



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



## RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Nº 00130-2024-GG/OSIPTEL

Lima, 15 de abril de 2024

EXPEDIENTE N°	:	0037-2023-GG-DFI/PAS
MATERIA	:	RECURSO DE RECONSIDERACIÓN
ADMINISTRADO	:	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

**VISTO:** El Recurso de Reconsideración interpuesto por la empresa **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (AMÉRICA MÓVIL)** con fecha 5 de enero de 2024, mediante la carta N° DMR/CE/N°007/24, contra la Resolución N° 0416-2023-GG/OSIPTEL (**RESOLUCIÓN 416**).

### CONSIDERANDO:

#### I. ANTECEDENTES

- Mediante el Informe de Supervisión N° 00093-DFI/SDF/2023, de fecha 12 de marzo de 2023 (**Informe de Supervisión**), la DFI, en el marco del Expediente N° 00161-2021-DFI (**Expediente de Supervisión**), emitió el resultado de la verificación realizada a AMÉRICA MÓVIL, cuyas conclusiones fueron las siguientes:

“(...)

#### V. CONCLUSIONES

41. De acuerdo a lo expuesto en el apartado 4.1 del presente informe, respecto de 86 casos de solicitud de suspensión temporal del servicio:

- En 33 casos de suspensiones temporales atendidas por su canal “call center”, CLARO habría incumplido lo previsto en el artículo 118 inciso ii), debido a que no habría requerido a las personas quienes se identificaron como abonados los datos personales que acrediten sus identidades, específicamente su lugar y fecha de nacimiento.
- En 55 casos, CLARO utilizó un mecanismo de contratación —50 casos de correos electrónicos y 3 casos de WhatsApp— no aprobado previamente por el OSIPTEL para ejecutar solicitudes de suspensión temporal; por lo que, se advierte que la mencionada empresa habría incumplido el inciso vi) del artículo 118 del TUO de las Condiciones de Uso.

42. De acuerdo a lo expuesto en el apartado 4.2 del presente informe, respecto de 525 casos de solicitud de suspensión temporal del servicio:

- En 66 casos en los que CLARO no remite ninguna información respecto de las acreditaciones de solicitud de suspensión temporal del servicio.
- En 13 casos en los que CLARO indica en sus cartas que remite información solicitada respecto de las acreditaciones de solicitud de suspensión temporal del servicio, pero no obra adjunto alguno a las cartas remitidas.
- En 169 casos en los que CLARO, si bien remite información respecto de las acreditaciones de solicitud de suspensión temporal del servicio, dichos documentos no corresponden a la solicitud de suspensión del abonado, toda vez que, corresponden a otro tipo de trámites como reconexiones de servicio, corresponden servicios diferentes a los analizados, o corresponden a actas de inicio del servicio, entre otros precisados en la pestaña Anexo 5.
- En 3 casos en los que CLARO, si bien remite información respecto de las acreditaciones de solicitud de suspensión temporal del servicio, los archivos están incompletos o dañados.
- 1 caso, en el historial de suspensiones, se registró una solicitud de suspensión por canal telefónico (call center) con fecha 21 de setiembre de 2021, no obstante, hasta la fecha de elaboración del presente informe, CLARO no ha remitido el medio de





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



acreditación (formulario, audio o grabación) de la solicitud de suspensión. (servicio móvil N° 992793XXX).

- La DFI, mediante carta 727-DFI/2023 (**Carta de Imputación de Cargos**) notificada el 17 de marzo de 2023, comunicó a AMÉRICA MÓVIL el inicio de un PAS por la presunta comisión de las infracciones tipificadas en los artículos 2 y 3 del Anexo N° 5 del TUO de las Condiciones de Uso, por cuanto habría incumplido con lo dispuesto en los artículos 118 y 120 de la norma referida, otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles para que presente sus descargos por escrito.
- AMÉRICA MÓVIL, mediante la carta DMR/CE/N° 76/23, recibida el 11 de abril de 2023, remitió sus descargos por escrito (**Descargos 1**) en relación a la imputación del presente PAS.
- Con fecha 31 de mayo de 2023, la DFI remitió el Informe N° 103-DFI/2023 (**Informe Final de Instrucción**) a la Gerencia General; el mismo que fue puesto en conocimiento de AMÉRICA MÓVIL con carta C.350-GG/2023, notificada el 7 de junio de 2023, a fin de que formule sus descargos en un plazo de cinco (5) días hábiles.
- Mediante la RESOLUCIÓN 416, notificada el 11 de diciembre de 2023, la Gerencia General resolvió, entre otros, lo siguiente:

“(…)

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.- SANCIONAR** a la empresa **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.** con una multa de **30,6 UIT**, por la comisión de la infracción GRAVE tipificada en el artículo 3 del Anexo N° 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y modificatorias, por cuanto incumplió con lo dispuesto en los numerales (ii) y (vi) del artículo 118 de la norma referida; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

**Artículo 2°.- SANCIONAR** a la empresa **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.** con una multa de **35,8 UIT**, por la comisión de la infracción LEVE tipificada en el artículo 2 del Anexo N° 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y modificatorias, por cuanto incumplió con lo dispuesto en el artículo 120 de la norma referida; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución. (…)”

- AMÉRICA MÓVIL por medio de la carta N° DMR/CE/N°007/24, recibida el 5 de enero de 2024, interpuso Recurso de Reconsideración contra la RESOLUCIÓN 416.
- Por medio del Memorando N° 053-GG/2024 del 21 de febrero de 2024, la Gerencia General trasladó a la DFI los medios probatorios presentados por AMÉRICA MÓVIL a fin que sean evaluados.
- Con el Memorando N° 482-DFI/2024 de fecha 5 de abril de 2024 (en adelante, MEMORANDO 482), la DFI remite la evaluación de los medios probatorios presentados por AMÉRICA MÓVIL en su recurso de reconsideración.

