las imputaciones adicionales.



8. El día 22 de diciembre de 2008, la GFS remite a esta Gerencia su Informe de Análisis de Descargos N° 688-GFS/2008.
9. Mediante Memorando N° 543-GG/2008 del 23 de diciembre de 2008, se solicita al Área Legal de Procedimientos Administrativos de la Gerencia Legal emita el informe correspondiente.

III. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

1. Análisis de descargos

1.1 Incumplimiento de la Medida Correctiva: numerales 2 y 3 del artículo 1° de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL

La Medida Correctiva impuesta a CABLEVISIÓN a través del artículo 1° de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL, incluía en su numeral 2 la obligación de **implementar un Sistema de Registro de Reclamos**, de conformidad con lo dispuesto por los numerales 1 y 2 del artículo 19° de la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones⁽¹⁾ (Directiva de Reclamos); y en su numeral 3 la obligación de **implementar un Sistema de Registro de Problemas de Calidad**, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 19° de la citada Directiva.

Al respecto, el artículo 19° de la Directiva de Reclamos establece lo siguiente:

“Artículo 19.- Registro de reclamos

Las empresas operadoras deberán contar con un Sistema de Registro de Reclamos, en el cual se consignen los datos generales de reclamos efectuados por los usuarios y que deberá regirse por las siguientes reglas:

1. Las empresas operadoras deberán asignar, al inicio del procedimiento un código o número correlativo para cada reclamo presentado.
2. Bajo el código o número asignado la empresa operadora deberá registrar el nombre del usuario, la materia de reclamo, la fecha y hora de presentación, así como el estado del procedimiento, incluyendo los datos referidos a la presentación de recursos por parte del usuario.
3. Asimismo, en los casos a los que se refiere los incisos 5), 6) y 7) del artículo 18° las empresas operadoras deberán llevar un registro permanente de los reportes de problemas de calidad, no entrega o entrega tardía del recibo, no entrega de la facturación detallada solicitada y en el que deberá considerar: el número o código de identificación, fecha y hora del reporte, número del servicio afectado o número del contrato de abonado, problema reportado por el usuario, fecha y hora de la reparación.

(...)”

De acuerdo con el Informe N° 75-GFS-30-151/2008, CABLEVISIÓN no habría cumplido con lo dispuesto en la Medida Correctiva, toda vez que del análisis del **Registro de Reclamos** remitido por CABLEVISIÓN mediante carta s/n del 24 de febrero de 2006, se advirtió que el mismo no contaba con los campos exigidos por los numerales 1 y 2 del artículo 19° de la Directiva de Reclamos, específicamente con el “código o número correlativo”, “estado del procedimiento”, y “materia de reclamo”; mientras que respecto a la implementación de un **Registro de Reportes por Problemas de Calidad**, se advirtió que si bien CABLEVISIÓN remitió

el Registro “Reporte Diario”, destinado a consignar los problemas de calidad del servicio reportados por los usuarios, este no contaba con los campos “código de reporte”, “fecha y hora del reporte”, “problema” y “fecha y hora de reparación”, exigidos en el numeral 3 del artículo 19° de la Directiva de Reclamos.

En ese sentido, CABLEVISIÓN con fecha 22 de febrero de 2008, dentro del plazo de cinco días para subsanar las infracciones detectadas a fin de acogerse al régimen de beneficios establecido en el artículo 55° del RGIS, presentó sus descargos a la carta N° C.147-GFS/2008, señalando con relación al incumplimiento del numeral 2 del artículo 1° de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL, haber implementado dentro de su Sistema de Reclamos por Problemas de Calidad, los campos correspondientes al “código o número correlativo”, “estado del procedimiento” y “materia de reclamo”, adjuntando copia del Registro de Reclamos. Asimismo, con relación al incumplimiento del numeral 3 del artículo 1° de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL, CABLEVISIÓN señala que el Sistema de Registro de Reportes por Problemas de Calidad contiene los campos correspondientes a “código de reporte”, “fecha y hora del reporte”, “problema” (denominado tipo de trabajo), y la “fecha de reparación”, adjuntando la copia del registro del mes de febrero de 2008.

Asimismo, el 2 de julio de 2008, CABLEVISIÓN remite sus descargos a la carta N° C.626-GFS/2008⁽²⁾, señalando que adjunta al mismo copia de los reportes de mayo y junio de 2008, donde consta la correlatividad del código y número del registro de reclamos; así como la copia del reporte de junio de 2008 del Sistema de Registro de Reportes por Problemas de Calidad, que contiene el campo correspondiente a la hora de efectuada la reparación del reclamo; describiendo el procedimiento seguido para el registro de reclamos, reportes y solicitudes de usuarios, los que se dividen en los siguientes registros: Registro de Llamadas (RL), Registro de Reclamos (RR), Registro de Calidad, Idoneidad y Facturación (RC), y Registro de Suspensiones.

De la revisión de la documentación presentada por CABLEVISIÓN en sus descargos, se advierte que en el caso del Registro de Reclamos la empresa cumple con incluir los campos “estado del procedimiento” y “materia del reclamo”; mientras que en el caso del Registro de Reportes por Problemas de Calidad, cumple con incluir los campos “número o código de identificación”, “fecha y hora del reporte”, “problema reportado” y “fecha y hora de la reparación”.

No obstante, en el Registro de Reclamos se observa que CABLEVISIÓN no cumple con asignar desde el inicio del procedimiento el código o número correlativo para cada reclamo presentado, toda vez que se advierte que la empresa maneja un registro único (Registro de Llamadas) donde se otorgan códigos correlativos de todas las llamadas de los usuarios, para luego los mismos códigos derivarlos al Registro de Reclamos o al Registro de Reportes de Problemas de Calidad, advirtiéndose lo siguiente:

¹ Aprobada por Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL.

