



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

N° 00088-2024-GG/OSIPTEL

Lima, 18 de marzo de 2024

EXPEDIENTE N°	:	00066-2023-GG-DFI/PAS
MATERIA	:	Procedimiento Administrativo Sancionador
ADMINISTRADO	:	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

VISTO: El Informe N° 00208-DFI/2023 de fecha 2 de noviembre de 2023, 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 3° del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias (TUO de las Condiciones de Uso), por incumplir lo dispuesto en el numeral (i) del artículo 76° de la referida norma, así como la infracción tipificada en el artículo 9° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución N° 087-2003-CD/OSIPTEL y modificatorias (RGIS), toda vez que habría entregado información inexacta al OSIPTEL.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

- Mediante el Informe de Supervisión N° 00177-DFI/SDF/2023 de fecha 31 de mayo de 2023 (Informe de Supervisión), la Dirección de Fiscalización e Instrucción (DFI), emitió el resultado de la supervisión realizada a AMÉRICA MÓVIL en el Expediente N° 00058-2022-DFI (Expediente de Supervisión), cuyas conclusiones fueron las siguientes:

(...)

"VI. CONCLUSIONES

(...)

40. AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. habría incumplido con lo dispuesto en el numeral i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso, respecto de 6 386 registros de solicitudes de terminación del contrato (bajas) que se habrían ejecutado después de los cinco (5) días hábiles de presentada la solicitud.

41. AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. habría incumplido con lo dispuesto en el artículo 9° del RGIS, toda vez que entregó información inexacta al OSIPTEL, a través de las cartas N° DMR/CE/N°0802/22 y N° DMR/CE/N°1518/22, respecto de 6 467 registros, conforme se ha advertido en el numeral 4.3 del presente Informe; por lo cual no se ha podido efectuar una evaluación del cumplimiento de lo establecido en el numeral i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso. (...)"

- La DFI, mediante la carta N° C.01692-DFI/2023 notificada el 3 de julio de 2023, comunicó a AMÉRICA MÓVIL el inicio del presente PAS, para lo cual le otorgó el plazo de cinco (5) días hábiles para la remisión de sus descargos por escrito.
- AMÉRICA MÓVIL, mediante carta N° DMR/CE/N° 1912/23, recibida el 5 de julio de 2023, solicitó se le otorgue una ampliación de plazo de quince (15) días hábiles para la presentación de sus descargos, en atención a ello, la DFI, a través de la carta N° C.01760-DFI/2023 notificada el 10 de julio de 2023, se concedió una ampliación de





diez (10) días hábiles adicionales al plazo originalmente otorgado para la presentación de descargos, el cual venció el 24 de julio de 2023.

4. Mediante el escrito N° DMR/CE/N°2127/23 recibido el 24 de julio de 2023, AMÉRICA MÓVIL presentó su escrito de descargos (**Descargos**),
5. El 2 de noviembre de 2023, la DFI remitió a la Gerencia General el Informe N° 00208-DFI/2023 (**Informe Final de Instrucción**), conteniendo el análisis de los descargos presentados por la empresa operadora.
6. A través de la carta N° 00676-GG/2023 notificada el 23 de noviembre de 2023, la Gerencia General, puso en conocimiento de la empresa operadora el Informe Final de Instrucción, otorgándole el plazo de cinco (5) días hábiles a efectos que presente los descargos que considere pertinentes; sin que a la fecha haya presentado los mismos.

II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR. -

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 40° del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, publicado el 2 de febrero de 2001, este Organismo es competente para imponer sanciones y medidas correctivas a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia, por el incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión.

Así también, el artículo 41° del mencionado Reglamento señala que esta función fiscalizadora y sancionadora puede ser ejercida en primera instancia por la Gerencia General del OSIPTEL de oficio o por denuncia de parte, contando para el desarrollo de sus funciones, con el apoyo de una o más gerencias, que estarán a cargo de las acciones de investigación y análisis del caso.

A través del presente PAS se imputa a AMÉRICA MÓVIL haber incurrido en la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 3° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, así como de la infracción tipificada en el artículo 9° del RGIS, según se detalla en la siguiente tabla:

Norma Incumplida	Norma que tipifica la infracción	Calificación de la Infracción	Conducta Final Imputada
Numeral (i) del artículo 76° 1° del TUO de las Condiciones de Uso	Artículo 3° del Anexo N° 5 del TUO de las Condiciones de Uso	Grave	En seis mil trescientos ochenta y seis (6386 ²) solicitudes de baja correspondientes a servicios fijos y móviles, habría incumplido con ejecutar las solicitudes de baja dentro de los cinco (5) días hábiles. Periodo: 4 de octubre de 2021 al 31 de marzo de 2022

¹ Actualmente, contenido en el Anexo 2 número 4.2 de la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL.

