



## RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Nº 00058-2024-GG/OSIPTEL

Lima, 23 de febrero de 2024

EXPEDIENTE N°	:	00058-2023-GG-DFI/PAS
MATERIA	:	Procedimiento Administrativo Sancionador
ADMINISTRADO	:	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

**VISTO:** El Informe N° 00206-DFI/2023 de fecha 2 de noviembre de 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 presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 25 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones<sup>1</sup> (RGIS), por cuanto habría incumplido con lo dispuesto en el literal (i) del artículo 3 de la Resolución N° 00448-2021-GG/OSIPTEL (RESOLUCIÓN 448).

### CONSIDERANDO:

#### I. ANTECEDENTES. -

- Mediante la RESOLUCIÓN 448, notificada el 25 de noviembre de 2021, la Gerencia General impuso una Medida Correctiva (MC) a la empresa AMÉRICA MÓVIL bajo los siguientes términos:

“(...) **SE RESUELVE:** (...)”

**Artículo 3°.** - Imponer una **MEDIDA CORRECTIVA** a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. para que, dentro del plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución:

- Adecue sus sistemas de gestión de tal manera que se obligue, de manera previa a la suspensión del servicio y bloqueo del equipo terminal móvil, a la validación de datos del abonado y/o el número telefónico por el cual se reportó la sustracción del equipo terminal móvil y, luego del registro otorgar al abonado el número de IMEI con la restricción que la norma vigente establezca, en el marco de lo dispuesto del artículo 125 del TUO de las Condiciones de Uso y el Decreto Supremo N° 007-2019-IN.
- Capacite a todo su personal de atención al cliente para que, de manera previa a la suspensión del servicio y bloqueo del equipo terminal móvil, se obliguen a la validación de datos del abonado y/o el número telefónico por el cual se reportó la sustracción del equipo terminal móvil y, luego del registro otorgar al abonado el número de IMEI con la restricción que la norma vigente establezca, en el marco de lo dispuesto del artículo 125 del TUO de las Condiciones de Uso y el Decreto Supremo N° 007-2019-IN. Dicha capacitación deberá ser acreditada con los archivos digitales empleados (V.gr videos, presentaciones, audios u otros documentos informáticos), los criterios de evaluación empleados para la obtención de una calificación satisfactoria (v.gr. prueba de entrada y de salida) y los resultados satisfactorios de la capacitación de la evaluación efectuada.

**Artículo 4°.** - AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. deberá acreditar las adecuaciones efectuadas conforme a lo señalado en los numerales (i) y (ii) del artículo 3, en un plazo

<sup>1</sup> Aprobado por la Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL y modificatorias.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo indicado en dicho artículo.  
(...)"

- Mediante el Informe N° 00165-DFI/SDF/2023, de fecha 19 de mayo de 2023 (**Informe de Fiscalización**), la DFI en el marco de Expediente N° 00051-2022-DFI (**Expediente de Fiscalización**) emitió el resultado de la verificación del cumplimiento de la MC impuesta en el artículo 3 de la RESOLUCIÓN 448, por parte de AMÉRICA MÓVIL, cuyas conclusiones fueron entre otras, las siguientes:

(...)"

#### VI. CONCLUSIONES

82. AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. habría incumplido con lo dispuesto en el literal (i) del artículo 3° de la Resolución N° 00448-2021-GG/OSIPTEL, toda vez que no adecuó sus sistemas en el extremo que, luego de efectuado el registro, pueda otorgar al abonado el número de IMEI con la restricción que la norma vigente establezca, en el marco de lo dispuesto en el artículo 125° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y el Decreto Supremo N° 007-2019-IN, dentro del plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la Resolución N° 00448-2021-GG/OSIPTEL, tal como se detalló en el numeral 4.5.1 del presente informe.

(...)"

- La DFI mediante la carta C.01486-DFI/2023 notificada el 2 de junio de 2023 (**Carta de Imputación de Cargos**), comunicó a AMÉRICA MÓVIL el inicio del presente PAS por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 25 del RGIS y calificada como una infracción grave<sup>2</sup>, por cuanto habría incumplido con lo dispuesto en el literal (i) del artículo 3 de la RESOLUCIÓN 448, otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles para que presente sus descargos por escrito.
- AMÉRICA MÓVIL, mediante carta N° DMR/CE/N°1614/23, recibida el 6 de junio de 2023, solicitó una ampliación de plazo de quince (15) días hábiles adicionales al plazo originalmente otorgado a fin de presentar sus descargos. Al respecto, la DFI, mediante la carta N° 01594-DFI/2023, notificada el 15 de junio de 2023, concedió a la referida empresa una ampliación de diez (10) días hábiles adicionales al plazo originalmente otorgado para la presentación de sus descargos, que venció el 23 de junio de 2023.
- Por medio del escrito N° DMR/CE/1830/23, recibido el 23 de junio de 2023, AMÉRICA MÓVIL presentó sus descargos con relación a la imputación de cargos (**Descargos**).
- El 2 de noviembre de 2023, la DFI remitió el Informe Final de Instrucción del presente PAS a la Gerencia General; el mismo que fue puesto en conocimiento de AMÉRICA MÓVIL con carta C. 00673-GG/2023, notificada el 23 de noviembre de 2023, a fin de que formule sus descargos en un plazo de cinco (5) días hábiles. Sin embargo, a la fecha no ha presentado descargos sobre el particular.

<sup>2</sup> De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 3 de la Resolución N° 118-2021-CD/OSIPTEL, que aprobó el nuevo Régimen de Calificación de Infracciones





## II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR. -

De conformidad con el artículo 40 del Reglamento General del OSIPTEL<sup>3</sup>, 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.

En presente PAS, se inició contra AMÉRICA MÓVIL al imputársele la comisión de la infracción tipificada en el artículo 25 del RGIS y calificada como grave, por cuanto habría incumplido con lo dispuesto en el literal (i) del artículo 3 de la RESOLUCIÓN 448; según el siguiente detalle:

**Tabla N° 1**  
**Detalle de incumplimientos imputados**

Conductas	Artículo incumplido	Tipificación	Calificación
AMÉRICA MÓVIL no habría adecuado sus sistemas de gestión en el extremo que, -luego de efectuado el registro de suspensión del servicio y bloqueo del equipo terminal móvil-, otorgue al abonado el número de IMEI con la restricción que la norma vigente establezca, en el marco de lo dispuesto en el artículo 125 del TUO de las Condiciones de Uso y el Decreto Supremo N° 007-2019-IN, dentro del plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la RESOLUCIÓN 448.	Literal (i) del artículo 3 de la Medida Correctiva	Artículo 25 del RGIS	Grave <sup>4</sup>

Fuente: Carta de Imputación de Cargos

De acuerdo al Principio de Causalidad recogido en el numeral 8 del artículo 248 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>5</sup> (TUO de la LPAG), 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 perjudicado<sup>6</sup>, que pudiera exonerarla de responsabilidad.

De otro lado, de acuerdo con lo establecido por el numeral 252.3 del artículo 252 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,

<sup>3</sup> Aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM publicado el 2 de febrero de 2001

<sup>4</sup> Calificada por el OSIPTEL en atención a la Metodología para el Cálculo de Multas y la Norma que establece el régimen de calificación de infracciones del OSIPTEL.

<sup>5</sup> Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

<sup>6</sup> 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



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 referida empresa mediante sus Descargos respecto a la imputación de cargos formulada por la DFI.