² Que varió la lista de artículos que califican las posibles infracciones administrativas por las cuales se inició el presente procedimiento administrativo sancionador comunicado a través de la carta N° C.147-GFS/2008.

- (i) el Registro de Reclamos, contiene a los mismos usuarios con el mismo número correlativo que se consignan en el Registro de Llamadas, lo cual denota que al momento en que el usuario efectúa la llamada, la empresa no hace la distinción entre los reclamos y los reportes por problemas de calidad, pues todas las llamadas entrantes las consigna tanto en el Registro de Llamadas como en el Registro de Reclamos, sean reclamos o reportes, haciendo un correlativo general, más no uno que identifique únicamente a los reclamos. Si bien en el Registro de Reclamos se otorga un nuevo código de trabajo bajo el rubro "orden de trabajo", este tampoco diferencia los reclamos de los reportes;
- (ii) los usuarios consignados en el Registro de Reportes por Problemas de Calidad, se encuentran consignados al mismo tiempo en el Registro de Reclamos sin hacer diferencia en los códigos otorgados entre reclamos y reportes, lo que, una vez más, demuestra que la empresa no asignó numeración correlativa a los reclamos.

Si bien, la Directiva de Reclamos no exige tener los registros de reclamos y reportes por separado, sí exige que los códigos que sean otorgados al inicio del procedimiento sean correlativos dependiendo si se trata de reclamos o reportes, permitiendo de esa manera una correlación o correspondencia entre cada uno de los reclamos presentados, a efectos de puntualizar el número total de los mismos y permitir su rápida identificación por el usuario reclamante y la empresa, permitiendo así una adecuada supervisión y seguimiento de los reclamos de los usuarios.

Asimismo, se debe tener en cuenta que de conformidad con el artículo 32º de la Directiva de Reclamos, proceden los reclamos por problemas de calidad en primera instancia ante la empresa operadora, siempre que el usuario haya reportado el problema a dicha empresa y ella no lo hubiere solucionado dentro de los cuatro (4) días calendario siguientes de efectuado el reporte. De acuerdo a ello, los reportes por problemas de calidad deben efectuarse previamente a los reclamos, procediendo estos últimos en caso la empresa operadora no haya solucionado el problema, por lo que siendo procedimientos diferentes, CABLEVISIÓN debió otorgarles números correlativos diferentes en el Registro de Reclamos.

En ese sentido, respecto al cumplimiento de la obligación de implementar un **Sistema de Registro de Reclamos** establecida en el numeral 2 de la Medida Correctiva, se observa que la empresa asigna un código que si bien es correlativo dentro del Registro de Llamadas, no lo es respecto del Registro de Reclamos, pues dentro de este último se observa la inclusión de usuarios que están consignados al mismo tiempo en el Registro de Reportes por Problemas de Calidad, sin hacer de esa manera diferenciación alguna entre reclamos y reportes; incumpliendo con la obligación de asignar al inicio del procedimiento y en forma correlativa los reclamos presentados.

En cuanto al **Sistema de Registro de Reportes por Problemas de Calidad**, el numeral 3 del artículo 19º de la Directiva de Reclamos, exige únicamente la implementación de un registro permanente de los reportes de los problemas de calidad que deberá incluir determinados campos; advirtiendo que en el presente caso, CABLEVISIÓN lo implementó y cumple con mantenerlo. Cabe aclarar que, si bien la citada norma exige para el caso del Registro de Reportes la inclusión de un número o código de identificación, no exige que el mismo sea correlativo. La obligación de proporcionar un número o código correlativo de identificación la establece el artículo 32º de la Directiva de Reclamos, cuya observancia no se analiza en el presente procedimiento sancionador.

En ese sentido, se puede concluir que en el presente caso, CABLEVISIÓN incumplió con lo establecido en

el numeral 2 del artículo 1º de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL por no haber asignado códigos de reclamos en el Registro de Reclamos al inicio del procedimiento y en forma correlativa por cada reclamo presentado, incurriendo así en la infracción tipificada en el artículo 62º del RGIS.

1.2 Artículo 2º de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL

De acuerdo a la comunicación de intento de sanción, CABLEVISIÓN no habría cumplido con lo dispuesto en el artículo 2º de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL, toda vez que de la revisión de la documentación remitida por dicha empresa a través de la carta s/n del 24 de febrero de 2006, se reparó que no habría remitido de forma completa la información destinada a acreditar lo dispuesto por el numeral 1 y 6 del artículo 1º de la Medida Correctiva.

Así, en el caso de la acreditación del cumplimiento del **numeral 1**, la empresa habría remitido ficheros incompletos que contenían únicamente información vinculada al procedimiento de reclamos, omitiendo incluir la lista de medios probatorios que pueden actuarse para la solución de reclamos; y además no habría adjuntado la totalidad de formularios aprobados por el OSIPTEL faltando los de apelación y reconsideración; mientras que en el caso de la acreditación de lo dispuesto en el **numeral 6**, se advirtió que no se habría adjuntado el anexo del contrato que debe contener información referida a las penalidades en caso de resolución automática del contrato a plazo forzoso.

a) Análisis de la acreditación del cumplimiento del numeral 1

CABLEVISIÓN señala en sus descargos presentados el 22 de febrero de 2008 que contaba con ficheros que informan a los usuarios sobre los recursos para hacer un reclamo por problemas de calidad, facturación, entre otros, agregando que adjunta el afiche que consigna los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de un procedimiento de reclamos, así como los formularios de apelación, reconsideración y queja. Asimismo, en sus descargos presentados el 2 de julio de 2008, indica que cuenta con ficheros que informan sobre la relación de medios probatorios que pueden actuarse en el procedimiento de reclamos según lo dispone la legislación vigente aprobada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, y adjunta una copia del tríptico de información de procedimientos de reclamos. Agrega que existe en la empresa un periódico mural con todas las disposiciones exigidas por el OSIPTEL para el tratamiento de reclamos de usuarios.

