



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Nº 00266-2023-GG/OSIPTEL

Lima, 31 de julio de 2023

EXPEDIENTE N°	:	00141-2022-GG-DFI/PAS
MATERIA	:	Procedimiento Administrativo Sancionador
ADMINISTRADO	:	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

VISTO: El Informe N° 072-DFI/2023 (Informe Final de Instrucción) emitido por la Dirección de Fiscalización e Instrucción (DFI) por medio del cual se informa a esta Gerencia General respecto del Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS) iniciado a la empresa **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.** (AMÉRICA MÓVIL), por la supuesta comisión de las infracciones administrativas tipificadas en los numerales 44, 47, 52 y 53 del Anexo N° 2 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija (TUO del Reglamento de Portabilidad), aprobado por la Resolución N° 286-2018-CD/OSIPTEL y modificatorias, por cuanto habría incumplido con lo dispuesto en los artículos 23°, 24° y 33° de la norma referida.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

1. Mediante el Informe de Supervisión N° 00204-DFI/SDF/2022 (**Informe de Supervisión**), de fecha 11 de julio de 2022, la DFI, en el marco del Expediente N° 00080-2022-DFI (**Expediente de Supervisión**), emitió el resultado de la verificación realizada a AMÉRICA MÓVIL, cuyas conclusiones y recomendaciones fueron las siguientes:

"(...)

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

68. Recomendar el inicio de un **Procedimiento Administrativo Sancionador** a AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. por la presunta comisión de la infracción tipificada en el numeral 44 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Portabilidad, por cuanto habría incumplido con lo dispuesto en el artículo 23 del mismo cuerpo normativo, toda vez que, en su calidad de concesionario receptor, no habría habilitado mil cuarenta y seis (1046) números telefónicos en su red en la fecha y hora comunicada al ABDPC, considerando que por tal motivo el servicio habría sido interrumpido por más de tres (3) horas, conforme a lo expuesto en el literal B de la sección 3.2 del presente Informe. -ANEXO 1-

69. Recomendar el inicio de un **Procedimiento Administrativo Sancionador** a AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. por la presunta comisión de la infracción tipificada en el numeral 47 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Portabilidad, por cuanto habría incumplido con lo dispuesto en el artículo 24 del mismo cuerpo normativo, toda vez que, en su calidad de concesionario cedente, no habría deshabilitado en su red treinta y dos mil setecientos setenta y nueve (32 779) números telefónicos portados durante la ventana de cambio, conforme a lo expuesto en el literal C de la sección 3.2 del presente Informe -ANEXO 2-

70. Recomendar el inicio de un **Procedimiento Administrativo Sancionador** a AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. por la presunta comisión de la infracción tipificada en el numeral 52 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Portabilidad, por cuanto habría incumplido con lo dispuesto en el artículo 33 del mismo cuerpo normativo, toda vez que, en su calidad de concesionario receptor, no habría deshabilitado cincuenta y ocho (58) números telefónicos de su red, por reclamo por falta de consentimiento fundado, en la fecha y





hora comunicada al ABDCP, conforme a lo expuesto en el literal D de la sección 3.3 del presente Informe. -ANEXO 3-

71. Recomendar el inicio de un **Procedimiento Administrativo Sancionador** a AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C., por la presunta comisión de la infracción tipificada en el numeral 53 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Portabilidad, por cuanto habría incumplido con lo dispuesto en el artículo 33 del mismo cuerpo normativo, toda vez que, en su calidad de concesionario cedente, no habría habilitado ciento dos (102) números telefónicos en su red, por reclamo por falta de consentimiento o por falta de cobertura fundado, en la fecha programada por el Concesionario Receptor, considerando que el servicio sólo podrá ser interrumpido por un período máximo de tres (3) horas, conforme a lo expuesto en el literal E de la sección 3.3 del presente Informe. -ANEXO 4- "

2. La DFI, mediante carta 02432-DFI/2022, notificada el 10 de octubre de 2022, comunicó a AMÉRICA MÓVIL el inicio de un PAS seguido por la presunta comisión de las infracciones tipificadas en los numerales 44, 47, 52 y 53 del Anexo N° 2 del TUO del Reglamento de Portabilidad, por cuanto habría incumplido con lo dispuesto en los artículos 23°, 24° y 33° de la norma referida, otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles para que presente sus descargos por escrito.
3. AMÉRICA MÓVIL, mediante la carta DMR/CE/N°2420/22 recibida el 12 de octubre de 2022, solicitó una ampliación de quince (15) días hábiles adicionales al plazo inicialmente otorgado, a fin de presentar sus descargos.
4. La DFI, mediante carta 2592-DFI/2022, notificada el 25 de octubre de 2022, concedió a AMÉRICA MÓVIL una ampliación de diez (10) días hábiles para el envío de sus descargos, el cual venció el 02 de noviembre de 2022.
5. AMÉRICA MÓVIL, mediante la carta DMR/CE/N° 2596/22 recibida el 02 de noviembre de 2022, solicitó la nulidad del PAS iniciado a través de la carta 02432-DFI/2022 (**Descargos 1**).
6. La DFI, mediante carta 02775-DFI/2022 (**Carta de Imputación de Cargos**), notificada el 10 de noviembre de 2022, comunicó a AMÉRICA MÓVIL el inicio del presente PAS por la presunta comisión de las infracciones tipificadas en los numerales 44, 47, 52 y 53 del Anexo N° 2 del TUO del Reglamento de Portabilidad, las cuales fueron calificadas como leve¹, por cuanto habría incumplido con lo dispuesto en los artículos 23°, 24° y 33° de la norma referida, otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles para que presente sus descargos por escrito; asimismo, se dejó sin efecto la comunicación de la carta 02432-DFI/2022.
7. AMÉRICA MÓVIL, mediante la carta DMR/CE/N°2695/22 recibida el 11 de noviembre de 2022, solicitó una ampliación de veinte (20) días hábiles adicionales al plazo inicialmente otorgado, a fin de presentar sus descargos.
8. La DFI, mediante carta 02841-DFI/2022, notificada el 17 de noviembre de 2022, concedió a AMÉRICA MÓVIL una ampliación de diez (10) días hábiles para el envío de sus descargos, el cual venció el 01 de diciembre de 2022.
9. AMÉRICA MÓVIL, mediante la carta DMR/CE/2884/22 recibida el 01 de diciembre de 2022, remitió sus descargos por escrito (**Descargos 2**).

¹ Dicha calificación se realizó siguiendo lo establecido en el artículo 3° de la Norma que Establece el Régimen de Calificación de Infracciones del OSIPTEL (Norma de Calificación de Infracciones), aprobada mediante la Resolución N° 00118-2021-CD/OSIPTEL, el cual señala que esta se realiza acorde a la escala prevista en el artículo 25° de la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, al momento de notificar la imputación de cargos por el órgano competente y en función al nivel de multa estimado en aplicación de la Metodología para el Cálculo de Multas (Metodología de Multas - 2021), según el tipo de sanción que corresponda, encontrándose el detalle de dicha multa estimada en los anexos de la Carta de Imputación de Cargos.





- 10. Con fecha 18 de abril de 2023, la DFI remitió el **Informe Final de Instrucción** a la Gerencia General; el mismo que fue puesto en conocimiento de AMÉRICA MÓVIL con carta C. 00270-GG/2022, notificada el 03 de mayo de 2023, a fin de que formule sus descargos en un plazo de cinco (5) días hábiles, sin que los mismos hayan sido presentados a la fecha de emisión de la presente Resolución.

II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

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

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 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.

El presente PAS se inició contra AMÉRICA MÓVIL al imputársele la presunta comisión de las infracciones tipificadas en los numerales 44, 47, 52 y 53 del Anexo N° 2 del TUO del Reglamento de Portabilidad, por cuanto habría incumplido con lo dispuesto en los artículos 23°, 24° y 33° de la norma referida, tal como se muestra a continuación:

Cuadro N° 1

Norma incumplida	Tipificación	Calificación	Periodo evaluado	Conducta ²
Artículo 23° del TUO del Reglamento de Portabilidad	Numeral 44 del Anexo N° 2 del TUO del Reglamento de Portabilidad	Leve	Primer trimestre del 2022	AMÉRICA MÓVIL en su calidad de concesionario receptor, no habría habilitado mil cuarenta y seis (1 046) números telefónicos en su red en la fecha y hora comunicada al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal (ABDCP), considerando que por tal motivo el servicio habría sido interrumpido por más de tres (3) horas.
Artículo 24° del TUO del Reglamento de Portabilidad	Numeral 47 del Anexo N° 2 del TUO del Reglamento de Portabilidad	Leve		AMÉRICA MÓVIL, en su calidad de concesionario cedente, no habría deshabilitado en su red treinta y dos mil setecientos setenta y nueve (32 779) números telefónicos portados durante la ventana de cambio.
Artículo 33° del TUO del Reglamento de Portabilidad	Numeral 52 del Anexo N° 2 del TUO del Reglamento de Portabilidad	Leve		AMÉRICA MÓVIL, en su calidad de concesionario receptor, no habría deshabilitado cincuenta y ocho (58) números telefónicos en su red, cuyo reclamo por falta de consentimiento fue declarado fundado, en la fecha y hora comunicada al ABDCP.
	Numeral 53 del Anexo N° 2 del TUO del Reglamento de Portabilidad	Leve		AMÉRICA MÓVIL, en su calidad de concesionario cedente, no habría habilitado ciento dos (102) números telefónicos en su red, por reclamo por falta de consentimiento o por falta de cobertura fue declarado fundado, en la fecha programada por el Concesionario Receptor, considerando que el servicio sólo podrá ser interrumpido por un período máximo de tres (3) horas.

Fuente: Informe de Final Instrucción

² Se encuentran detallados en los anexos del Informe de Supervisión.





De acuerdo al Principio de Causalidad recogido en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (TUO de la LPAG), aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable y, para que la conducta sea calificada como infracción, es necesario que sea idónea y tenga la aptitud suficiente para producir la lesión que comporta la contravención al ordenamiento, debiendo descartarse los supuestos de caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o la propia conducta del perjudicado³, que pudiera exonerarla de responsabilidad.

De otro lado, de acuerdo con lo establecido por el artículo 252.3° del TUO de la LPAG, la autoridad administrativa tiene la facultad de declarar de oficio la prescripción y dar por concluido el procedimiento administrativo sancionador cuando advierta que se ha cumplido el plazo para determinar infracciones.

Por su parte, el artículo 259° del citado TUO, fija en nueve (9) meses el plazo para resolver los procedimientos administrativos sancionadores iniciados de oficio, transcurrido el cual sin que se haya notificado la resolución correspondiente, se entiende automáticamente caducado el procedimiento, lo cual será declarado de oficio.

De acuerdo a ello, en el presente caso, de la verificación y constatación de los plazos, corresponde continuar con el análisis del PAS iniciado a AMÉRICA MÓVIL por cuanto, se ha verificado que la potestad sancionadora del OSIPTEL no ha prescrito, así como tampoco ha caducado la facultad de resolver el presente procedimiento. Por consiguiente, corresponde analizar los argumentos presentados por la empresa operadora a través de sus Descargos respecto a la imputación de cargos formulada por la DFI.

1 Análisis de Descargos:

1.1 Sobre la supuesta vulneración al Principio del Debido Procedimiento y Derecho de Defensa

AMÉRICA MÓVIL indica que todo procedimiento sancionador se inicia formalmente mediante el documento denominado Notificación de Cargos, el cual contiene toda la información relativa a los hechos calificados como ilícitos y las consecuencias punitivas que tendrá que asumir el administrado en caso se determine su responsabilidad, por lo que, este resulta esencial en la medida que permite al administrado informarse cabalmente de los hechos imputados y de una serie de información indispensable.

En esa línea, es que la empresa operadora considera que únicamente con una imputación clara, precisa y suficiente es posible que los administrados puedan ejercer con eficacia su Derecho de Defensa en el marco de un PAS. Lo mencionado, según la empresa operadora, encuentra pleno sustento en el artículo 254.3 del TUO de la LPAG el cual requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal establecido, caracterizado por notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo.

Agrega que tanto el TUO de la LPAG como el Reglamento General de Infracciones y Sanciones (RGIS), aprobado por la Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL y modificatorias, establecen las características que la Carta de Imputación de Cargos

³ PEDRESCHI GARCÉS, Willy. En "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Lima: ARA Editores, 2003. 1ra Edición. Pág. 539.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

debe necesariamente observar a fin de garantizar el Derecho de Defensa de los administrados, pues se trata de una etapa fundamental para el desarrollo del debido procedimiento.

En este caso, AMÉRICA MÓVIL indica que la DFI inició el respectivo PAS por la presunta comisión de las infracciones previstas en los numerales 44, 47, 52 y 53 del Anexo N° 2 del TUO del Reglamento de Portabilidad, las cuales se sustentaron en lo evidenciado en el Informe de Supervisión; no obstante, este no fue debidamente notificado conjuntamente a la Carta de Imputación de Cargos⁴.

La empresa operadora afirma que el Informe de Supervisión forma parte de la Carta de Imputación de Cargos, lo que implica que ésta última utiliza como motivación de la acusación los alcances de la primera, motivo por el cual dicho Informe debe cumplir con la formalidad de notificación establecida en respeto a los derechos que amparan al administrado.

Finalmente, solicita la nulidad del presente procedimiento al no haber remitido el Informe de Supervisión en el mismo acto a través del cual se dio la Carta de Imputación de Cargos, lo cual contravendría el numeral 5 del artículo 3° del TUO de la LPAG.