## 1. ANÁLISIS DE DESCARGOS. -

### 1.1 Respecto a los hechos verificados por la DFI en la etapa de fiscalización. -

En base al análisis realizado en el Procedimiento de Imposición de Medida Correctiva, seguido en el Expediente N° 00025-2017-GG-GSF/MC, esta Instancia determinó que AMÉRICA MÓVIL incumplió las obligaciones establecidas en el artículo 125 del TUO de las Condiciones de Uso<sup>7</sup> de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>8</sup>, razón por la cual mediante la RESOLUCIÓN 448 le impuso una MC, bajo los términos detallados en el numeral 1 de los antecedentes de la presente Resolución.

De lo ordenado mediante RESOLUCIÓN 448 notificada el 25 de noviembre de 2021, se verifica que AMÉRICA MÓVIL en el plazo de treinta (30) días hábiles de notificada la Medida Correctiva, debía cumplir dos conductas:

- En relación al numeral (i), estaba obligada a adecuar sus sistemas de gestión de tal manera que se obligue – de manera previa a la suspensión del servicio y bloqueo del equipo terminal móvil, a realizar la validación de datos del abonado y/o el número telefónico por el cual se reportó la sustracción del equipo terminal móvil – y, de manera posterior al registro – otorgar al abonado el número de IMEI con la restricción que la norma vigente establezca, en el marco de lo dispuesto del artículo 125 del TUO de las Condiciones de Uso y el Decreto Supremo N° 007-2019-IN.
- Respecto al numeral (ii), se encontraba obligada a capacitar a todo su personal de atención al cliente, de modo que – de manera previa a la suspensión del servicio y bloqueo del equipo terminal móvil - se obliguen a la validación de datos del abonado y/o el número telefónico por el cual se reportó la sustracción la sustracción del equipo terminal móvil – y de manera posterior al registro - otorgar al abonado el número de IMEI de conformidad con lo establecido en los artículos antes referidos.

Asimismo, en cuanto a la acreditación de las capacitaciones mencionadas en el párrafo anterior, AMÉRICA MÓVIL debía presentar los archivos digitales empleados, los criterios de evaluación empleados para la obtención de una calificación y los resultados satisfactorios de la capacitación de la evaluación efectuada.

<sup>7</sup> En siete (7) casos. Mayor detalle en la RESOLUCIÓN 448.

<sup>8</sup> Aprobado por Resolución N 138-2012-CD/OSIPTEL y modificatorias, vigente a la fecha de imposición de la Medida Correctiva.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



De acuerdo con el plazo establecido en la RESOLUCIÓN 448, **la administrada tenía hasta el 13 de enero de 2022 para cumplir dichas obligaciones.** Por tanto, la DFI a partir de esa fecha se encontraba facultada para verificar el cumplimiento de lo ordenado en la Medida Correctiva.

En esa línea, mediante el Informe de Fiscalización se verificó que la administrada había cumplido con el literal ii) del artículo 3 y con el artículo 4 de la RESOLUCIÓN 448. Sin embargo, no habría cumplido con el literal i) del artículo 3 de la misma resolución, toda vez que, de la evaluación de treinta (30) llamadas relacionadas a solicitudes de reportes por sustracción o pérdida de equipos terminales móviles, se advierte que AMÉRICA MÓVIL en 3 llamadas<sup>9</sup> no habría brindado el código del IMEI que habría procedido a bloquear.

Al respecto, AMÉRICA MÓVIL solicita que la verificación efectuada sobre la línea 912307XXX se excluya del presente PAS, por cuanto el hecho verificado e imputado por la DFI no configura un incumplimiento de las obligaciones contempladas en la medida correctiva; dado que, conforme se podrá apreciar en la transcripción de la llamada de dicha línea se advierte que en dicho caso quién reporta la sustracción o pérdida del equipo fue un usuario y no un abonado. Al respecto, adjunta un *print* de la transcripción de la llamada de dicha línea.

Agrega, que si bien de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 125 del TUO de Condiciones de Uso, el reporte de sustracción y pérdida puede ser realizado por el abonado o usuario, lo cierto es, que la Medida Correctiva materia de evaluación ordenó la entrega del IMEI con la restricción que la norma vigente establece solo a los abonados; por lo que, la verificación y posible determinación de incumplimiento de la orden de evaluación debe realizarse bajo los términos en los que fue emitida.

Asimismo, indica que la DFI de ninguna manera puede considerar los términos de “abonado” y “usuario” como sinónimos, a efectos de pretender hacer interpretaciones extensivas sobre su alcance, por cuanto el TUO de Condiciones de Uso se ha encargado de distinguirlos en mérito a su derechos y obligaciones.

Por lo tanto, solicita que, en virtud a los principios de Tipicidad y Verdad Material, se excluya del presente PAS la verificación efectuada respecto a la línea 912307XXX, por cuanto los hechos verificados no se subsumen en el supuesto de hecho de la conducta infractora imputada.

En efecto, el artículo 125 del TUO de las Condiciones de Uso y el artículo 9 del Reglamento del RENTESEG realizan la distinción entre los términos abonados y usuarios, es decir no son sinónimos; y conforme a la Medida Correctiva bajo evaluación, se advierte que esta Gerencia General ordenó la realización de determinados actos destinados a garantizar el cumplimiento de una obligación legal o contractual, referidos taxativamente a los abonados y no a los usuarios.

Por tanto, no es posible admitir que la verificación de la Medida Correctiva se extienda a los usuarios de los servicios públicos móviles; en consecuencia, corresponde excluir del presente PAS el resultado de la verificación realizada respecto del servicio público móvil 912307XXX por tratarse de una solicitud de reporte por sustracción o pérdida presentada por un usuario.

<sup>9</sup> Respecto de las siguientes líneas: 961050XXX, 912307XXX y 946026XXX.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



En ese sentido, de la verificación de las grabaciones de llamadas de junio de 2022 respecto de 30 líneas, se mantiene la imputación respecto de las líneas 961050XXX y 946026XXX, toda vez que no se brindó el código del IMEI que habría procedido a bloquear.

Sobre el particular, se debe considerar que AMÉRICA MÓVIL, como empresa especializada en el sector- y en atención a lo ordenado en la Medida Correctiva, debió haber desplegado todos sus esfuerzos con la finalidad de haber adecuado sus sistemas a partir de la imposición de la Medida Correctiva, a efectos de que exista o se pueda advertir el elemento adicional que inyecte obligatoriedad dentro del flujo para la presentación del reporte de bloqueo por sustracción o pérdida, y le permita cumplir con la obligación de otorgar el código de IMEI con la omisión que establezca la normativa vigente.

Adicionalmente, se debe tener en cuenta la importancia que reviste el hecho de que los abonados puedan recibir el código IMEI de los equipos que pretenden bloquear por sustracción o pérdida con la restricción que establece la normativa, dado que, en virtud de dicha numeración, el abonado podrá realizar el seguimiento de las acciones adoptadas por la empresa operadora, utilizando para ello el vínculo que figura en la página web del OSIPTEL (<https://www.osiptel.gob.pe/sistemas/sigem.html>); de tal manera que, en caso se detecte alguna inconsistencia pueda hacerla de conocimiento de este Organismo.