Al respecto, como se señaló anteriormente, a través del artículo 2º de la Resolución N° 025-2006-CD/OSIPTEL se estableció la obligación de acreditar "documentalmente" el cumplimiento de lo dispuesto en la Medida Correctiva. En ese sentido, las declaraciones de cumplimiento que CABLEVISIÓN efectuó en sus escritos no pueden considerarse como medios de prueba que permitan la acreditación efectiva del cumplimiento de la Medida Correctiva, pues son simplemente declarativas y no permiten advertir un cumplimiento certero. Es por ello que, la disposición establecida en el citado artículo 2º se entiende como cumplida al presentar medios de prueba que permitan verificar y comprobar de manera indubitable el cumplimiento de la Medida Correctiva.

De acuerdo a lo expuesto, de la revisión de la documentación remitida por CABLEVISIÓN junto con los escritos presentados el 22 de febrero y el 2 de julio de 2008, se advierte que en ninguno de ellos se indican los medios probatorios

que pueden actuarse para la solución de los reclamos.

En ese sentido, se puede concluir que la empresa no ha cumplido completamente con acreditar de manera documental el cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 1 de la Medida Correctiva, toda vez que si bien acreditó parte de las obligaciones establecidas, no lo hizo respecto a la obligación de informar a los usuarios acerca de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos.

b) Análisis de la acreditación del cumplimiento del numeral 6

En cuanto a la acreditación del cumplimiento de lo establecido en el numeral 6, CABLEVISIÓN señala en sus descargos del 22 de febrero de 2008 que adjunta el anexo a su contrato "Condiciones de Uso de Servicios Públicos de Difusión y de Servicios de Valor añadido para Acceso de Internet" que contiene información referida a las penalidades en caso de resolución automática del contrato a plazo forzoso. Asimismo, en sus descargos presentados el 2 de julio de 2008 indica que pacta el pago de penalidades sólo por concepto de mora, el mismo que se encuentra incluido en el anexo del contrato que adjuntan a dicho escrito.

Sobre el particular, se advierte que CABLEVISIÓN habría remitido en sus descargos del 22 de febrero de 2008 como anexo a su contrato las Condiciones de Uso de Servicios Públicos de Difusión y de Servicios de Valor Añadido para Acceso de Internet, aprobados mediante Resolución N° 105-2001-CD/OSIPTEL, que habría sido derogado por la Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL.

No obstante, cabe señalar que de lo manifestado por CABLEVISIÓN en sus descargos presentados el 2 de julio de 2008 y de la revisión de la documentación adjunta, se advierte que la empresa no establece penalidades en caso de resolución automática del contrato a plazo forzoso, por lo que no resulta aplicable la obligación de acreditación documental establecida en el artículo 2° de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL.

Sin perjuicio de que se haya advertido que en el presente caso no resulta aplicable la exigencia del cumplimiento de la obligación de acreditación documental respecto de las penalidades en caso de resolución automática del contrato a plazo forzoso establecida en el artículo 2° de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL respecto del numeral 6 del artículo 1° de la misma Resolución, se concluye que CABLEVISIÓN incumplió con lo establecido en el artículo 2° de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL al no haber acreditado de manera completa el cumplimiento de lo establecido en numeral 1 del artículo 1° de la misma Resolución, incurriendo así en la infracción tipificada en el artículo 42° del RGIS.

2. Gradación de la sanción

A fin de determinar la gradación de la multa a imponer por las infracciones administrativas, se deben tomar en cuenta los criterios establecidos en el artículo 30° de la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL (LDFF), Ley N° 27336 que a continuación pasamos a analizar:

- (i) **Naturaleza y gravedad de la infracción:**
El incumplimiento de lo establecido en el numeral 2 del artículo 1° de la Medida Correctiva impuesta mediante Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL se encuentra tipificado como infracción muy grave por el artículo 62° del RGIS, salvo que el órgano competente para dictarla establezca una calificación menor.

En el presente caso, se observa que el artículo 3° de la Medida Correctiva estableció que el incumplimiento de la disposición contenida en el artículo 1° constituye infracción grave y será sancionado con una multa equivalente a entre cincuenta y un (51) y ciento cincuenta (150) UITs.

De otro lado, el incumplimiento de lo establecido en el artículo 2° de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL se encuentra tipificado por el artículo 42° del RGIS, que establece lo siguiente:

"Artículo 42°.- La empresa que cometa infracciones no tipificadas en este Reglamento, constituidas por incumplimiento a lo dispuesto en los mandatos o resoluciones de las instancias competentes de OSIPTEL, incurrirá en infracción leve, grave o muy grave, según lo indique el propio mandato o resolución incumplidos.

(...)"

Al respecto, se observa que el artículo 3° de la Medida Correctiva estableció que el incumplimiento de la disposición contenida en el artículo 2° constituye infracción grave y será sancionado con una multa equivalente a entre cincuenta y un (51) y ciento cincuenta (150) UITs.