## II. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE PROCEDIBILIDAD. -

De acuerdo a lo dispuesto por el numeral 218.2 del artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 (TUO de la LPAG)<sup>1</sup>, el plazo para interponer el Recurso

<sup>1</sup> Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS





de Reconsideración es de quince (15) días hábiles perentorios, contados desde el día siguiente de la notificación del acto impugnado.

Sobre el particular, de la revisión del Recurso de Reconsideración, se verifica que este fue interpuesto el 5 de enero de 2024<sup>2</sup>; es decir, dentro del plazo legal establecido, por lo que se cumple con dicho requisito de procedibilidad.

### III. FUNDAMENTO DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

Conforme a lo señalado en el artículo 219 del TUO de la LPAG, el Recurso de Reconsideración se interpone ante el mismo órgano que dictó el primer acto que es materia de impugnación y debe sustentarse en nueva prueba. De este modo, la norma exige la presentación de nueva prueba que justifique la revisión del análisis efectuado, mientras que la impugnación cuyo sustento sea una diferente interpretación de las pruebas o cuestiones de puro derecho corresponde a un Recurso de Apelación.

En esa línea, Juan Carlos Morón Urbina señala lo siguiente:

*"(...) para nuestro legislador no cabe la posibilidad de que la autoridad instructora pueda cambiar el sentido de su decisión, con solo pedírselo, pues se estima que, dentro de una línea de actuación responsable, el instructor ha emitido la mejor decisión que a su criterio cabe en el caso concreto y ha aplicado la regla jurídica que estima idónea. Por ello, perdería seriedad pretender que pueda modificarlo con tan solo un nuevo pedido o una nueva argumentación sobre los mismos hechos. Para habilitar la posibilidad del cambio de criterio, la ley exige que se presente a la autoridad un hecho tangible y no evaluado con anterioridad, que amerite la reconsideración".<sup>3</sup>*

Asimismo, el Consejo Directivo del OSIPTEL, en su Resolución N° 151-2018-CD/OSIPTEL<sup>4</sup>, señala que, dada la naturaleza del Recurso de Reconsideración, no corresponde que la misma autoridad se pronuncie sobre las cuestiones de puro derecho planteadas por los administrados, ni sobre cuestiones que no se encuentren vinculadas con la presentación de la nueva prueba. En dicho pronunciamiento, el referido órgano colegiado validó que la Gerencia General no se haya pronunciado respecto a los fundamentos de derecho contenidos en el Recurso de Reconsideración presentado, sino únicamente respecto a aquellos vinculados con la nueva prueba ofrecida; sin que ello signifique que la resolución impugnada no haya estado debidamente motivada.

Por consiguiente, a efectos de analizar los argumentos expresados por la administrada en su Recurso de Reconsideración, tiene que verificarse que cada uno de estos esté acompañado de nueva prueba que justifique la revisión de la decisión emitida; caso contrario, el respectivo argumento no podrá ser evaluado por el órgano de Primera Instancia, sin perjuicio del derecho del administrado de formular los cuestionamientos que estime pertinentes mediante el Recurso de Apelación.

Ahora bien, cabe precisar que, no todo documento ofrecido por el administrado como nueva prueba realmente reviste de tal condición. Sobre el particular, el Consejo Directivo ha señalado lo siguiente en la Resolución N° 053-2022-CD/OSIPTEL<sup>5</sup>:

<sup>2</sup> Dentro de los quince (15) días hábiles de notificada la RESOLUCIÓN 416.

<sup>3</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Nuevo Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444", Gaceta Jurídica, 14va Edición, Lima, 2019, Tomo II, Pág. 216.

<sup>4</sup> La misma que se encuentra publicada en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/3owh3sqqs/res151-2018-cd.pdf>

<sup>5</sup> La misma que se encuentra publicada en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/wobj2ae/resol053-2022-cd.pdf>





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



*“En efecto, conforme a lo indicado, el recurso de reconsideración está orientado a evaluar hechos nuevos acreditados en pruebas nuevas que no hayan sido analizadas anteriormente; y, por tanto, no resulta pertinente como nueva prueba, documentos que pretendan cuestionar argumentos sobre los hechos materia de controversia que ya han sido evaluados por la autoridad, dado que no se refieren a un nuevo hecho sino a una discrepancia con el pronunciamiento.*

*De lo expuesto, se concluye que la nueva prueba que es requisito para la interposición de un recurso de reconsideración, en ningún caso, incluye resoluciones, sentencias, pronunciamientos, entre otros, que solo aporten argumentos jurídicos analizados anteriormente o argumentos de derecho que no estén referidos al caso en particular, y tal como se ha señalado, un cuestionamiento sobre la aplicación del derecho corresponde ser analizado por el superior jerárquico en un recurso de apelación”.*<sup>6</sup>

A mayor abundamiento, corresponde referir que dicha posición ha sido plasmada en el precedente de observancia obligatoria aprobado por el Consejo Directivo en la Resolución N° 169-2022-CD/OSIPTEL del 5 de octubre de 2022, emitida en el Expediente N° 0096-2021-GG-DFI/PAS<sup>7</sup>.

Del criterio anterior, se colige que aquellos documentos presentados como nueva prueba que, en realidad, no tengan por objeto desvirtuar lo resuelto por la Primera Instancia respecto a los hechos y fundamentos jurídicos que condujeron a adoptar la decisión impugnada, sino que se trata, por ejemplo, de alegaciones jurídicas que no se relacionan directamente con los hechos del caso en concreto o de documentos ya evaluados con anterioridad; no deberán ser considerados como nuevas pruebas y, en consecuencia, las alegaciones respaldadas en estas no podrán ser evaluadas con motivo del Recurso de Reconsideración.