Aunado a lo anterior, también es de verse que la entrega del número IMEI con la omisión que la normativa establece persigue una finalidad fundamental, y es que dicha omisión responde al hecho de evitar que la numeración del IMEI de cualquier abonado sea conocida por terceros, quienes pueden utilizar esa información para fines delictivos contra el propio abonado o los demás ciudadanos.

Del mismo modo, es preciso tener en cuenta que conforme lo establece el artículo 18 del Reglamento del RENTESEG, es de consulta pública<sup>10</sup> únicamente la información relacionada a conocer si un equipo terminal móvil se encuentra registrado en la Lista Negra, lo cual se encuentra relacionado a la posibilidad de realizar la consulta de estos equipos, más no incluye la información que se desprende de los códigos de IMEI los cuales gozan de confidencialidad y están disponibles únicamente ante un pedido expreso de las autoridades competentes<sup>11</sup> conforme los requisitos y procedimientos previstos en el ordenamiento jurídico vigente.

En esa línea, conforme a lo establecido en el artículo 6 del Reglamento del RENTESEG, el IMEI, entre otros, forma parte de la información de datos personales, protegida por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales (en adelante, LPDP), de acuerdo a la cual, estos solo pueden ser objeto de tratamiento con consentimiento de su titular, salvo ley autoritativa al respecto.

En ese sentido, se evidencia la importancia de que las empresas operadoras – en el marco de los requisitos establecidos para la presentación de un reporte de

<sup>10</sup> Vía plataforma web.

<sup>11</sup> Que de acuerdo a los artículos 28 y 29 del Decreto Supremo N° 007-2019-IN, serían el Ministerio del Interior y la Policía Nacional del Perú, dentro de las atribuciones conferidas por la misma norma.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



bloqueo por robo o pérdida— cumplan en el sentido de otorgar el número de IMEI con la restricción que la norma establece.

Sin perjuicio de lo anterior, también se debe tener en consideración que han transcurrido aproximadamente seis (6) años desde la comisión de la conducta (2016) de AMÉRICA MÓVIL que dio origen a la imposición de la Medida Correctiva hasta la verificación de la misma (2022), por lo que en atención al tiempo transcurrido se esperaba que la referida empresa - dentro de un esquema de mejora continua – cumpla con lo ordenado por dicha orden, no sólo a pesar del tiempo en que la administrada mantiene la conducta infractora; sino que además, resulta de vital importancia que los reportes por robo o pérdida tengan un trámite idóneo y acorde a la normativa vigente, más aun considerando que este tipo de reportes resultan relevantes para desincentivar la criminalidad presente detrás del robo de los equipos terminales.

En consecuencia, en la línea de lo concluido por la DFI en el Informe Final de Instrucción, AMÉRICA MÓVIL no cumplió con lo establecido en el numeral (i) del artículo 3 de la RESOLUCIÓN 448.

## 1.2 Sobre la presunta vulneración a los Principios de Culpabilidad y Licitud. -

AMÉRICA MÓVIL manifiesta que la normativa vigente ha proscrito la responsabilidad objetiva en los sistemas sancionadores administrativos, consagrando la responsabilidad subjetiva del administrado, en virtual de la cual, en caso de constatar que se ha incurrido en el supuesto de hecho punible, la Administración debe verificar si existe dolo o culpa en la actuación del administrado, a fin de determinar si dicho incumplimiento amerita o no la imposición de una sanción.

En ese orden de ideas, la referida empresa considera que se debe tomar en cuenta la existencia de intencionalidad (como práctica) en la comisión del hecho supuestamente infractor; por lo que un particular no puede ser sancionado, aunque los hechos incluidos en la tipificación se hayan producido, si este actuó sin culpa, con la diligencia adecuada. Agrega, que dicha perspectiva también ha sido reconocida por el propio OSIPTEL a través del Informe N° 291-GFS/2014 de fecha 26 de marzo de 2014.

Dicho lo anterior, AMÉRICA MÓVIL refiere haber desplegado un actuar diligente, respecto a las obligaciones materia de análisis, señalando que esa información obra en el Expediente de Fiscalización, de acuerdo a lo siguiente:

### a. Respecto a las adecuaciones que habría realizado en el sistema SIAC ÚNICO, señala lo siguiente:

- Mediante la carta N° DMR/CE/N° 2733/22 de fecha 17 de noviembre de 2022 que obraría en el Expediente de Fiscalización, su representada informó a la DFI acerca de las adecuaciones de sus sistemas, en cumplimiento del literal (i) del artículo 3 de la Medida Correctiva, según se advertiría del *print* que adjunta a sus Descargos.
- Dichas mejoras fueron comunicadas a su personal de Atención al Cliente, a fin de reforzar el flujo a seguir en la atención correspondiente al procedimiento de reporte por sustracción o





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



pérdida de equipo terminal móvil, según constaría en el correo cuyo *print* adjunta en sus Descargos.

- En la acción de fiscalización realizada el 8 de noviembre de 2023 por el OSIPTEL su personal mostró a los supervisores de DFI, las adecuaciones en su Sistema SIAC UNICO a fin de cumplir la Medida Correctiva, tal como se apreciaría de las capturas de pantalla de sus sistemas que adjunta en sus Descargos.
- b. Respecto a la capacitación de su personal, presentó capturas de pantalla de sus sistemas en donde se visualiza la información compartida a su personal en cumplimiento de lo ordenado por el literal (ii) del artículo 3 de la Medida Correctiva.

De ahí que, al no existir un factor de atribución de responsabilidad, no se le puede imponer sanción alguna, en tanto habría demostrado, en la etapa de fiscalización, que actuó y vendría actuando con la debida diligencia a efectos de dar cumplimiento a la Medida Correctiva, al haber realizado las adecuaciones en el Sistema de Gestión SIAC UNICO para que, luego del registro, se otorgue al abonado el número de IMEI con la restricción que la norma vigente establece, evidenciado en la Acción de Fiscalización llevada a cabo el 8 de noviembre de 2022.

No obstante, la administrada señala que la DFI lejos de verificar la debida diligencia de su representada, verificó presuntos incumplimientos en tres (3) casos puntuales respecto de cincuenta mil trescientos setenta (50 370) reportes, para atribuirle el incumplimiento de la Medida Correctiva, sin tener en consideración que las llamadas del 4 y 21 de junio de 2022 habrían ocurrido debido a situaciones excepcionales y fuera de su esfera de control, pese a la diligencia debida adoptada al momento de adecuar su sistema comercial SIAC UNICO, indicando lo siguiente:

- Respecto a la llamada de prueba vinculada a la línea 961050XXX, señala que conforme se podrá apreciar en la transcripción de la llamada, el hecho que impidió otorgar el número del IMEI con la restricción establecida por la norma fue el apuro del abonado para la ejecución del bloqueo (min 0:57), así como por el tono de su voz y sonidos efectuados a lo largo de la llamada, lo cual evidentemente habría impactado en la atención brindada por su asesor telefónico.
- En cuanto a la llamada de prueba correspondiente a la línea 946026XXX, señala que el hecho que impidió otorgar el número del IMEI con la restricción establecida por la norma fue debido a que cuando el asesor se disponía a confirmar el bloqueo y dictar el código de IMEI, la abonada consultó por el procedimiento de “reposición de chip”, sin que permita culminar el procedimiento, específicamente con el dictado del código IMEI.