- (ii) **Magnitud del daño causado:**
En el presente caso no existen elementos objetivos que permitan determinar la magnitud del daño causado por las infracciones cometidas.
- (iii) **Reincidencia:**
No se ha detectado reincidencia en el caso de ninguna de las infracciones determinadas en el presente procedimiento administrativo sancionador de acuerdo a los criterios establecidos por el RGIS.
- (iv) **Capacidad económica:**
La LDFF señala que las multas que se establezcan no podrán exceder el 10% de los ingresos brutos del infractor percibidos durante el ejercicio anterior al acto de supervisión. En el presente caso, el incumplimiento de la Medida Correctiva y del resto de disposiciones establecidas en la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL y que dieron lugar al inicio del presente procedimiento administrativo sancionador se advirtieron en febrero de 2008, en tal sentido, las multas a imponerse a CABLEVISIÓN no podrán exceder del 10% de los ingresos brutos obtenidos en el año 2007.
- (v) **Comportamiento posterior del sancionado:**
De acuerdo con lo señalado en el Análisis de Descargos, se aprecia que CABLEVISIÓN ha realizado una serie de acciones destinadas a evitar nuevos incumplimientos, que, si bien no desvirtúa la comisión de las infracciones detectadas, evidencia la voluntad de adecuarse a lo dispuesto en el marco normativo de protección de derechos de usuarios.

Sin embargo, si bien la empresa cumplió con subsanar el incumplimiento de lo establecido en el numeral 3 del artículo 1° de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL dentro del plazo establecido en el primer párrafo del artículo 55° del RGIS, no lo hizo respecto de los incumplimientos de lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 1° y artículo 2° de la citada Resolución; por lo que no resultaría aplicable el Régimen de Beneficios por subsanación solicitado por CABLEVISIÓN, establecido en el artículo 55° del RGIS(3).

³ Artículo 55°.- OSIPTEL podrá, en el caso de infracciones no calificadas como muy graves, condonar el monto de las sanciones si lo estima pertinente; siempre y cuando, la empresa operadora subsane espontáneamente la infracción hasta el quinto día posterior a la fecha de notificación de la comunicación señalada en el literal a) del artículo anterior. Alternativamente OSIPTEL podrá emitir una amonestación escrita.

- (vi) Beneficio obtenido por la comisión de la infracción:
No existen elementos objetivos que permitan determinar la existencia del beneficio obtenido por la comisión de las infracciones.

Corresponde tener en cuenta el principio de razonabilidad, según el cual las decisiones de la autoridad administrativa, cuando impongan sanciones a los administrados, deben adoptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido⁽⁴⁾. Con relación a este principio, establece el artículo 230º de la LPAG que las autoridades administrativas deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción.

En atención a los hechos acreditados, a los criterios establecidos en la LDFF y al principio de razonabilidad, corresponde sancionar a CABLEVISIÓN con una multa de cincuenta y un (51) UITs por la trasgresión a lo dispuesto por el numeral 1 del artículo 1º de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL, infracción tipificada por el artículo 62º del RGIS y calificada como grave por el artículo 3º de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL; así como una multa de cincuenta y un (51) UITs por el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2º de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL, infracción tipificada por el artículo 42º del RGIS y calificada como grave por el artículo 3º de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL.

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- MULTAR a la empresa ANTENAS CABLEVISIÓN SATÉLITE S.A. con CINCUENTA Y UN (51) UITs, por la infracción prevista en el artículo 62º del RGIS, calificada como grave por el artículo 3º de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL, por el incumplimiento del numeral 2 del artículo 1º de la citada Resolución; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 2º.- MULTAR a la empresa ANTENAS CABLEVISIÓN SATÉLITE S.A. con CINCUENTA Y UN (51) UITs, por la infracción prevista en el artículo 42º del RGIS, calificada como grave por el artículo 3º de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL, por el incumplimiento del artículo 2º de la citada Resolución, al no haber acreditado documentalmente el cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 1º de la misma Resolución; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 3º.- Se deja a salvo la posibilidad que ANTENAS CABLEVISIÓN SATÉLITE S.A. solicite el ajuste del monto de la multa establecido en el artículo precedente, de exceder el 10% de sus ingresos brutos correspondientes al año 2007; debiendo para tales efectos presentar la documentación sustentatoria.

Artículo 4º.- Encargar a la Gerencia de Comunicación Corporativa del OSIPTEL la notificación de la presente Resolución a la empresa involucrada.

Artículo 5º.- Encargar a la Gerencia de Fiscalización ponga la multa impuesta en conocimiento de la Gerencia de Administración y Finanzas, cuando haya quedado firme para los fines pertinentes.

Regístrese, comuníquese y archívese.

ALEJANDRO JIMENEZ MORALES
Gerente General

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 373-2009-GG/OSIPTEL

Lima, 20 de octubre de 2009

EXPEDIENTE N°	: 00009-2008-GG-GFS/PAS
MATERIA	: Recurso de Reconsideración
ADMINISTRADO	: ANTENAS CABLE VISIÓN SATÉLITE S.A.

VISTOS:

- (i) El Recurso de Reconsideración interpuesto contra la Resolución N° 272-2009-GG/OSIPTEL, presentado por ANTENAS CABLE VISIÓN SATÉLITE S.A. (CABLEVISIÓN) con fecha 4 de setiembre de 2009;
- (ii) El Informe N° 063-ALPA/2009 del Área Legal de Procedimientos Administrativos de la Gerencia Legal del OSIPTEL;

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL del 24 de enero de 2006, esta Gerencia General impuso una Medida Correctiva a CABLEVISIÓN, resolviendo lo siguiente:

Artículo 1º.- IMPONER una Medida Correctiva a la empresa ANTENAS CABLE VISIÓN SATÉLITE S.A., a fin que en adelante corrija su comportamiento de acuerdo a lo dispuesto en la normativa vigente en materia de protección de los derechos de los usuarios y, específicamente, que proceda a la implementación de las siguientes acciones para los servicios públicos de telecomunicaciones que preste:

