



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Nº 00254-2024-GG/OSIPTEL

Lima, 16 de julio de 2024

| | | |
|---------------|---|----------------------------|
| EXPEDIENTE N° | : | 00166-2023-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 05 de junio de 2024, contra la Resolución de Gerencia General N° 00168-2024-GG/OSIPTEL (**RESOLUCIÓN 168**).

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

- Mediante el Informe N° 00458-DFI/SDF/2023 de fecha 14 de diciembre de 2023 (**Informe de Fiscalización**), la Dirección de Fiscalización e Instrucción (DFI), en el marco del Expediente N° 00069-2021-DFI (**Expediente de Fiscalización**), emitió el resultado de la verificación respecto del cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 11-A¹ del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (TUO de las Condiciones de Uso)², por parte de la empresa AMÉRICA MÓVIL; habiéndose concluido:

“(…)

V. CONCLUSIONES

(…)

25. AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. habría incumplido con lo dispuesto en el artículo 11-A del TUO de las Condiciones de Uso, toda vez que habría activado 191 587 líneas del servicio público móvil sin haber cumplido con realizar de manera previa la respectiva verificación biométrica del contratante, tal como ha sido desarrollado en el numeral 3.3 del presente Informe.

- La DFI mediante la carta N° 03256-DFI/2023, notificada el 20 de diciembre de 2023 (**Carta de Imputación de Cargos**), comunicó a AMÉRICA MÓVIL el inicio de un Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS) por la presunta comisión de la infracción tipificada como muy grave en el artículo 4 del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con lo dispuesto en el artículo 11-A de la norma antes mencionada; para lo cual le otorgó el plazo de diez (10) días hábiles para la remisión de sus descargos.
- El 26 de diciembre de 2023³, AMÉRICA MÓVIL solicitó una ampliación de 20 días hábiles adicionales al plazo inicialmente otorgado, a fin de presentar sus descargos. Al respecto, el 29 de diciembre de 2023⁴, se otorgó a la referida empresa una prórroga de 10 días hábiles adicionales, el mismo que venció el 23 de enero de 2024.

¹ Vigente en el periodo fiscalizado

² Aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

³³ Mediante Carta N° DMR/CE/N°3680/23

⁴ Por medio de la carta N° 03345-DFI/2023





4. Con carta N° DMR/CE/N°227/24⁵, recibida el 23 de enero de 2024, AMÉRICA MÓVIL presentó sus descargos con relación a la imputación de cargos (**Descargos 1**).
5. El 6 de febrero de 2024, la DFI remitió a la Gerencia General el Informe N° 00021-DFI/2024 (**Informe Final de Instrucción**), que contiene el análisis de los descargos presentados por AMÉRICA MÓVIL.
6. La empresa AMÉRICA MÓVIL presentó descargos adicionales mediante carta N° DMR/CE/N°366/24⁶ recibida el 21 de febrero de 2024 (**Descargos 2**). Al respecto, por medio del Memorando N° 00059-GG/2024 de fecha 28 de febrero de 2024 (**Memorando 59**), la Gerencia General solicitó a la DFI el análisis de las pruebas presentadas por la referida empresa mediante los Descargos 2.
7. Mediante comunicación C.00131-GG/2024, notificada el 29 de febrero de 2024; la Gerencia General puso en conocimiento de AMÉRICA MÓVIL el Informe Final de Instrucción, a fin de que formule sus descargos en un plazo de cinco (5) días hábiles.
8. Por medio de la carta N° DMR/CE/N°692/24 recibida el 1 de marzo de 2024, AMÉRICA MÓVIL solicitó a la DFI el íntegro del Expediente N° 166-2023-GG-DFI/PAS, lo cual fue atendido por dicha Dirección el 8 de marzo de 2024 con carta C. 00827-DFI/2024 (**Carta 827**) notificada el 8 de marzo de 2024.
9. Mediante la carta N° DMR/CE/N°672/24⁷ recibida el 7 de marzo de 2024, AMÉRICA MÓVIL presentó sus descargos con relación al Informe Final de Instrucción solicitando entre otros, la nulidad del PAS (**Descargos 3**).
10. Con Memorando N° 00361-DFI/2024 de fecha 8 de marzo de 2024 (**Memorando 361**), la DFI dio respuesta a lo solicitado mediante Memorando 59.
11. Por medio de las cartas N° DMR/CE/N°854/24⁸, recibida el 15 de marzo de 2024 (**Descargos 4**), N° DMR/CE/N°905/24⁹, presentada el 20 de marzo de 2024 (**Descargos 5**) y N° DMR/CE/N°1038/24¹⁰, recibida el 27 de marzo de 2024 (**Descargos 6**); AMÉRICA MÓVIL presentó descargos adicionales. Sobre el particular, vía Memorando N° 00094-GG/2024 de fecha 8 de abril de 2024 (**Memorando 94**), la Gerencia General solicitó a la DFI el análisis de las pruebas presentadas mediante los Descargos 4, 5 y 6.
12. Mediante Memorando N° 00553-DFI/2024 de fecha 19 de abril de 2024 (**Memorando 553**), la DFI atendió lo solicitado mediante Memorando N° 00094-GG/2024.
13. Por medio de la RESOLUCIÓN 168, notificada 15 de mayo de 2024, la Gerencia General resolvió lo siguiente:

“Artículo 1°. -ARCHIVAR el Procedimiento Administrativo Sancionador iniciado a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. por la presunta comisión de la infracción muy grave tipificada en el artículo 4 del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los

⁵ Con Registro N° 04321-2024/MPV
⁶ Con Registro N° 10680-2024/MPV
⁷ Con Registro N° 014263-2024/MPV
⁸ Con Registro N° 016361-2024/MPV
⁹ Con Registro N° 017368-2024/MPV
¹⁰ Con Registro N° 019185-2024/MPV





Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado con Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y modificatorias, respecto de ciento noventa mil cuatrocientos ocho (190 408) líneas móviles, de acuerdo a los fundamentos expuestos en la presente Resolución.