Respecto a las dos llamadas antes mencionadas, solicita que en virtud a los principios de Culpabilidad, Razonabilidad y Proporcionalidad se reevalúe la necesidad de proseguir con el presente PAS, a efectos de poder identificar las circunstancias excepcionales que se presentaron en dichas comunicaciones, por





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



cuanto los hechos imputados obedecen a situaciones particulares que escapan de la esfera de control de su representada.

Finalmente, AMÉRICA MÓVIL indica que los procedimientos de atención son ejecutados por asesores y no por sistemas computarizados; por lo que no se puede pretender que estos sean infalibles, sino lo más óptimos posibles, acreditando la diligencia debida, siendo que en tal sentido se han pronunciado diversas instancias del OSIPTEL.

Por lo anteriormente expuesto, solicita que en virtud del Principio de Culpabilidad se declare el archivo definitivo del presente PAS.

A partir de los argumentos presentados por AMÉRICA MÓVIL en este extremo, es preciso referirnos al Principio de Culpabilidad, previsto en el numeral 10 del artículo 248 del TUO de la LPAG, el mismo que detalla lo siguiente:

**Artículo 248°.** - Principios de la potestad sancionadora administrativa (...)

**10. Principio de Culpabilidad.** - La responsabilidad administrativa es subjetiva, salvo los casos en que por ley o decreto legislativo se disponga la responsabilidad administrativa objetiva (...)

Así pues, en línea con lo que AMÉRICA MÓVIL sostiene en sus Descargos, Morón Urbina (2018) refiere que a partir de responsabilidad subjetiva se requiere, además de la comisión de la infracción y de la producción objetiva del resultado, que la acción haya sido cometida con la presencia de un elemento subjetivo: se haya querido o deseado cometer la infracción, o se haya cometido la infracción a partir de un actuar imprudente<sup>12</sup>.

Así, sobre la culpa, señala dicho autor que *“el actuar imprudente implica la inobservancia de un deber legal exigible al sujeto. Éste debe adecuar su comportamiento a lo prescrito por la norma; al no observar los parámetros normativos establecidos y, por ende, realizar la conducta tipificada, corresponde imputársele la comisión por un actuar imprudente, negligente, imperito, o descuidado. Como se observa, no existe una voluntad de transgresión a la norma, sino una desatención de esta que conllevó la comisión de una infracción”*<sup>13</sup>.

En efecto, y en línea con la perspectiva del Informe N° 291-GSF/2014 que cita la administrada en sus Descargos, debe considerarse que el grado o nivel exigible de culpa, y por ende la posibilidad de poder imputar la comisión de una infracción, dependerá del caso concreto; se requerirá mayor diligencia en determinadas actividades que suponen un mayor deber de cuidado (...) o cuando se trate de actividades realizadas al amparo de un título *habilitante de la Administración Pública que suponen una mayor diligencia en el actuar* (...) <sup>14</sup>.

Ahora bien, respecto de que las llamadas del 4 y 21 de junio de 2022 ocurrieron debido a situaciones excepcionales, la DFI indica en el Informe Final de Instrucción que se procedió a revisar el detalle de las transcripciones contenidas en el numeral 45 del Informe de Fiscalización; sin embargo, no se advierte

<sup>12</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. Tomo II. 12a Edición. 2018. Lima, Perú: Gaceta Jurídica. Pág. 449.

<sup>13</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Tomo II. Editorial Gaceta Jurídica. Décimo Segunda Edición. Octubre 2017. Página 449.

<sup>14</sup> Ídem.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



ninguna de las situaciones excepcionales descritas por AMÉRICA MÓVIL, con lo cual coincide esta Instancia.

En ese sentido, no podría validarse vulneración alguna a los Principios de Licitud y Verdad Material, puesto que se verifica que la DFI a través de su Informe de Fiscalización determinó los hechos constitutivos de infracción y mediante el Informe Final de Instrucción concluyó que AMÉRICA MÓVIL incumplió la obligación contenida en el numeral (i) del artículo 3 de la RESOLUCIÓN 448, comportamiento pasible de sanción.

Cabe señalar que, conforme se ha pronunciado el Consejo Directivo en repetidas oportunidades<sup>15</sup>, si bien corresponde a la administración pública la carga de la prueba, a efectos de atribuirle a los administrados las infracciones que sirven de base para sancionarlos; ante la prueba de la comisión de los hechos que configuran la infracción —recogidas en el Informe de Fiscalización— corresponde al administrado probar los hechos excluyentes de su responsabilidad, lo que comprende el desvirtuar los medios de prueba que sirven de base para imputarle responsabilidad.

Si bien en sus Descargos, AMÉRICA MÓVIL señala haber cumplido con la totalidad de las obligaciones de la Medida Correctiva, ya que cumpliría con el artículo 125 del TUO de las Condiciones de Uso y, en consecuencia, habría cumplido con el objeto de dicha orden; no obstante, no ha remitido medio probatorio alguno que respalde sus alegatos y permita desvirtuar la información recogida por la DFI en las que se verificó el incumplimiento de la obligaciones dictada en el numeral i) del artículo 3) de la RESOLUCIÓN 448.

Asimismo, conviene tener en cuenta que, de acuerdo a lo señalado en la Exposición de Motivos de la Resolución N° 056-2015-CD/OSIPTEL, que incorporó, entre otros, la obligación de proporcionar al abonado o usuario que realiza el reporte, entre otros, el número de IMEI que se procederá a bloquear, omitiendo los cuatro (4) últimos dígitos<sup>16</sup>, establecida en el artículo 125 del TUO de las Condiciones de Uso, dicha información permitirá al abonado o usuario realizar el seguimiento de las acciones adoptadas por su empresa operadora, utilizando para ello, el vínculo que figura en la página web del OSIPTEL; de modo que, en caso que detecte alguna inconsistencia pueda hacerla de conocimiento de este Organismo.

Aunado a ello, en tanto la carga de la prueba de la solicitud de bloqueo, así como la realización del mismo le corresponde a la empresa, ello puede permitir validar las acciones posteriormente, para la adecuada atención de los posibles reclamos o denuncias de los abonados o usuarios.

Por lo expuesto, en orden a lo indicado, esta Instancia concluye que la DFI ha cumplido con analizar y verificar los motivos que sustentan su decisión de recomendar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador, como lo exige el Principio de Verdad Material, no habiéndose inobservado, por tanto, este principio ni el Principio de Licitud.

<sup>15</sup> Véase, entre otras la Resolución N° 067-2016-CD/OSIPTEL del 26 de mayo de 2016 (Expediente N°00046-2015-GG-GFS/PAS).

<sup>16</sup> Si bien el TUO de las Condiciones de Uso estableció que se debía omitir 4 de los dígitos del IMEI, con el Decreto Supremo N° 7-2019-IN se establece que se debe omitir solo 1 dígito del IMEI.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



Por tanto, corresponde desestimar los alegatos formulados por AMÉRICA MÓVIL en este extremo del PAS.

Respecto a la aplicación del Principio de Razonabilidad nos pronunciaremos en el numeral 1.3 del presente pronunciamiento.

### 1.3 En cuanto a la aplicación de la Razonabilidad en el presente PAS. –

AMÉRICA MÓVIL manifiesta que el presente PAS se habría iniciado por el supuesto incumplimiento del numeral i) del artículo 3 de la RESOLUCIÓN 448, sustentado en dos (2) únicos casos (considerando la exclusión de la línea 912307XXX solicitada) en los que presuntamente sus asesores comerciales no habrían otorgado al abonado el número de IMEI con la restricción respectiva.