1. (i) Informar a los usuarios, mediante la colocación de afiches o carteles, en un lugar visiblemente notorio, acerca del procedimiento para interponer reclamos y recursos, los requisitos para la prestación de reclamos y recursos, la relación de las dependencias competentes para la recepción y resolución de los reclamos y recursos, los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos, la obligación de realizar el pago de los montos no reclamados y los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas aprobados por OSIPTEL; y (ii) poner a disposición de los usuarios los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas, aprobados por la Resolución N° 030-2004-CD/OSIPTEL; de conformidad con lo dispuesto por el artículo 12º de la Directiva.
2. Implementar un Sistema de Registro de Reclamos; de conformidad con lo dispuesto por los numerales 1 y 2 del artículo 19º de la Directiva.
3. Implementar un Sistema de Registro de Problemas de Calidad; de conformidad con lo dispuesto por el numeral 3 del artículo 19º de la Directiva.

⁴ Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.

(...)

1.4 Principio de razonabilidad.- Las decisiones de la autoridad administrativa, 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 deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.



4. Remitir a los abonados, con una periodicidad mínima semestral, información sobre el procedimiento de reclamos, las instancias y los plazos para reclamar, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 6º de las Condiciones de Uso.
5. Entregar una (1) copia de las Condiciones de Uso a los nuevos abonados, al momento de celebrar el contrato o dentro de los treinta (30) días calendario subsiguientes; de conformidad con lo dispuesto por el artículo 7º de las Condiciones de Uso. Asimismo, la empresa ANTENAS CABLEVISIÓN SATÉLITE S.A. deberá entregar una (1) copia de la Condiciones de Uso a todos los abonados que celebraron contratos después del 1 de marzo de 2004.
6. Entregar, en un documento anexo al contrato, información referida a las penalidades aplicables en caso de resolución automática del contrato a plazo forzoso; de conformidad con lo dispuesto por el artículo 10º de las Condiciones de Uso.

(...)

Artículo 2º.- En un plazo perentorio de treinta (30) días calendario la empresa ANTENAS CABLE VISIÓN SATÉLITE S.A.C. deberá acreditar documentalmente, y en forma obligatoria, el cumplimiento de lo dispuesto por la presente Medida Correctiva.

Artículo 3º.- El incumplimiento de cualquiera de las disposiciones contenidas en el artículo 1º, numerales 5, 7, 8 y 9, de la presente Medida Correctiva constituirá Infracción Leve y será sancionado con una multa equivalente a entre media (0.5) y cincuenta (50) UIT's. El incumplimiento de cualquiera de las disposiciones contenidas en el artículo 1º, numerales 1, 2, 3, 4 y 6, y el artículo 2º de la presente Medida Correctiva constituirá Infracción Grave y será sancionado con una multa equivalente a entre cincuenta y un (51) y ciento cincuenta (150) UIT's. (...)"

2. El 24 de febrero de 2006, CABLEVISIÓN remitió la información destinada a acreditar el cumplimiento de lo dispuesto por la Medida Correctiva.
3. Mediante Informe N° 75-GFS-30-151/2008 del 7 de febrero de 2008, la Gerencia de Fiscalización (GFS) concluye y recomienda lo siguiente:

1.1 CONCLUSIONES.-

- 1.1.1 La EMPRESA cumplió lo dispuesto por los numerales 8 y 9 del artículo 1º de la MC.
- 1.1.2 No es aplicable a la EMPRESA lo dispuesto por los numerales 4, 5 y 7 del artículo 1º de la MC.
- 1.1.3 La EMPRESA no cumplió lo dispuesto por los numerales 2 y 3 del artículo 1º de la MC.
- 1.1.4 La EMPRESA no cumplió lo dispuesto por el artículo 2º de la MC, en cuanto a los numerales 1 y 6 de la MC.

1.2 RECOMENDACIÓN.-

Se recomienda iniciar un procedimiento administrativo sancionador a la EMPRESA por los incumplimientos detectados

4. Mediante carta N° C.147-GFS/2008, notificada el 15 de febrero de 2008, la GFS comunicó a CABLEVISIÓN el inicio del presente procedimiento administrativo sancionador, por haber presuntamente trasgredido lo dispuesto en los numerales 2 y 3 del artículo 1º y el artículo 2º de la Resolución N° 0025-2006-GG/OSIPTEL.
5. El 22 de febrero de 2008, a través de la carta s/n, CABLEVISIÓN remitió sus descargos.

6. Mediante carta N° C.626-GFS/2008, notificada el 24 de junio de 2008, se comunicó a CABLEVISIÓN la variación de los artículos que califican las posibles infracciones administrativas por las cuales se inició el presente procedimiento administrativo sancionador, señalando que los posibles incumplimientos de lo dispuesto en los numerales 2 y 3 del artículo 1º de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL han sido calificados como infracciones graves por el artículo 3º de la citada Resolución, de conformidad con lo tipificado en el artículo 62º del Reglamento General de Infracciones y Sanciones (RGIS), aprobado por Resolución N° 002-99-CD/OSIPTEL; mientras que, el incumplimiento del artículo 2º de la citada Resolución también ha sido calificado como infracción grave por el mismo artículo 3º, de acuerdo con lo tipificado por el artículo 42º del RGIS.
7. Mediante carta s/n, recibida el 2 de julio de 2008, CABLEVISIÓN presentó sus descargos en relación a las imputaciones adicionales.
8. El día 22 de diciembre de 2008, la GFS remite a esta Gerencia su Informe de Análisis de Descargos N° 688-GFS/2008.
9. Mediante Resolución N° 272-2009-GG/OSIPTEL del 12 de agosto de 2009, se resolvió multar a CABLEVISIÓN con cincuenta y un (51) UITs, por la comisión de la infracción prevista en el artículo 62º del RGIS, calificada como grave por el artículo 3º de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL; así como con cincuenta y un (51) UITs por la comisión de la infracción prevista en el artículo 42º del RGIS, calificada como grave por el artículo 3º de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL.
10. El 4 de setiembre de 2009, CABLEVISIÓN interpone recurso de reconsideración y de apelación contra la Resolución N° 272-2009-GG/OSIPTEL.
11. El 23 de setiembre de 2009, presenta un escrito a través del cual adjunta copia del recurso de reconsideración, así como copias de la nueva prueba ofrecida.
12. El 20 de octubre de 2009, el abogado de CABLEVISIÓN informó oralmente sobre el recurso de reconsideración interpuesto.