De lo expuesto por la empresa operadora, se advierte que la empresa operadora cuestiona la tramitación del PAS en la medida que a través de la notificación de la carta de intento no se le habría notificado el Informe de Supervisión, situación que - a criterio de AMÉRICA MÓVIL- acarrearía la nulidad de los actuados.

De manera preliminar esta Instancia considera pertinente indicar que el contenido de la imputación de cargos se encuentra regulado en el numeral 3 del artículo 254° del TUO de la LPAG, donde se señala la información que deberá contener a fin de garantizar el Derecho de Defensa y el Debido Procedimiento:

“Artículo 254°.- Caracteres del Procedimiento Sancionador

254.1 Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:

3. Notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos pueden constituir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia.”

Al respecto, la notificación de cargos es esencialísima en el procedimiento sancionador, por cuanto es el acto procedimental que permite al administrado informarse de los hechos imputados calificados como ilícitos, los mismos que deben de ser precisos y no sujetos a inferencias y deducciones por parte de los imputados.

En esa línea, la Doctrina⁵ ha establecido una serie de requisitos que, como mínimo, debe contener la notificación de cargos a fin de ser considerada lícita e idónea para que el administrado ejerza su derecho de defensa. Estos requisitos son entre otros, los siguientes: precisión, claridad y suficiencia. Es decir, la imputación debe ser

⁴ En su lugar se habría notificado el Informe N° 104-DFI/SDF/2022, referido a la verificación del artículo 11°-A del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones realizada a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

⁵ MORÓN URBINA, Juan Carlos. Los principios delimitadores de la potestad sancionadora. En: Diplomado de Derecho Administrativo Sancionador. Lima, 2012, p. 17 y 18.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

realizada de forma clara, precisa y suficiente, sin mérito a interpretaciones ni dudas para al administrado, ya que lo contrario vulneraría los Principios de Debido Procedimiento y el Derecho de Defensa.

Ahora bien, al revisar los actuados en el presente caso se aprecia que la DFI - inicialmente- a través de la carta 02432-DFI/2022, notificada el 10 de octubre de 2022, comunicó a AMÉRICA MÓVIL el inicio de un PAS por la presunta comisión de las infracciones tipificadas en los numerales 44, 47, 52 y 53 del Anexo N° 2 del TUO del Reglamento de Portabilidad, por cuanto habría incumplido con lo dispuesto en los artículos 23°, 24° y 33° de la norma referida.

Sobre esto último, tal como ha sido reconocido en el Informe Final de Instrucción, la DFI ha indicado que debido a un error involuntario no adjuntaron el Informe de Supervisión a la carta 02432-DFI/2022. Debe tenerse en cuenta que las imputaciones indicadas en el párrafo anterior se han sustentado en la evaluación realizada por el Órgano Supervisor en este último documento, de ahí su importancia en que sea notificada conjuntamente con la comunicación de imputación de cargos.

Dicho eso, en este caso, se tiene que a pesar de la omisión reconocida, ha sido el propio Órgano Instructor quien mediante la Carta de Imputación de Cargos ha dejado sin efecto el inicio del PAS realizado a través de la carta 02432-DFI/2022; asimismo, a través del primer documento se aprecia que se ha cumplido con adjuntar el Informe de Supervisión. Además, este cumple con lo dispuesto en el artículo 22⁶ del RGIS, el cual precisa el contenido que debe señalar la Carta de Imputación de Cargos.

En tal sentido, esta Instancia advierte que si bien en un primer momento se inició un PAS a través de una carta de comunicación de imputación de cargos, en la cual no se adjuntó el Informe de Supervisión, este fue dejado sin efecto, por lo que, las consecuencias que se pudieron haber producido como resultado de dicha omisión no se habrían llegado a concretar en la medida que en el presente procedimiento la Carta de Imputación de Cargos, además de contener lo requerido por la normativa, ha cumplido con adjuntar el Informe mencionado. En tal sentido, corresponde desestimar los argumentos expuestos por la empresa operadora en este extremo.

1.2 Sobre el incumplimiento de los artículos 23° y 24° del TUO del Reglamento de Portabilidad

Preliminarmente, resulta pertinente hacer referencia a los hechos que dieron lugar al presente PAS, para lo cual debe tenerse en cuenta que el tercer párrafo del artículo 23° del TUO del Reglamento de Portabilidad referido a la ventana de ejecución de la portabilidad, establece lo siguiente:

“Artículo 23.- Ejecución de la portabilidad

6 Artículo 22.- Etapas del procedimiento

(...)

(i) El órgano de instrucción competente notificará por escrito al presunto infractor el inicio del procedimiento administrativo sancionador señalando:

- (a) los actos u omisiones que se imputan y que pudieran constituir infracciones;
- (b) las normas que prevén dichos actos u omisiones como infracciones administrativas;
- (c) la calificación de dichas infracciones administrativas;
- (d) el propósito del OSIPTEL de emitir las resoluciones que impongan sanciones;
- (e) el órgano competente para imponer las sanciones, así como la norma que atribuye tal competencia; y,
- (f) el plazo dentro del cual la Empresa Operadora podrá presentar sus descargos por escrito, el cual no podrá ser inferior a cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación del inicio del procedimiento administrativo sancionador.





(...)

La fecha de ejecución de la portabilidad es programada de lunes a domingo, incluidos los días feriados, entre las 00:00 horas y las 06:00 horas del día siguiente de haberse puesto a disposición de los operadores la información de la fecha de ejecución de la portabilidad.

(...)"

Asimismo, en el tercer párrafo del artículo 24° del TUO del Reglamento de Portabilidad se regula la deshabilitación del número telefónico portado por parte del concesionario cedente, conforme al siguiente texto:

"Artículo 24.- Habilitación y deshabilitación del servicio.

(...)

La habilitación y deshabilitación del número telefónico en la red del Concesionario Receptor y del Concesionario Cedente, respectivamente, incluye la ejecución por parte de éstos de todas las actividades necesarias que permitan el correcto encaminamiento de las llamadas hacia y desde el número telefónico portado.

(...)"

Cabe agregar que la empresa operadora que, en el rol de concesionario cedente o receptor, incumpla con los artículos citados anteriormente incurrirá en distintas infracciones administrativas previstas en el Anexo N° 2 del TUO del Reglamento de Portabilidad, conforme al siguiente detalle:

Numeral	Infracción
44	El Concesionario Receptor que no cumpla con habilitar el número telefónico en su red en la fecha y hora comunicada al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, incurrirá en infracción grave, siempre que por tal motivo el servicio hubiera sido interrumpido por más de tres (3) horas (Artículo 23).
47	El Concesionario Cedente que no cumpla con deshabilitar en su red el número telefónico portado durante la ventana de cambio, incluyendo la ejecución de todas las actividades necesarias que permitan el correcto encaminamiento de las llamadas hacia y desde el número telefónico portado desde y hacia la red del Concesionario Cedente; incurrirá en infracción grave (Artículo 24).

Ahora bien, a fin de verificar el cumplimiento de los dispositivos indicados anteriormente, se aprecia que la DFI procedió a descargar del Portaflow del ABDCP los reportes referidos a "Port_Recon⁷" y "SolicitudesProgramadas⁸" correspondientes al periodo de enero a marzo de 2022 a fin de obtener la fecha y hora en que AMÉRICA MÓVIL ejecutó las portaciones, en su rol de concesionario cedente o receptor.

Dicho eso, debe tenerse en cuenta que el Manual de Interfaces y Procesos del ABDCP señala algunos lineamientos relacionados con los archivos de portaciones, que se muestran a continuación:

- Fichero de los concesionarios, el cual precisa que el archivo "Port_Diario" deberá ser cargado diariamente por los concesionarios cedentes o receptores a la hora de publicación de los resultados de portabilidad, que es a las 08:00 a.m. y estará a esa hora disponible para ser descargado por el ABDCP.
- Archivo de Conciliación de Portabilidad, el mismo que indica que el ABDCP recuperará cada archivo cargado por todos los operadores cedentes o receptores y procesará los datos; además, señala que el ABDCP generará un archivo diario de conciliación de portabilidad

⁷ En este archivo se consigna la fecha y hora de la habilitación/deshabilitación de los números portados comunicados al ABDCP, en que los concesionarios receptores o cedentes procedieron a ejecutar la portabilidad.

⁸ En este archivo se consigna la fecha y hora programadas por el concesionario receptor para la ejecución de la portabilidad, la misma que es comunicada al ABDCP mediante los registros de los mensajes en el Portaflow.





(*Port_Recon*) con un resumen de toda la actividad ejecutada en la ventana de cambio.

Asimismo, se especifica que el ABDCP determinará en el campo *RESULTADO* del archivo "*Port_Recon*" el estado de la actividad de red realizada por el operador, con los siguientes valores:

- *RESULTADO en 0* (Éxito) si *ACTUALIZACIÓN DE ENRUTAMIENTO = 0* y *ACTUALIZACIÓN DE RED = 0*.
- *RESULTADO en 2* (Datos inconsistentes) si *ACTUALIZACIÓN DE ENRUTAMIENTO = 1* y *ACTUALIZACIÓN DE RED = 0*.
- *RESULTADO en 1* (Fallo) en cualquier otro caso.

Considerando ello, el Órgano Supervisor para las obligaciones referidas a que los concesionarios receptores deben habilitar el número portado en su red y que los concesionarios cedentes deben deshabilitar el número portado en su red -previstas en el tercer párrafo de los artículos 23° y 24° del TUO del Reglamento de Portabilidad- procedió a realizar un cruce de la siguiente información:

- La fecha y hora de la habilitación de los números portados a AMÉRICA MÓVIL y la fecha y hora de la deshabilitación de los números portados por parte de los concesionarios cedentes comunicadas al ABDCP⁹, identificando que los números recibidos por la empresa operadora no excedieran la interrupción del servicio por más de tres (3) horas.
- La fecha y hora de la deshabilitación de los números cedidos a AMÉRICA MÓVIL comunicadas al ABDCP¹⁰ en su calidad de concesionario cedente y la fecha y hora de ejecución de la portabilidad reportadas por los concesionarios receptores al ABDCP¹¹.

El cruce mencionado, permitió identificar que AMÉRICA MÓVIL como:

- Concesionario receptor, no habilitó mil cuarenta y seis (1 046) números telefónicos¹² en su red en la fecha y hora comunicada al ABDCP, considerando que por tal motivo el servicio habría sido interrumpido por más de tres (3) horas, toda vez que habría habilitado el servicio fuera de las tres (3) horas desde la deshabilitación.
- Concesionario cedente, no habría deshabilitado en su red treinta y dos mil setecientos setenta y nueve (32 779) números telefónicos¹³ portados durante la ventana de cambio, toda vez que la deshabilitación del servicio se ejecutó sin considerar las seis (6) horas de la fecha y hora programada para la ejecución de la portabilidad.

De lo expuesto a lo largo de este extremo, habría quedado acreditado que AMÉRICA MÓVIL durante el primer trimestre del 2022 no cumplió con lo dispuesto en los artículos 23° y 24° del TUO del Reglamento de Portabilidad, incurriendo en la infracción prevista en el numeral 44 del Anexo N° 2 de la norma mencionada, debido a que:

⁹ Mediante los archivos "*Port_Recon*".

¹⁰ ídem.

¹¹ Consignadas en los archivos "*SolicitudesProgramadas*".

¹² Los cuales se encuentran precisados en el Anexo N° 1 del Informe de Supervisión.

¹³ Los cuales se encuentran precisados en el Anexo N° 2 del Informe de Supervisión.





- En su calidad de concesionario receptor, no cumplió con habilitar mil cuarenta y seis (1 046) números telefónicos en su red en la fecha y hora comunicada al ABDPCP, considerando que por tal motivo el servicio se vio interrumpido por más de tres (3) horas.
- En su calidad de concesionario cedente, no cumplió con deshabilitar en su red treinta y dos mil setecientos setenta y nueve (32 779) números telefónicos portados durante la ventana de cambio.

Así, una vez acreditados los hechos constitutivos de la infracción administrativa que se atribuye, corresponde al administrado aportar elementos para la valoración del contenido subjetivo de su comportamiento; debiendo considerarse adicionalmente que, para efectos de configurar una causa no imputable al administrado, el evento que determina la inejecución de la obligación a cargo de éste último, deberá ser extraordinario, imprevisible e irresistible, es decir, de una naturaleza tal, que en la misma situación, ningún otro administrado hubiera podido cumplir con una idéntica o similar prestación a su cargo, lo cual será evaluado a continuación.

1.2.1 Sobre la infracción prevista en el numeral 44 del Anexo N° 2 del TUO del Reglamento de Portabilidad

La empresa operadora señala que al revisar el Anexo N° 1 del Informe de Supervisión se verifica que la totalidad de las líneas imputadas por la infracción prevista en el numeral 44 del Anexo N° 2 del TUO del Reglamento de Portabilidad fueron programadas para que sean habilitadas en su red con fecha 24 de enero de 2022. Sobre esto, indica que mediante la carta DMR/CE/N°133/22, recibida el 21 de enero de 2022, informó que el día 24 de enero de 2022 realizaría labores de actualización del software de su central móvil IMS Volte, lo cual podría impactar en la activación de las líneas telefónicas obtenidas producto de la portabilidad numérica.

Agrega que en dicha carta reiteró la necesidad de contemplar en la normativa vigente de portabilidad algún mecanismo que permita a las empresas operadoras y al ABDPCP realizar labores de mantenimiento en los elementos de red involucrados en el proceso de portabilidad numérica; no obstante, dicha carta no habría sido contestada hasta la fecha.