² Cuyo detalle fue comunicado en el anexo 4 del Informe de Supervisión el cual fue notificado con la carta de imputación de cargos N° C.01692-DFI/2023



**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Artículo 9° del RGIS	Artículo 9° del RGIS	Muy grave ³	Haber entregado información inexacta al OSIPTEL, a través de las cartas N° DMR/CE/N° 0802/22 y N° DMR/CE/N° 1518/22, respecto de seis mil cuatrocientos sesenta y siete (6 467 registros ⁴). Servicio público asociado: Servicios fijos y móviles
-------------------------	----------------------	------------------------	--

Por otro lado, de acuerdo al Principio de Causalidad recogido en el numeral 8 del artículo 248° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (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 perjudicado⁵, que pudiera exonerarla de responsabilidad.

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

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

Al respecto, 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 y tampoco ha caducado la facultad de resolver el presente PAS.

Por consiguiente, corresponde analizar los hechos imputados y los argumentos formulados por AMÉRICA MOVIL a través de sus descargos.

1. ANÁLISIS. –

1.1 En relación al Plan de Fiscalización para verificar el incumplimiento del numeral (i) artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso, cuestiona que no ha establecido el periodo supervisado.

AMÉRICA MÓVIL señala que el Plan de Fiscalización elaborado el 14 de marzo de 2022, señala como objetivo verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el numeral (i) del artículo 76 del TUO de las Condiciones de Uso, sin embargo, no precisa en ninguna parte el periodo supervisado.

³ Calificado por el OSIPTEL como infracción Muy Grave, en aplicación de la “Metodología para el Cálculo de Multas”, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 229- 2021-CD/OSIPTEL y, según lo dispuesto en el artículo 3° de la “Norma que establece el régimen de calificación de infracciones del OSIPTEL”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00118-2021- CD/OSIPTEL. El referido cálculo de la multa fue notificado con la carta N° 001692-DFI/2023 que comunicó la imputación de cargos.

⁴ Cuyo detalle fue comunicado en el anexo 1 del Informe de Supervisión el cual fue notificado con la carta de imputación de cargos N° C.01692-DFI/2023

⁵ PEDRESCHI GARCÉS, Willy. En “Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General”. Lima: ARA Editores, 2003. 1ra Edición. Página N° 539.





Menciona que la omisión de consignar el periodo supervisado en el Plan de Fiscalización contraviene su derecho de defensa, por cuanto se ven impedidos de cuestionar como mínimo los siguientes aspectos:

- ✓ Si los requerimientos de información se refieren al periodo supervisado que debió consignarse en el Plan de Supervisión.
- ✓ Si la normativa invocada por la DFI al momento de imputar los hechos corresponde a la normativa vigente en dicho periodo.
- ✓ Si ha existido algún periodo supervisado que se traslape o superponga con otro, a fin de solicitar la acumulación de expedientes.
- ✓ Efectuar un correcto análisis de los hechos en el marco del periodo supervisado.

La empresa señala que la omisión del periodo supervisado en el Plan de Fiscalización no se puede justificar en el Principio de Discrecionalidad, que habilite dejar de consignar dicho periodo, omisión que no ha sido subsanada. Agrega que la actividad fiscalizadora debe acotarse a un periodo determinado, pues, lo contrario sería aceptar como válido un estado permanente de supervisión, lo cual no es respaldado por la normativa vigente.

Argumenta que en el Plan de Supervisión correspondiente al expediente de fiscalización N° 217- 2021/DFI, se cumplió con indicar de manera expresa el periodo fiscalizado. Por lo que, se advierte una afectación al Debido Procedimiento y solicita se declare la nulidad de todo lo actuado y se retrotraiga los hechos hasta la etapa de elaboración del Plan de Fiscalización, y, en consecuencia, se disponga el archivo del presente procedimiento sancionador.

Con relación a lo argumentado por AMÉRICA MÓVIL, cabe mencionar que uno de los principios que debe regir el accionar de OSIPTEL en el ejercicio de su función supervisora⁶, es el Principio de Discrecionalidad que, según lo dispuesto en la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL- Ley 27336, se señala lo siguiente:

“Artículo 3.- Principios de la supervisión

Las acciones de supervisión, que realice OSIPTEL, se rigen por los siguientes principios:

(...)

b. Discrecionalidad. - *En virtud del cual el detalle de los planes y métodos de trabajo serán establecidos por el órgano supervisor y podrán tener el carácter de reservados frente a la empresa supervisada.”*

Del referido texto, se advierte que las acciones de supervisión que realice el OSIPTEL se rige por el Principio de Discrecionalidad, en virtud del cual el detalle de los planes y métodos de trabajo serán establecidos por el órgano supervisor, así también lo señala el Tribunal Constitucional en la Sentencia recaída en el Expediente N° 0090-2004-AA/TC⁷

⁶ Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos N° 27336, Artículo 3°

(...)

a) Función supervisora: comprende la facultad de verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las entidades o actividades supervisadas, así como la facultad de verificar el cumplimiento de cualquier mandato o resolución emitida por el Organismo Regulador o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de la entidad o actividad supervisadas;

(...)