En consecuencia, resulta necesario que la “nueva” información proporcionada por el administrado se sustente en una nueva fuente de prueba, la cual debe tener una expresión material para que pueda ser valorada por esta Instancia.

Ahora bien, de acuerdo a lo señalado en su Recurso de Reconsideración, AMÉRICA MÓVIL solicita que se revoquen las sanciones impuestas en la RESOLUCIÓN 416, para lo cual argumenta lo siguiente:

1. **Se ha vulnerado el Principio de Tipicidad**, puesto que no debió imputársele incumplimientos del numeral vi) del artículo 118 del TUO de las Condiciones de Uso, puesto que el referido numeral hace referencia a “Otro mecanismo [de contratación] que haya sido aprobado previamente por el OSIPTEL”; sin

<sup>6</sup> Autoridad Nacional del Agua - ANA, al citar un pronunciamiento del Tribunal Nacional de Resoluciones de Controversias Hídricas, señala que “No resulta idónea como Nueva Prueba la presentación de una nueva argumentación jurídica sobre los mismos hechos”, así como tampoco la presentación de documentos originales que ya obraban copia simple en el expediente, entre otros; por tanto, el recurso de reconsideración no es una vía para efectuar un reexamen de los argumentos y pruebas presentadas por el administrado, sino que está orientado a evaluar hechos nuevos acreditados en pruebas nuevas que no hayan sido analizadas anteriormente”.

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0472-2021-ANA-AAA.H

Ver información en el link:

<https://www.ana.gob.pe/sites/default/files/normatividad/files/RD%20472-2021.pdf>

Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental – OEFA señala que “no resulta pertinente como nueva prueba, documentos que pretendan presentar nuevos argumentos sobre los hechos materia de controversia evaluados anteriormente, dado que no se refieren a un nuevo hecho sino a una discrepancia con la aplicación del derecho”.

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 1226-2018-OEFA/DFAI.

<sup>7</sup> En la cual se establece lo siguiente: “Los documentos presentados como nueva prueba que, en realidad, no tengan por objeto desvirtuar lo resuelto por la Primera Instancia respecto a los hechos y fundamentos jurídicos que condujeron a adoptar la decisión impugnada, sino que se trata, por ejemplo, de alegaciones jurídicas que no se relacionan directamente con los hechos del caso en concreto o de documentos ya evaluados con anterioridad; no deberán ser considerados como nuevas pruebas y, en consecuencia, las alegaciones respaldadas en estas no podrán ser evaluadas con motivo del Recurso de Reconsideración. No obstante, la referida Instancia deberá encauzar el escrito para pronunciamiento de la Segunda Instancia, en tanto un cuestionamiento sobre la aplicación del derecho corresponde ser analizado por el superior jerárquico en un recurso de apelación”.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



embargo, su representada considera que el Correo Electrónico y el WhatsApp calzarían en el numeral i) del artículo 118, ya que constituyen “Cualquier medio escrito”.

Aporta como NUEVA PRUEBA el **ANEXO 1**: “Matriz de Comentarios al Proyecto de Norma que modifica el TUO de las Condiciones de Uso, aprobado por Resolución N° 033-2015-CD/OSIPTEL”, que propuso la modificación del artículo 118, y frente a la sugerencia de las empresas operadoras de modificar la terminología “Cualquier documento escrito” prevista en el numeral i) a “Documento físico o digital”, el OSIPTEL señaló, expresamente, que en atención al artículo 234 del Código Procesal Civil, no correspondía la modificación, puesto que la terminología de “cualquier medio escrito” abarca las distintas formas que puede adoptar un documento, ya sea físico, digital u otros.

2. Habría adoptado medidas en relación al incumplimiento previsto en el numeral ii) del artículo 118 del TUO de las Condiciones de Uso, una vez que fueron notificados con la imputación de cargos.

Aporta como NUEVAS PRUEBAS los **ANEXOS 2, 3 y 4**, relacionados a correos electrónicos a sus analistas telefónicos con la finalidad de comunicar que en las Solicitudes de Suspensión del Servicio se debe realizar la validación de lugar y fecha de nacimiento; asimismo remitió correos electrónicos a los encargados del *Call Center* comunicándoles el diseño de una infografía sobre el procedimiento de suspensión del servicio – validación de datos.

3. **Se habría vulnerado el Principio de Verdad Material**, en el extremo relacionado al artículo 120 del TUO de las Condiciones de Uso, puesto que no habría existido un debido análisis de los hechos que sustentan la conducta infractora.

- a) Respecto de 66 casos en la que no se habría remitido ninguna información: Señala que sí habrían remitido información concerniente a las acreditaciones de solicitud de suspensión temporal del servicio; razón por la cual, a través del presente escrito, remite como NUEVA PRUEBA (**ANEXO 5**) los mecanismos de suspensión relacionado a 60 líneas.
- b) Respecto de 13 casos que habría remitido información, sin embargo, no obran archivos adjuntos: Alude que no es cierto que no se haya remitido la información, puesto que de la revisión de la documentación remitida mediante Carta DMR-CE-029-2023 del 5 de enero de 2023 habría podido validar —contrario a lo señalado por la DFI— que su representada sí adjuntó información de 3 casos.

A fin de corroborar lo anterior, remite como NUEVA PRUEBA los **ANEXOS 6, 7 y 8** que contienen la carta DAC-REC-029-2023, los pantallazos de su normal descarga y el “Detalle Base 6” dentro del cual se encuentran los servicios N° H32698XXX, H40062XXX y 43272XXX, así como, archivos en formato Pdf donde se encuentran las acreditaciones de dichos números.

Adicionalmente, remite los **ANEXOS 9, 10 y 11** que vendrían a ser las acreditaciones de la suspensión de los precitados servicios.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de  
Reglamento la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados  
Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento  
y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:  
<https://sistemas.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



Finalmente, AMÉRICA MÓVIL remite como NUEVA PRUEBA el **ANEXO 12** (audio de la línea 948672XXX), a través del cual acredita la suspensión de referida línea.