En esa misma línea, indica que a través de la reunión del 21 de junio de 2022 plasmada en el acta de reunión GTP N° 002-2022 se reconoció que las empresas operadoras vienen ejecutando labores de mantenimiento previa comunicación enviada al Regulador a través de la respectiva mesa de partes, por lo que, se habría acordado que a partir de dicha fecha, estas serían remitidas a todo el Grupo Técnico de Portabilidad precisándose que las labores de mantenimiento podrían realizarse en ventanas de tiempo razonables.

Teniendo en cuenta ello, refiere que, a pesar que el acuerdo plasmado en la reunión mencionada se efectuó con posterioridad a la fecha en que se habría dado el incumplimiento imputado, igualmente procedieron a informar sobre las labores de mantenimiento con una debida anticipación lo cual -a su criterio- demostraría su diligencia.

En ese contexto, es que consideran que la no habilitación de mil cuarenta y seis (1 046) números telefónicos en su red no habría configurado un





incumplimiento del TUO del Reglamento de Portabilidad debido a que el 24 de enero de 2022 se llevaron a cabo labores de actualización que impactaron en la activación de las líneas obtenidas por portabilidad. Esto, según la empresa operadora, se evidenciaría en el hecho que la DFI verificó el cumplimiento al artículo 23° del Reglamento mencionado debido a que cumplió con habilitar trescientos noventa y cinco mil seiscientos cincuenta y seis (395 656) números telefónicos en su red en la fecha y hora comunicada al ABDCP.

Respecto a la carta DMR/CE/N°0133/22 aludida por AMÉRICA MÓVIL debe de indicarse que a través del correo electrónico del 25 de febrero de 2022 se comunicó a todos los participantes del proceso de portabilidad¹⁴, dentro del cual se encuentra la empresa citada, sobre un caso similar al aludido en este apartado, toda vez que TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. comunicó sus actividades de mantenimiento, siendo que este Organismo Regulador advirtió que: “(...) de ocurrir cualquier afectación al servicio la Dirección de Fiscalización e Instrucción procederá con las acciones administrativas que correspondan (...)”.

En tal sentido, es que la empresa operadora tenía pleno conocimiento que la comunicación que realizaron mediante la carta DMR/CE/N°0133/22 a fin de comunicar las supuestas labores de mantenimiento que llevaron a cabo el 24 de enero de 2022 no la eximiría de responsabilidad en caso se diera un posible incumplimiento al TUO del Reglamento de Portabilidad, justamente debido a que AMÉRICA MÓVIL es una empresa prestadora de un servicio público, como el de telecomunicaciones, por lo que se encuentra en mejor posición para ejecutar las acciones correspondientes que den cumplimiento al cuerpo normativo citado.

Considerando ello es que no se habría producido ninguna vulneración al Principio del Debido Procedimiento -aludida por la empresa operadora- en este caso en particular, toda vez que la empresa operadora conocía desde el 25 de febrero de 2022 cuál sería el enfoque de parte de esta Entidad frente a supuestas labores de mantenimiento que tengan incidencia en el proceso de portabilidad.

A lo mencionado, debe sumarse que en la tramitación de este procedimiento existe una clara distinción entre el Órgano encargado de la instrucción y de la resolución, se ha brindado un plazo superior al legalmente establecido para que la empresa operadora presente sus descargos y tampoco se le ha impuesto algún tipo de sanción sin tramitar el procedimiento respectivo. De tal forma, se evidencia que no se ha producida ninguna vulneración al Principio del Debido Procedimiento.

En relación al acta de reunión GTP N° 002-2022, se aprecia que en esta participaron representantes de diferentes empresas operadoras y funcionarios del OSIPTEL. Asimismo, en esta se recogieron acuerdos, conclusiones y tareas sobre distintas problemáticas, entre las cuales se encuentra la propuesta para la remisión de comunicados de mantenimiento, para lo cual se propuso lo siguiente:

- Los correos sean remitidos a todo el GTP con copia al Comité de Portabilidad y al correo electrónico de un funcionario del OSIPTEL.

¹⁴ El cual incluye al comité de portabilidad y al grupo técnico.





- Las comunicaciones sean remitidas con una anticipación mínima.
- Y que los trabajos a realizarse deben efectuarse en el día, dentro de la ventana de mantenimiento, en horarios razonables -usualmente las madrugadas-.

Dicho eso, debe tenerse en cuenta que las propuestas formuladas en el acta indicada fueron realizadas con posterioridad a la fecha en que se cometió la infracción analizada en este apartado, por lo tanto, estas no son idóneas a fin de acreditar su debida diligencia en este caso. Asimismo, no se debe perder de vista que se esperaba que AMÉRICA MÓVIL adoptara las suficientes medidas con el objeto de dar cumplimiento a la obligación contenida en el artículo 23° del TUO del Reglamento de Portabilidad, al tratarse de una empresa que brinda el servicio de telecomunicaciones a los usuarios.

Por lo tanto, corresponde desvirtuar los argumentos expuestos por la empresa operadora en este extremo.

1.2.2 Sobre la infracción prevista en el numeral 47 del Anexo N° 2 del TUO del Reglamento de Portabilidad

La empresa operadora señala que su personal responsable de los procesos de portabilidad indicó lo siguiente:

- La carga del reporte de conciliación que elabora el equipo de tecnología de la información de manera posterior a la ventana de cambio, corresponde al armado manual de un formato solicitado por el OSIPTEL y en donde se ha detectado que para los días imputados se consignó una fecha y hora de deshabilitación incorrecta debido a un error involuntario en el armado de este archivo.
- Para tal efecto, adjuntan a sus Descargos el archivo denominado “*Anexo 2 trabajado*” donde se podría verificar la fecha y hora correcta de desactivación en el campo *FECHA_REAL_DESAC.A*. Con esta información, la empresa operadora ha procedido a realizar una nueva validación de la información, concluyendo que el incumplimiento se reduce de treinta y dos mil setecientos setenta y nueve (32 779) a ochenta y seis (86) números telefónicos.
- Lo indicado se acreditaría mediante el archivo “*Validación anexo 02*”, el cual contendría una muestra de cuarenta (40) líneas donde se verificaría que a nivel de Base de Datos figura la desactivación dentro de la ventana de cambio.

Sobre las ochenta y seis (86) líneas restantes en las cuales no se cumplieron con la ventana de cambio, la empresa operadora indica que los incumplimientos respecto a dichas líneas se llevaron a cabo los días 14 y 21 de marzo de 2022 en los cuales AMÉRICA MÓVIL informó al Regulador sobre la ejecución de labores de mantenimiento. A ello agrega lo señalado anteriormente respecto a la reunión sostenida el 21 de junio de 2022, cuyas conclusiones fueron recogidas en el acta de reunión GTP N° 002-2022.

Teniendo en cuenta ello, agrega que, a pesar que el acuerdo plasmado en la reunión mencionada se efectuó con posterioridad a la fecha en que se habría





dado el incumplimiento imputado, igualmente procedieron a informar sobre las labores de mantenimiento con una debida anticipación lo cual -a su criterio- demostraría su diligencia.

Por lo tanto, es que consideran que la no habilitación de ochenta y seis (86) números telefónicos en su red no habría configurado un incumplimiento del TUO del Reglamento de Portabilidad debido a que el 14 y 21 de marzo de 2022 se llevaron a cabo labores de actualización que impactaron en la activación de las líneas obtenidas por portabilidad. Esto, según la empresa operadora, se evidenciaría en el hecho que la DFI verificó el cumplimiento del artículo 23° del Reglamento mencionado debido a que cumplió con habilitar trescientos treinta y cuatro mil novecientos nueve (334 909) números telefónicos portados durante la ventana de cambio.

En relación a lo aludido por AMÉRICA MÓVIL, se aprecia que los archivos “Anexo 2 trabajado” y “Validación anexo 02” fueron analizados por el Órgano Instructor, para ello debe tenerse en cuenta que si bien la empresa citada consideró para su análisis una ventana de cambio dentro de las tres (3) horas de la fecha y hora programada para la ejecución de la portabilidad, esta es de seis (6) horas de la fecha y hora programada para la ejecución de la portabilidad¹⁵.

De tal forma, es que del análisis efectuado por el Órgano Instructor -el cual esta Instancia hace suyo- se tiene que AMÉRICA MÓVIL en su calidad de concesionario cedente habría deshabilitado en su red treinta y dos mil setecientos veintiséis (32 726) números telefónicos portados durante la ventana de cambio, toda vez que la deshabilitación del servicio se ejecutó dentro de las seis (6) horas de la fecha y hora programada para la ejecución de la portabilidad. En tal sentido, adoptando la recomendación formulada por la DFI, esta Instancia considera que corresponde disponer el ARCHIVO de los treinta y dos mil setecientos veintiséis (32 726) números telefónicos indicados, manteniéndose la imputación respecto de cincuenta y tres (53) números telefónicos.

Ahora bien, sobre las cartas aludidas por AMÉRICA MÓVIL DMR/CE/N°051022 y DMR/CE/N°0636/22 a través de las cuales comunicó a esta Entidad que los días 14 y 21 de marzo de 2022 se llevarían a cabo labores de migración de usuarios a la plataforma HLR/HSS Telco Cloud y la posible afectación en la activación de los números telefónicos obtenidos producto de la portabilidad numérica (Port in) durante los días mencionados, debe señalarse que el proceso de portabilidad evaluado en este apartado corresponde al proceso de deshabilitación (Port out) de los números telefónicos en su calidad de concesionario cedente.

Sin perjuicio de ello, y tal como fue indicado anteriormente, las acciones comunicadas no la eximen de la responsabilidad de brindar cumplimiento a las obligaciones dispuestas en el TUO del Reglamento de Portabilidad, por lo que, de ocurrir cualquier afectación al servicio correspondería que la DFI proceda con las acciones administrativas que correspondan.

¹⁵ Un ejemplo de la evaluación realizada por la DFI se advierte en los párrafos cuarenta y dos (42) y cuarenta y tres (43) del Informe Final de Instrucción.





En relación al acta de reunión GTP N° 002-2022, de fecha 21 de junio de 2022, traída a colación por AMÉRICA MÓVIL, cabe precisar -siguiendo lo desarrollado anteriormente- que en esta se recogen acuerdos, conclusiones y tareas sobre distintas problemáticas, entre las cuales se encuentra la propuesta para la remisión de comunicados de mantenimiento; por lo que, no resulta pertinente para acreditar que la empresa operadora tomó las acciones necesarias para evitar el incumplimiento analizado en este apartado.

En tal sentido, corresponde desvirtuar los argumentos alegados por la empresa operadora en este extremo.

1.3 Sobre el incumplimiento del artículo 33° del TUO del Reglamento de Portabilidad

Resulta pertinente señalar que el numeral 2 del primer párrafo del artículo 33° del TUO del Reglamento de Portabilidad establece el plazo para que el último concesionario receptor proceda a deshabilitar el número telefónico en su red en el caso de retorno, tal como se ve a continuación:

“Artículo 33.- Retorno del número telefónico por reclamo por falta de consentimiento del abonado y por falta de cobertura.

(...)

El Concesionario Receptor debe:

(...)

2. Realizar la deshabilitación del número telefónico en su red. El plazo máximo para realizar esta comunicación es de un (1) día calendario, contado a partir de la comunicación señalada en el párrafo precedente.

(...)”

Asimismo, en el segundo párrafo del artículo indicado en el párrafo precedente se dispone la ventana de cambio para que el último concesionario cedente proceda a habilitar el número telefónico en su red, de acuerdo al siguiente texto:

“Artículo 33.- Retorno del número telefónico por reclamo por falta de consentimiento del abonado y por falta de cobertura.

(...) El Administrador de la Base Centralizada Principal debe poner en conocimiento al Concesionario Cedente, mediante el Registro de Solicitud de Portabilidad, de la fecha y hora prevista para la deshabilitación del número telefónico en la red del Concesionario Receptor, a fin que éste proceda a habilitar el número telefónico en su red en la misma fecha programada, considerando que el servicio sólo puede ser interrumpido por un período máximo de tres (3) horas.

(...)”

Debe tenerse en cuenta que la empresa operadora que, en el rol de concesionario cedente o receptor, incumpla con las obligaciones anteriormente mencionadas incurrirá en las siguientes infracciones administrativas previstas en el Anexo N° 2 del TUO del Reglamento de Portabilidad, conforme al siguiente detalle:

Numeral	Infracción
52	El Concesionario Receptor que no cumpla con deshabilitar el número telefónico en su red, del abonado cuyo reclamo por falta de consentimiento o por falta de cobertura fue declarado fundado por acto administrativo consentido, firme o que causa estado, en la fecha y hora comunicada al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal; incurrirá en infracción grave (Artículo 33).
53	El Concesionario Cedente que no cumpla con habilitar el número telefónico en su red del abonado cuyo reclamo por falta de consentimiento o por falta de cobertura fue declarado fundado por acto administrativo firme o que causa estado, en la fecha programada por el Concesionario Receptor, considerando que el servicio sólo podrá ser interrumpido por un período máximo de tres (3) horas, incurrirá en infracción grave (Artículo 33).