Artículo 2°. -SANCIONAR a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. con una multa de 242,6 UIT por la comisión de la infracción muy grave tipificada en el artículo 4 del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado con Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y modificatorias, toda vez que, en el periodo del 1 de enero al 16 de septiembre de 2020, ha incumplido con lo dispuesto en el artículo 11-A de la citada norma, por cuanto no verificó la identidad del solicitante del servicio a través del sistema de verificación biométrica de huella dactilar en la contratación de mil ciento setenta y nueve (1179) líneas móviles, de acuerdo a los fundamentos expuestos en la presente Resolución.

(...)" [Subrayado agregados]

- 14. AMÉRICA MÓVIL por medio del escrito N° DMR/CE/N°1810/24 recibido el 05 de junio de 2024, interpuso Recurso de Reconsideración contra la RESOLUCIÓN 168 (Recurso de Reconsideración).
15. Por medio del Memorando N° 00166-GG/2024 de fecha 13 de junio de 2024 (Memorando 166)11, la Gerencia General solicitó a la DFI el análisis de los medios probatorios presentados por AMÉRICA MÓVIL mediante su Recurso de Reconsideración.
16. Mediante Memorando N° 00902-DFI/2024 y su anexo, de fecha 1 de julio de 2024 (MEMORANDO 902), la DFI dio respuesta a lo solicitado mediante MEMORANDO 166.

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)12, el plazo para interponer el Recurso 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 presentado por la empresa operadora, se verifica que este fue interpuesto el 05 de junio de 2024; 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:

11Con Memorando N° 860-DFI/2024, la DFI solicitó ampliación de plazo para evaluar los medios probatorios solicitado mediante Memorando 166.

12 Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.



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://saps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



*“(…) para nuestro legislador no cabe la posibilidad de que la autoridad instructora pueda cambiar el sentido de su decisión, con solo pedírsele, 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”.*¹³

En la misma línea, el Consejo Directivo del OSIPTEL, en su Resolución N° 151-2018-CD/OSIPTEL 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 prueba¹⁴. 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/OSIPTEL¹⁵:

*“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*¹⁶.
De lo expuesto, se concluye que la nueva prueba que es requisito para la interposición de un recurso de reconsideración, en ningún caso, incluye

¹³ 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.

¹⁴ La misma que se encuentra publicada en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/3owh3sgs/res151-2018-cd.pdf>

¹⁵ La misma que se encuentra publicada en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/wobjs2ae/resol053-2022-cd.pdf>

¹⁶ 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/DAI.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



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”.

[Subrayado agregado]

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/PAS¹⁷.

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 la nulidad de la RESOLUCIÓN 168 y se declare fundado su recurso, así como se revoque la sanción impuesta en dicha Resolución, declarándose el archivo del PAS, en atención a los siguientes argumentos:

1. La RESOLUCIÓN 168 sería nula, al haberse vulnerado el Principio del Debido Procedimiento y no seguir el procedimiento regular, en tanto se habría incurrido en vicios insubsanables en la tramitación del presente PAS, dado que: i) el Informe Final de Instrucción se notificó fuera del plazo, ii) sus Descargos 2 presentados con relación a la imputación de cargos no fueron evaluados como tales y tampoco se analizaron en el referido Informe y, iii) la DFI no remitió a su representada toda la documentación que sirvió de sustento para la imputación, afectando así su derecho de defensa. A fin de sustentar lo anterior, presenta los **Anexos 1¹⁸** y **2¹⁹** de su Recurso de Reconsideración.
2. Se habrían vulnerado los Principios de Verdad Material, Tipicidad y Non Bis In Idem, dado que de la revisión de las mil ciento setenta y nueve (1179) líneas móviles por las que se ha determinado sancionar a su representada, personal de su área de Tecnología de la Información (TI), ha identificado nuevos

¹⁷ 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”.

¹⁸ Informe N° 098-GSF/2017

¹⁹ Carta N° 00930-DFI/2024 de fecha 20 de marzo de 2024.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



escenarios que no califican en el supuesto de hecho de la infracción materia de análisis, por lo que correspondería su inmediata exclusión y archivo, dado que:

- *Respecto a los casos de líneas con Verificación Biométrica*, existen veintisiete (27) líneas que obtuvieron registro de Log de Validación Biométrica con HIT exitoso RENIEC antes de la fecha y hora de activación, tal como acreditaría con el **Anexo 3**²⁰ de su Recurso de Reconsideración. Y, *sobre los casos de líneas con Verificación No Biométrica*, existen diecisiete (17) líneas que fueron activadas sin Verificación Biométrica, conforme a lo establecido en el artículo 11- C del TUO de las Condiciones de Uso, para lo cual presenta el mismo **Anexo 3**, solicitando se evalúe dicha información, en virtud del Principio de Verdad Material.
 - Existen diez (10) líneas -que adjunta en calidad de nueva prueba en el **Anexo 5**²¹ de su Recurso de Reconsideración- que solicita sean excluidas del presente PAS, debido a que ya formaron parte de un procedimiento sancionador previo tramitado en el Expediente N° 00082-2021-GG-DFI/PAS (EXPEDIENTE 82), contraviniendo así el Principio de Non Bis in Ídem. Agrega que, dichas líneas se encuentran en el **Anexo 4**²² de su Recurso de su Recurso de Reconsideración.
3. Se habría configurado el atenuante de responsabilidad por implementación de medidas, ya que habría realizado mejoras en los procesos de contratación de líneas Postpago y Prepago con validación biométrica, los cuales se vendrían aplicando en la actualidad por sus asesores de servicio en los Centros de Atención al Cliente (CAC) desde octubre de 2022, es decir, antes del inicio del presente PAS. Para tal efecto, presenta en calidad de nueva prueba el **Anexo 6**²³ de su Recurso de Reconsideración.
4. Se habría vulnerado el Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad, toda vez que su representada ha acreditado un alto nivel de cumplimiento de la obligación evaluada (99,965% del universo evaluado), por lo que considera desproporcionado que se imponga una sanción de 242,6 UIT a su compañía, ante una ínfima cantidad de casos advertidos (1179 líneas móviles), en lugar de archivar el PAS, tal como ocurrió en anteriores casos. Para ello, adjunta los **Anexos 1**²⁴, **2**²⁵, **3**²⁶ y **4**²⁷ de la ampliación de su recurso de Reconsideración.
5. Se habrían vulnerado los Principios de Legalidad, Tipicidad, Razonabilidad, Predictibilidad y Confianza Legítima, toda vez que durante parte del periodo imputado en el presente PAS (16 de marzo-30 de junio) resultaba aplicable lo dispuesto en la Resolución N° 42-2020-PD/OSIPTEL; así como, no se ha