Al respecto, indica que el Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad se constituye como una importante garantía que debe guiar en todo momento la actuación del Regulador, más aún cuando nos encontramos frente a procedimientos sancionadores que podrían generar la posible imposición de actos de gravamen en detrimento de los derechos de su representada.

Agrega que, el ejercicio de la acción punitiva (*ius puniendi*) por parte del Estado es la última ratio que se debe utilizar en la relación con los administrados, razón por la cual, en virtud al Principio de Razonabilidad, se debe privilegiar la utilización de mecanismos alternativos menos gravosos a efectos de corregir una situación que pudiera resultar contraria a una determinada norma.

Sobre el particular, manifiesta que una apreciación razonable del presente caso permitirá a esta Instancia advertir que una sanción de multa resultaría una medida completamente desproporcionada, máxime si se considera que los supuestos incumplimientos representan el 0,004% del universo total de casos verificados. Pues, únicamente se verificó un presunto incumplimiento en dos (2) casos de un total de 50,370 reportes de sustracción o pérdida recibidos en el mes de junio de 2022, lo cual evidencia un alto nivel de cumplimiento.

Por tales consideraciones, solicita se declare el archivo definitivo del PAS, por cuanto la imposición de posibles sanciones administrativas por los hechos imputados constituiría una flagrante vulneración al Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad, que no se condice con las modernas tendencias de regulación responsiva, reconocida plenamente por el OSIPTEL.

Con relación a que el incumplimiento en 2 casos representan un porcentaje ínfimo y por tanto resultaría desproporcionado una sanción, corresponde señalar que la infracción por el numeral i) del artículo 3 de la MC, no exige una cantidad mínima de eventos o casos en los que se haya producido el incumplimiento a fin de que configure la infracción, siendo ello así, aunque se haya detectado el incumplimiento de lo dispuesto en el citado numeral en un (1) solo reporte de bloqueo por sustracción o pérdida, se configura la infracción administrativa, tal y como ha sido establecido en la Resolución N° 089-2020-CD/OSIPTEL<sup>17</sup>.

Sin perjuicio de ello, la cantidad de incumplimientos detectados, entre otros, son situaciones que pueden analizarse a efectos de graduar la sanción una vez

<sup>17</sup> La misma que se encuentra publicada en la página Web del OSIPTEL en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/2wyamdio/res089-2020-cd.pdf>





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



determinada la responsabilidad por la comisión de una infracción administrativa, de corresponder.

En cuanto a la aplicación del Principio de Razonabilidad —en el marco de los procedimientos administrativos— está establecido en el numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, que dispone que las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

En esta línea, se debe tener en cuenta lo establecido en el artículo 248 del TUO de la LPAG, ya que debe preverse que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando determinados criterios a efectos de su graduación.

Sobre el particular, es primordial tener en consideración que el Principio de Razonabilidad es de aplicación tanto al momento de imponer sanciones, como al momento de determinar si en efecto corresponde iniciar un procedimiento administrativo sancionador.

En ese sentido, 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, respectivamente.

Respecto al **juicio de adecuación**, es pertinente indicar que la imposición por parte de la administración de una sanción administrativa, que consiste en una reacción frente a la comisión de un ilícito o de una infracción por el 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, la empresa operadora 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 del bien jurídico protegido, el cual en el presente caso está representado por la relevancia de cautelar los bienes jurídicos e intereses protegidos por la norma incumplida, es decir, garantizar el cumplimiento de las obligaciones en el marco del procedimiento de reporte de bloqueo por robo o pérdida de equipos terminales (Artículo 125 del TUO de las Condiciones de Uso y el Decreto Supremo N° 007-2019-IN). Específicamente, a que AMÉRICA MÓVIL se obligue a validar los datos del abonado y/o número telefónico por el cual se reportó la sustracción del equipo terminal móvil y luego del registro otorgar al abonado el número de IMEI con la restricción que la norma vigente establezca.

En ese sentido, se busca que AMÉRICA MÓVIL asuma las consecuencias por su responsabilidad en la comisión de la infracción tipificada en el artículo 25 del

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://yapds.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



RGIS, a fin de que asuma un comportamiento diligente, frente a medidas destinadas a evitar mayores afectaciones con los incumplimientos detectados.

Siendo así, el inicio del presente PAS se encuentra justificado en la relevancia de los bienes jurídicos protegidos por las disposiciones materia de controversia, así como los hechos observados durante la etapa de Fiscalización; por lo que, en el presente caso, se cumple con el juicio de idoneidad o adecuación.

En relación al **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.

Al respecto, debe tenerse en consideración la finalidad perseguida con el inicio del PAS; la misma que en el presente caso es que AMÉRICA MÓVIL cumpla con las órdenes emitidas por el OSIPTEL.

Asimismo, es importante mencionar que OSIPTEL, antes del inicio del presente PAS, adoptó acciones previas (acciones de fiscalización que conllevaron a la imposición de una Medida Correctiva) que no involucraban el ejercicio de la potestad sancionadora, a fin de compeler a AMÉRICA MÓVIL a efectuar las acciones que resulten necesarias para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones normativas relacionadas con lo dispuesto en el literal (i) del artículo 3 de la Medida Correctiva.

Sobre la adopción de otras medidas, esta Instancia analizará cada una de las posibles medidas establecidas en la normativa vigente<sup>18</sup>:

- En cuanto a las **Alertas Preventivas**, recogida en el artículo 30<sup>19</sup> del Reglamento de Fiscalización, faculta al órgano competente realizar actividades de fiscalización y emitir Alertas Preventivas con la finalidad de que la entidad fiscalizada informe al OSIPTEL las acciones que adoptará para mejorar su gestión y, así, reducir riesgos de incumplimiento de la obligación fiscalizada. No obstante, la mencionada medida se aplica de manera discrecional teniendo en cuenta las características de cada caso en concreto.

<sup>18</sup> En el presente PAS, teniendo en consideración la fecha de comisión de la infracción, se tomará en cuenta lo señalado en el Reglamento General de Fiscalización, aprobado por Resolución N° 00259-2021-CD/OSIPTEL, norma que modifica el Reglamento General de Supervisión.

<sup>19</sup> **“Reglamento General de Fiscalización**

**Artículo 30.- Alertas Preventivas**

*El órgano competente para realizar las actividades de fiscalización podrá emitir una Alerta Preventiva, a fin que la entidad fiscalizada informe al OSIPTEL las acciones que adoptará para mejorar su gestión y reducir riesgos de incumplimiento de la obligación fiscalizada.*

*El OSIPTEL llevará un registro único de las Alertas Preventivas impuestas a las entidades fiscalizadas, el cual deberá contener como mínimo lo siguiente:*

- a) El nombre de la entidad fiscalizada;*
- b) La obligación cuyo riesgo de incumplimiento ha sido informado a la entidad fiscalizada;*
- c) El número, fecha y descripción del documento que comunica la alerta preventiva;*
- d) La fecha en que se comunicó la alerta preventiva a la entidad fiscalizada;*
- e) Indicación si la entidad fiscalizada cumplió con dar respuesta a la alerta preventiva emitida y;*
- f) El número de expediente de fiscalización.*

*El Registro de Alertas Preventivas actualizado será publicado en la página web del OSIPTEL.*

*El incumplimiento de remitir la información solicitada en una Alerta Preventiva, será sancionado de conformidad con lo establecido en el artículo 7 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones del OSIPTEL o la norma que lo sustituya”.*





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



Es así como, en este caso, el Órgano Supervisor decidió continuar con la actividad de fiscalización en el uso irrestricto de su facultad discrecional, considerando más adecuado continuar con el PAS, al advertirse que el incumplimiento del artículo 25 del RGIS conlleva un menoscabo a la facultad supervisora del OSIPTEL.