De la revisión del Informe de Supervisión, se advierte que la DFI a fin de verificar lo dispuesto en el artículo 33° del TUO del Reglamento de Portabilidad procedió a descargar del sistema Portaflow los archivos “RetornosProgramados”¹⁶ correspondiente al periodo de enero a marzo de 2022 a fin de obtener la fecha y hora en que AMÉRICA MÓVIL ejecutó los retornos en su rol de último concesionario cedente o receptor, así como solicitó a dicha empresa remitir la hora de ejecución de la portabilidad registrada en sus sistemas comerciales de los números retornados correspondiente al periodo anteriormente mencionado.

Cabe indicar que el archivo mencionado contiene distintos campos, entre los cuales se encuentra el código de enrutamiento del último receptor, el código de enrutamiento del último cedente, el código de motivo de retorno del número¹⁷, entre otros, los cuales se proceden a detallar:

- Número de teléfono
- Fecha y hora de ejecución de la portabilidad.
- Fecha y hora de notificación.
- Último receptor.
- Titular del Bloque Original/Último Cedente (dependiendo del Código de Motivo de Retorno).
- Código de motivo de retorno de número - 01: Reclamo procedente, 02: Fin de servicio/cambio de número y 03: Falta de cobertura.

A ello debe sumarse que la supervisión realizada por la DFI se circunscribió a verificar el cumplimiento de la habilitación y deshabilitación de los números retornados por reclamo por falta de consentimiento del abonado (1) y por falta de cobertura (3).

Teniendo en cuenta la información recabada por la DFI y lo indicado, se aprecia que dicha Dirección realizó un cruce de información entre la i) fecha y hora de la deshabilitación de los números reportados por AMÉRICA MÓVIL, en su calidad de último receptor, mediante el archivo “ANEXO-CARTA 00905-DFI-2022.xlsx” y ii) la fecha y hora de ejecución de la portabilidad reportadas en el ABDCP, consignadas en los archivos “RetornosProgramados”.

Con lo cual, se identificó lo siguiente:

- Los números retornados por AMÉRICA MÓVIL cuya fecha de deshabilitación excedía el plazo comunicado al ABDCP, consignado en la fecha programada para la ejecución de la portabilidad¹⁸.
- Los números retornados a AMÉRICA MÓVIL cuya fecha y hora de habilitación excedía el período máximo de tres (3) horas de la fecha y hora programada para la ejecución de la portabilidad¹⁹.

En atención a lo señalado, se detectó que AMÉRICA MÓVIL:

¹⁶ Dicho archivo consigna la fecha y hora de la ejecución de la portabilidad, que el ABDCP recibe mediante el mensaje de solicitud de retorno por parte del último concesionario, y el ABDCP envía el mensaje de aceptación de retorno por parte del último concesionario cedente al último concesionario receptor.

¹⁷ El cual describe el motivo del retorno.

¹⁸ En la Tabla N° 6 del Informe de Supervisión se aprecia algunos ejemplos de lo indicado.

¹⁹ En la Tabla N° 9 del Informe de Supervisión se aprecia algunos ejemplos de lo indicado.





- Como último concesionario receptor, no habría deshabilitado cincuenta y ocho (58) números telefónicos²⁰ en su red, en atención a reclamos por falta de consentimiento para realizar la portabilidad que fueron declarados fundados, en la fecha y hora comunicada al ABDGP.
- Como último concesionario cedente, no habría habilitado ciento dos (102) números telefónicos²¹ en su red, en atención a reclamos por falta de consentimiento para realizar la portabilidad que fueron declarados fundados, en la fecha programada por el concesionario receptor, considerando que el servicio sólo podrá ser interrumpido por un periodo máximo de tres (3) horas, por cuanto habría habilitado el servicio fuera del periodo de tres (3) horas de la fecha y hora programada para la ejecución del retorno.

De acuerdo a lo desarrollado en este extremo se aprecia que AMÉRICA MÓVIL habría incumplido con lo dispuesto en el numeral 2 del primer párrafo y segundo párrafo del artículo 33° del TUO del Reglamento de Portabilidad, incurriendo de tal forma en las infracciones previstas en los numerales 52 y 53 del Anexo N° 2 del cuerpo normativo citado.

Sobre ello, de la revisión de los Descargos presentados por la empresa operadora se advierte que la empresa operadora ha solicitado que en virtud del Principio de Verdad Material se proceda a valorar la información remitida, y con ello se sirva disponer el archivo definitivo de las imputaciones formuladas debido a que los hechos materia del caso no se condicen con la realidad de lo sucedido.

1.3.1 Sobre la infracción prevista en el numeral 52° del Anexo N° 2 del TUO del Reglamento de Portabilidad

La empresa operadora señala que su personal responsable de los procesos de portabilidad indicó lo siguiente:

- Los cincuenta y ocho (58) números telefónicos materia de imputación corresponderían a retornos por reclamos que fueron declarados procedentes; sin embargo, al momento que se programó el retorno de acuerdo a lo dispuesto en la resolución del reclamo, cincuenta y dos (52) números telefónicos de los mencionados ya se encontraban desactivados en su red, por lo que no correspondía que ejecutaran alguna acción en sus plataformas, durante la ventana de cambio.
- Sobre los seis (6) números telefónicos restantes, habrían brindado la fecha correcta de desactivación, agregando el campo "FECHA_REAL_DESAC" en el archivo "Anexo 3 TRABAJADO" adjunto a sus descargos.
- Para la validación de los casos que sí cumplen con la ventana de cambio o no corresponde su deshabilitación, han adjuntado evidencia para líneas postpago ("Validación anexo 03_postpago") y prepago ("Validación anexo 03_prepago"). Asimismo, con la información indicada procedieron a realizar una nueva validación de la información, de la cual obtuvieron que

²⁰ Los cuales se encuentran precisados en el Anexo N° 3 del Informe de Supervisión.

²¹ Los cuales se encuentran precisados en el Anexo N° 4 del Informe de Supervisión.





únicamente cinco (5) números telefónicos se encontrarían en un escenario de incumplimiento.

- Finalmente, sobre los cinco (5) casos que configurarían un presunto incumplimiento, han señalado que corresponden a casos aislados que habrían sido corregidos de inmediato; asimismo, alegan haber implementado un nuevo control para la verificación correcta de líneas retornadas. Adjunta un archivo denominado “Manual revisión de retornos_Anexo 3” con el detalle del control que se ejecuta actualmente en sus procesos de portabilidad.

Lo indicado, a criterio de la empresa operadora, evidenciaría que la autoridad administrativa no ha evaluado objetivamente el caso, procediendo a inculparlos directamente por no haber deshabilitado números telefónicos en su red, cuando estos ya se encontraban desactivados previamente.

Al respecto, de lo indicado y los medios probatorios remitidos por AMÉRICA MÓVIL, se aprecia lo siguiente respecto a los números telefónicos materia de imputación:

Cuadro N° 2

Motivo	N°	Comentario
Baja por morosidad	42	La baja por morosidad implicaría que el titular del número retornado tendría una deuda con la empresa operadora, por lo que, no reflejaría el motivo correcto del RETORNO <u>-Retorno por reclamo por falta de consentimiento fundado-</u> y la fecha de deshabilitación correcta.
Información de desactivación anterior	6	La empresa operadora, remitió en los descargos la fecha correcta de la deshabilitación.
Baja por falta de recarga	2	La baja por falta de recarga, no reflejaría el motivo correcto del RETORNO <u>-Retorno por reclamo por falta de consentimiento fundado-</u> y la fecha de deshabilitación correcta.
Baja a solicitud	2	La baja a solicitud, no reflejaría el motivo correcto del RETORNO <u>-Retorno por reclamo por falta de consentimiento fundado-</u> y la fecha de deshabilitación correcta.
Baja por suspensión	1	La baja por suspensión, no reflejaría el motivo correcto del RETORNO <u>-Retorno por reclamo por falta de consentimiento fundado-</u> y la fecha de deshabilitación correcta.
No cumple	5	-

Fuente: Informe Final de Instrucción

Adicionalmente, ha adjuntado la captura de pantalla del script y el resultado de su ejecución para cuarenta y cinco (45) líneas postpago (“Validación anexo 03_postpago”) y ocho (8) líneas prepago (“Validación anexo 03_prepago”).

Sobre los medios probatorios presentados, debe señalarse que si bien **cuarenta y siete (47) números telefónicos** de los cincuenta y ocho (58) imputados se encontraban de baja por distintos motivos “Baja por morosidad”, “Baja por falta de recarga”, “Baja a solicitud” y “Baja por suspensión”, lo que a criterio de AMÉRICA MÓVIL implicaba que no le correspondía ejecutar acciones en su plataforma. No obstante, esta Gerencia General discrepa de lo sostenido por la empresa operadora debido a que la imputación se encuentra referida a que en su calidad de concesionario receptor no deshabilitó números telefónicos en su red, cuyos reclamos por falta de consentimiento fueron declarados fundado, en la fecha y hora comunicada al ABDPCP.





En efecto, los medios probatorios remitidos no acreditan que la deshabilitación del número telefónico en su red se haya debido por los motivos de retorno por reclamo por falta de consentimiento fundado, toda vez que estos únicamente acreditan la fecha de baja del servicio²².

De otro lado, para los **seis (6) números telefónicos** restantes cuestionados por la empresa operadora, consignadas en el archivo “Anexo 3 TRABAJADO” en la columna “Escenario” con la etiqueta de “Información de desactivación anterior”, se tiene que estos habrían sido deshabilitados en la fecha informada en el ABDCP en la medida que AMÉRICA MÓVIL remitió a través de sus Descargos la fecha correcta de la deshabilitación en el campo “FECHA_REAL_DESAC”. En tal sentido, adoptando la recomendación formulada por la DFI, esta Instancia considera que corresponde disponer el ARCHIVO de los seis (6) números telefónicos indicados, manteniéndose la imputación respecto de cincuenta y dos (52) números telefónicos.

En relación a los **cinco (5) casos de números telefónicos** que incurrieron en la infracción analizada en este apartado sobre los cuales la empresa operadora señaló que se tratarían de casos aislados que fueron corregidos de inmediato; lo cierto es que no ha adjuntado medio probatorio alguno que acredite fehacientemente las correcciones aludidas.

Cabe precisar que AMÉRICA MÓVIL ha afirmado que implementó un nuevo control para la verificación correcta de líneas retornadas bajo el título de “Manual revisión de retornos Anexo 3”, el cual habría permitido eliminar las contingencias presentadas. Dicho manual tiene como finalidad ejecutar los siguientes pasos:

- a) Mapear los retornos IN y OUT.
- b) Colocar los números en el Query y ejecutar.
- c) Ejecutar el Query y exportar el Excel correspondiente.
- d) Ordenar las líneas a fin de verificar lo siguiente:
 - Líneas con desactivación RETORNO FCP, no debe de tener ninguna cuenta activa en ninguna plataforma actualmente.
 - Líneas con reactivación PORT IN, no deben de tener un estado de desactivación, o cualquier estado errado que no sea REACTIVACION PORT IN.
- e) De presentarse los siguientes escenarios, se generan Remedy y se deriva a PORTABILIDAD, SOPORTE CBIO.
 - Errores de etiqueta.
 - Error de motivo de desactivación y/o reactivación.

De la evaluación realizada al archivo remitido por parte de la DFI -el cual esta Instancia hace suyo- se tiene que este se trataría de una propuesta, por lo que, no se puede determinar fehacientemente que la implementación del nuevo control para la verificación correcta de líneas retornadas haya generado una mejora en el proceso de habilitación y deshabilitación correspondiente.

²² Un ejemplo de lo indicado se ve en el caso del servicio N° 977838XXX descrito por la DFI en los párrafos sesenta y dos (62) y sesenta y tres (63).





De acuerdo a lo desarrollado, corresponde desestimar los argumentos presentados por la empresa operadora en este extremo.

1.3.2 Sobre la infracción prevista en el numeral 53° del Anexo N° 2 del TUO del Reglamento de Portabilidad

La empresa operadora señala que su personal responsable de los procesos de portabilidad indicó lo siguiente:

- Detectaron que para los días imputados se consignó una fecha y hora incorrecta debido a un error involuntario. Adjunta el archivo “ANEXO 4 TRABAJADO” en el cual se podría verificar la fecha y hora correcta de activación en el campo “FECHA_ACTIVACIÓN_REAL”.
- A través de dicha información la empresa operadora procedió a realizar una nueva validación de la información, concluyendo que para la mayoría de los casos si cumplió con la habilitación en la fecha programada. De otro lado, si bien existen cuarenta y tres (43) números telefónicos que no cumplieron con la activación dentro de la ventana de cambio, ello fue generado por incidencias detectadas durante la madrugada, siendo corregidas el mismo día²³.
- Para la validación de los casos que sí cumplen con la ventana de, han adjuntado los archivos denominados “Validación anexo 04_Postpago” y “Validación anexo 03_Prepago”, en los que se podría evidenciar que si cumplieron con la activación dentro de la ventana de cambio.
- Finalmente, sobre los seis (6) casos que configurarían un presunto incumplimiento, han señalado que corresponden a casos aislados que habrían sido corregidos de inmediato. Adjunta un archivo denominado “Manual revisión de retornos_Anexo 3” con el detalle del control que se ejecuta actualmente en sus procesos de portabilidad.

Respecto a los argumentos presentados por AMÉRICA MÓVIL para cuestionar la infracción prevista en el numeral 53 del Anexo N° 2 del TUO del Reglamento de Portabilidad, se tiene que el Órgano Instructor realizó un ejemplo²⁴ indicando la metodología empleada por la empresa citada en las acreditaciones remitidas en el archivo “ANEXO 4 TRABAJADO”.