²⁰ Archivo Excel denominado "Base 1179 Líneas"

²¹ Archivo Excel denominado "Líneas Repetidas - Non Bis In Idem".

²² Documento denominado "Anexo 1 - INFORME Nro. 00235-DFI-SDF 2021.xlsx".

²³ Venta Postpago Móvil Registro del Caso Canal Presencial 13102022, Venta Postpago Móvil 13102022, Venta Prepago Móvil 13102022, y Venta Prepago 11102022.

²⁴ Carta C.1443-GSF/2017 y el Informe N° 142-PIA/2017

²⁵ Carta C.229-GSF/2019 y el Informe N° 009-GSF/SSDU/2019

²⁶ Informe N° 147-DFI/2021 de fecha 15 de junio de 2021

²⁷ Resolución N° 840-2015-GG/OSIPTEL de fecha 13 de noviembre de 2015





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



valorado que durante dicho período estuvieron vigentes disposiciones normativas emitidas en el contexto de declaratoria de Emergencia Nacional por la COVID-19. Por ello, considera que se ha emitido un acto administrativo con motivación insuficiente, que configuraría un supuesto de nulidad. Al respecto, adjunta como nuevas pruebas el **Anexo 5²⁸ de la ampliación de su Recurso de reconsideración**, mediante el cual se archivó incumplimientos ocurridos en el periodo de emergencia nacional, periodo confirmado en el Anexo_N° 6²⁹ de la referida ampliación.

Considerando lo antes señalado, resulta necesario que la nueva información proporcionada por AMÉRICA MÓVIL se sustente en nueva prueba, la cual debe tener una expresión material para que pueda ser valorada por esta Instancia.

Sobre lo indicado en el numeral 1, AMÉRICA MÓVIL sostiene que el 21 de febrero de 2024 presentó sus Descargos 2, antes que se le haya notificado el Informe Final de Instrucción; sin embargo, tales descargos no fueron evaluados en dicho documento, alegando una falta de debida diligencia por parte de la Gerencia General, pues el Informe Final de Instrucción fue emitido el 6 de febrero de 2024, no obstante la notificación del mismo fue efectuada el 29 de febrero de 2024, es decir, fuera del plazo dispuesto en el numeral 5 del artículo 255 del TUO de la LPAG.

Asimismo, alega que la RESOLUCIÓN 168 incurriría en vicios insubsanables que generan la nulidad del PAS, tales como: (i) vicios en la tramitación del PAS, y (ii) vicios del PAS al no tener acceso a la totalidad de la información obrante en el Expediente de Fiscalización y del PAS.

Sobre la existencia de vicios en la tramitación del PAS, AMÉRICA MÓVIL indica que la Gerencia General debió alertar a la DFI sobre la evaluación pendiente de evaluar respecto a sus Descargos 2 antes de notificar el Informe Final de Instrucción. Asimismo, indica que, a pesar de que la Gerencia General, mediante Memorando 59, solicitó a la DFI el análisis de las pruebas presentadas en sus Descargos 2, procedió a notificar el Informe Final de Instrucción, dejando de lado el análisis de dichos descargos. Agrega que, mediante el Memorando N° 00361-DFI/2024, la DFI dio respuesta al Memorando 59, considerando erróneamente los Descargos 2 como descargos al Informe Final de Instrucción.

Por otro lado, respecto al supuesto vicio del PAS al no tener acceso a la totalidad de la información obrante en el Expediente de Fiscalización y del PAS, AMÉRICA MÓVIL remite en calidad de nueva prueba el **Anexo 1** de su Recurso de Reconsideración, que contiene el Informe N° 098-GSF/2017 de fecha 4 de julio de 2017, por medio del cual la DFI reconoce que el Principio de Debido Procedimiento garantiza el ejercicio del derecho de defensa del administrado.

Aunado a ello, AMÉRICA MÓVIL señala que la DFI no ha cumplido con remitir toda la información y documentación que ha servido de sustento para la emisión

²⁸ Resolución de Consejo Directivo N° 044-2024-CD/OSIPTEL de fecha 16 de febrero de 2024, donde se resolvió declarar el ARCHIVO de incumplimientos (obligaciones regulatorias debido a que se verificó que estos se produjeron en un contexto excepcional de Estado de Emergencia a causa de la pandemia COVID-19, lo cual devino en una situación extraordinaria e imprevisible (incumplimientos ocurridos en los meses de marzo, y mayo 2020)

²⁹ Resolución de Consejo Directivo N° 257-2023-D/OSIPTEL de fecha 06 de setiembre de 2023, Consejo Directivo RECONOCIÓ que el período de aislamiento social abarcó entre el 16 de marzo y el 30 de junio de 2020, pasando a ser una medida excepcional entre el 01 de Julio y el 03 de octubre de 2020.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



del Informe de Fiscalización, dado que, de la revisión del Expediente de Fiscalización y del Expediente PAS no ha podido identificar las fuentes de información utilizadas por la DFI, ya que no se adjuntaron los archivos consultados, impidiéndoles ejercer adecuadamente su derecho de defensa.