- c) Respecto de 179 líneas que habría remitido acreditaciones relacionadas a otros trámites y no de solicitudes de suspensión: La empresa operadora señala que el OSIPTEL no analizó debidamente la información remitida puesto que existirían casos donde efectivamente lo enviado por su representada sí corresponde a una acreditación de la suspensión temporal del servicio.

Ofrece como NUEVA PRUEBA los **ANEXOS 13, 14, 15 y 16** que contienen 4 audios que acreditarían la solicitud de suspensión de las líneas 923729XXX, 987234XXX, 963877XXX y 921977XXX, respectivamente.

4. La resolución impugnada vulnera el Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad en tanto no se optó por una medida menos gravosa que la sanción, respecto del artículo 120 del TUO de las Condiciones de Uso.

AMÉRICA MÓVIL considera que, por las particularidades del presente PAS, lo que se debió imponer es una amonestación, máxime si se tiene en consideración que no existió reincidencia.

Ofrece como NUEVA PRUEBA los **ANEXOS 17, 18 y 19** que contienen resoluciones del Consejo Directivo y del TRASU en donde se desarrolla el Principio de Razonabilidad.

En relación al numeral 4, AMÉRICA MÓVIL manifiesta que la resolución impugnada vulnera el Principio de Razonabilidad al no haberse optado por una medida menos gravosa, situación que le hubiera permitido prescindir de la sanción económica impuesta por el presunto incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 120 del TUO de las Condiciones de Uso.

Alega, además, que esta Instancia estaba en la posibilidad real y legal de imponerles una amonestación, esto de acuerdo al artículo 25 de la LDFF del OSIPTEL y el artículo 17 del RGIS, en donde se precisó que *“las infracciones leves pueden sancionarse con amonestación escrita, de acuerdo a las particularidades del caso, salvo que se trate de reincidencia.”*

Así, a entender de AMÉRICA MÓVIL al haberse calificado la infracción relacionada al incumplimiento del artículo 120 del TUO de las Condiciones de Uso como LEVE y, al no haberse configurado la reincidencia, esta Instancia debió haber evaluado la posibilidad de imposición de una amonestación. No obstante, la empresa operadora señala que se habría asumido, equivocadamente, que se habría configurado el agravante de reincidencia (sic).

A fin de sustentar su alegación, presenta el **ANEXO 17** (Resolución N° 140-2017-CD/OSIPTEL<sup>8</sup>), en donde se puede verificar que el Consejo Directivo revocó la sanción impuesta a TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A., al constatar que hubieron 4 casos de un total de 97 oficinas comerciales, en donde no se habría cumplido con

<sup>8</sup> Seguido en el Expediente N° 089-2016-GG-GFS/PAS, en donde se sancionó a TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. por el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 19 del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las Empresas Operadoras, al haber incumplido el artículo 16 del referido reglamento.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



atender al usuario dentro del tiempo establecido (15 minutos). En ese caso, el Consejo Directivo señaló que en aras de lograr un cumplimiento normativo la DFI debió optar por imponer una medida de advertencia y no una sanción, atendiendo a las particularidades de dicho caso.

Sobre la Resolución N° 1 del TRASU<sup>9</sup> (**ANEXO 18**), advierte que el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios indicó que “en caso de infracciones calificadas como leves, y , siempre que no se haya configurado la reincidencia, resultará factible imponer una sanción de amonestación.

Finalmente, en la Resolución N° 098-2013-CD/OSIPTEL<sup>10</sup> (**ANEXO 19**), el Consejo Directivo reduce una multa de 51 UIT a una amonestación, basándose, entre otros, en que la empresa operadora subsanó su conducta infractora antes del inicio del PAS; y, además de solucionar los problemas existentes en su plataforma que generaron el cobro de tarifas que no eran correctas, devolvió los montos cobrados a los usuarios afectados.

Siendo así, se advierte que los alegatos y las pruebas presentadas por AMÉRICA MÓVIL mediante los **ANEXOS 17, 18 y 19** abordan cuestiones de puro derecho, concretizadas en la comparación de casos que no resultan idénticos o similares al evaluado en el presente PAS.

Asimismo, debe considerarse que de la revisión de la RESOLUCIÓN 416 se verifica que esta Instancia analizó el Principio de Razonabilidad en el acápite 1.4., concluyéndose que no correspondía la aplicación de alternativas menos gravosas. Por lo cual, el hecho que la empresa operadora no se encuentre de acuerdo con dicho análisis no significa que la resolución adolezca del mismo.

En consecuencia, y en atención al precitado Precedente de Observancia Obligatoria dichos Anexos no pueden considerarse como nuevas pruebas que contengan nueva información o hechos nuevos que deban ser revisados necesariamente por esta Instancia, puesto que, no se relacionan con los hechos analizados en el presente caso; por lo que, en consonancia sobre lo desarrollado en párrafos anteriores, esta Instancia no se pronunciará sobre ellos.

Así, teniendo en consideración lo antes indicado, corresponde a esta Instancia pronunciarse sobre los argumentos expuestos por AMÉRICA MÓVIL en los numerales 1, 2 y 3 al encontrarse respaldados en nuevas pruebas (**ANEXOS 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16**).

### III. ANÁLISIS DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

#### 3.1. Respecto del Principio de Tipicidad relacionado al incumplimiento del artículo 118 del TUO de las Condiciones de Uso. –

AMÉRICA MÓVIL manifiesta en su recurso que no se habría configurado el supuesto hecho infractor contenido en el numeral vi) del artículo 118 del TUO de las Condiciones de Uso, en tanto que los correos electrónicos y las conversaciones de WhatsApp no califican en el supuesto de “otros mecanismos de contratación”, sino

<sup>9</sup> Emitida en el trámite del expediente N° 19-2017-TRASU/ST-PAS.