II. SOBRE LOS RECURSOS PRESENTADOS

CABLEVISIÓN presentó recurso de reconsideración y apelación, dentro del plazo establecido por el artículo 207.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG) aprobado por la Ley N° 27444 para ejercer el derecho de contradicción administrativa contra la Resolución N° 272-2009-GG/OSIPTEL; ofreciendo como nueva prueba: (i) el phaneaux fotográfico del periódico mural informativo; (ii) la copia legalizada del recibo por honorarios N° 0001-00054 del 30 de junio de 2008 de doña María Socorro Gómez Huanca; (iii) la declaración jurada de doña Gómez Huanca donde hace constar que efectuó la confección del periódico mural; y (iv) los impresos de los afiches, modelos y documentación que aparecen en el phaneaux fotográfico.

Al respecto, se observa que a través del recurso de apelación se impugna el artículo 1º de la Resolución N° 272-2009-GG/OSIPTEL, y a través del recurso de reconsideración el artículo 2º de la misma Resolución, lo cual no es posible, de conformidad con el artículo 214º de la LPAG que establece que *Los recursos administrativos se ejercerán por una sola vez en cada procedimiento administrativo y nunca simultáneamente.*

Sobre el particular, MORÓN URBINA señala que, al impugnar un acto administrativo cabe únicamente la interposición individual de un recurso gubernativo, asimismo manifiesta que cada recurso sólo puede ser

deducido una vez en cada procedimiento, agotándose la posibilidad de ejercerlo con su interposición (1).

En ese sentido, corresponde en el presente caso tramitar los recursos presentados por la empresa CABLEVISIÓN como un sólo recurso administrativo, calificándolo como recurso de reconsideración de tal forma que esta instancia pueda analizar y pronunciarse sobre la nueva prueba presentada por la referida empresa, dejando a salvo su derecho de defensa, para que posteriormente, luego de emitida la presente resolución tenga la oportunidad de presentar el recurso de apelación correspondiente, en caso así lo considere, al amparo del artículo 208º de la LPAG que establece que el *recurso de reconsideración es opcional y su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.*

III. ANÁLISIS

CABLEVISIÓN solicita declarar fundado su recurso administrativo y dejar sin efecto lo dispuesto en la Resolución N° 272-2009-GG/OSIPTEL en atención a los siguientes fundamentos, los mismos que se analizan a continuación:

1. Impugnación interpuesta contra el artículo 1º de la Resolución N° 272-2009-GG/OSIPTEL

CABLEVISIÓN señala que la Resolución impugnada se sustentó sobre la base de una indebida e ilegal interpretación de la prueba ofrecida. En ese sentido señala que las pruebas que ofreció junto con sus descargos presentados el 2 de julio de 2008, han sido desnaturalizados al aplicar una interpretación auténtica de la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de

los servicios públicos de telecomunicaciones (2) (Directiva de Reclamos).

Asimismo, señala que cuenta con el Registro de Reclamos, el cual es correlativo en el Registro de Llamadas (donde se registran reclamos y reportes), en virtud de un código de llamadas; manifestando que precisamente este indicativo correlativo (por el que se acredita una identificación) y que por imperio de la Directiva de Reclamos su regulación sólo se debe para estar a disposición del OSIPTEL cuando lo solicite, no es impedimento para cumplir con la finalidad de la norma, máxime cuando la inclusión de un número o código de identificación no es exigible correlativamente para el Registro de Reportes por Problemas de Calidad, en consecuencia no habría confusión.

Sobre el particular, se debe tener en cuenta que el Registro de Reclamos es un registro distinto al Registro de Reportes por Problemas de Calidad, toda vez que de conformidad con el artículo 32º de la Directiva de Reclamos, el reporte por problemas de calidad es un requisito previo a la presentación de los reclamos por problemas de calidad, y por lo tanto no es posible que ambos registros se pueden ordenar correlativamente en un sólo.

A continuación, en la imagen digitalizada se observa la primera hoja del Registro de Reclamos presentado por la empresa operadora con sus descargos, en el cual se advierte que - por ejemplo - los códigos RL-1 al RL-4 se refieren a reportes de problemas de calidad como la propia empresa lo reconoce con el documento que obra a fojas 55 del expediente (al cual denomina reporte de calidad).

Descripción de Registros e Reports. 2

Reporte de RECLAMOS. [R. R.]

Número de Reclamación	Fecha de Reclamación	Orden de Trabajo	ABONADO	DIRECCION	CODIGO DE TRAMITADO			
					R1	R2	C	OTROS
RL-1 05/05	06/05	RR-0144 0736091	POLIMINO COLLA SANCHEZ Alex	Av. PUNTAVERDE #100	X			
RL-2 05/05	06/05	RR-0244 0736091	TORRES DE LA CRUZ VILMO.	Ass. Las Olinas 7 C-11	X			
RL-3 05/05	06/05	RR-0344 0736091	Quispe Yupanqui Luis	TUPAC ATAHU.	X			
RL-4 05/05	06/05	RR-0444 0736092	CHAHUAYO Quispe Otrameño	Ass. PAVANOS D-40	X			

1 MORÓN URBINA, Juan Carlos. "Comentarios Ley de Procedimiento Administrativo General". Gaceta Jurídica. p. 468.
2 Aprobada por Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL.