- Respecto de la imposición de medidas correctivas definidas en el artículo 23 del RGIS, cabe precisar que la misma es una potestad de la entidad y su aplicación dependerá de la trascendencia del bien jurídico protegido y afectado en el caso; es decir, la elección de dichas medidas 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.

En este punto, es importante considerar que la Exposición de Motivos de la Resolución N° 056-2017-CD/OSIPTEL, que modificó el RGIS<sup>20</sup>, sugiere que la medida correctiva se puede aplicar en el caso de infracciones administrativas de reducido beneficio ilícito, cuya probabilidad de detección es elevada y en la que no se han presentado factores agravantes.

Sin embargo, dado que las infracciones imputadas provienen del incumplimiento de una Medida Correctiva, no correspondía el inicio de un procedimiento de imposición de medida correctiva, sino el inicio de un PAS; más aún si se ha verificado que AMÉRICA MÓVIL no ha cumplido con los requisitos establecidos en el artículo 125 del TUO de las Condiciones de Uso y el Decreto Supremo N° 007-2019-IN.

De esta manera, al ya haberse agotado mecanismos menos lesivos para el derecho del administrado, resulta claro que el PAS es el mecanismo idóneo y necesario para adecuar la actuación de AMÉRICA MÓVIL a la normativa regulatoria y, en particular, al cumplimiento cabal de las disposiciones contenidas en las Medidas Correctivas, como es la orden emitida a través de la RESOLUCIÓN 448.

Por lo tanto, en este caso se cumple con el juicio de necesidad.

Por último, en virtud al juicio de proporcionalidad, se busca establecer si la medida administrativa guarda una relación razonable con el fin que se pretende alcanzar. Por este juicio, se debe realizar una ponderación o balance de costo-beneficio de la sanción a aplicarse, entre los intereses y derechos sacrificados y el fin público que persigue la sanción, pero contextualizándolo con los hechos y circunstancias determinantes de la responsabilidad del infractor.

En efecto, esta Instancia considera que el inicio del presente PAS guarda una relación razonable con el fin, toda vez que la medida dispuesta resulta proporcional con la finalidad que se pretende alcanzar, a fin de que la empresa operadora no vuelva a incurrir en las infracciones tipificadas en el artículo 25 del RGIS.

Es preciso recordar que AMÉRICA MÓVIL es una empresa especializada en la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, quien desarrolla una actividad que le ha sido encargada mediante una concesión otorgada por el

<sup>20</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD-OSIPTEL y sus modificatorias.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



Estado Peruano. Por ello, se encuentra obligada a contar con las herramientas adecuadas y el nivel de capacitación necesario de su personal, a fin de dar cumplimiento al marco normativo que le es aplicable.

Por otro lado, en cuanto a las acciones desplegadas que alega haber adoptado AMÉRICA MÓVIL en sus descargos, cabe mencionar que no se advierte que haya adjuntado algún medio de prueba que acredite la afirmación bajo comentario, y aun si estas hubieran sido efectuadas, las mismas no serían suficientes, dado que de conformidad con lo expuesto en el Informe de Fiscalización se evidenció un incumplimiento en el numeral (i) del artículo 3 de la Medida Correctiva.

Por ende, el presente PAS cumple con el objetivo de mantener la proporción entre los medios y fines empleados, dado que se ajusta a la finalidad perseguida por la norma legal, por lo cual resulta razonable y proporcional que se adopte una medida que tenga un rigor suficiente para reprimir el incumplimiento del artículo 25 del RGIS.

De lo anteriormente señalado, se aprecia que el inicio del presente PAS ha observado las tres dimensiones del test de razonabilidad que determinan que el inicio del mismo constituye una medida idónea, necesaria y proporcional.

## 2. RESPECTO A LA APLICACIÓN DE LAS CONDICIONES EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD. -

Una vez determinada la comisión de la infracción evaluada en el presente caso, corresponde que esta Instancia evalúe si se ha configurado alguna de las condiciones eximentes de responsabilidad establecidas en el numeral 1 del artículo 257 del TUO de la LPAG, así 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 el incumplimiento detectado, se produjo 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 el incumplimiento detectado, se debe a la necesidad de obrar en cumplimiento de un deber 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 el incumplimiento detectado se produjo a su vez por el cumplimiento de una orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



- 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 el incumplimiento detectado se generó 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 administrativa, 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: A efectos de determinar si se ha configurado dicha 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.

Asimismo, 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, Nieto<sup>21</sup> -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 la condición eximente de responsabilidad establecida por el TUO de la LPAG.

- **Respecto del numeral i) del artículo 3 de la Medida Correctiva**: Tal como advirtió la DFI en el Informe Final de Instrucción, AMÉRICA MÓVIL no habría cesado su conducta infractora. Además, hasta la fecha de emisión de la presente Resolución, la referida empresa no ha alcanzado medio

<sup>21</sup> NIETO GARCIA, Alejandro. Derecho Administrativo Sancionador. 4ta edición. Tecnos. Madrid, 2005. P. 424.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



probatorio alguno que acredite que ha corregido su comportamiento.

En atención a lo anteriormente expuesto, al no haberse configurado el cese de la conducta infractora, no puede efectuarse el análisis de los otros requisitos que permiten determinar que la conducta infractora ha sido subsanada, siendo que los mismos debieron concurrir en el presente caso.

En atención a lo expuesto, esta Instancia considera que no procede la aplicación de las condiciones eximentes de responsabilidad establecidas en el numeral 1 del artículo 257 del TUO de la LPAG y el artículo 5 del RGIS.

### III. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN. -

#### 3.1 Respetto 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 multa a imponer por la infracción administrativa evidenciada, se debe tomar en cuenta la Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas en los Procedimientos Administrativos Sancionadores tramitados ante el OSIPTEL (Metodología de Cálculo de Multas – 2021)<sup>22</sup> y, los criterios establecidos en el artículo 248 del TUO de la LPAG, según los cuales debe preverse 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:

##### (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.

Sobre este punto, AMÉRICA MÓVIL en sus Descargos<sup>23</sup> cuestiona el cálculo de multa efectuado al inicio del PAS, señalando que en el “Costo evitado” se habría considerado sin ninguna justificación multiplicar el parámetro “Mantygest” por el “factor 7”, que representaría la cantidad de meses en donde se habrían identificado las infracciones, sin embargo, solo correspondería multiplicar por un (1) mes, en tanto las únicas fechas donde se identificó la ocurrencia de la presunta infracción fueron solo dos

<sup>22</sup> Aprobado por Resolución N° 229-2021-CD/OSIPTEL, aplicable para hechos ocurridos a partir del 1 de enero de 2022.

<sup>23</sup> Números 65 al 74





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



días (4 y 21 de junio de 2022), resultando así un cálculo de multa artificialmente inflada en perjuicio de su representada, ya que correspondería un valor de 3 UIT en vez de 21 UIT.