<sup>10</sup> Seguido en el Expediente N° 076-2012-GG-GFS/PAS, en donde se sancionó a AMÉRICA MÓVIL por la aplicación de tarifas mayores a las informadas o puestas a disposición pública.





que califican como “documentos escritos”; y por ende, los 53 casos materia de imputación constituían mecanismos de contratación ya que no requerían aprobación previa del OSIPTEL, situación que evidencia una afectación al Principio de Tipicidad.

A fin de demostrar que la imputación efectuada en el extremo del incumplimiento del numeral vi) del artículo 118 no sería correcta, AMÉRICA MÓVIL presenta como NUEVA PRUEBA el **ANEXO 1** que contiene la Matriz de comentarios al Proyecto de Norma que modifica el TUO de las Condiciones de Uso – Resolución N° 033-2015-CD/OSIPTEL, en donde —ante la propuesta de Americatel Perú S.A. de modificar el término “documento” del primer párrafo del artículo 118 por el término “documento físico o digital”—, el OSIPTEL hace referencia al artículo 234 del Código Procesal Civil para indicar que no es necesario tal cambio, puesto que el término “documento” abarcaría las distintas formas que puede adoptar un documento, ya sea físico o digital.

Sobre el particular, resulta necesario hacer unas precisiones.

En primer lugar, no es cierto que en el **ANEXO 1** se haya sugerido modificar la terminología “cualquier documento escrito” previsto en el numeral i) del artículo 118, como equivocadamente señala AMÉRICA MÓVIL en su recurso de reconsideración. Puesto que Americatel Perú S.A. se refirió expresamente al primer párrafo del artículo 118, puesto que el término “documento” se contradecía con el mecanismo señalado en el numeral ii) y los numerales iv) y v).

Para un mayor entendimiento, se transcribirá la sugerencia planteada por Americatel Perú S.A.:

*“Consideramos que, en el primer párrafo del presente artículo, se debe hacer una modificación debido a que se indica que se considera como un mecanismo de contratación a un “documento”, lo cual se contradice con el mecanismo señalado en el Numeral ii), el cual señala que las grabaciones de audio o video son considerados como un mecanismo de contratación y con los mecanismos establecidos en los Numerales iv) y v), en los cuales se señalan como mecanismos a los servicios contratados por medio de marcaciones. En ese sentido, nos permitimos proponer el siguiente texto:  
(...) Se considera como mecanismo de contratación a aquel documento físico o digital que permita otorgar certeza de la solicitud o aceptación de los actos a los que se refiere el artículo precedente” (...)*

En segundo lugar, tampoco es cierto que la posición del OSIPTEL en dicho **ANEXO 1** haya sido que “cualquier documento escrito” abarcaría las distintas formas que puede adoptar un documento, ya sea físico, digital u otros. Puesto que, de la lectura de la Matriz de Comentarios, el OSIPTEL no hace referencia a “cualquier documento escrito”, sino sólo a “cualquier documento”; y no hace referencia al numeral i) sino al primer párrafo del artículo 118.

**“Artículo 118.- Mecanismos de contratación**  
Se considera como mecanismo de contratación a aquél documento que permita otorgar certeza de la solicitud o aceptación de los actos a los que se refiere el artículo precedente, siendo de manera taxativa los siguientes:  
(i) Cualquier **documento escrito**;  
(...)

En ese sentido, se advierte que tanto el comentario de Americatel como la respuesta del OSIPTEL —vertidas en el **ANEXO 1**— no se encuentran orientadas a desarrollar en qué consiste propiamente el mecanismo de “Documento Escrito”, sino simplemente a precisar a qué se hace referencia con el término “documento”.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://sps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





Bajo dicho parámetro, corresponde desestimar el **ANEXO 1** ofrecido por AMÉRICA MÓVIL y, por tanto, descartar cualquier vulneración al Principio de Tipicidad alegado por la empresa en su recurso de reconsideración.

### 3.2. Respeto de las medidas adoptadas en relación al incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 118 del TUO de las Condiciones de Uso. –

AMÉRICA MÓVIL en su recurso impugnativo, sostiene que se le imputó el incumplimiento del numeral ii) del artículo 118 del TUO de las Condiciones de Uso, debido a que, en 33 casos, su representada no habría requerido a las personas que se identificaron como abonados los datos personales que acrediten sus identidades, específicamente, su lugar y fecha de nacimiento.

Sin embargo, alega que luego de la notificación de la imputación de cargos, con fecha 4 de abril de 2023<sup>11</sup>, su área de Mejora de Procesos remitió un correo electrónico, que adjunta como **ANEXO 2**, a los diferentes analistas telefónicos (Corporativos, Postpago, Prepago y Servicios Fijos) con la finalidad de comunicar que en las solicitudes de suspensión del servicio a solicitud del cliente, se debe realizar la validación de Lugar y fecha de nacimiento.

Asimismo, el 05 de abril de 2023, el área de Entrenamiento y Experiencia – ECX remitió un correo electrónico a los encargados de *Call Center*, que adjunta como **ANEXO 3**, comunicando el diseño de una infografía, que remite como **ANEXO 4**, sobre el procedimiento de Suspensión del Servicio – Validación de datos dirigido para los asesores de *Call Center*.

Sobre la base de lo anterior, AMÉRICA MÓVIL solicita la aplicación de la atenuante de implementación de medidas para asegurar la no repetición de la conducta infractora.

Cabe precisar al respecto que, la finalidad de la evaluación de los atenuantes de responsabilidad como la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora es justamente *“valorar de manera íntegra la conducta del sujeto infractor, luego de la comisión de la conducta infractora, a fin de determinar si en ella existen elementos que, por su trascendencia en el procedimiento administrativo sancionador, ameriten la disminución de la graduación de la sanción aplicable”*<sup>12</sup>.