⁷ En la Sentencia recaída en el Expediente N° 0090-2004-AA/TC, el Tribunal Constitucional dispuso que la discrecionalidad debe ser entendida como una herramienta jurídica destinada a que el ente administrativo pueda realizar una gestión concordante con las necesidades de cada momento. Ello debido a que la misma, se encuentra vinculada con los elementos de oportunidad, conveniencia, necesidad o utilidad que deben regir las actuaciones de la administración estatal





Como puede observarse, en ejercicio de su función supervisora, el OSIPTEL tiene la facultad legal de determinar sus planes y métodos de supervisión, dentro de los cuales, evidentemente, están comprendidos las acciones de supervisión que se ejecutarán, las entidades que serán materia de supervisión, así como el periodo de evaluación.

En ese sentido, si bien el Plan de Fiscalización mencionado por la empresa no señala el periodo de evaluación, esto no implica una vulneración al Derecho de Defensa y al Debido Procedimiento puesto que, en virtud del Principio de Discrecionalidad, no resulta indispensable consignar el periodo de evaluación en dicho Plan.

Por otro lado, se debe tener en cuenta que, el Plan de Fiscalización es el documento que recoge la decisión de supervisar, es decir, a través del Plan de Fiscalización no se da mérito al inicio de un PAS, más bien, da inicio al Expediente de Supervisión y las acciones de supervisión para verificar del cumplimiento de lo dispuesto en el numeral (i) del artículo 76 de TUO de las CDU.

Para el presente caso, dichas acciones de Supervisión, se iniciaron con el requerimiento de información a la empresa a través de las cartas N° C.00614-DFI/2022 y N° C.01479DFI/2022 notificadas el 21 de marzo y el 20 de junio de 2022; en dicha cartas se requirió la remisión de todos los registros de solicitudes de baja del servicio presentadas por sus abonados a través de distintos canales de atención para los servicios fijos y móvil, que hayan sido presentadas durante el periodo comprendido del 4 de octubre de 2021 al 28 de febrero de 2022 y del 1 de marzo al 31 de marzo de 2022, lo cual permite corroborar que la empresa operadora tuvo conocimiento oportuno del periodo materia de supervisión, con anterioridad al inicio del presente PAS.

En ese contexto, el Informe de Supervisión precisa que la verificación del cumplimiento del numeral (i) del Artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso tiene como periodo de evaluación del 4 de octubre de 2021 al 31 de marzo de 2022. De esta manera, este PAS inicia de las recomendaciones plasmadas en el Informe de Supervisión, conforme lo establece el artículo 245^{o8} del TUO de la LPAG, el mismo que fue notificado a la empresa operadora adjunto a la carta de inicio de PAS,

En ese sentido, cabe precisar que, es a partir de la información recopilada por la DFI en sus acciones de supervisión en el periodo del 4 de octubre de 2021 al 31 de marzo de 2022, y no antes, es que se detecta el incumplimiento y se inicia el presente PAS.

En ese sentido, AMÉRICA MÓVIL pudo analizar de manera completa la información contenida en el Expediente de Supervisión, como ya se ha mencionado a través del Informe de Supervisión y las acciones de supervisión como es el requerimiento de información; por lo cual, se advierte que la empresa tomó conocimiento de periodo Supervisado. Asimismo, se aprecia que la empresa ejerció su derecho a la defensa, a

⁸ Artículo 245.- Conclusión de la actividad de fiscalización

245.1 Las actuaciones de fiscalización podrán concluir en:

1. La certificación o constancia de conformidad de la actividad desarrollada por el administrado.
 2. La recomendación de mejoras o correcciones de la actividad desarrollada por el administrado.
 3. La advertencia de la existencia de incumplimientos no susceptibles de ameritar la determinación de responsabilidades administrativas.
 4. La recomendación del inicio de un procedimiento con el fin de determinar las responsabilidades administrativas que correspondan.
 5. La adopción de medidas correctivas.
 6. Otras formas según lo establezcan las leyes especiales.
- (...)"





través de sus descargos recibidos el 24 de julio de 2023, contra las presuntas infracciones imputadas.

En relación a la presunta vulneración del Debido Procedimiento⁹, debe precisarse que la notificación de la imputación de cargos, fue realizada conforme con lo dispuesto en los artículos 20^{o10} y 22^{o11} del RGIS, toda vez que se cumplió estrictamente con señalar lo siguiente: (i) los actos u omisiones que se imputan y que constituyen las infracciones, (ii) las normas que prevén dichos actos como infracciones, (iii) la calificación de dichas infracciones administrativas, (iv) el propósito del OSIPTEL de emitir la resolución que imponga sanciones, (v) el órgano competente para imponer las sanciones, así como la norma que atribuye dicha competencia; y (vi) el plazo otorgado para presentar sus descargos. Además, se le otorgó un plazo adicional de ampliación en atención a lo solicitado por la EMPRESA.

Asimismo, se aprecia que la administrada viene gozando de todos los derechos y garantías inherentes al Principio del Debido Procedimiento, pues se le ha garantizado el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer medios probatorios, y todas las demás facultades asociados con dicho principio.