AMÉRICA MÓVIL indica que, de la revisión del Expediente de Fiscalización, se advierte comunicaciones evaluadas por el Regulador que no le fueron remitidas y únicamente se adjuntó un formato que precisa que dicha información sería confidencial, ello a pesar de que su representada solicitó el íntegro del expediente PAS.

Al respecto, la administrada señala que la DFI ha reconocido que, cuando en el marco de las acciones de fiscalización, se remite la información que es declarada como confidencial, ésta no forma parte documental del expediente de fiscalización ni del expediente sancionador. Para tal efecto presenta la Carta C.00930-DFI/2024 de fecha 20 de marzo de 2024, como Anexo 2 de su Recurso de Reconsideración.

Respecto a lo alegado por AMÉRICA MÓVIL en este extremo, sobre la presunta existencia de vicios en la tramitación del PAS, en tanto la DFI consideró los Descargos 2 como descargos al Informe Final de Instrucción en el MEMORANDO 361, así como los mismos fueron notificados luego del plazo establecido en el TUO de la LPAG, es preciso indicar que dichos descargos fueron debidamente analizados por la DFI en el MEMORADO 361, cuya conclusión fue acogida por esta Instancia en la RESOLUCIÓN 168, tal como se indicó en el numeral 1.2 de la misma Resolución impugnada.

Asimismo, el numeral 5³⁰ del artículo 255 del TUO de la LPAG no establece plazo alguno para notificar al administrado el Informe Final de Instrucción, como refiere la administrada. Si bien la DFI mencionó que se trataría de los descargos al Informe Final de Instrucción, ello constituye un error material. Asimismo, tales Descargos no pudieron ser evaluados en el Informe Final de Instrucción, puesto que fueron presentados después de la conclusión de la etapa de instrucción, tal como se señaló en el numeral antes mencionado.

En cuanto al supuesto vicio alegado por AMÉRICA MÓVIL, respecto a que no se le habría notificado la información confidencial del presente PAS, debe tenerse en cuenta que, de la revisión del Expediente de Fiscalización se ha advertido que la confidencialidad de la información que supuestamente no fue notificada a la empresa fue declarada como tal a su solicitud³¹, mediante la Resolución N° 00050-2022-DFI/OSIPTEL, de fecha 28 de enero de 2022, la cual fue notificada a la referida empresa el 1 de febrero de 2022³², lo cual consta en el Expediente de Confidencialidad N° 01269-2021-DFI/IC, que contiene la información proporcionada por la empresa y la resolución señalada, así como sus anexos, por lo que la empresa operadora no puede alegar desconocimiento.

³⁰ **Artículo 255.- Procedimiento sancionador**

(...)

5. Concluida, de ser el caso, la recolección de pruebas, la autoridad instructora del procedimiento concluye determinando la existencia de una infracción y, por ende, la imposición de una sanción; o la no existencia de infracción. La autoridad instructora formula un informe final de instrucción (...). **El informe final de instrucción debe ser notificado al administrado para que formule sus descargos en un plazo no menor de cinco (5) días hábiles.**"

[Resaltado agregado]

³¹ Por medio de la Carta N° DMR/CE/N° 2693/21, mediante la cual remitió la información de las líneas contratadas entre el 01 de enero y el 16 de setiembre de 2020

³² Mediante la carta N° 00247-DFI/2022





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Además, el **Anexo 1** que ofrece como nueva prueba, y que contiene el Informe N° 098-GSF/20175 de fecha 4 de julio de 2017, emitido por la DFI en el trámite del procedimiento sancionador seguido en el Expediente N° 00022-2016-GG-GFS/PAS, es posible colegir que no constituiría una nueva prueba, al tratarse de un documento que no aporta elementos concretos que se relacionen con el inicio del PAS o la sanción que se impugna.

En cuanto al **Anexo 2** presentado por la empresa operadora, el mismo que, a su entender, coadyuvaría a evidenciar vulneración del Principio del Debido Procedimiento y la afectación a su derecho defensa, no puede considerarse como una nueva prueba, en tanto no contiene nueva información o hechos nuevos relacionados al caso, que deban ser revisados necesariamente por esta Instancia.

Respecto a lo indicado en el numeral 4, AMÉRICA MÓVIL señala que la RESOLUCIÓN 168 no se ajusta a criterios razonables, en tanto que acreditó ante el órgano instructor y ahora ante la Gerencia General un alto nivel de cumplimiento de la obligación que dio inicio al presente PAS, respecto del cual se pretende atribuir responsabilidad a su compañía, vulnerando así el Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad.

Sobre el particular, se aprecia que los argumentos esgrimidos en dicho numeral se refieren a discrepancias sobre la razonabilidad y proporcionalidad de la sanción impuesta en la RESOLUCIÓN 168. Sin perjuicio de ello, a criterio de esta Instancia, dicha resolución se encuentra debidamente motivada, conforme a lo establecido en los artículos 3 y 6 del TUO de la LPAG, ya que dicho pronunciamiento ha expuesto claramente los hechos que respaldan la imputación de la infracción atribuida a AMÉRICA MÓVIL, así como la fundamentación jurídica correspondiente que justifica el inicio del presente procedimiento y la determinación de la sanción impuesta.