Por ello, en línea con lo señalado por el Consejo Directivo en la Resolución N° 111-2019-CD/OSIPTEL<sup>13</sup>, no basta con indicar que determinada medida ha sido adoptada por la empresa para dar cumplimiento a sus obligaciones, sino acreditar que, en efecto, éstas se han implementado teniendo en cuenta que corresponde al administrado investigado probar los hechos que pueden resultar excluyentes de su responsabilidad y, de ser el caso, atenuantes.

Sobre el particular, a través del MEMORANDO 482, la DFI analizó los medios probatorios remitidos por la empresa operadora en este extremo y concluyó que los

<sup>11</sup> El PAS fue iniciado el 17 de marzo de 2023.

<sup>12</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Nuevo Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 (Decreto Supremo N° 004-2019-JUS). Tomo II. 14va Edición. Lima – Perú: Gaceta Jurídica 2019. Pág. 524.

<sup>13</sup> Publicada en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/r40pmoyu/res111-2019-cd.pdf>





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



correos electrónicos y la infografía diseñada para validar datos de los abonados en las solicitudes de suspensión no acreditan, por sí solos, la no repetición de la conducta infractora, toda vez que son pruebas de parte que no muestran un resultado o impacto en el procedimiento de solicitud de suspensión del servicio desde la fecha de su aplicación.

En ese sentido, los **ANEXOS 2, 3 y 4** deben desestimarse; y, por lo tanto, no corresponde aplicar el factor atenuante de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora en este extremo.

### 3.3. Respeto del Principio de Verdad Material relacionado al incumplimiento del artículo 120 del TUO de las Condiciones de Uso. –

Conviene indicar que, en este extremo del PAS, se imputó a AMÉRICA MÓVIL el no haber remitido los mecanismos de contratación que sustentan la ejecución de 252 suspensiones temporales del servicio formulada por el abonado, frente al requerimiento efectuado con la carta C.2313-DFI/2021, cuyo plazo venció el 19 de noviembre de 2021.

Al haber remitido información incompleta, se imputó el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 120 del TUO de las Condiciones de Uso, al no suministrar la información que acredite la solicitud de suspensión temporal del servicio dentro del plazo establecido por la DFI.

En su Recurso de Reconsideración, AMÉRICA MÓVIL señala que se le sancionó con 35.8 UIT por el incumplimiento del artículo 120 del TUO de las Condiciones de Uso sin que se advierta un debido análisis de los hechos que sustentan la conducta infractora, situación que vulneraría el Principio de Verdad Material.

Así, en su recurso de reconsideración, la empresa remite medios probatorios por cada casuística advertida por la DFI, de acuerdo al siguiente detalle:

#### **Respeto de los 66 casos en los que no remitió ninguna información:**

Señala que sus áreas respectivas les remitieron 60 mecanismos de contratación, los mismos que ofrece como **ANEXO 5**, los cuales probarían que su representada no incumplió el artículo 120 del TUO de las Condiciones de Uso; por lo que solicita el archivo de este extremo.

De la revisión efectuada por la DFI del **ANEXO 5**, plasmada en el MEMORANDO 482, se advirtió que obra un archivo Excel denominado “53 líneas-Anexo 3”, contiene 53<sup>14</sup> archivos en diferentes formatos (JPG, PDF, MP3, Outlook, etc), conforme a lo siguiente:

- 7 carpetas, que corresponden a 7 líneas, que contienen —cada una— comunicaciones de correos electrónicos que aluden a suspensiones.
- 5 archivos en formatos PDF, que corresponden a 5 líneas, copia de correo electrónico, datos del cliente y datos de la suspensión.

<sup>14</sup> Y no 60 como indicó AMÉRICA MÓVIL en su recurso.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



- 1 archivo de correo electrónico entre personal de la empresa, que solicita la suspensión de un listado de líneas.
- 2 archivos en formato JPEG, que corresponde a 2 líneas, son capturas de imagen del sistema de registro de suspensiones de la empresa.
- 25 archivos en formato MP3 (audios), que corresponden a llamadas sobre suspensiones, cuyo detalle obra en el Anexo 1 del presente documento; de la reproducción de los mismos se advierte que diecinueve (19) casos<sup>15</sup> sí corresponden a mecanismos de solicitud de suspensión temporal del servicio.
- 13 archivos de correos electrónicos, que corresponden a comunicaciones sobre la ejecución de suspensiones.

Del análisis de los 53 mecanismos relacionadas a 53 líneas remitidos por la empresa operadora, la DFI verificó que en solo 19 casos constituyen mecanismos que acreditan la solicitud de suspensión temporal (audios).

Respecto de los 34 documentos restantes remitidos por AMÉRICA MÓVIL en su recurso, la DFI advirtió que los mismos no constituían mecanismos que acrediten la solicitud de suspensión temporal de 34 líneas —de las 53 analizadas en este extremo— en tanto que los medios probatorios remitidos eran correos de coordinación, audios relacionados a otros temas, imágenes de datos de suspensión, entre otros<sup>16</sup>.

En ese contexto, si bien AMÉRICA MÓVIL remite información que acredita la solicitud de la suspensión del servicio de 19 líneas, esto no impacta en la imputación efectuada en este extremo del PAS, al no haber sido presentada dentro del plazo establecido en la etapa de supervisión; sin embargo, como se desarrollará en el próximo párrafo, el incumplimiento de lo establecido en el artículo 120 del TUO de las Condiciones de Uso se configura cuando, culminado el plazo otorgado para la remisión de los mecanismos de contratación o suspensión temporal, la empresa operadora no lo hace.

En cuanto al plazo u oportunidad para la presentación de la información que acredite la solicitud y/o aceptación de las solicitudes de suspensión temporal del servicio, es pertinente señalar que este venció el 19 de noviembre de 2021.