3

Reporte de Calidad [RC]

MAYO

REFERENCIA	FECHA HORA	OT	AFCINADO	DIRECCION	Problema Reportado	COD. TIPO	Fecha Hora Region	Responsable (Circulo)
RL 1	05/05 8:55	36026	PROBLEMA (CALLE) DE NO ALTERNANDO	AV. PUNTAVERDE #100	NO ALTERNAR SEÑAL	A1	06/05 8:12	RAFAEL
RL 2	05/05 9:40	36027	TORNOS DE LA CAJAZ VILNA	ASS DALLAS C-11	SEÑAL BOOMSA	A1	06/05 8:16	RAFAEL
RL 3	05/05 14:06	36199	EN SUSP. Y. PANTALLA LIS	TUPAC AMARU J-48	SEÑAL BOOMSA	A1	06/05 8:09	RAFAEL
RL 4	05/05 15:29	36097	CITAHUAYO EN SUSP. DENTRADO	ASS ZACCONDO-40	SEÑAL BOOMSA	A1	06/05 7:19	RAFAEL
RL 10	14/05 15:47	36195	CASOS VEXACIONE CLONIA	CENCO 1° A-21	SEÑAL BOOMSA	A1	15/05 11:22	RAFAEL
RL 20	21/05 7:49	36269	CANALIZ. RELASERZ BIPONIA	Red J. Prado 3 C-3 (Calle 700)	CANALIZ. BOOMSA	A1	22/05 10:59	RAFAEL
RL 29	24/05 17:27	36292	MURBUEYTO VASLERZ VICTOR	Calle Shalom 178	SIN SEÑAL	A1	26/05 8:20	HISTORIAS
RL 30	29/05 10:15	36314	ARELLANO EN SUSP. JULIO	5ta Mesma B-9	CANALIZ. BOOMSA	A1	29/05 13:15	HISTORIAS

En ese sentido, no es posible señalar que el Registro de Reclamos es correlativo, si en su correlación los primeros cuatro códigos pertenecen al Registro de Reporte por Problemas de Calidad, y como se ha señalado anteriormente el reporte no es un reclamo, sino un requisito previo al reclamo por problemas de calidad.

En consecuencia, si genera confusión que los reportes por problemas de calidad o cualquier otro registro que no se refiera a un reclamo propiamente dicho, estén consignados en el registro de reclamos.

Por ejemplo, en el caso del reporte por problemas de calidad, la intención de la Directiva de Reclamos es que la empresa operadora solucione el problema en un plazo de cuatro (4) días calendarios, y de no solucionarse el problema recién se debe presentar el reclamo correspondiente.

En otras palabras, no se puede considerar un reporte como un reclamo, porque el reporte es un requisito previo antes de reclamar.

Sin perjuicio de lo expuesto, esta instancia considera que se debe tener en cuenta la exposición de motivos de la Directiva de Reclamos, a fin de analizar el cumplimiento de la finalidad de la norma, a la cual se refiere la empresa CABLEVISIÓN.

Sobre el particular, se debe tener en cuenta que a la empresa CABLEVISIÓN se le sanciona con una multa de cincuenta y un (51) UITs por el incumplimiento del numeral 2 del artículo 1º de la Medida Correctiva, específicamente por el incumplimiento de lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 19º de la Directiva de Reclamos, que establece que *Las empresas operadoras deberán asignar, al inicio del procedimiento un código o número correlativo para cada reclamo presentado en cada mesa de partes, centro u oficina donde se reciben reclamos.*

En la exposición de motivos, refiriéndose a lo antes indicado, se señaló lo siguiente:

1. Sistema de Registro de Reclamos

(...)

En tal sentido, si bien la iniciativa de la organización de un sistema como el planteado se viene implementando en los reclamos presentados telefónicamente, no se ha mostrado el mismo avance en lo que son reclamos escritos o personales. Es decir, el usuario al presentar su reclamo no recibe un código o número correlativo que lo identifique, por tanto, tampoco cuenta posteriormente con facilidades para informarse sobre el estado del mismo.

Como se puede apreciar, al margen de la forma de la presentación de un reclamo, se advierte que la obligación de contar con un código o número correlativo en el Registro de Reclamos es primordialmente con la intención que a los usuarios se les proporcione el referido código o número a fin que se identifique su reclamo, así como para posteriormente poder informarse sobre el estado del mismo.

En el presente caso, se puede observar que el Registro de Reclamos que ha presentado la empresa CABLEVISIÓN cumple con la finalidad principal de la norma, toda vez que implementó un registro con códigos correlativos que le permiten identificar los reclamos presentados por los usuarios, lo cual admite se pueda considerar que la empresa CABLEVISIÓN ha subsanado el incumplimiento de lo establecido en el numeral 2 del artículo 1º de la Medida Correctiva, impuesta mediante Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL.

En consecuencia, se debe tener en cuenta lo establecido en el artículo 55º del RGIS que a la letra señala:

Artículo 55°.- OSIPTEL podrá, en el caso de infracciones no calificadas como muy graves, condonar el monto de las sanciones si lo estima pertinente; siempre y cuando, la empresa operadora subsane espontáneamente la infracción hasta el quinto día posterior a la fecha de notificación de la comunicación señalada en el literal a) del artículo anterior. Alternativamente OSIPTEL podrá emitir una amonestación escrita.