Con lo cual, en este caso no se advierte vulneración alguna al Principio del Debido Procedimiento por el cual resulte necesario la invalidación de actos que hayan significado la generación de un estado de indefensión a AMÉRICA MÓVIL. Por tanto, en este caso se ha cumplido con el Principio del Debido Procedimiento de conformidad con lo señalado en la normativa vigente.

Respecto al impedimento que alegó haber tenido la empresa operadora respecto al cuestionamiento de la normativa invocada por la DFI al momento de la imputación de los hechos, corresponde señalar que, carta de inicio se informó a la empresa que los hechos imputados correspondían al periodo comprendido entre el 4 de octubre de 2021 y el 31 de marzo de 2022, asimismo, se anexó el expediente de supervisión y el informe de supervisión, en los cuales se detallaba dicha información, por lo que, se

⁹ TUO de la LPAG

Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo

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

(...)

1.2. Principio del debido procedimiento. - *Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.*

(...)"

¹⁰ RGIS

"Artículo 20.- Funciones de los órganos de instrucción

A los órganos de instrucción les corresponde: (i) Iniciar el procedimiento administrativo sancionador; (...)"

¹¹ RGIS

"Artículo 22.- Etapas del procedimiento

El procedimiento administrativo sancionador se inicia siempre de oficio, bien por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior, petición motivada de otros órganos o por denuncia; conforme a lo dispuesto en la Ley del Procedimiento Administrativo General. Las reglas a seguir son las siguientes: (i) El órgano de instrucción competente notificará por escrito al presunto infractor el inicio del procedimiento administrativo sancionador señalando: (a) los actos u omisiones que se imputan y que pudieran constituir infracciones; (b) las normas que prevén dichos actos u omisiones como infracciones administrativas; (c) la calificación de dichas infracciones administrativas; (d) el propósito del OSIPTEL de emitir las resoluciones que impongan sanciones; (e) el órgano competente para imponer las sanciones, así como la norma que atribuye tal competencia; y, (f) el plazo dentro del cual la Empresa Operadora podrá presentar sus descargos por escrito, el cual no podrá ser inferior a cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación del inicio del procedimiento administrativo sancionador. (...)"





demuestra que la empresa operadora tuvo conocimiento del periodo supervisado y de la normativa imputada, la cual estuvo vigente en el periodo supervisado.

Por lo tanto, se ha evidenciado que AMÉRICA MÓVIL tuvo conocimiento del periodo evaluado previo al inicio del PAS, garantizándose el debido procedimiento, y su derecho de defensa. En consecuencia, quedan desvirtuados los argumentos presentado por la empresa operadora en este extremo.

1.2 . Respecto a la errónea interpretación sobre el plazo previsto en el numeral i) del Artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso.

AMÉRICA MOVIL señala que a DFI ha interpretado de manera errada el plazo señalado en el numeral i) del Artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso, con la intención de incrementar la cantidad de supuestos incumplimientos.

La empresa señala que el plazo para resolver el contrato de manera automática en caso el abonado no indique la fecha de terminación del contrato es luego de transcurrido cinco (5) días hábiles desde la fecha de solicitud; la empresa considera que el término “desde” marca el hito inicial desde el cual se debe contar el plazo, por lo que, en el cálculo de días no se deberá incluir a este (día de solicitud) como día uno.

Precisa que la DFI han considerado como fecha máxima de baja del servicio el quinto día hábil desde la fecha de solicitud, cuando la norma señala que la baja se ejecuta luego de transcurrido los cinco días hábiles, es decir, al sexto día hábil.

Agrega que al considerar el día de presentación de la solicitud como primer día hábil; sería contrario a lo previsto en el TUO de la LPAG, en su artículo 133° en relación al inicio del cómputo del plazo expresado en días. Al respecto, menciona como ejemplo el caso correspondiente a la solicitud de baja identificada con el código N° 2949878311 de fecha 1 de noviembre de 2021, cuya fecha de baja considera que es la correcta, la solicitud fue presentada en un día feriado 01 de noviembre de 2021, asimismo el día 02 de noviembre de 2021 fue declarado no laborable por el Gobierno, por lo que tampoco puede ser contabilizado, así como los días sábado y domingo siguientes. En consecuencia, el plazo para la baja del servicio previsto en la norma “luego de transcurrido cinco (5) días hábiles”, se habría cumplido el 10 de noviembre de 2022, es decir, no existe infracción alguna a la norma¹².

AMÉRICA MÓVIL señala que interpretación del plazo expuesto no es aislado, sino que se ha dado en la totalidad de casos; presenta a modo de ejemplo los casos más evidentes, para lo cual se han considerado algunas de las solicitudes presentadas en días inhábiles, feriados o declarados no hábiles en el año 2021 y 2022:

N°	Código de pedido	Fecha de Solicitud	Fecha de Ejecución	Fecha a 5 días hábiles de la solicitud	Cálculo que considera Correcto para el plazo de baja
1	2949878311	01-NOV-21	10-NOV-21	09/11/2021	10/11/2021
2	3007907195	02-JAN-22	11-JAN-22	10/01/2022	11/01/2022
3	2950810709	02-NOV-21	10-NOV-21	09/11/2021	10/11/2021
4	2950545212	02-NOV-21	10-NOV-21	09/11/2021	10/11/2021
5	2950788715	02-NOV-21	10-NOV-21	09/11/2021	10/11/2021
6	2950758631	02-NOV-21	10-NOV-21	09/11/2021	10/11/2021
7	2950635405	02-NOV-21	10-NOV-21	09/11/2021	10/11/2021

¹² Cuadro explicativo presentado por la empresa consignado en la página 13 del Informe Final de Instrucción.