En esa misma línea, es preciso señalar, que AMÉRICA MÓVIL vuelve a reiterar lo alegado en el marco del PAS, lo cual fue objeto de pronunciamiento en el punto 1.3 del apartado II de la RESOLUCIÓN 168. En dicha resolución, la Gerencia General concluyó, tras haber aplicado las tres dimensiones del Test de Proporcionalidad en el PAS, que la medida a imponerse resultaba idónea, necesaria y proporcional.

Finalmente, cabe indicar que los argumentos expuestos por la referida empresa no están debidamente sustentados, teniendo en consideración que no ha presentado nuevos hechos respaldados en nuevas pruebas, tal como se podrá apreciar a continuación.

- En cuanto al Informe N° 142-PIA-2017 presentado como **Anexo 1 de la Ampliación de su Recurso de Reconsideración**, se advierte que la Primera Instancia Administrativa recomienda el archivo del PAS iniciado contra la empresa AMÉRICA MÓVIL en tanto incumplió la Segunda Disposición Transitoria de la Resolución N° 138-2014-CD/OSIPTEL en solo 2 casos, a diferencia del presente caso, en donde la referida administrada incumplió el artículo 11-A del TUO de las Condiciones de Uso, en más de mil casos.
- En cuanto al Informe N° 009-GSF/SSDU/201930, emitido en el Expediente de Fiscalización N° 00111-2018 GSF3, que presenta la referida empresa





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



como **Anexo 2 de la Ampliación de su Recurso de Reconsideración**, se aprecia que la entonces Gerencia de Supervisión y Fiscalización (hoy DFI) recomendó el archivo de la fiscalización iniciada a la administrada, por el presunto incumplimiento del artículo 24° del TEO de las Condiciones de Uso; en tanto si bien reconoce que la referida empresa incumplió con lo dispuesto en el artículo mencionado, en uno de los 26 casos evaluados, en atención al Principio de Razonabilidad no correspondía iniciar un procedimiento sancionador, lo cual fue descartado en el presente PAS.

- En cuanto al Informe N° 147-DFI-2021 presentado como **Anexo 3 de la Ampliación de su Recurso de Reconsideración**, se advierte que en atención al Principio de Razonabilidad y en virtud al reducido porcentaje de incumplimiento, la DFI recomendó archivar un PAS iniciado en contra de la empresa AMÉRICA MÓVIL por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 4 del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (TEO de las Condiciones de Uso), al no haber almacenado ni conservado la copia del documento legal de identificación de un abonado, materia distinta a la evaluada en el presente PAS, más aun si la empresa AMÉRICA MÓVIL no presenta una cantidad ínfima de incumplimientos.
- En cuanto a la Resolución N° 840-2015-GG/OSIPTEL, presentado como **Anexo 4 de la Ampliación de su Recurso de Reconsideración**, cabe señalar que dicho pronunciamiento apoya la tesis de AMÉRICA MÓVIL, respecto a aplicar los Principios de Predictibilidad y de Confianza Legítima. Sin embargo, el mismo no acredita hechos nuevos que se relacionen al caso sino tan solo constituyen argumentos jurídicos, que no corresponden evaluarse vía Recurso de Reconsideración, razón por la cual, dicha resolución no constituye nueva prueba.

En cuanto al numeral 5, AMÉRICA MÓVIL alega que, durante parte del período imputado en el presente PAS, comprendido entre el 1 de enero al 16 de setiembre de 2020, le resultaba aplicable lo dispuesto en la Resolución N° 42-2020-PD/OSIPTEL, cuyos lineamientos para el sector de telecomunicaciones se encontraban establecidos en la sección 6.4 de la Resolución Ministerial N° 258-2020-MTC/01.

De ahí que, la referida empresa considera que en el análisis del PAS no se ha valorado que en el período imputado estuvieron vigentes disposiciones normativas emitidas en el contexto de declaratoria de Emergencia Nacional a causa de la COVID-19, lo cual contraviene los Principios de Legalidad, Tipicidad y Debido Procedimiento, por lo que a su entender, se ha realizado una evaluación parcial e incompleta de los presuntos hechos verificados que han servido de sustento en la Carta de Imputación de Cargos, emitiéndose un acto administrativo con motivación insuficiente, lo cual configuraría un supuesto de nulidad.

Al respecto, se tiene que la empresa operadora reitera lo alegado en sus descargos presentados en el marco del PAS respecto a la presunta inaplicación de disposiciones normativas emitidas en el contexto de declaratoria de Emergencia Nacional por la COVID-19 al presente PAS, los mismos que fueron materia de pronunciamiento en el literal b) del punto 1.1.) de la RESOLUCIÓN 168. De esta manera, no corresponde que esta Instancia se vuelva a pronunciar sobre las alegaciones antes expuestas.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Por otro lado, corresponde indicar que el hecho que AMÉRICA MÓVIL no se encuentre de acuerdo con lo señalado por esta Instancia, no significa, de modo alguno, que dicho pronunciamiento carezca de motivación o sea nulo. Finalmente, cabe indicar que los argumentos expuestos por la referida empresa en este extremo no están debidamente sustentados, teniendo en consideración que no ha presentado nuevos hechos respaldados en nuevas pruebas, tal como se podrá apreciar a continuación:

- Respecto a la Resolución de Consejo Directivo N° 044-2024-CD/OSIPTEL, presentada como **Anexo 5 en la Ampliación de Recurso de su Recurso de Reconsideración**, se advierte que mediante la misma se archivaron incumplimientos de la meta de los indicadores de calidad Corte de Atención Telefónica (CAT) y Rapidez en Atención por Voz Humana – Segundo Tramo (AVH2), ocurridos en los meses de marzo, abril y mayo de 2020, en virtud del Estado de Emergencia declarado por el Estado Peruano, por la pandemia mundial generado por el COVID-19. Sin embargo, tales incumplimientos, corresponden a una materia distinta a la evaluada en el presente PAS, en los cuales a criterio del Consejo Directivo el contexto de emergencia sí habría incidido en cuanto a los resultados de los referidos indicadores.
- En cuanto a la Resolución de Consejo Directivo N° 257-2023-CD/OSIPTEL, presentada como **Anexo 6 en la Ampliación de Recurso de Reconsideración**, se advierte que tal como indica la empresa AMÉRICA MÓVIL, el Consejo Directivo señaló que el período de aislamiento social abarcó entre el 16 de marzo y el 30 de junio de 2020, sin embargo, ello no constituye un hecho nuevo que desvirtúe la conducta imputada y sancionada mediante la RESOLUCIÓN 168.