Dicho eso, se aprecia de la evaluación realizada por la DFI -el cual esta Instancia hace suyo- que cincuenta y tres (53) de los ciento dos (102) números telefónicos imputadas fueron habilitados en la fecha informada en el ABDCP, considerando que AMÉRICA MÓVIL remitió a través del archivo “ANEXO 4 TRABAJADO” la fecha correcta de la habilitación en el campo FECHA_ACTIVACIÓN_REAL y las capturas de pantallas de las consultas de la fecha de activación a nivel de base de datos, tanto en BSCS7, como BSCSIX. En atención a lo indicado, adoptando la recomendación del Órgano Instructor, corresponde disponer el ARCHIVO de los cincuenta y tres (53) números telefónicos indicados al inicio de este párrafo.

²³ El detalle de estas se encontraría en el documento denominado “ANEXO 4 TRABAJADO”.

²⁴ Véase párrafos setenta y siete (77) y setenta y ocho (78) del Informe Final de Instrucción.





Asimismo, en el archivo denominado “ANEXO 4 TRABAJADO” la empresa operadora ha consignado cuarenta y nueve (49) líneas de las cuales cuarenta y tres (43) líneas no se habrían activado en la fecha del retorno por un inconveniente en la reactivación, los mismos que cuentan con tickets de incidencias.

Sobre estas últimas, en línea con lo indicado por la DFI, se observó lo siguiente:

- Cuarenta y un (41) líneas se habilitaron posterior a la ventana de cambio de tres (3) horas, excediendo dicho plazo por más de una (1) hora.
- La línea N° 99703XXXX se habilitó un (1) día posterior a la ejecución del retorno.
- La línea N° 97855XXXX se habilitó doce (12) días posteriores a la ejecución del retorno.

En relación a las seis (6) líneas restantes, se advirtió lo siguiente:

- Cuatro (4) líneas se habilitaron de manera posterior a la ventana de cambio de tres (3) horas, excediendo dicho plazo por tres (3) minutos.
- La línea N° 91790XXXX se habilitó el 16 de marzo de 2022 a las 09:22:30 horas y la fecha de ejecución del retorno registrado en el ABDGP fue el 31 de marzo de 2022.
- La línea N° 98565XXXX se habilitó el 10 de abril de 2019 a las 08:24:29 horas y la fecha de ejecución del retorno registrado en el ABDGP fue el 21 de marzo de 2019.

A ello debe sumarse que si bien respecto a ellas la empresa operadora ha alegado que se tratarían de casos aislados que fueron corregidos de inmediato; no obstante, no adjunto medio probatorio alguno que acredite fehacientemente las correcciones aludidas.

Sin perjuicio de lo indicado, teniendo en cuenta que el periodo de evaluación del Expediente de Supervisión corresponde al primer trimestre del 2022 y que la fecha de ejecución de habilitación de la línea N° 98565XXXX fue realizada el 21 de marzo de 2019, es que esta Gerencia General -siguiendo la recomendación del Órgano Instructor- considera que corresponde disponer el ARCHIVO del servicio N° 98565XXXX, manteniéndose la imputación respecto de cuarenta y ocho (48) números telefónicos.

Sobre el archivo denominado “Manual revisión de retornos_Anexo 3”, de acuerdo a lo señalado en el numeral anterior, este no permite determinar fehacientemente que la supuesta implementación del nuevo control para la verificación correcta de líneas retornadas haya generado una mejora en el proceso de habilitación y deshabilitación correspondiente.

Ahora bien, teniendo en cuenta que a través de los numerales 1.2.2, 1.3.1 y 1.3.2 de esta Resolución se dispuso el archivo de treinta y dos mil setecientos veintiséis





(32 726)²⁵, seis (6)²⁶ y cincuenta y cuatro (54)²⁷ números telefónicos que estaban inmersos en la imputación inicial de las infracciones previstas en los numerales 47, 52 y 53 del Anexo N° 2 del TUO del Reglamento de Portabilidad, respectivamente, esta Instancia considera que luego de las verificaciones efectuadas por el Órgano Instructor de los medios probatorios remitidos por AMÉRICA MÓVIL en la etapa de descargos, ha quedado acreditado -en aplicación del Principio de Verdad Material- que AMÉRICA MÓVIL:

- Como último concesionario receptor, no habilitó mil cuarenta y seis (1 046) números telefónicos en su red en la fecha y hora comunicada al ABDCP, considerando que por tal motivo el servicio habría sido interrumpido por más de tres (3) horas, toda vez que habría habilitado el servicio fuera de las tres (3) horas desde la deshabilitación.
- Como último concesionario cedente, no deshabilitó en su red cincuenta y tres (53) números telefónicos²⁸ portados durante la ventana de cambio, toda vez que la deshabilitación del servicio se ejecutó sin considerar las seis (6) horas de la fecha y hora programada para la ejecución de la portabilidad.
- Como último concesionario receptor, no deshabilitó cincuenta y dos (52) números telefónicos²⁹ en su red, en atención a reclamos por falta de consentimiento para realizar la portabilidad que fueron declarados fundados, en la fecha y hora comunicada al ABDCP.
- Como último concesionario cedente, no habilitó cuarenta y ocho (48) números telefónicos³⁰ en su red, en atención a reclamos por falta de consentimiento para realizar la portabilidad que fueron declarados fundados, en la fecha programada por el concesionario receptor, considerando que el servicio sólo podrá ser interrumpido por un periodo máximo de tres (3) horas, por cuanto habría habilitado el servicio fuera del periodo de tres (3) horas de la fecha y hora programada para la ejecución del retorno.

Por todo lo antes expuesto, esta Instancia verifica que no se ha transgredido el Principio de Verdad Material, en la medida que los hechos que sustentaron la imputación de cargo han sido debidamente verificados, por lo que corresponde desestimar los argumentos esgrimidos por AMÉRICA MÓVIL.

1.4 Sobre la aplicación del Principio de Razonabilidad

AMÉRICA MÓVIL indica que la potestad sancionadora de la administración deberá ejercerse siempre de forma razonable y proporcional, procurando que sus funciones esenciales operen eficientemente, pero en respeto de los límites que la normativa vigente prevé para todos los administrados.

Agrega que en distintas oportunidades el Regulador a fin de determinar que una conducta imputada a un administrado como infracción es sancionable, ha indicado

²⁵ Los cuales se encuentran precisados en el Anexo N° 2 del Informe Final de Instrucción.

²⁶ Los cuales se encuentran precisados en el Anexo N° 3 del Informe Final de Instrucción.

²⁷ Los cuales se encuentran precisados en el Anexo N° 4 del Informe Final de Instrucción.

²⁸ Los cuales se encuentran precisados en el Anexo N° 2 del Informe Final de Instrucción.

²⁹ Los cuales se encuentran precisados en el Anexo N° 3 del Informe Final de Instrucción.

³⁰ Los cuales se encuentran precisados en el Anexo N° 4 del Informe Final de Instrucción.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

que no basta que se verifique la posible existencia de un supuesto incumplimiento normativo, sino que debe afirmarse, además, que existe la imperiosa necesidad de una sanción, la misma que deberá estar sustentada en la falta de mecanismos menos gravosos para el administrado que reconduzcan su conducta a la legalidad.

Señala que el Reglamento General de Fiscalización (Reglamento de Fiscalización), aprobado por la Resolución N° 090-2015-CD/OSIPTEL y modificatorias, contiene los lineamientos y criterios que rigen el accionar del regulador, los mismos que estarían subordinados al Principio de Razonabilidad. Asimismo, dicho Reglamento permite la adopción de mecanismos menos gravosos a fin de procurar el cumplimiento de la normativa, sin tener que llegar al inicio de un PAS.

Lo mencionado en el párrafo anterior, a criterio de AMÉRICA MÓVIL, también habría sido reconocido por el OSIPTEL con la modificación efectuada en el RGIS a través de la Resolución N° 056-2017-CD-OSIPTEL que eliminó la restricción para la imposición de Medidas Correctivas únicamente en casos en que el incumplimiento de obligaciones no se encuentren tipificadas como infracciones administrativas, siendo que actualmente los órganos competentes cuentan con la facultad legal de imponer dichas medidas como alternativas menos gravosas.

La empresa operadora indica que en atención a lo señalado resultaba factible que en este caso se opte por una medida distinta al inicio de un PAS, dado que este tiene una connotación meramente punitiva, como lo hubiera sido una Medida Correctiva. Lo mencionado lo sustenta en el hecho que, en atención a sus argumentos presentados anteriormente, únicamente habría incurrido en las infracciones previstas en los numerales 52 y 53 del Anexo N° 2 del TUO del Reglamento de Portabilidad, las mismas que se habrían dado en un reducido número.

Sobre esto, indica que los dispositivos cuyos incumplimientos dieron lugar a las infracciones señaladas en el párrafo anterior, fueron cumplidas en un 97.99 % y 96.95 %, lo que evidenciaría un alto nivel de cumplimiento, lo que a su vez habilitaría la posibilidad de ordenar medidas menos gravosas y más efectivas en aplicación del Principio de Razonabilidad.

Finalmente, indica que el Consejo Directivo mediante la Resolución N° 140-2017-CD/OSIPTEL, emitida en el Expediente N° 00089-2016-GG-GSF/PAS, aplicó el Principio de Razonabilidad, reconociendo de tal forma que la imposición de una sanción debe ser la última ratio a aplicar y solo será viable cuando no sea posible lograr los mismos fines a través de medidas menos restrictivas.

Respecto a la aplicación del Principio de Razonabilidad -aludida por la empresa operadora-, debe indicarse que éste se encuentra reconocido a nivel legal a través del numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, por el cual las decisiones de las autoridades cuando creen obligaciones, 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 que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

Cabe señalar que el inicio de un PAS no necesariamente supone la conclusión inevitable de la imposición de una multa, sin embargo, de ser el caso, la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL (LDFF), en





su artículo 30° y el numeral 3 del artículo 248° del TUO de la LPAG, también contienen los criterios a considerar para la imposición y gradación de la misma, dentro de los cuales se encuentra la razonabilidad y proporcionalidad. Tales criterios serán analizados posteriormente en el punto III. del presente análisis.

Sin perjuicio de ello, en lo referente a la decisión de iniciar un procedimiento sancionador, es decir, en el primer momento en el que se opta por la medida que contrarrestará el comportamiento infractor del administrado, es necesario que la decisión que se adopte también cumpla con los parámetros del test de razonabilidad, lo que conlleva la observancia de sus tres (3) dimensiones: el juicio de adecuación, el juicio de necesidad y el juicio de proporcionalidad. Así, tenemos:

En relación al juicio de adecuación, es pertinente indicar que las sanciones administrativas cumplen con el propósito de la potestad sancionadora de la Administración Pública, que es disuadir o desincentivar la comisión de infracciones por parte de un administrado. En efecto, la imposición de una sanción no sólo tiene un propósito represivo, sino también preventivo, por lo que se espera que, de imponerse la sanción, AMÉRICA MÓVIL asuma en adelante un comportamiento diligente, adoptando para ello las acciones que resulten necesarias, de tal modo que no incurra en nuevas infracciones. En otros términos, la sanción tiene un efecto disciplinador.

De esta manera, el objetivo del inicio del presente PAS, corresponde a la tutela de los bienes jurídicos protegidos por los dispositivos legales incumplidos, los cuales en el presente caso se encuentran vinculados con garantizar que el proceso de portabilidad se lleve a cabo sin ninguna interrupción, generada por la falta de habilitaciones o deshabilitaciones de números telefónicos debidamente portados por parte de la empresa operadora con el objeto de que no se vulnere el derecho a la portabilidad numérica por parte de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones.

Resulta importante indicar que el incumplimiento del artículo 23° del TUO del Reglamento de Portabilidad, el cual se encuentra tipificado como infracción en el numeral 44 del Anexo N° 2 del cuerpo normativo citado, vulnera el derecho de los usuarios debido a que la habilitación o deshabilitación permite concretar la portabilidad de una línea móvil.

Cabe señalar que el artículo 24° del TUO del Reglamento de Portabilidad prevé una obligación dirigida a los concesionarios cedentes para que cumplan con deshabilitar en su red el número telefónico portado durante la ventana de cambio, cuyo incumplimiento afecta al servicio del número portado debido a que el abonado podría presentar problemas para recibir llamadas del operador cedente, impidiendo que se puede comunicar con normalidad y causando, posiblemente, perjuicios económicos a los abonados empresariales, en la medida que por la naturaleza del rubro en el que se involucran sus clientes o potenciales clientes no podrían comunicarse con ellos.

Resulta pertinente indicar que la habilitación o deshabilitación permite concretar la portabilidad de una línea móvil; de tal forma, se tiene que si el concesionario receptor o cedente no habilita o no deshabilita, respectivamente, el numero portado, el usuario -debido a la asimetría informativa- percibe que la portabilidad numérica es un mecanismo ineficiente que no salvaguarda la continuidad de su servicio, lo cual distorsionaría la finalidad para la cual se implementó este mecanismo, y es que





puedan cambiar de empresa operadora³¹ sin el inconveniente de cambiar sus números telefónicos, sin barreras para que dichos abonados cambien de operador, reforzando con ello la competencia.