En el presente caso, la infracción consistente en no haber cumplido con asignar un código o número correlativo en su Registro de Reclamos, ha sido subsanada con fecha anterior a la notificación de la Carta de Intento de Sanción respectiva ⁽³⁾. En tal sentido, considerando, adicionalmente que, a la fecha no se han determinado elementos objetivos que adviertan la existencia de daño causado como consecuencia del incumplimiento, que no se ha detectado reincidencia en el incumplimiento, y que no existen elementos objetivos para determinar la existencia de algún beneficio obtenido por la comisión de la infracción; se considera que corresponde, en este extremo, modificar la sanción impuesta en la Resolución impugnada por la de una amonestación a CABLEVISIÓN.

No obstante lo señalado anteriormente, es importante recomendar a la empresa CABLEVISIÓN la mejora del Registro de Reclamos que ha implementado, debiendo omitir del referido registro los reportes por problemas de calidad.

2. Impugnación interpuesta contra el artículo 2° de la Resolución N° 272-2009-GG/OSIPTEL

CABLEVISIÓN señala que mediante los descargos presentados el 2 de julio de 2008, ofreció como medios de prueba documentación que pretendía acreditar el cumplimiento de la Medida Correctiva, específicamente el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 12° de la Directiva de Reclamos, habiéndose señalado en la Resolución impugnada que habría cumplido parcialmente las obligaciones a su cargo.

Asimismo, señala que en el entendido que la Resolución impugnada señala que los documentos vienen a ser los medios de prueba que servirán para desvanecer la imputación, procede a sustentar con nueva prueba documental preconstituida el total cumplimiento del numeral 1 del artículo 1° de la Resolución N° 025-2006-CD/OSIPTEL.

Sobre el particular, el artículo 2° de la Resolución N° 272-2009-GG/OSIPTEL establece lo siguiente:

Artículo 2°.- *En un plazo perentorio de treinta (30) días calendario la empresa ANTENAS CABLE VISIÓN S.A.C. deberá acreditar documentalente, y en forma obligatoria, el cumplimiento de lo dispuesto por la presente Medida Correctiva.*

Cabe agregar que, si bien la empresa habría cumplido con acreditar el cumplimiento del resto de obligaciones consignadas en el numeral 1 del artículo 1° de la Resolución N° 025-2006-CD/OSIPTEL, lo cierto es que no lo hizo respecto de la obligación de informar a sus usuarios sobre cuáles son los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de reclamos, por lo que se concluyó que CABLEVISIÓN no cumplió con lo establecido en el artículo 2° de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL, respecto del numeral 1 del artículo 1° de la misma Resolución, pues la acreditación del cumplimiento de dicho numeral debió ser integral.

Ahora bien, corresponde señalar que de la revisión de la nueva prueba ofrecida, no se advierte documentación alguna que acredite que CABLEVISIÓN haya cumplido o cumple con **informar a sus usuarios de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de reclamos**, por lo que corresponde confirmar la Resolución impugnada en este extremo.

De las consideraciones precedentes y teniendo en cuenta que, ni los fundamentos expuestos por CABLEVISIÓN ni la nueva prueba ofrecida, desvirtúan su responsabilidad; corresponde confirmar la Resolución N° 272-2009-GG/OSIPTEL del 12 de agosto de 2009 en todos sus extremos, aunque modificando la sanción impuesta en el artículo 1° de la Resolución impugnada por una amonestación.

POR LO EXPUESTO, en aplicación de las funciones que corresponden a esta Gerencia General, conforme a lo establecido en el artículo 41° del Reglamento General del OSIPTEL;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Declarar **PARCIALMENTE FUNDADO** el recurso de reconsideración presentado por **ANTENAS CABLE VISIÓN S.A.** de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución y, en consecuencia confirmar la Resolución N° 272-2009-GG/OSIPTEL de fecha 12 de agosto de 2009, en el extremo que considera corresponde sancionar a ANTENAS CABLE VISIÓN S.A. por la comisión de la infracción prevista en el artículo 62° de la Resolución N° 002-99-CD/OSIPTEL, calificada como grave por el artículo 3° de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL por haber incumplido lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 1° de la citada Resolución, aunque modificando la sanción impuesta por una AMONESTACIÓN, sin perjuicio de la recomendación del último párrafo del numeral 1. del acápite de análisis de la presente resolución.

Asimismo, confirmar la Resolución N° 272-2009-GG/OSIPTEL de fecha 12 de agosto de 2009, en el extremo que impone a ANTENAS CABLE VISIÓN S.A. una multa de cincuenta y un (51) UIT por la comisión de la infracción prevista en el artículo 42° de la Resolución N° 002-99-CD/OSIPTEL, calificada como grave por el artículo 3° de la Resolución N° 025-2006-GG/OSIPTEL por haber incumplido lo dispuesto en el artículo 2° de la citada Resolución.

Artículo 2°.- Encargar a la Gerencia de Comunicación Corporativa del OSIPTEL la notificación de la presente Resolución a la empresa ANTENAS CABLE VISIÓN S.A.

Artículo 3°.- Encargar a la Gerencia de Fiscalización coordine con la Gerencia de Comunicación Corporativa la publicación en el Diario Oficial "El Peruano" de la presente Resolución, cuando haya quedado firme o haya causado estado, de conformidad con el artículo 33° de la LDF y; ponga la multa impuesta en conocimiento de la Gerencia de Administración y Finanzas, para los fines pertinentes.

Regístrese y comuníquese.

ALEJANDRO JIMENEZ MORALES
Gerente General

³ De los Registro de Reclamos presentados por la empresa, se observa que uno corresponde al mes de mayo de 2008, y la carta de intento de sanción fue notificada y recibida el 24 de junio de 2008.