Así, teniendo en consideración lo indicado en los párrafos previos, corresponde a esta Instancia pronunciarse únicamente sobre los argumentos expuestos por AMÉRICA MÓVIL en los numerales 2 y 3, antes mencionados, al encontrarse respaldados en nuevas pruebas.

IV. ANÁLISIS DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

4.1. Sobre la presunta vulneración de los Principios de Verdad Material, Tipicidad y Non Bis In Ídem

AMÉRICA MÓVIL indica que de la revisión de las mil ciento setenta y nueve (1179) líneas móviles por las que se ha sancionado a su representada, su personal de TI ha identificado nuevos escenarios que no califican en el supuesto de hecho de la infracción materia de análisis, motivo por el cual correspondería su inmediata exclusión y archivo.

En cuanto a los casos de líneas con Verificación Biométrica, solicita que en plena aplicación del Principio de Verdad Material, se valore la información contenida en el **Anexo 3** de su Recurso de Reconsideración, donde se podrá verificar que de las 1179 líneas sancionadas, 27 líneas obtuvieron registro de Log de Validación Biométrica con HIT exitoso RENIEC antes de la fecha y hora de activación; solicitando se declare el archivo del PAS en este extremo, al verificarse el





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



cumplimiento por parte de su representada de la obligación materia de imputación y sanción.

Sobre los casos de líneas con Verificación No Biométrica, la referida empresa indica en su Recurso que 17 líneas fueron activadas mediante la Verificación No Biométrica, conforme a lo establecido en el artículo 11-C del TUO de las Condiciones de Uso. A fin de acreditar ello, presenta el análisis de dichas líneas cuya información habría sido extraída de su plataforma DWO (Anexo 3 de su Recurso de Reconsideración).

Respecto a los argumentos de AMÉRICA MÓVIL antes mencionados, cabe indicar que, mediante el MEMORANDO 902, la DFI analizó el **Anexo 3** presentado por la administrada, señalando que, de acuerdo a la nueva información proporcionada en su Recurso se tiene que 27 contrataciones cuentan con una verificación biométrica realizada de manera previa a la contratación. Además, los log de Verificación No Biométrica remitidos por la empresa operadora acreditan que dichas verificaciones fueron realizadas antes de la activación del servicio, por lo que no se configura incumplimiento para 17 líneas.

En torno a ello, en el MEMORANDO 902, la DFI concluye que 44 registros de líneas contratadas, cuentan con una verificación biométrica con fecha y hora anterior a la fecha de activación o no biométrica que se realizó de manera previa a la contratación.

En consecuencia, atendiendo a lo expuesto, **corresponde archivar el PAS en cuanto a cuarenta y cuatro (44)³³ líneas, y mantener la imputación respecto de 1135³⁴ líneas, por el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 11-A del TUO de las Condiciones de Uso.**

En cuanto al Principio de Non Bis in Ídem, AMÉRICA MÓVIL manifiesta, que 10 líneas que adjunta en calidad de nueva prueba en el **Anexo 5** de su Recurso de Reconsideración deben ser excluidas del presente PAS, dado que ya formaron parte de un procedimiento sancionador recaído en el EXPEDIENTE 82, contraviniendo así el referido principio. Dichas líneas se encontrarían en el documento denominado "2. Anexo - ANEXO 1 - INFORME Nro. 00235-DFI-SDF-2021.xlsx³⁴" del referido expediente, que adjunta en calidad de nueva prueba como **Anexo 4** del Recurso de Reconsideración.

También indica que el mencionado expediente versó sobre las contrataciones de los servicios públicos de telecomunicaciones con autorización de reinicio total o parcial de actividades económicas en tiempo de pandemia siguiendo la actividad de venta por delivery (auto activación o lector de huella), durante el período del 19 al 31 de mayo de 2020, que comprende parte del periodo evaluado en el presente PAS (1 de enero al 16 de septiembre de 2020).

En lo relativo a la supuesta configuración de la Non Bis in Ídem, la DFI mediante el MEMORANDO 902 procedió a analizar el **Anexos 4** ante señalado, indicando que habiendo revisado el EXPEDIENTE 82, se verificó que las líneas señaladas por AMÉRICA MÓVIL en su **Anexo 5** formaron parte de la evaluación e imputación realizada en el mencionado expediente. Sin embargo, dicha dirección advierte que,

³³ Detalladas en el Anexo del MEMORANDO 902

³⁴ Detalladas en el Anexo del MEMORANDO 902.





en ese caso la imputación estaba referida al incumplimiento de lo dispuesto en el numeral 3) del Artículo Tercero de la Resolución N° 00042-2020-PD/OSIPTEL³⁵ y no el Artículo 11-A del TUO de las Condiciones de Uso, razón por la cual recomienda mantener la imputación de dichas líneas en el presente PAS.

Asimismo, es preciso mencionar que de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 11³⁶ del artículo 248 del TUO de la LPAG, el Principio de Non Bis in Ídem, constituye la garantía a favor del administrado para no ser sancionado dos veces (dimensión material) por un mismo hecho, ni ser objeto de dos procesos distintos (dimensión procesal), operando como un límite a la acción persecutoria y sancionadora propia del Estado de modo que tenga una sola oportunidad para ejercer su *ius Puniendi*.