De otro lado, se tiene que el artículo 33° del TUO del Reglamento de Portabilidad establece para los concesionarios móviles -dependiendo si actúan como receptores o cedente- la obligación de deshabilitar y habilitar los números telefónicos en su red en la fecha y hora comunicada al ABDCP o programada por el concesionario receptor, respectivamente, que cuenten con una Resolución que declara fundado los reclamos por falta de consentimiento de portabilidad o falta de cobertura presentados, por lo que se tratan de casos excepcionales que deben ser anticipados por la empresa operadora, en el sentido, que una vez generado el supuesto de hecho de que el abonado obtiene un pronunciamiento a su favor, esta - si actúa como concesionario receptor- i) debe comunicar al ABDCP mediante el Registro de Solicitud de Portabilidad la fecha y hora en que se deshabilitará el número telefónico en su red, la misma que deberá ser efectuada en un plazo máximo de un (1) día hábil y ii) realizar la deshabilitación del número telefónico en su red.

Asimismo, en los casos en que la empresa operadora actúe como cedente es el ABDCP quien pone en conocimiento al concesionario cedente sobre la fecha y hora prevista para la deshabilitación del número telefónico en la red del concesionario receptor con el objeto de que éste proceda a habilitar el número telefónico en su red en la misma fecha programada por el concesionario receptor, considerando que el servicio sólo puede ser interrumpido por un periodo máximo de tres (3) horas a fin de evitar que se generen perjuicios al usuario.

Por lo expuesto, se puede concluir que ambos escenarios se tratan de una garantía al derecho de los usuarios a retornar su número telefónico como consecuencia de un reclamo que ha sido declarado fundado, el cual debe de realizarse en el plazo previsto a fin de evitar que el abonado cuente con una interrupción mayor que supere el plazo establecido en el TUO del Reglamento de Portabilidad.

A ello debe sumarse que en los casos en que la empresa operadora actúe como concesionario receptor y no de cumplimiento a deshabilitar el número telefónico respecto del cual existe un reclamo declarado fundado por las materias antes indicadas, genera que el abonado siga manteniendo una relación comercial con otro operador, pese a que esto no habría sido su decisión, lo cual podría generarle una obligación de pago con esta.

En atención a lo indicado anteriormente, se puede concluir que el cumplimiento de las obligaciones del TUO del Reglamento de Portabilidad, que son materia del presente PAS, resultan de gran importancia para los abonados de los servicios públicos de telecomunicaciones, en tanto que, si las empresas operadoras no observan las obligaciones indicadas, éstos podrían presentar problemas en sus comunicaciones, afectándose con ello la percepción sobre el uso de un mecanismo de competencia como es la portabilidad numérica.

Ahora bien, de acuerdo a lo desarrollado en los anteriores extremos de la presente Resolución ha quedado plenamente acreditado que AMÉRICA MÓVIL durante el

³¹ De esta manera, la portabilidad numérica permite a los usuarios que, sobre la base de sus propios criterios de elección (comparaciones de precios, atención al cliente y/o nivel de calidad de los servicios) seleccionen libremente a su proveedor de servicio.





primer trimestre del 2022 contravino los artículos 23°, 24° y 33° del TUO del Reglamento de Portabilidad, toda vez:

- En su calidad de concesionario receptor, no habilitó mil cuarenta y seis (1 046) números telefónicos portados en su red en la fecha y hora comunicada al ABDPC, siendo que como consecuencia de ello el servicio se vio interrumpido por más de tres (3) horas.
- En su calidad de concesionario cedente, no deshabilitó cincuenta y tres (53) números telefónicos portados en su red durante la ventana de cambio.
- En su calidad de concesionario receptor, no deshabilitó cincuenta y dos (52) números telefónicos en su red, en atención a reclamos por falta de consentimiento para realizar la portabilidad que fueron declarados fundados, en la fecha y hora comunicada al ABDPC.
- En su calidad de concesionario cedente, no habilitó cuarenta y ocho (48) números telefónicos en su red, en atención a reclamos por falta de consentimiento para realizar la portabilidad que fueron declarados fundados, en la fecha programada por el concesionario receptor.

A partir de lo descrito, el inicio del presente PAS se encuentra justificado en el ejercicio de la facultad sancionadora del OSIPTEL ante el incumplimiento de AMÉRICA MÓVIL de obligaciones a las que se encuentra sujeta y que además están tipificadas como infracciones en los numerales 44, 47, 52 y 53 del Anexo N° 2 del TUO del Reglamento de Portabilidad. En tal sentido, el PAS constituye una medida eficaz que busca generar un efecto disuasivo de modo tal que la empresa citada adopte las medidas necesarias que garanticen que en el futuro de estricto cumplimiento a lo previsto en los artículos 23°, 24° y 33° de la norma referida.

Sobre el juicio de necesidad, debe verificarse que la medida sancionadora elegida sea la menos lesiva para los derechos e intereses de los administrados, considerando además que no existen otras medidas sancionadoras que cumplan con similar eficacia con los fines previstos para la sanción, aunque sin dejar de lado las singularidades de cada caso.

De manera preliminar, cabe precisar que el presente PAS tiene como finalidad el persuadir a la empresa operadora para que despliegue las acciones necesarias a fin de que no vuelva a incurrir en los incumplimientos imputados; en ese sentido, es que frente a la imposición de las medidas contempladas en el Reglamento de Fiscalización es que debe tenerse en cuenta la finalidad antes mencionada.

Ahora bien, respecto a la posibilidad de aplicación de otras medidas distintas al inicio del presente PAS, debe señalarse que el Reglamento de Fiscalización, según el texto vigente al momento de realizada la supervisión que dio origen a este procedimiento, contempla la figura de las Alertas Preventivas como alternativa menos gravosa que el OSIPTEL pudo optar antes del inicio de un PAS.

Sobre las Alertas Preventivas, se aprecia que esta se encuentra recogida en el artículo 30° del Reglamento de Fiscalización, en virtud de la cual el órgano competente para realizar las actividades de fiscalización podrá emitirlas a fin que la entidad fiscalizada informe al OSIPTEL las acciones que adoptará para mejorar su





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

gestión y reducir riesgos de incumplimiento de la obligación fiscalizada, con lo cual se evidencia el carácter facultativo de dicha medida.

De esto último se advierte que la medida mencionada se aplicará de manera discrecional teniendo en cuenta las particularidades de cada caso; sin embargo, en este caso teniendo en cuenta la trascendencia de los bienes jurídicos protegidos que se buscan tutelar, relacionados a garantizar que el proceso de portabilidad se lleve a cabo sin ninguna interrupción, generada por la falta de habilitaciones o deshabilitaciones de números telefónicos debidamente portados por parte de la empresa operadora con el objeto de que no se vulnere el derecho a la portabilidad numérica por parte de los usuarios, fue que la DFI optó por una medida distinta, como el inicio de este PAS.

Respecto a la imposición de Medidas Correctivas -regulada en el artículo 23³² del RGIS- cabe indicar que dicha facultad se utilizará según la trascendencia del bien jurídico protegido y afectado en el caso concreto; es decir, la elección de dicha medida no supone un ejercicio automático en donde se observe únicamente el cumplimiento de una casuística establecida por la norma, sino que se aplica en atención a ciertos requisitos y se fundamenta en el Principio de Razonabilidad.

Asimismo, se debe tener en cuenta que en la Exposición de Motivos de la Resolución N° 056-2017-CD/OSIPTEL -que modificó el RGIS-, se sugiere que las Medidas Correctivas se apliquen en casos de infracciones administrativas de reducido beneficio ilícito, cuya probabilidad de detección sea elevada y en la que no se han presentado factores agravantes, de modo tal que la multa a ser aplicada es de una cuantía considerablemente reducida o nula.

Sin embargo, la totalidad de dichas circunstancias no se han presentado en el presente PAS, toda vez que en estas si bien el OSIPTEL puede tener conocimiento de los errores y/o fallas en el procedimiento de portabilidad (incluye el retorno) de AMÉRICA MÓVIL ante denuncias de otras empresas operadoras, estamos ante conductas que esta Entidad no se encuentra en capacidad de detectar por sí mismo en el ciento por ciento (100 %) de los casos, siendo además necesario que se lleven a cabo acciones de supervisión, con lo cual la probabilidad de detección de las conductas infractoras imputadas no podrían ser consideradas como alta.

A ello debe sumarse que los artículos 23°, 24° y 33° del TUO del Reglamento de Portabilidad -cuyos incumplimientos en este caso configuraron las infracciones previstas en los numerales 44, 47, 52 y 53 del Anexo N° 2 de la norma mencionada- se encontraron vigentes desde enero de 2019 y diciembre de 2020, respectivamente, por lo que, la empresa operadora contó con un plazo más que adecuado para implementar las medidas y/o acciones necesarias destinadas a evitar la comisión de las infracciones indicadas.

De esta manera, teniendo en cuenta las circunstancias bajo las cuales se dio el incumplimiento imputado en este PAS, la no aplicación de una Medida Correctiva no se aparta de los parámetros del Principio de Razonabilidad, considerando que

³² **Artículo 23.- Medidas Correctivas**

Las medidas correctivas constituyen disposiciones específicas que tienen como objetivo la corrección del incumplimiento de una obligación contenida en las normas legales o en los Contratos de Concesión respectivos. Mediante la imposición de una medida correctiva, los órganos competentes del OSIPTEL para imponer sanciones, ordenan a las Empresas Operadoras realizar una determinada conducta o abstenerse de ella, con la finalidad de que cumpla con determinadas obligaciones legales o contractuales.

Las medidas correctivas establecerán los mecanismos adecuados que permitan su debido cumplimiento, así como el respectivo plazo para que éste se produzca, cuando corresponda.





se adoptará la medida administrativa que resulte proporcional a los fines que se pretende alcanzar a fin de que la empresa operadora ajuste su conducta al cumplimiento del marco normativo.

Resulta pertinente indicar que, contrariamente a lo señalado por AMÉRICA MÓVIL, se ha verificado la comisión de la totalidad de las infracciones imputadas por la DFI de acuerdo a los fundamentos expuestos a lo largo de la presente Resolución, desvirtuando con ello que nos encontremos en un escenario en el que únicamente se habría cometido las infracciones previstas en los numerales 52 y 53 del Anexo N° 2 del TUO del Reglamento de Portabilidad.

Asimismo, debe precisarse que para los tipos infractores materia de imputación no resulta necesario de una cantidad mínima de casos en los que se hayan producido los incumplimientos a fin de que se configure las infracciones administrativas. Por lo tanto, el nivel de cumplimiento aludido por AMÉRICA MÓVIL -por si solo- no justifica la imposición de una medida menos gravosa.

Sin perjuicio de ello, la cantidad de incumplimientos es una situación que podrá ser analizada a efectos de graduar la sanción una vez determinada la responsabilidad administrativa por la comisión de las infracciones imputadas.

Finalmente, en relación a la Resolución N° 140-2017-CD/OSIPTEL, invocada por AMÉRICA MÓVIL, debe señalarse que la posición adoptada en dicha Resolución no resulta extensible al presente caso, toda vez que en esa oportunidad el Consejo Directivo en aplicación del Principio de Razonabilidad y tomando en cuenta el momento en que se dio la supervisión que dio lugar al PAS³³, así como el número de incumplimientos, decidió archivar dicho PAS en el extremo que sancionaba a la ex Telefónica Móviles por el incumplimiento del artículo mencionado en el mes de setiembre de 2014. Por lo tanto, el análisis esbozado en los párrafos precedentes no contradice lo resuelto en la Resolución N° 140-2017-CD/OSIPTEL al tratarse de casos con hechos y circunstancias claramente distintas.

En razón de lo expuesto se aprecia que, dadas las particularidades del presente PAS, no resultaba posible la imposición de una medida menos gravosa siendo el inicio de un PAS el único medio viable para persuadir a AMÉRICA MÓVIL para que en lo sucesivo, evite incurrir nuevamente en las infracciones previstas en los numerales 44, 47, 52 y 53 del Anexo N° 2 del TUO del Reglamento de Portabilidad; por lo tanto, se cumple la dimensión del test de razonabilidad en lo que atañe al juicio de necesidad.

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

Sobre esta dimensión del test de razonabilidad, es de señalar que efectivamente se cumple en el inicio del presente PAS, toda vez que la medida dispuesta por la DFI resulta proporcional con la finalidad que se pretende alcanzar, a fin que la empresa operadora no vuelva a incurrir en las infracciones tipificadas en los numerales 44, 47, 52 y 53 del Anexo N° 2 del TUO del Reglamento de Portabilidad.

³³ Primer mes en que había entrado en vigencia el artículo 16° del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios, aprobado mediante la Resolución N° 127-2013-CD/OSIPTEL.





Asimismo, como se ha explicado, el inicio del presente PAS busca generar un incentivo para que en lo sucesivo AMÉRICA MÓVIL sea más cautelosa en lo que concierne al cumplimiento de la normatividad que involucra su actividad. Es decir, es mayor el beneficio que se espera produzca la medida adoptada sobre el interés general, respecto al eventual desmedro sufrido por la empresa operadora. Por lo que, en el presente caso, se cumple con los parámetros del juicio de proporcionalidad.