Así, conforme a lo sostenido por el Consejo Directivo<sup>17</sup> “(...) para que una conducta se enmarque en lo establecido por el artículo antes indicado, es necesario que exista no solo un requerimiento de información por parte de la administración sino también la determinación de la oportunidad en la que el mismo debería ser atendido por los administrados”.

Así, para incurrir en el supuesto de hecho infractor previsto en el artículo 2 del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, asociado al incumplimiento del artículo 120 de la misma norma, presupone: (i) la existencia de un requerimiento por parte del abonado o del OSIPTEL y, (ii) que la empresa operadora suministre la información que acredite la solicitud y/o aceptación de los actos señalados en el artículo 117 (mecanismos de contratación) cuando le haya sido requerido.

<sup>15</sup> Detallados en el pie de página 4 del MEMORANDO 482.

<sup>16</sup> El detalle de los documentos remitidos y la evaluación de los mismos se encuentran en el ANEXO 1 del MEMORANDO 482.

<sup>17</sup> Mayor detalle en la Resolución N° 012-2020-CD/OSIPTEL.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



En ese sentido, conforme a diversos pronunciamientos del Consejo Directivo<sup>18</sup> respecto del incumplimiento del artículo 120° del TUO de las Condiciones de Uso, “(...) *si bien la norma no establece el plazo para el cumplimiento de la entrega de la información, esta sí se remite a la oportunidad de la entrega al señalar que debe proporcionarse cuando le sea requerido, es decir, que corresponde entregarla en el plazo establecido en el requerimiento efectuado por el OSIPTEL, acorde a lo establecido en el artículo 13 de la LDFF del OSIPTEL y el artículo 140 y siguientes del TUO de la LPAG.*”

Por lo tanto, la remisión extemporánea de la referida información no exime de responsabilidad a la empresa operadora por el incumplimiento de lo establecido en el artículo 120 del TUO de las Condiciones de uso.

Por otro lado, tampoco podría establecerse un cese de la conducta infractora respecto de estos 19 casos, en tanto que, como ya se señaló en innumerables pronunciamientos del Consejo Directivo<sup>19</sup>, para la aplicación del cese de la conducta infractora, el cese debe producirse por la totalidad de la conducta y no sólo por un extremo de esta.

En atención a lo anterior, se desestima el **ANEXO 5**.

### **Respecto de los 13 casos en los que si bien remitió la información; sin embargo, no obran archivos adjuntos:**

AMÉRICA MÓVIL señala que no es cierto que su representada no haya remitido información, puesto que pudo validar que sí adjuntó información en 3 casos, relacionados a 3 servicios (H32698XXX, H40062XXX y H43272XXX).

Acredita lo anterior a través de los **ANEXOS 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12**.

El **ANEXO 6** contiene la carta DAC-REC-029-2023 que contiene el link <https://cdrive.page.link/sgGckPfDuvEFMidi9> (en adelante, Link) a través del cual habría remitido la acreditación de la suspensión de 3 líneas (H32698XXX, N° H4006XXX y N° H43272XXX), que no habría sido evaluada en supervisión.

En el **ANEXO 7**, la empresa operadora remite imágenes en pasos 1, 2 y 3 de la descarga de la información remitida en el Link.

En el **ANEXO 8**, remite el archivo Excel denominado “Detalle Base 6”, descargado del Link, donde verifica un listado de 21 líneas, donde efectivamente se encuentran las líneas H32698XXX, N° H4006XXX y N° 43272XXX. Así como también la línea N° 948672XXX.

En los **ANEXOS 9, 10 y 11** AMÉRICA MÓVIL remite 3 archivos PDF relacionados a Solicitudes de Suspensión Temporal del Servicio, vinculados a los servicios N° H43272XXX, N° H32698XXX y N° H40062XXX.

De acuerdo a lo analizado por la DFI a través del MEMORANDO 482, los **ANEXOS 9, 10 y 11** versan sobre solicitudes físicas de suspensiones temporales del servicio;

<sup>18</sup> Mayor detalle en la Resolución N° 012-2020-CD/OSIPTEL y en la Resolución N° 152-2018-CD/OSIPTEL.

<sup>19</sup> Mayor detalle en la Resolución N° 40-2019-CD/OSIPTEL





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



sin embargo, no fue posible vincular los **ANEXOS 9, 10 y 11** a las líneas H32698XXX, N° H40062XXX y N° H43272XXX, que obran en el listado adjuntado en el **ANEXO 8** remitido por la misma empresa operadora.

Bajo esa tesitura, los **ANEXOS 6, 7, 8, 9, 10 y 11** remitidos en el escrito de reconsideración no son idóneos para verificar el cumplimiento de lo establecido en el artículo 120 del TUO de las Condiciones de Uso en los 3 casos alegados por AMÉRICA MÓVIL; por lo tanto, al no impactar en la imputación efectuada en el presente PAS, tales anexos deben desestimarse.

Por otro lado, AMÉRICA MÓVIL en su Recurso de Reconsideración remite el **ANEXO 12** que contiene un audio correspondiente a la línea 948672XXX, el cual acreditaría la suspensión de la referida línea.

De acuerdo con la DFI, respecto del **ANEXO 12**, AMÉRICA MÓVIL remitió una "Solicitud de Suspensión Temporal de Línea" de fecha 3 de agosto de 2021, que corresponde a la línea 948672XXX. Sin embargo, al no haber sido remitido dentro del plazo establecido en etapa de supervisión, este hecho no impacta en la imputación efectuada en este extremo del PAS.

Por tanto, el **ANEXO 12**, también, debe desestimarse.