**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

N°	Código de pedido	Fecha de Solicitud	Fecha de Ejecución	Fecha a 5 días hábiles de la solicitud	Cálculo que considera Correcto para el plazo de baja
8	2950654379	02-NOV-21	10-NOV-21	09/11/2021	10/11/2021
9	2950862560	02-NOV-21	10-NOV-21	09/11/2021	10/11/2021
10	2950731846	02-NOV-21	10-NOV-21	09/11/2021	10/11/2021
11	2980721229	05-DEC-21	14-DEC-21	13/12/2021	14/12/2022
12	2980585189	05-DEC-21	14-DEC-21	13/12/2021	14/12/2022
13	2983552564	08-DEC-21	16-DEC-21	15/12/2021	16/12/2021
14	2983997623	08-DEC-21	16-DEC-21	15/12/2021	16/12/2021
15	2983927686	08-DEC-21	16-DEC-21	15/12/2021	16/12/2021
16	2983698799	08-DEC-21	16-DEC-21	15/12/2021	16/12/2021

Por otro lado, menciona AMÉRICA MÓVIL que la DFI no ha considerado como fecha de baja el quinto día hábil, en lugar de calcular el incumplimiento luego de transcurrido cinco (5) días hábiles desde la fecha de solicitud. En relación a lo indicado presenta el siguiente cuadro:

N°	Código de pedido	Fecha de Solicitud	Fecha de Ejecución	Fecha a 5 días hábiles de la solicitud	Cálculo que considera correcto para el plazo de la baja
1	2952604277	04-NOV-21	12-NOV-21	11/11/2021	12/11/2022
2	2952583687	04-NOV-21	12-NOV-21	11/11/2021	12/11/2022
3	2952522375	04-NOV-21	12-NOV-21	11/11/2021	12/11/2022
4	2952466156	04-NOV-21	12-NOV-21	11/11/2021	12/11/2022
5	3029643055	1-FEB-22	09-FEB-22	08/02/2022	09/02/2022
6	3033426269	06-FEB-22	14-FEB-22	11/02/2022	14/02/2022
7	2938249121	19-OCT-21	27-OCT-21	26/10/2021	27/10/2021
8	2938246336	19-OCT-21	27-OCT-21	26/10/2021	27/10/2021
9	2938241237	19-OCT-21	27-OCT-21	26/10/2021	27/10/2021
10	2937806921	19-OCT-21	27-OCT-21	26/10/2021	27/10/2021
11	2934549049	15-OCT-21	24-OCT-21	22/10/2021	25/10/2021
12	2934946206	15-OCT-21	25-OCT-21	22/10/2021	25/10/2021
13	2934726193	15-OCT-21	23-OCT-21	22/10/2021	25/10/2021

Finalmente, solicita que se declare la nulidad de los actuados hasta la etapa de elaboración del Informe de Supervisión; por cuanto ha existido un incorrecto cálculo de plazos a efectos de imputarle la infracción por el presunto incumplimiento del numeral i) del Artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso.

Señala adicionalmente que el incorrecto cálculo de plazos, impacta en el cálculo de la multa impuesta por el OSIPTEL, ya que la fórmula utiliza como uno de los parámetros para el cálculo de la multa es la cantidad de líneas que supuestamente se habrían dado de baja luego del plazo legal; por lo que, solicita además que la multa se recalcule considerando la cantidad real de incumplimientos.

En relación a lo argumentado por AMÉRICA MÓVIL sobre la incorrecta interpretación del plazo para la baja del servicio previsto en la norma, es importante mencionar lo dispuesto en el numeral i) del Artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso:

“Artículo 76.- Causales para la terminación del contrato de abonado de duración indeterminada

El contrato de abonado de duración indeterminada termina por las causales admitidas en el ordenamiento legal vigente, y especialmente por:

(i) Decisión del abonado comunicada a la empresa operadora, sin necesidad de expresión de causa, con una anticipación no menor de cinco (5) días hábiles ni mayor de un (1) mes calendario, estando





*la empresa operadora prohibida de establecer cualquier restricción o limitación respecto a la oportunidad de la referida comunicación. El abonado podrá indicar la fecha en la cual terminará el contrato; en caso contrario, éste quedará resuelto automáticamente luego de transcurrido cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva.
(...)"*

Como se puede apreciar, en caso el abonado no indique una fecha en la cual terminará el contrato; la empresa deberá resolverlo luego de transcurrido cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva. En ese sentido, contrario a lo señalado por la empresa en lo referido a que la DFI habría considerado el día de la solicitud como el primer día hábil y que la fecha máxima de baja del servicio debería ser luego de los cinco días hábiles, es decir al sexto día hábil; en relación a ello, es preciso señalar que, del análisis realizado en el Informe de Supervisión se advierte que se ha considerado como fecha límite de baja, la fecha en la cual se cumple el plazo de cinco (5) días hábiles posteriores a la fecha de presentación de la solicitud de baja tal y como lo establece la citada normativa.