Sin embargo, así como el referido principio proscribe la duplicidad sucesiva o simultánea de imputaciones, procesamientos y sanciones por parte del Estado, también establece un requisito primordial para darse la exclusión de la segunda sanción, y es que entre la primera y segunda pretensión punitiva debe apreciarse una triple identidad de “sujeto, hecho y fundamento”, dado que si no apareciera alguno de estos elementos comunes, sí sería posible jurídicamente la acumulación de acciones persecutorias en contra del administrado.

Considerando lo anterior, corresponde evaluar si en el presente caso se presenta la triple identidad de “sujeto, hecho y fundamento” antes señalada que requiere el *Nom bis in Ídem*; para lo cual, se presenta a continuación el siguiente cuadro comparativo del presente PAS y el seguido en el marco del EXPEDIENTE 82, mencionado por AMÉRICA MÓVIL:

Cuadro N° 1: Comparativo de Expedientes

| Expediente Sancionador | 82-2021-GG-DFI/PAS | 166-2023-GG-DFI/PAS |
|--------------------------|--|---|
| Estado | <ul style="list-style-type: none"> - 1° Instancia: Resolución N° 00180-2021-GG-DFI/PAS - Recurso de Reconsideración: Resolución N° 00257-2022-GG/OSIPTEL. - Recurso de Apelación: Resolución N° 00095-2023-CD/OSIPTEL. | Recurso de Reconsideración en trámite ante la Primera Instancia Administrativa (Gerencia General) |
| Hechos advertidos | No habría realizado la contratación de setenta y siete mil doscientos ocho (77 208) servicios móviles según lo indicado en la sección “Actividades de venta y distribución - Delivery” del numeral 6 sobre Reactivación de Actividades del “Protocolo Sanitario Sectorial para la Prevención | Remitió de manera incompleta la información que le fue requerida mediante carta N° 783-GSF/2020. |
| | | No haber verificado la identidad del solicitante del servicio a través del de verificación biométrica de huella dactilar en la contratación de ciento noventa y un mil quinientos ochenta y siete (191 587) líneas móviles. |

³⁵La Resolución N° 00042-2020-PD/OSIPTEL, establecía disposiciones específicas para la contratación de servicios, en atención a lo establecido en el “Protocolo Sanitario Sectorial para la Prevención del COVID-19, para los Servicios de Telecomunicaciones” aprobado por la Resolución Ministerial N° 258-2020-MTC/01.

³⁶ “Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

(...)

11. Non bis in ídem. - No se podrán imponer sucesiva o simultáneamente una pena y una sanción administrativa por el mismo hecho en los casos en que se aprecie la identidad del sujeto, hecho y fundamento.

Dicha prohibición se extiende también a las sanciones administrativas, salvo la concurrencia del supuesto de continuación de infracciones a que se refiere el inciso 7.”





| | | | |
|---|--|----------------------|---|
| | del COVID-19, para los Servicios de Telecomunicaciones”. | | |
| Periodo de evaluación de los hechos advertidos | Entre el 19 y el 31 de mayo de 2020 | N.A. | 1 de enero al 16 de septiembre de 2020 |
| Norma Incumplida | Numeral 3 del Artículo Tercero de la Resolución N° 042-2020-PD/OSIPTEL | Artículo 7 del RGIS. | Artículo 11-A del TUDO de las Condiciones de Uso |
| Infracción incurrida | Artículo Quinto de la Resolución N° 042- 2020-PD/OSIPTEL | Artículo 7 del RGIS | Artículo 4 del Anexo 5 del TUDO de las Condiciones de Uso |
| Sanción | Archivo | 113,2 UIT | 242,6 UIT |

Fuentes: Resolución N° 95-2023-CD/OSIPTEL y N° 00168-2024-GG/OSIPTEL

De acuerdo a lo señalado en el cuadro N° 1 se advierte que si bien se trata de un mismo sujeto (AMÉRICA MÓVIL); sin embargo, los procedimientos no versan sobre los mismos hechos ni fundamentos -este último caso, al tratarse de la protección de distintos bienes jurídicos-; puesto que el PAS del presente expediente se inició por el incumplimiento de la obligación establecida en el Artículo 11-A del TUDO de las Condiciones de Uso, a diferencia del PAS seguido en el EXPEDIENTE 82³⁷; por el extremo del incumplimiento del artículo Numeral 3³⁸ del Artículo Tercero de la Resolución N° 042-2020-PD/OSIPTEL, el cual además fue archivado³⁹, descartándose así la supuesta configuración Del Non Bis In Ídem.

En consecuencia, en atención a lo expuesto, corresponde desestimar los **Anexos 4 y 5** presentados por la empresa operadora vía su Recurso de Reconsideración, en tanto que no se configurado la triple identidad que exige el numeral 11 del artículo 248 del TUDO de la LPAG para la configuración del Principio de Non Bis In Ídem alegado por la administrada; quedando desvirtuados los argumentos de AMÉRICA MÓVIL en este extremo.

4.2. En cuanto a la configuración de la atenuante de responsabilidad de implementación de medidas:

AMÉRICA MÓVIL alega que se habría configurado la aplicación de la condición atenuante de implementación de medidas, respecto a la infracción atribuida a su representada, ya que para la venta de líneas móviles postpago habría fortalecido el flujo de venta previo al registro y validación preliminar del asesor de ventas, que corresponde a la evaluación crediticia, siendo que, posterior a ello, se elaborarían los contratos respectivos para generar el acuerdo que permite pasar la validación

³⁷ Cabe señalar que mediante Resolución N° 80-2022-GG/OSIPTEL, se archivó el procedimiento sancionador seguido en contra de la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C., por la presunta comisión de la infracción tipificada como muy grave en el artículo Quinto de la Resolución N° 00042-2020-PD/OSIPTEL, por el incumplimiento del artículo Tercero de la misma resolución, ya que conforme lo expuesto en la Resolución N° 80-2022-GG/OSIPTEL la conducta imputada en el mencionado expediente, dejó de ser reprochable por la administración.