**Respecto de las 169<sup>20</sup> líneas en las que habría remitido información pero corresponderían a otros trámites:**

AMÉRICA MÓVIL señala que lo imputado en este extremo es incorrecto, puesto que existirían casos en donde efectivamente lo remitido por su representada corresponde a una acreditación de la solicitud de suspensión temporal del servicio, situación que evidenciaría una deficiencia en el análisis del regulador, vulnerando el Principio de Verdad Material y Razonabilidad.

A fin de demostrar lo anterior, remite como NUEVA PRUEBA los **ANEXOS 13, 14, 15 y 16** que demostrarían que la información remitida sí correspondía a acreditaciones de solicitudes de suspensión temporal del servicio, específicamente sobre las líneas 923729XXX, 987234XXX, 963877XXX y 921977XXX.

Cabe precisar que, respecto de los 4 casos señalados, AMÉRICA MÓVIL remitió audios. Y, del análisis efectuado de los audios, la DFI en el MEMORANDO 428 señala lo siguiente:

Medio probatorio remitido	Contenido del Audio	Oportunidad de la presentación	Resultado
Anexo 13: MP3 "923729XXX FORTEL"	El audio versa sobre la solicitud de una suspensión temporal del servicio de la titular Paulina PXXX. La empresa solicita nombre completo, DNI, fecha y lugar de nacimiento.	En etapa de supervisión, a través de la carta DMR-CE-2950-21 ( <b>dentro del plazo</b> )	<b>ARCHIVAR</b>
Anexo 14: MP3 "Audio de la línea 987234XXX"	En el audio remitido se verifica que quien se presenta como titular consciente y acepta la suspensión del servicio; sin embargo, no se advierte que la asesora haya verificado la identidad de titular solicitando la fecha y lugar de nacimiento.	En su recurso de reconsideración. <u>Fuera de plazo</u>	Mantener la imputación

<sup>20</sup> Si bien en su recurso, AMÉRICA MÓVIL señala que fueron 179 líneas, lo cierto es que fueron 169.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



Anexo 15: MP3 "210813000 0896586"	En el audio se verifica que la titular solicita la suspensión temporal del servicio. La asesora le solicita el DNI y nombre completo y finalmente concreta la suspensión de la línea. Sin embargo, no se advierte que la asesora haya solicitado la fecha y lugar de nacimiento.	En su recurso de reconsideración. <u>Fuera de plazo</u>	Mantener la imputación
Anexo 16: MP3 "210813000 0200323"	Del audio se desprende que la titular se identifica con nombre y DNI. Entre otras cosas solicita la suspensión temporal del servicio. Sin embargo, no se verifica que la asesora haya solicitado la fecha y lugar de nacimiento.	En su recurso de reconsideración. <u>Fuera de plazo</u>	Mantener la imputación

Fuente: MEMORANDO 482

En cuanto al **ANEXO 13**, de acuerdo con lo analizado por la DFI en el MEMORANDO 482, se vuelve a analizar el contenido del Audio "923729XXX FORTEL" **remetido en etapa de supervisión a través de la Carta DMR-CE-2950-21**; y se determinó que dicho mecanismo sí acredita la solicitud de suspensión temporal del servicio, el mismo que fue remitido dentro del plazo establecido; por lo que, en atención al Principio de Verdad Material, corresponde **ARCHIVAR** este extremo de la imputación.

Cabe precisar que dicho archivo no enerva el *quántum* de la multa impuesta a través de la Resolución Impugnada, en tanto que el cálculo éste se basó en la facturación percibida por la empresa operadora (mayor a 1700 UIT) durante el ejercicio anterior al acto de supervisión, conforme a lo establecido en la Guía de Cálculo de Multa de 2019.

Por otro lado, respecto a los **ANEXOS 14, 15 y 16**, se verifica que los audios remitidos como NUEVA PRUEBA en el Recurso de Reconsideración, si bien se desprende de ellos las solicitudes de suspensión temporal del servicio, dichos mecanismos fueron remitidos fuera del plazo establecido.

Así, teniendo en consideración lo desarrollado precedentemente, el plazo u oportunidad para la presentación de la información que acredite la solicitud y/o aceptación de las solicitudes de suspensión temporal del servicio, venció el **19 de noviembre de 2021**.

Por lo que la remisión extemporánea de los mismos, no exime de responsabilidad a AMÉRICA MÓVIL por los incumplimientos detectados relacionados a los **ANEXOS 14, 15 y 16**, ni implican el cese de la conducta infractora en su totalidad; por lo que deben desestimarse.

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

**POR LO EXPUESTO**, de conformidad con el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General;

**SE RESUELVE:**





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



**Artículo 1º.-** Declarar **FUNDADO EN PARTE** el Recurso de Reconsideración presentado por la empresa **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.** contra la Resolución de Gerencia General N° 00416-2023-GG/OSIPTEL, y, en consecuencia:

- i. **CONFIRMAR** la responsabilidad administrativa de **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.** en las infracciones imputadas.
- ii. **CONFIRMAR** la multa de **30.6 UIT** por la comisión de la infracción GRAVE tipificada en el artículo 3 del Anexo N° 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y modificatorias, por cuanto incumplió con lo dispuesto en los numerales (ii) y (vi) del artículo 118 de la norma referida.
- iii. **ARCHIVAR** el extremo de la imputación por el incumplimiento de lo establecido en el artículo 120 del TUO de las Condiciones de Uso, respecto de la línea N° 923729XXX.
- iv. **CONFIRMAR** la multa de **35.8 UIT**, por la comisión de la infracción LEVE tipificada en el artículo 2 del Anexo N° 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y modificatorias, por cuanto incumplió con lo dispuesto en el artículo 120 de la norma referida.

**Artículo 2º. -** Notificar la presente Resolución a la empresa **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.** así como los Memorandos N° 053-GG/2024 y N° 0482-DFI/2024.

Regístrese y comuníquese,

SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA  
GERENTE GENERAL  
GERENCIA GENERAL