Por lo tanto, se tiene que la DFI no ha considerado el día de la solicitud como primer día hábil de los cinco (5) días hábiles señalados en la norma, sino, que la contabilización de los cinco (5) días se ha realizado a partir del día siguiente hábil de realizada la solicitud de baja; y, consecuentemente se ha considerado como incumplimientos aquellas bajas efectuadas en una fecha posterior a la fecha límite.

Asimismo, AMÉRICA MÓVIL señala que se está considerando un conteo contrario a lo previsto en el TUO de la LPAG. Al respecto, cabe precisar que el artículo 133° de la Ley 27444, citado por la empresa se encuentra recogido en el artículo 144°¹³ del TUO de la LPAG, conforme se detalla a continuación:

TUO de la LPAG

Artículo 144.- Inicio de cómputo

- 133.1 *El plazo expresado en días es contado a partir del día hábil siguiente de aquel en que se practique la notificación o la publicación del acto, salvo que éste señale una fecha posterior, o que sea necesario efectuar publicaciones sucesivas, en cuyo caso el cómputo es iniciado a partir de la última.*
- 133.2 *El plazo expresado en meses o años es contado a partir de la notificación o de la publicación del respectivo acto, salvo que éste disponga fecha posterior*

Sobre este punto, se debe reiterar que el conteo realizado por la DFI ha sido realizado a partir del día siguiente hábil, conforme se ha detallado líneas arriba, aplicándose el plazo previsto en el numeral i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso, lo cual no contradice lo señalado en el TUO de la LPAG.

A manera de ejemplo, veamos algunos casos imputados cuyas solicitudes han sido presentadas en días inhábiles, feriados o declarados no hábiles, y que han sido cuestionados por la empresa operadora en sus Descargos, las cuales se detallan en el Anexo 4 del informe de Supervisión:

CASO N°	Código de pedido	Fecha de Solicitud	Fecha de Ejecución	Fecha límite (A 5 días hábiles de la solicitud)
1	2949878311	01-NOV-21	10-NOV-21	09/11/2021
2	3007907195	02-JAN-22	11-JAN-22	10/01/2022
3	2950810709	02-NOV-21	10-NOV-21	09/11/2021
4	2950545212	02-NOV-21	10-NOV-21	09/11/2021
5	2950788715	02-NOV-21	10-NOV-21	09/11/2021

¹³ Cabe precisar que, si bien la empresa operadora señaló en sus descargos que el artículo es el 133° del TUO de la LPAG, de la revisión de la normativa se advierte que el artículo citado por esta corresponde al 144° del TUO de la LPAG.



**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

6	2950758631	02-NOV-21	10-NOV-21	09/11/2021
7	2950635405	02-NOV-21	10-NOV-21	09/11/2021
8	2950654379	02-NOV-21	10-NOV-21	09/11/2021
9	2950862560	02-NOV-21	10-NOV-21	09/11/2021
10	2950731846	02-NOV-21	10-NOV-21	09/11/2021
11	2980721229	05-DEC-21	14-DEC-21	13/12/2021
12	2980585189	05-DEC-21	14-DEC-21	13/12/2021
13	2983552564	08-DEC-21	16-DEC-21	15/12/2021
14	2983997623	08-DEC-21	16-DEC-21	15/12/2021
15	2983927686	08-DEC-21	16-DEC-21	15/12/2021
16	2983698799	08-DEC-21	16-DEC-21	15/12/2021

Fuente: DFI- OSIPTEL

En caso uno (1), la baja se solicitó el 1 de noviembre de 2021 y se determinó como fecha límite el 9 de noviembre de 2021, como se puede advertir del calendario de noviembre de 2021 (que se muestra en la figura N° 1 del Informe Final de Instrucción), la fecha de presentación de la solicitud es el 1 de noviembre de 2021 (día feriado), asimismo, el día 2 de noviembre de 2021, fue declarado no laborable por el Gobierno¹⁴, por lo que no puede ser contabilizado. En consecuencia, el primer día hábil posterior a la fecha de solicitud es el 3 de noviembre de 2021, siendo el quinto día hábil el 9 de noviembre de 2021, el cual coincide con la fecha límite considerada en el Informe de Supervisión. Es decir, el 9 de noviembre de 2021, se cumplieron los cinco (5) días hábiles posteriores a la fecha de presentación de la solicitud de baja, en este caso la fecha de ejecución de la baja es el 10 de noviembre de 2021, con lo cual se incumple con lo dispuesto en el numeral i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso.

Del mismo modo, del caso tres (3) al diez (10) la fecha límite es las solicitudes es el 9 de noviembre de 2021, debido a que las respectivas solicitudes se presentaron el 2 de noviembre de 2021 (día no laborable); por lo que, en todos estos casos el primer día hábil es el miércoles, 3 de noviembre de 2021.