De acuerdo a ello, la medida adoptada -inicio del PAS- observa plenamente el Principio de Razonabilidad. En ese sentido, corresponde desestimar los argumentos presentados por AMÉRICA MÓVIL en este extremo

2 Respecto a la aplicación de las condiciones eximentes de responsabilidad. -

Una vez determinada la comisión de las infracciones tipificadas en los numerales 44, 47, 52 y 53 del Anexo N° 2 del TUO del Reglamento de Portabilidad corresponde se evalúe si en el presente caso, se ha configurado alguna de las condiciones eximentes de responsabilidad establecidas en el numeral 1 del artículo 257° del TUO de la LPAG, como en el artículo 5° del RGIS:

- Caso fortuito o la fuerza mayor debidamente acreditada: De lo actuado en el presente procedimiento, se advierte que AMÉRICA MÓVIL no ha acreditado que los incumplimientos se produjeron como consecuencia de un caso fortuito o fuerza mayor, ajena a su esfera de dominio.
- Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa: De lo analizado en el presente procedimiento, se advierte que AMÉRICA MÓVIL no ha acreditado que los incumplimientos se hayan producido como consecuencia del cumplimiento de un deber u obligación legal o en ejercicio legítimo del derecho de defensa.
- La incapacidad mental debidamente comprobada por autoridad competente, siempre que esta afecte la aptitud para entender la infracción: Por la naturaleza de este eximente, no corresponde aplicar el citado eximente de responsabilidad en este caso.
- La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones: De lo analizado en el presente procedimiento, se advierte que AMÉRICA MÓVIL no ha acreditado que los incumplimientos se produjeron a su vez por el cumplimiento de una orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones.
- El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal: De lo evaluado en el presente procedimiento, se concluye que AMÉRICA MÓVIL no ha acreditado que los incumplimientos se generaron por un error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa e ilegal.
- La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativo, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 255° del TUO de la LPAG:





Al respecto, la subsanación voluntaria ocurrida antes de la notificación del intento de sanción constituye una condición eximente de responsabilidad. Por ello, a efectos de determinar si se ha configurado dicho eximente de responsabilidad, deberán concurrir las siguientes circunstancias:

- AMÉRICA MÓVIL deberá acreditar que la comisión de la infracción cesó y que revirtió los efectos derivados de la misma;
- La subsanación (cese y reversión) deberá haberse producido antes de la notificación del inicio del procedimiento sancionador; y,
- La subsanación no debe haberse producido como consecuencia de un requerimiento del OSIPTEL, de subsanación o de cumplimiento de la obligación, consignado expresamente en carta o resolución.

Conviene precisar que si bien en un PAS, la carga de la prueba del hecho que configura la infracción recae en los órganos encargados del procedimiento sancionador; la carga de la prueba de los eximentes y atenuantes de responsabilidad corresponden al administrado que los plantea.

En esa línea, Nieto³⁴ -haciendo alusión a una sentencia del Tribunal Constitucional Español- señala que, en una acción punitiva, la carga de la prueba se distribuye de la siguiente manera: al órgano sancionador le corresponde probar los hechos que constituyen la infracción administrativa, y; el administrado investigado debe probar los hechos que pueden resultar excluyentes de su responsabilidad; y, de ser el caso, atenuantes.

Asimismo, es importante señalar que, dependiendo de la naturaleza del incumplimiento de determinada obligación y de la oportunidad en la que ella ocurra, existirán incumplimientos que para ser subsanados requerirán, además del cese de la conducta, la reversión de los efectos generados por la misma. Por otro lado, debe precisarse que existirán aquellos incumplimientos cuyos efectos resulten fáctica y jurídicamente irreversibles. Serán en estos últimos casos, donde la subsanación no resultará posible y, por ende, no se configurará el eximente de responsabilidad establecido por el TUO de la LPAG.

Sin perjuicio de lo señalado, podría darse el caso de incumplimientos que hasta la fecha de su cese no hayan generado un efecto concreto, en cuyo caso no resulta exigible la reversión de efectos, aplicándose el eximente de responsabilidad prevista en el TUO de la LPAG, en tanto concurren los demás requisitos previstos para ello.

Respecto a la infracción prevista en el numeral 44 del Anexo N° 2 del TUO del Reglamento de Portabilidad, en línea con lo señalado por el Órgano Instructor, se advierte que la empresa operadora, en calidad de concesionario receptor, logró acreditar que procedió con la habilitación en su red de mil cuarenta y seis (1 046) números telefónicos, cesando con ello la conducta infractora.

Sobre el requisito de reversión de los efectos generados por la infracción indicada en el párrafo anterior, esta Gerencia General -adoptando lo señalado por la DFI- considera que, en este caso, no resulta posible lo

³⁴ NIETO GARCIA, Alejandro. Derecho Administrativo Sancionador. 4ta edición. Tecnos. Madrid, 2005. P. 424.





indicado debido a que como consecuencia de la infracción prevista en el numeral 44 del Anexo N° 2 del TUO del Reglamento de Portabilidad se causó un perjuicio a los usuarios, toda vez que se afectó la continuidad en la prestación del servicio, por un periodo mayor a tres (3) horas, la misma que fue ocasionada por la demora incurrida por la empresa operadora al no realizar la habilitación en la fecha y hora comunicada al ABDGP.

Respecto a las infracciones previstas en los numerales 47, 52 y 53 del Anexo N° 2 del TUO del Reglamento de Portabilidad, se aprecia de la revisión de los actuados en este caso que AMÉRICA MÓVIL no ha alegado ni remitido documentación que acredite el cese de las conductas infractoras que configuran las infracciones mencionadas.

En atención a lo señalado líneas arriba, no resulta posible la configuración de la subsanación de las conductas infractoras imputadas en este PAS y por ende la aplicación del eximente de subsanación voluntaria, careciendo de objeto analizar los requisitos restantes del eximente mencionado.

III. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

3.1 Respecto de los criterios de graduación de la sanción establecidos por el Principio de Razonabilidad, reconocido por el numeral 3 del artículo 248° del TUO de la LPAG

A fin de determinar la graduación de la sanción a imponer por la infracción administrativa evidenciada, se debe tomar en cuenta que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; así como que la determinación de la sanción considere los siguientes criterios, los mismos que han sido desarrollados largamente en la Metodología de Multas - 2021³⁵:

(i) Beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción:

Este criterio se encuentra también referido en el numeral f) del artículo 30° de la LDFF (beneficio obtenido por la comisión de la infracción, a fin de evitar, en lo posible, que dicho beneficio sea superior al monto de la sanción).

Dicho criterio se sustenta en que para que una sanción cumpla con la función de desincentivar las conductas infractoras, es necesario que el infractor no obtenga un beneficio por dejar de cumplir las normas. Este beneficio ilícito no solo está asociado a las posibles ganancias obtenidas con la comisión de una infracción, sino también con el costo no asumido por las empresas para dar cumplimiento a las normas.

Para las infracciones previstas en los numerales 44, 47, 52 y 53 del Anexo N° 2 del TUO del Reglamento de Portabilidad, se tiene que el beneficio ilícito se encuentra constituido por el costo evitado que la empresa debió incurrir para el mantenimiento y gestión de los sistemas de software de portabilidad que hubieran permitido habilitar/deshabilitar en su red, en la fecha y hora de acuerdo a la norma, los números telefónicos portados y para capacitar a su

³⁵ La cual puede ser encontrada en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/13udkrf3/resol229-2021-cd-metodologia-calculo-multas.pdf>.





personal a fin que den cumplimiento con las obligaciones establecidas en los artículos, cuyos incumplimientos dieron lugar a las infracciones imputadas.

Asimismo, se ha tomado en cuenta el ingreso ilícito, el cual ha sido estimado a partir del ingreso que la empresa operadora habría obtenido por las líneas respecto de las cuales no se cumplió con habilitar/deshabilitar en su red los números telefónicos portados dentro de las fechas y horas establecidas en la norma, que en el presente caso ascendieron a mil cuarenta y seis (1 046), cincuenta y tres (53), cincuenta y dos (52) y cuarenta y ocho (48) líneas, respectivamente.

Posteriormente, el beneficio ilícito obtenido para las infracciones indicadas es evaluado a valor presente considerando el WACC y el número de meses transcurridos desde la detección de las infracciones hasta la fecha de graduación de las multas, luego de lo cual, se divide por la probabilidad de detección para graduar el valor final de las multas.

(ii) Probabilidad de detección de la infracción:

Se entenderá por probabilidad de detección a la probabilidad de que el infractor sea descubierto, asumiéndose que la comisión de una infracción determinada sea detectada por la autoridad administrativa.

En un caso óptimo, la probabilidad de detección debería calcularse como la cantidad de veces que la autoridad administrativa consigue descubrir al infractor entre el total de infracciones cometidas. Sin embargo, ante la imposibilidad de tener conocimiento del total de infracciones incurridas se tiene que recurrir a formas alternativas para estimar dicha probabilidad.

Respecto a las infracciones previstas en los numerales 44, 47, 52 y 53 del Anexo N° 2 del Reglamento de Portabilidad, esta Instancia considera que la probabilidad de detección es MEDIA, dado que si bien el OSIPTEL puede tener conocimiento de los errores y/o fallas en el procedimiento de portabilidad (incluye el retorno) de AMÉRICA MÓVIL ante denuncias de otras empresas operadoras, estamos ante conductas que el Organismo Regulador no se encuentra en capacidad de detectar por sí mismo en el ciento por ciento (100 %) de los casos, siendo además necesario que se lleven a cabo acciones de supervisión.

(iii) Gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido:

Este criterio está contemplado también en los literales a) y b) del artículo 30° de la LDFF, referidos a la naturaleza y gravedad de la infracción y el daño causado por la conducta infractora.

Sobre el particular, AMÉRICA MÓVIL habría incurrido en cuatro (4) infracciones tipificadas en los numerales 44, 47, 52 y 53 del Anexo N° 2 del TUO del Reglamento de Portabilidad, las mismas que fueron calificadas como leves, en atención a lo previsto en el artículo 3°³⁶ de la Norma de

³⁶ Artículo 3.- Calificación de la infracción

El OSIPTEL efectúa la calificación de la infracción, acorde a la escala prevista en el artículo 25 de la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, al momento de notificar la imputación de cargos por el órgano





Calificación de Infracciones, pudiendo ser sancionada con cuatro (4) multas de entre media (0,5) y cincuenta (50) UIT, según lo establecido en el artículo 25° de la LDFF.

Sobre los artículos 23° y 24° del TUO del Reglamento de Portabilidad, cuyos incumplimientos configuraron las infracciones previstas en los numerales 44 y 47 del Anexo N° 2 del cuerpo normativo mencionado, se aprecia que la comisión de estas vulnera el derecho de los usuarios debido a que la habilitación o deshabilitación permite concretar la portabilidad de una línea móvil, siendo que si el concesionario receptor o cedente no habilita o no deshabilita los respectivos números telefónicos genera la percepción en el usuario que el procedimiento de portabilidad es un mecanismo ineficiente que no salvaguarda la continuidad de su servicio, lo cual distorsionaría la finalidad para la cual se implementó este mecanismo relacionada a que se pueda cambiar de empresa operadora sin el inconveniente de cambiar de números telefónicos, sin barreras para que los abonados cambien de operador, reforzando con ello la competencia.

Sobre el artículo 33° del TUO del Reglamento de Portabilidad, cuyos incumplimientos configuraron las infracciones previstas en los numerales 52 y 53 del Anexo N° 2 del cuerpo normativo mencionado, se aprecia que las obligaciones materia de imputación en este PAS se tratan de garantías al derecho de los usuarios de retornar su número telefónico como consecuencia de un reclamo que ha sido declarado fundado y así evitar que el abonado permanezca con una interrupción y como consecuencia de ello vea desincentivada su actuación en el marco de los procedimientos de portabilidad.

Finalmente, cabe resaltar que, la portabilidad es el derecho del abonado de mantener su número móvil aun cuando cambie de operador de los servicios públicos móviles. En ese sentido, la demora, retraso o interrupción del procedimiento de portabilidad por incidencias en los sistemas o procesos que intervienen en la portabilidad, vulnera directamente el derecho a la portabilidad numérica, máxime si era obligación de las empresas operadoras cumplir previamente con todas las especificaciones técnicas y operativas, así como realizar los mantenimientos y respaldos respectivos en sus sistemas para evitar cualquier tipo de inconveniente, situación que no se ha dado en el presente caso, teniendo en cuenta los incumplimientos detectados.

(iv) Perjuicio económico causado:

Tanto este criterio como el anterior hacen referencia al criterio referido al daño causado señalado en la LDFF. Considerando que el daño causado puede ser económico o no económico, el perjuicio económico alude al primero, en tanto que la gravedad del daño al interés público o al bien jurídico protegido refiere al segundo. En este apartado, se analiza en consecuencia el daño causado entendido como daño o perjuicio de tipo económico, únicamente.

competente, en función al nivel de multa estimado en aplicación de la Metodología para el Cálculo de Multas, según el tipo de sanción que corresponda.





Al respecto, esta Instancia considera que si bien no existen elementos objetivos que permitan determinar el perjuicio económico causado por la comisión de las infracciones causadas, ello no significa que este no se haya producido considerando que en este caso se ha evidenciado las deficiencias por parte de AMÉRICA MÓVIL para la programación y organización de sus procesos internos a pesar de ser una empresa especializada en el sector de telecomunicaciones con varios años de experiencia en el mercado peruano.

Asimismo, las conductas infractoras de AMÉRICA MÓVIL relacionadas al TUO del Reglamento de Portabilidad habrían generado un perjuicio i) a los abonados que habiendo solicitado la portabilidad a otro operador y habiendo cumplido con los requisitos previstos, no pudieron completar dicho proceso por la falta de habilitación o deshabilitación de la red, causando con ello un descrédito al proceso de portabilidad y un desincentivo a aquel abonado que decidió ejercitar su derecho a portar y a ii) la garantía al derecho de los usuarios a retornar su número telefónico como consecuencia de un reclamo que ha sido declarado fundado sin que el servicio se vea interrumpido por un lapso mayor establecido en la normativa.