Agrega que, la DFI habría inflado el monto de costo evitado, por cuanto ha usado un doble factor de actualización sin ninguna explicación (el factor de actualización de multa y un factor de actualización de medida correctiva (FAMC), que no estaría contemplado en la Metodología de Multas -2021, tal como se apreciaría en la celda “28C” del cálculo de sanción. No obstante, dicha Metodología solo prevé el Factor de Actualización; sin embargo, este, de ninguna manera podría duplicarse, por cuanto no existe justificación legal para ello.

Agrega, que la tergiversación efectuada por la DFI, al momento de realizar los cálculos de la multa propuesta en el presente procedimiento, no solo denotaría una conducta arbitraria sino también vulneraría el Principio de Debida Motivación, por cuanto no se habría explicado correctamente todo el procedimiento seguido para llegar al monto de multa propuesta. Asimismo, vulneraría el Principio de Legalidad, por cuanto no puede hacer interpretaciones extensivas, menos aún, si estas pueden generar perjuicio a los administrados.

Por todo lo expuesto, solicita se recalcule la multa propuesta siguiendo los lineamientos de la Metodología de Cálculo de Multas - 2021, de cuyo resultado podrá verificarse que esta deberá reducirse a 4,3 UIT; y, en consecuencia, se proceda también con la recalificación de la infracción, tipificándola como una infracción leve.

Sobre lo alegado por AMÉRICA MÓVIL respecto al número de meses considerados en cálculo de la multa propuesta al inicio del PAS, corresponde indicar que el número de meses de comisión de la infracción no se circunscribe a las grabaciones de llamada realizadas en junio de 2022) donde se detectó el incumplimiento; sino que el mismo comprende al periodo a partir de la fecha de vencimiento que tenía la empresa para cumplir con adecuar sus sistemas de conformidad con la Medida Correctiva impuesta –*exigible desde el 13 de enero de 2022*-, hasta junio de 2022; es decir, un total de 6 meses, donde se corroboró que la empresa continuaba sin adecuar sus sistemas correctamente<sup>24</sup>, dado que dicha adecuación o corrección de su conducta debe mantenerse en el tiempo.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe indicar que la metodología para la graduación de una multa a ser impuesta a una empresa operadora que incumple con lo dispuesto en una Medida Correctiva, se basa en la cuantificación del beneficio ilícito que podrían obtener como consecuencia de la conducta que dio origen a la imposición de la Medida Correctiva<sup>25</sup>, a cuyo valor se le aplica el FACOM<sup>26</sup> (factor de actualización

<sup>24</sup> Tal como se advirtió con las llamadas de prueba vinculadas a las líneas N° 961050XXX y 946026XXX de fechas 4 y 21 de junio de 2022, respectivamente.

<sup>25</sup> La metodología considerada para esta infracción es una adecuación del método de estimación de multas en expedientes precedentes sobre incumplimientos relacionados a una Medida Correctiva que, lleva de fondo, el incumplimiento al artículo 125 del TUO de las Condiciones de Uso. En particular, se consideró la forma de estimación realizada en el Expediente 00001-2023-GG-DFI/PAS iniciado a Telefónica del Perú S.A.A.

<sup>26</sup> Con la finalidad de transparentar, simplificar y dar predictibilidad en el procedimiento de cuantificación de multas bajo medidas correctivas se detalla el proceso de cuantificación del FACOM. Este factor incorpora la información revelada





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



de medida correctiva) y no del FAMC como señala la empresa operadora, ya que este último corresponde al factor de actualización de medidas cautelares.

De esta manera, a diferencia de lo sostenido por la referida empresa, la acorde con los criterios contenidos en la Metodología de Cálculo de Multas – 2021, el beneficio ilícito estimado está constituido por el costo evitado<sup>27</sup> de desplegar medidas que logren inyectar de obligatoriedad a sus sistemas de gestión<sup>28</sup>, para que de manera posterior al registro del reporte de bloqueo por sustracción o pérdida, se otorgue al abonado el número de IMEI con la restricción que la normativa vigente establezca.

Luego, el beneficio ilícito es llevado al valor presente considerando el factor de actualización y ponderado por una ratio que considera la probabilidad de detección de la conducta infractora, que será detallada en el siguiente numeral.

Por tanto, corresponde desestimar los alegatos formulados por AMÉRICA MÓVIL en este extremo del PAS.

## (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.

Sobre el particular, esta Instancia – al igual que del Órgano Instructor- considera que la probabilidad de detección para el incumplimiento detectado es ALTA, toda vez que en el caso particular, a pesar que versa sobre el incumplimiento de una orden expresa emitida por esta Entidad, considerando que se ha establecido un plazo específico y que su verificación será efectuada al término del mismo; no obstante ello, la DFI, a efectos de verificar la comisión de la infracción debe solicitar y procesar información remitida por la empresa operadora; asimismo, se precisan de acciones de fiscalización a efectos de determinarla.

## (iii) Naturaleza y 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.

de que la orden del regulador para corregir el comportamiento infractor no fue disuasiva, hecho que se refleja en el comportamiento de no acatar la orden del regulador (desobediencia). El FACOM ha sido calculado en base a los valores históricos de las multas estimadas a lo largo del periodo 2019-2021, considerando más de 2 800 multas impuestas concentradas en cerca de 350 expediente resueltos.

<sup>27</sup> Para estimar dicho costo evitado se utilizó el parámetro Mantyggest establecido en la Metodología de Multas - 2021.

<sup>28</sup> "SIAC UNICO" es el sistema de gestión empleado por AMÉRICA MÓVIL para la atención del Reporte de Equipos Terminales Móviles SPR (numeral 33 del Informe de Fiscalización).





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



Al respecto, debe indicarse que en atención a lo dispuesto en el literal (i) del artículo 3 de la RESOLUCIÓN 448, la empresa operadora se encontraba obligada a realizar determinados actos destinados a garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 125 del TUO de las Condiciones de Uso y el Decreto Supremo N° 007-2019-IN, en el marco del procedimiento de reporte de bloqueo por robo o pérdida de equipos terminales; sin embargo, incumplió con dichas obligaciones.

En ese sentido, con relación a este extremo, se verifica que, con el incumplimiento detectado, AMÉRICA MÓVIL afectó el derecho de los abonados del servicio público móvil en cuanto a la adecuada atención del reporte de bloqueo por robo o pérdida de equipos terminales.

Por otro lado, es importante señalar que, habiéndose establecido órdenes expresas de hacer, correspondía a la empresa operadora proceda a su cumplimiento; debiendo considerarse que el incumplimiento de una medida correctiva **no solo mantiene la conducta indeseada del administrado, sino también representa una desobediencia a la orden dictada por este Organismo**, máxime cuando AMÉRICA MÓVIL no ha acreditado las razones que podrían haber impedido su cumplimiento y que escaparían a su responsabilidad.

#### (iv) Magnitud del daño causado, 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.

Al respecto, si bien no existen elementos objetivos que permitan determinar el perjuicio económico causado por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 25 del RGIS, no debe perderse de vista que, con los incumplimientos detectados tienen implicancias importantes dado que, se pudo verificar que no se está cumpliendo con los requisitos de entrega del IMEI en el procedimiento de reporte de equipos terminales móviles, por lo que se advierte que de manera posterior a la imposición de la medida no se han ejecutado acciones adicionales a las ya establecidas en la normativa. De la misma forma, es preciso resaltar que el cumplimiento de dicho procedimiento contribuye al correcto funcionamiento del procedimiento de reporte de equipos terminales móviles por sustracción, pérdida o robo.