Con relación al caso dos (2), la fecha de presentación de las solicitudes es el 2 de enero de 2022 (día inhábil), asimismo, el día 3 de enero de 2022 fue declarado no laborable por el Gobierno¹⁵, por lo que no puede ser contabilizado; en ese sentido, el primer día hábil posterior a la fecha de la solicitud es el 4 de enero de 2022, siendo el quinto día hábil el 10 de enero de 2022, el cual coincide con la fecha límite considerada en el Informe de Supervisión. Es decir, el 10 de enero de 2022 se cumplieron los cinco (5) días hábiles posteriores a la fecha de presentación de la solicitud de baja, en ese sentido si las fechas ejecución de las bajas es 11 de enero de 2022, se incumple con lo dispuesto en el numeral i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso.

En los casos once (11) y doce (12), las solicitudes de baja fueron presentadas el 5 de diciembre de 2021 (día inhábil), y se determinó como fecha límite el 13 de diciembre de 2021, (que se muestra en la figura N° 3 del Informe Final de Instrucción) en consecuencia, el primer día hábil posterior a la fecha de solicitud es el 6 de diciembre de 2021, siendo el quinto día hábil el 13 de diciembre de 2021, el cual coincide con la fecha límite considerada en el Informe de Supervisión, en ese sentido, si las fechas de ejecución de las bajas es el 14 de diciembre de 2021, se incumple con lo dispuesto en el numeral i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso.

¹⁴ Mediante Decreto Supremo N° 161-2021-PCM se declaró como día no laborable el 2 de noviembre de 2021.

¹⁵ Mediante Decreto Supremo N° 161-2021-PCM se declaró como día no laborable el 3 de enero de 2022.



**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Respecto a los casos trece (13) al dieciséis (16), se determinó como fecha límite el 15 de diciembre de 2021, pues la fecha de presentación de las solicitudes es el 8 de diciembre de 2021 (día feriado); en consecuencia, el primer día hábil posterior a la fecha de solicitud es el 9 de diciembre de 2021, siendo el quinto día hábil el 15 de diciembre de 2021, el cual coincide con la fecha límite considerada en el Informe de Supervisión, en ese sentido, si las fechas de ejecución de las bajas es el 16 de diciembre de 2021, se incumple con lo dispuesto en el numeral i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso.

Asimismo, vamos a revisar algunos casos imputados cuyas solicitudes han sido presentadas en días hábiles y que han sido cuestionados por la empresa operadora en sus Descargos, los cuales se encuentran en el Anexo 4 del informe de Supervisión:

CASO N°	Código de pedido	Fecha de Solicitud	Fecha de Ejecución	Fecha límite (A 5 días hábiles de la solicitud)
1	2952604277	04-NOV-21	12-NOV-21	11/11/2021
2	2952583687	04-NOV-21	12-NOV-21	11/11/2021
3	2952522375	04-NOV-21	12-NOV-21	11/11/2021
4	2952466156	04-NOV-21	12-NOV-21	11/11/2021
5	3029643055	1-FEB-22	09-FEB-22	08/02/2022
6	3033426269	06-FEB-22	14-FEB-22	11/02/2022
7	2938249121	19-OCT-21	27-OCT-21	26/10/2021
8	2938246336	19-OCT-21	27-OCT-21	26/10/2021
9	2938241237	19-OCT-21	27-OCT-21	26/10/2021
10	2937806921	19-OCT-21	27-OCT-21	26/10/2021
11	2934549049	15-OCT-21	24-OCT-21	22/10/2021
12	2934946206	15-OCT-21	25-OCT-21	22/10/2021
13	2934726193	15-OCT-21	23-OCT-21	22/10/2021

Fuente: DFI- OSIPTEL

Del caso uno (1) al cuatro (4), las bajas se solicitaron el 4 de noviembre de 2021 y se determinó como fecha límite el 11 de noviembre de 2021. Como se puede advertir del calendario de noviembre de 2021 (que se muestra en la figura N° 5 del Informe Final de Instrucción) la fecha de presentación de las solicitudes es el 4 de noviembre de 2021; en consecuencia, el primer día hábil posterior a la fecha de solicitud es el 5 de noviembre de 2021, siendo el quinto día hábil el 11 de noviembre de 2021, el cual coincide con la fecha límite considerada en el Informe de Supervisión, en ese sentido, si las fechas de ejecución de las bajas es el 12 de noviembre de 2021, se incumple con lo dispuesto en el numeral i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso.

El acaso cinco (5) y seis (6), donde las solicitudes fueron presentadas el 1 y 6 de febrero de 2022, se determinó como fecha límite el 8 y 11 de febrero de 2022. Como se puede advertir del calendario de febrero de 2022 (que se muestra en las figuras N° 6 y 7 del Informe Final de Instrucción), las fechas de presentación de las solicitudes es el 1 y 6 de febrero de 2022; en consecuencia, el primer día hábil posterior a la fecha de las solicitudes es el 2 y 7 de febrero de 2022, siendo el quinto día hábil el 8 y 11 de febrero de 2022; en ese sentido, si las fechas de ejecución de las bajas es el 9 y 14 de febrero de 2022 respectivamente, se incumple con lo dispuesto en el numeral i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso.