³⁸ (...) 3. Para el caso del servicio público móvil la contratación se realiza según lo indicado en la sección “Actividades de venta y distribución - Delivery” del numeral 6 sobre Reactivación de Actividades del “Protocolo Sanitario Sectorial para la Prevención del COVID-19, para los Servicios de Telecomunicaciones” aprobado por la Resolución Ministerial N° 258-2020-MTC/01, previa verificación biométrica con auto-activación o con lector de huella dactilar. (...)”

³⁹ Cabe señalar que mediante Resolución N° 80-2022-GG/OSIPTEL, se archivó el procedimiento sancionador seguido en contra de la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C., por la presunta comisión de la infracción tipificada como muy grave en el artículo Quinto de la Resolución N° 00042-2020-PD/OSIPTEL, por el incumplimiento del artículo Tercero de la misma resolución, ya que conforme lo expuesto en la Resolución N° 80-2022-GG/OSIPTEL la conducta imputada en el mencionado expediente, dejó de ser reprochable por la administración.



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



biométrica. Asimismo, agrega que habría adicionado una cantidad de escenarios posibles respecto a la validación biométrica y lo que se debe realizar en cada uno de ellos, lo cual evitaría que el servicio se active antes del filtro de identificación.

Por otro lado, señala que, para la venta de líneas móviles prepago, al igual que el caso anterior, habría adicionado un flujo de venta para adquirir los chips, planes tarifarios y otros, generándose un resumen de los productos seleccionados por el cliente, indicando además que después de grabar cada acción generada por el producto seleccionado, debe pasar por la validación biométrica, finalizando con la aceptación del cliente. Añade, que la validación biométrica también se sujetaría a diversos escenarios que puedan presentarse en el proceso de venta, conllevando a que la finalidad de la validación biométrica evite que se activen los servicios antes del filtro de identificación.

A efectos de acreditar lo anterior, presenta en calidad de nueva prueba el **Anexo 6** de su Recurso de Reconsideración, que contiene los siguientes documentos: (i) Venta Postpago Móvil Registro del Caso Canal Presencial 13102022, (ii) Venta Postpago Móvil 13102022, (iii) Venta Prepago Registro del Caso 10102022 y (iv) Venta Prepago 11102022, los mismos que contienen los flujos de venta de los servicios postpago y prepago.

Finalmente, AMÉRICA MÓVIL precisa que, los documentos de mejora en los procesos de contratación de líneas postpago y prepago con validación biométrica se vendrían aplicando en la actualidad por sus asesores de servicio en los CAC desde octubre de 2022, es decir, antes del inicio del presente PAS.

Sobre el particular, mediante MEMORANDO 902, la DFI analizó el **Anexo 6** remitido por la empresa operadora, señalando que las medidas implementadas corresponden a obligaciones normativas establecidas en el TUO de las Condiciones de Uso o cubren aspectos que no están directamente relacionados con la verificación biométrica, que es materia de imputación del presente PAS.

Además, la DFI precisó que los flujos muestran que, para las contrataciones con 5 intentos fallidos de verificación biométrica, AMÉRICA MÓVIL habilitó la verificación no biométrica, cuando ésta solo debe utilizarse cuando el abonado adolece de alguna discapacidad o tiene huella desgastada, más no cuando no hay verificación entre la huella y la información de la base de datos de RENIEC.

Asimismo, en línea con lo indicado por la DFI en el citado Memorando, para considerar como atenuante a las medidas implementadas por la empresa operadora, se requiere, por ejemplo, que esta muestre que, luego de la implementación, no existieron casos de contrataciones sin verificación biométrica; sin embargo, ello no ha ocurrido.

En atención a lo expuesto, corresponde desestimar el **Anexo 6** presentado por la empresa operadora en su Recurso de Reconsideración; así como los argumentos esgrimidos en este extremo, en tanto no desvirtúan la comisión de la infracción imputada y sancionada.

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



SE RESUELVE:

Artículo 1.- DESESTIMAR la solicitud de nulidad planteada por la empresa **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.** en su Recurso de Reconsideración; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 2.- Declarar FUNDADO EN PARTE el Recurso de Reconsideración interpuesto por la empresa **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.** contra la Resolución de Gerencia General N° 168-2024-GG/OSIPTEL, en consecuencia:

- **ARCHIVAR** el Procedimiento Administrativo Sancionador, iniciado en contra de la referida empresa, por la comisión de la infracción tipificada como muy grave en el artículo 4 del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado con Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y modificatorias, respecto de 44⁴⁰ líneas móviles, de acuerdo a los fundamentos expuestos en la presente Resolución.
- **MODIFICAR** la sanción impuesta mediante la Resolución de Gerencia General N° 000168-2024-GG/OSIPTEL, de **242,6** a **240,7**, por la comisión de la infracción tipificada como muy grave en el artículo 4 del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado con Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y modificatorias, respecto de 1135⁴¹ líneas móviles, de acuerdo a los fundamentos expuestos en la presente Resolución.

Artículo 3.- Notificar la presente Resolución a la empresa **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.**, así como los Memorandos N° 00166-GG/2024, N° 860-DFI/2024 y N° 00902-DFI/2024 conjuntamente con su Anexo.

Regístrese y comuníquese,

SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA
GERENTE GENERAL
GERENCIA GENERAL



⁴⁰ Detalladas en el Anexo del MEMORANDO 902.

⁴¹ Detalladas en el Anexo del MEMORANDO 902.