#### (v) Reincidencia en la comisión de la infracción:

En el presente caso, corresponde indicar que no se ha configurado la reincidencia, en los términos establecidos en el literal e) del inciso 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, concordante con el literal a) del numeral ii) del artículo 18 del RGIS.

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://vaps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



#### (vi) Circunstancias de la comisión de la infracción:

De acuerdo con el 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 incumplió lo dispuesto en el literal (i) del artículo 3 de la RESOLUCIÓN 448; dado que, no habría adecuado sus sistemas de gestión de tal manera que se obligue, luego del registro otorgar al abonado el número de IMEI con la restricción que la norma vigente establezca, en el marco de lo dispuesto en el artículo 125 del TUO de las Condiciones de Uso; y, el Decreto Supremo N° 007-2019-IN, dentro del plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la Medida Correctiva.

Dicho incumplimiento se sustenta en lo siguiente:

- Si bien la administrada ha indicado haber realizado las adecuaciones ordenadas, de la información remitida, así como de la acción de fiscalización llevada a cabo el 8 de noviembre de 2022, no ha logrado acreditar que las medidas desplegadas hayan logrado inyectar de obligatoriedad a sus sistemas de gestión, para que, de manera posterior al registro del reporte de bloqueo por sustracción o pérdida, se otorgue al abonado el número de IMEI con la restricción que la normativa vigente establezca.
- Lo mencionado anteriormente cobra mayor relevancia teniendo en consideración la evaluación realizada por la DFI de las grabaciones llamadas de los reportes de bloqueo por sustracción o pérdida, de los cuales se desprenden que, en dos (2)<sup>29</sup> de ellas, no habría otorgado el número de IMEI con la omisión que la normativa establece, en el marco de lo dispuesto en el artículo 125 del TUO de las Condiciones de Uso y el Decreto Supremo N° 007-2019-IN.

Por tanto, se esperaba que AMÉRICA MÓVIL haya podido ejecutar, dentro de un esquema de innovación o al menos como mejora continua, algún tipo de adecuación a sus sistemas de gestión de cara a un cabal cumplimiento de lo ordenado en la Medida Correctiva, no sólo a pesar del tiempo en que la referida empresa mantendría la conducta infractora; sino que además, resulta de vital importancia que los reportes por robo o pérdida tengan un trámite idóneo y acorde a la normativa vigente, más aun considerando que este tipo de reportes resultan relevantes para desincentivar la criminalidad presente detrás del robo de los equipos terminales.

<sup>29</sup> Teniendo en cuenta el archivo de la imputación de la llamada de prueba vinculada a la línea 912307XXX.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



En ese orden de ideas, no se advierte una conducta diligente por parte de AMÉRICA MÓVIL, que, de haber existido, habría evitado de alguna manera el resultado producido, por el incumplimiento detectado.

En virtud de lo expuesto, se verifica que AMÉRICA MÓVIL debe adecuar su comportamiento conforme con el marco normativo vigente.

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

En este extremo, no ha quedado acreditada la existencia de intencionalidad en la comisión de la infracción tipificada en el artículo 25 del RGIS por el incumplimiento de lo dispuesto en el literal (i) del artículo 3 de la RESOLUCIÓN 448.

Por tanto, atendiendo a los hechos acreditados en el presente PAS y el análisis de cada uno de los criterios propios del Principio de Razonabilidad (beneficio ilícito y probabilidad de detección) reconocidos en el TUO de la LPAG; corresponde sancionar a AMÉRICA MÓVIL, conforme a lo siguiente:

- Una multa de **70,7 UIT** por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 25 del RGIS, calificada como grave por el OSIPTEL, por el incumplimiento del numeral (i) del artículo 3 de la RESOLUCIÓN 448.

**3.2 SOBRE LOS FACTORES ATENUANTES DE LA RESPONSABILIDAD. -**

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 las cosas, conforme a lo señalado por el numeral i) del artículo 18 del RGIS, 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 y el RGIS:

De acuerdo con ello, procederemos a analizar si se han configurado los factores atenuantes de responsabilidad establecidos por el artículo 18 del RGIS:

- Reconocimiento de responsabilidad: De los actuados del expediente se advierte que AMÉRICA MÓVIL no ha reconocido su responsabilidad de forma expresa y por escrito en ninguna etapa del presente procedimiento. En tal sentido, no corresponde la aplicación de la referida atenuante.
- Cese de los actos u omisiones que constituyen infracción administrativa: De acuerdo con la evaluación realizada en la presente Resolución, esta Instancia considera que AMÉRICA MÓVIL no remitió información a fin de





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



acreditar que haya cesado con la conducta infractora. En tal sentido, no corresponde la aplicación de la referida atenuante.

- Reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa: En atención a lo señalado por la DFI en el Informe Final de Instrucción; AMÉRICA MÓVIL no remitió medio probatorio alguno que permita verificar la reversión de los efectos de las infracciones analizadas en el presente PAS.

### 3.3 Capacidad económica del sancionado:

De acuerdo a lo señalado por el artículo 25 de la LDFF, establece que las multas no pueden exceder el 10% de los ingresos brutos percibidos por el infractor durante el ejercicio anterior al acto de supervisión. En tal sentido, toda vez que las acciones de fiscalización culminaron en el año 2022, la multa a imponerse no debe exceder el 10% de los ingresos percibidos por AMÉRICA MÓVIL en el año 2021.

En aplicación de las funciones que corresponden a esta Gerencia General, conforme a lo establecido en el artículo 41 del Reglamento General del OSIPTTEL y de acuerdo con el 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 Procedimiento Administrativo Sancionador iniciado en contra de la empresa **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.**, por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 25 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTTEL y sus modificatorias, y calificada como GRAVE, por haber incumplido con lo dispuesto en el numeral (i) del artículo 3 de la Resolución de Gerencia General N° 00448-2021-GG/OSIPTTEL, respecto de la llamada de prueba correspondiente a la línea 912307XXX; 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 (1) **MULTA** de **70,7 UIT**, por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 25 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTTEL y sus modificatorias, y calificada como GRAVE, al haber incumplido con lo dispuesto en el numeral (i) del artículo 3 de la Resolución de Gerencia General N° 00448-2021-GG/OSIPTTEL; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

**Artículo 3°.** - La multa que se cancele íntegramente dentro del plazo de quince (15) días contados desde el día siguiente de la notificación de la sanción, será reducida en un veinte por ciento (20%) del monto total impuesto, siempre y cuando no sea impugnada, de acuerdo con el numeral iii) del artículo 18 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTTEL y modificatorias.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



**Artículo 4º.-** Notificar la presente Resolución a la empresa **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.**, así como el anexo que contiene el cálculo de la multa impuesta.

**Artículo 5º.-** Encargar a la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales del OSIPTEL la publicación de la presente Resolución en la página Web institucional del OSIPTEL ([www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe)) y en el Diario Oficial “El Peruano”, en cuanto haya quedado firme o se haya agotado la vía administrativa.

Regístrese y comuníquese,

SERGIO ENRIQUE CIFUENTES  
CASTAÑEDA  
GERENTE GENERAL  
GERENCIA GENERAL

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://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