(v) Reincidencia en la comisión de la infracción:

En este caso en particular, no se ha configurado la figura de reincidencia para ninguno de los incumplimientos evidenciados en este PAS en los términos establecidos en el literal e) del numeral 3 del artículo 248° del TUO de la LPAG, en concordancia con lo establecido en el literal a) del numeral ii) del artículo 18° del RGIS.

(vi) Circunstancias de la comisión de la infracción:

De acuerdo al RGIS, este criterio de graduación está relacionado con las circunstancias tales como, el grado del incumplimiento de la obligación, la oportunidad en la que cesó la conducta infractora, la adopción de un comportamiento contrario a una adecuada conducta procedimental, entre otras de similar naturaleza.

En tal sentido, considerando lo expuesto en la presente Resolución, ha quedado acreditado que AMÉRICA MÓVIL durante el primer trimestre del 2022 contravino los artículos 23°, 24° y 33° del TUO del Reglamento de Portabilidad, toda vez:

- En su calidad de concesionario receptor, no habilitó mi cuarenta y seis (1 046) números telefónicos portados en su red en la fecha y hora comunicada al ABDCP, siendo que como consecuencia de ello el servicio se vio interrumpido por más de tres (3) horas, incurriendo en la infracción prevista en el numeral 44 del Anexo N° 2 del TUO del Reglamento de Portabilidad.
- En su calidad de concesionario cedente, no deshabilitó cincuenta y tres (53) números telefónicos portados en su red durante la ventana de cambio, incurriendo en la infracción prevista en el numeral 47 del Anexo N° 2 del TUO del Reglamento de Portabilidad.
- En su calidad de concesionario receptor, no deshabilitó cincuenta y dos (52) números telefónicos en su red, en atención a reclamos por falta de





consentimiento para realizar la portabilidad que fueron declarados fundados, en la fecha y hora comunicada al ABDPC, incurriendo en la infracción prevista en el numeral 52 del Anexo N° 2 del TUO del Reglamento de Portabilidad.

- En su calidad de concesionario cedente, no habilitó cuarenta y ocho (48) números telefónicos en su red, en atención a reclamos por falta de consentimiento para realizar la portabilidad que fueron declarados fundados, en la fecha programada por el concesionario receptor, incurriendo en la infracción prevista en el numeral 53 del Anexo N° 2 del TUO del Reglamento de Portabilidad.

Cabe indicar que los artículos 23°, 24° y 33° del TUO del Reglamento de Portabilidad se han encontrado vigentes desde enero de 2019 y diciembre de 2020, respectivamente: por lo que, la empresa operadora contó con un plazo más que adecuado para implementar las medidas y/o acciones necesarias para cumplir con lo establecido en los artículos citados, considerando que el periodo supervisado por la DFI estuvo comprendido del 01 de enero al 31 de marzo de 2022.

Sin perjuicio de ello, cabe señalar -tal como fue indicado anteriormente- que AMÉRICA MÓVIL cesó la conducta infractora relacionada a la infracción prevista en el numeral 44 del Anexo N° 2 del TUO del Reglamento de Portabilidad mediante la habilitación en su red de mil cuarenta y seis (1 046) números telefónicos. Sin embargo, dicho cese no se replicó para las infracciones restantes materia de este procedimiento.

(vii) Existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor:

En el presente PAS no se ha evidenciado la existencia de intencionalidad en la comisión de la infracción. Sin embargo, se advierte una actitud negligente de parte de AMÉRICA MÓVIL para adecuar su comportamiento a la normativa vigente.

Por tanto, atendiendo los hechos acreditados en el presente PAS y el análisis de cada uno de los criterios propios del Principio de Razonabilidad (en específico los criterios referidos al beneficio ilícito y probabilidad de detección) reconocidos en el TUO de la LPAG; corresponde SANCIONAR a la empresa AMÉRICA MÓVIL PÉRU S.A.C. con las siguientes multas:

Table with 6 columns: Norma incumplida, Tipificación, Calificación, Periodo evaluado, Conducta, Multa base. It details infractions under Articles 23, 24, and 33 of the TUO of the Portability Regulation, with penalties ranging from 8 to 26.6 UIT.





del TUO del Reglamento de Portabilidad	del Anexo N° 2 del TUO del Reglamento de Portabilidad			concesionario receptor, no habría deshabilitado cincuenta y dos (52) números telefónicos en su red, cuyo reclamo por falta de consentimiento fue declarado fundado, en la fecha y hora comunicada a la Base de Datos Centralizada Principal.	UIT
	Numeral 53 del Anexo N° 2 del TUO del Reglamento de Portabilidad	Leve		AMÉRICA MÓVIL, en su calidad de concesionario cedente, no habilitó cuarenta y ocho (48) números telefónicos en su red, por reclamo por falta de consentimiento o por falta de cobertura fue declarado fundado, en la fecha programada por el Concesionario Receptor, considerando que el servicio sólo podrá ser interrumpido por un período máximo de tres (3) horas.	15,9 UIT

3.2 Respecto de los factores atenuantes de la responsabilidad establecidos en el numeral 2) del artículo 257° del TUO de la LPAG y en el numeral i) del artículo 18° del RGIS

De acuerdo con lo señalado en el numeral 2) del artículo 257° del TUO de la LPAG, constituyen condiciones atenuantes de responsabilidad por infracciones las siguientes:

- Si iniciado un PAS, el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito.
- Otros que se establezcan por norma especial.

Así, conforme a lo señalado por el numeral i) del artículo 18° del RGIS, modificado por la Resolución N° 222-2021-CD/OSIPTEL, son factores atenuantes en atención a su oportunidad, el reconocimiento de la responsabilidad formulado por el infractor de forma expresa y por escrito, el cese de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa y la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa.

Dichos factores -según el mencionado artículo- se aplicarán en atención a las particularidades de cada caso y observando lo dispuesto en el TUO de la LPAG:

- **Respecto del reconocimiento de la responsabilidad:** De lo actuado en el presente PAS, se tiene que AMÉRICA MÓVIL no ha presentado el reconocimiento expreso y por escrito de la responsabilidad por la comisión de la infracción imputada.
- **Respecto del cese de los actos u omisiones que constituyen infracción administrativa:** Conforme a lo señalado en el numeral 2 de la presente Resolución, al analizar la aplicación del eximente de subsanación voluntaria, se verificó que para la infracción prevista en el numeral 44 del Anexo N° 2 del TUO del Reglamento de Portabilidad, AMÉRICA MÓVIL cesó la conducta infractora con anterioridad al inicio del presente PAS, por lo que en aplicación de lo previsto en la Metodología de Multas - 2021 corresponde reducir la sanción impuesta en un veinte por ciento (20 %).

En relación a las infracciones restantes, referidas a los numerales 47, 52 y 53 del Anexo N° 2 del TUO del Reglamento de Portabilidad, se aprecia que AMÉRICA MÓVIL no acreditó el cese de las conductas infractoras.





- **Respecto a la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyen infracción administrativa:** Sobre el particular, se aprecia que la empresa operadora no ha alegado ni remitido información que acredite que revirtió los efectos producidos por la conducta infractora.

Sin perjuicio de ello, tal como ha sido señalado en el numeral 2 de la presente Resolución, al analizar la aplicación del eximente de subsanación voluntaria, se verificó que para la infracción prevista en el numeral 44 del Anexo N° 2 del TULO del Reglamento de Portabilidad, no resultaba factible la reversión de los efectos derivados de dicha conducta infractora, para lo cual nos remitimos a dicho análisis.

En relación a las infracciones restantes, se tiene que como consecuencia de la infracción prevista en el numeral 47 del Anexo N° 2 del TULO del Reglamento de Portabilidad se causó un perjuicio a los usuarios debido a que se afectó la continuidad en la prestación del servicio, la misma que fue ocasionada por la demora incurrida por la empresa operadora al no realizar la deshabilitación de los números portados durante la ventana de cambio. Asimismo, también se habría afectado al Concesionario Receptor, pues la conducta infractora podría producir un efecto en la facturación de este o la interposición de reclamos ante ellos por parte de los abonados que se vieron afectados.

De otro lado, como consecuencia de la infracción prevista en el numeral 52 del Anexo N° 2 del TULO del Reglamento de Portabilidad se causó un perjuicio a los usuarios debido a que se afectó la continuidad en la prestación del servicio, la misma que fue ocasionada por la demora incurrida por la empresa operadora al no realizar la deshabilitación en la fecha y hora comunicada al ABDPCP.

Finalmente, como consecuencia de la infracción prevista en el numeral 53 del Anexo N° 2 del TULO del Reglamento de Portabilidad se causó un perjuicio a los usuarios debido a que se afectó la continuidad en la prestación del servicio, por un periodo mayor a tres (3) horas, la misma que fue ocasionada por la demora incurrida por la empresa operadora al no realizar la habilitación en la fecha y hora programada por el Concesionario Receptor.

Considerando ello, esta Instancia considera que no resulta factible la reducción de las multas a imponer en atención al atenuante analizado en este apartado.

3.3 Capacidad económica del sancionado:

El artículo 25° de la LDFF establece que las multas no pueden exceder el diez por ciento (10 %) de los ingresos brutos percibidos por el infractor durante el ejercicio anterior al acto de supervisión. En tal sentido, la multa a imponerse no debe exceder el diez por ciento (10 %) de los ingresos percibidos por AMÉRICA MÓVIL en el año 2021 (considerando que las acciones de supervisión se iniciaron en el año 2022).

En aplicación de las funciones que corresponden a esta Gerencia General, conforme a lo establecido en el artículo 41° del Reglamento General del OSIPTEL y de acuerdo con el





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

artículo 18° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- ARCHIVAR el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado a la empresa **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.**, respecto de la comisión de la infracción calificada como **LEVE** tipificada en el numeral 47 del Anexo N° 2 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, aprobado por la Resolución N° 286-2018-CD/OSIPTTEL y modificatorias, por el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 24° de la norma referida, respecto de treinta y dos mil setecientos veintiséis (32 726) números telefónicos, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 2°.- ARCHIVAR el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado a la empresa **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.**, respecto de la comisión de la infracción calificada como **LEVE** tipificada en el numeral 52 del Anexo N° 2 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, aprobado por la Resolución N° 286-2018-CD/OSIPTTEL y modificatorias, por el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 33° de la norma referida, respecto de seis (6) números telefónicos, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 3°.- ARCHIVAR el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado a la empresa **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.**, respecto de la comisión de la infracción calificada como **LEVE** tipificada en el numeral 53 del Anexo N° 2 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, aprobado por la Resolución N° 286-2018-CD/OSIPTTEL y modificatorias, por el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 33° de la norma referida, respecto de cincuenta y cuatro (54) números telefónicos, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 4°.- SANCIONAR a la empresa **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.** con una multa de **6,4 UIT**, por la comisión de la infracción calificada como **LEVE** tipificada en el numeral 44 del Anexo N° 2 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, aprobado por la Resolución N° 286-2018-CD/OSIPTTEL y modificatorias, por cuanto incumplió con lo dispuesto en el artículo 23° de la norma referida, durante el primer trimestre del 2022, al no haber habilitado mil cuarenta y seis (1 046) números telefónicos portados en la fecha y hora comunicada al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 5°.- SANCIONAR a la empresa **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.** con una multa de **23,8 UIT**, por la comisión de la infracción calificada como **LEVE** tipificada en el numeral 47 del Anexo N° 2 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, aprobado por la Resolución N° 286-2018-CD/OSIPTTEL y modificatorias, por cuanto incumplió con lo dispuesto en el artículo 24° de la norma referida, durante el primer trimestre del 2022, al no haber deshabilitado en su red cincuenta y tres (53) números telefónicos portados dentro de la ventana de cambio; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Artículo 6°.- SANCIONAR a la empresa **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.** con una multa de **26,6 UIT**, por la comisión de la infracción calificada como **LEVE** tipificada en el numeral 52 del Anexo N° 2 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, aprobado por la Resolución N° 286-2018-CD/OSIPTTEL y modificatorias, por cuanto incumplió con lo dispuesto en el artículo 33° de la norma referida, durante el primer trimestre del 2022, al no haber deshabilitado cincuenta y dos (52) números telefónicos portados en la fecha y hora comunicada al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 7°.- SANCIONAR a la empresa **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.** con una multa de **15,9 UIT**, por la comisión de la infracción calificada como **LEVE** tipificada en el numeral 53 del Anexo N° 2 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, aprobado por la Resolución N° 286-2018-CD/OSIPTTEL y modificatorias, por cuanto incumplió con lo dispuesto en el artículo 33° de la norma referida, durante el primer trimestre del 2022, al no haber habilitado cuarenta y ocho (48) números telefónicos en la fecha y hora programada por el Concesionario Receptor; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 8°.- Las multas que se cancelen íntegramente dentro del plazo de quince (15) días contados desde el día siguiente de la notificación de la sanción, serán reducidas en un veinte por ciento (20 %) del monto total impuesto, siempre y cuando no sean impugnadas, de acuerdo con el numeral iii) del artículo 18° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante la Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTTEL.

Artículo 9°.- Notificar la presente Resolución a la empresa **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.**, conjuntamente con el Anexo que contiene el cálculo de las multas impuestas.

Artículo 10°.- Encargar a la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales del OSIPTTEL la publicación de la presente Resolución en la página Web institucional del OSIPTTEL (www.osiptel.gob.pe), en cuanto haya quedado firme o se haya agotado la vía administrativa.

Regístrese y comuníquese,



SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA
GERENTE GENERAL