Respecto a los casos siete (7) al diez (10), las solicitudes de baja fueron presentadas el 19 de octubre de 2021, y se determinó como fecha límite el 26 de octubre de 2021.



**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Las solicitudes de baja fueron presentadas el 19 de octubre de 2021, y se determinó como fecha límite el 26 de octubre de 2021, como se puede advertir del calendario de octubre de 2021 (que se muestra en la figura N° 8 del Informe Final de Instrucción); en consecuencia, el primer día hábil posterior a la fecha de las solicitudes es el 20 de octubre de 2021, siendo el quinto día hábil el 26 de octubre de 2021, el cual coincide con la fecha límite considerada en el Informe de Supervisión. En ese sentido, si la fecha de ejecución de las bajas es el 27 de octubre de 2021, se incumple con lo dispuesto en el numeral i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso.

Con relación a los casos diez (10) al trece (13), las solicitudes de baja fueron presentadas el 15 de octubre de 2021, y se determinó como fecha límite el 22 de octubre de 2021, como se puede advertir del calendario de octubre de 2021 (que se muestra en la figura N° 9 del Informe Final de Instrucción). La fecha de presentación de las solicitudes es el 15 de octubre de 2021, en consecuencia, el primer día hábil posterior a la fecha de las solicitudes es el 18 de octubre de 2021, siendo el quinto día hábil el 22 de octubre de 2021, el cual coincide con la fecha límite considerada en el Informe de Supervisión. En ese sentido, si la fecha de ejecución de la baja es el 24, 25 y 23 de octubre de 2021, respectivamente, se incumple con lo dispuesto en el numeral i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso.

De los casos analizados, se aprecia que la DFI no ha considerado el día de presentación de la solicitud como primer día hábil, en ese sentido, contrario a lo señalado por la empresa de Informe de Supervisión se advierte que no se ha pretendido modificar el plazo previsto para la terminación del contrato, y sí se ha excluido los días feriados, no laborables, sábados y domingos, en la determinación de la fecha límite.

Finalmente, en relación al cuestionamiento del cálculo de la multa, en este caso se mantiene la imputación de los seis mil trescientos ochenta y seis (6 386) solicitudes de baja que habrían incumplido con ejecutar las solicitudes de baja dentro de los cinco (5) días hábiles establecidos y el cálculo de la multa cuestionado se analizará más adelante.

1.3 Respecto a la errónea calificación sobre el incumplimiento del numeral i) del Artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso.

AMÉRICA MÓVIL señala la imputación de cargos es contraria a lo dispuesto en los Artículos 254° y 255° del TUO de la LPAG, , toda vez que ha imputado la infracción considerando la tipificación establecida en el Artículo 3° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, siendo ello incorrecto; cita la Resolución de Consejo Directivo N° 102-2021-CD/OSIPTEL, en la que se señala que “(...) *la notificación de cargos contiene los hechos que se imputen a título de cargo al administrado, la calificación de las infracciones que tales hechos pueden constituir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia. Sobre dicha notificación de cargos se otorga al administrado la posibilidad de que ejerza su derecho de defensa, mediante la presentación de sus descargos.*”

En relación a ello, señala que los periodos imputados como infracción abarcan el año 2022, periodo en el cual se encontraba vigente la Resolución N° 118-2021-CD/OSIPTEL, Régimen de Calificación de Infracciones del OSIPTEL, por lo que





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



corresponde la aplicación de la Resolución N° 229-2021-CD/OSIPTEL (Metodología de Cálculo de Multa 2021)¹⁶.

Al respecto, en el presente caso mediante carta N° C.1692-DFI/2023 se dio inicio al presente PAS, notificándose la imputación de las infracciones administrativas, en relación al incumplimiento del Numeral (i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso, la cual se tipificó como grave conforme al artículo 3° del anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso. Asimismo, en dicha carta se menciona que dichas infracciones habrían sucedido durante el periodo comprendido entre el 04 de octubre de 2021 y el 31 de marzo de 2022.

En relación a la aplicación de la Metodología para el Cálculo de Multa 2021, cabe mencionar que esta se encuentra vigente desde el 01 de enero de 2022. es decir, en el caso de las infracciones que se configuren a partir del 1 de enero de 2022, corresponderá aplicar la mencionada Metodología de Cálculo de Multas, según la calificación de la infracción y de acuerdo con lo establecido en el artículo 25 de la LDFF

En relación a lo indicado, la Norma de Calificación de Infracciones, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00118-2021-CD/OSIPTEL, respecto a la vigencia, establece que ello ocurriría el mismo día de la vigencia establecida para la Metodología de Cálculo de Multas, es decir, el 1 de enero de 2022.

Cabe señalar que la Única Disposición Complementaria Transitoria de la Resolución N° 118-2021-CD/OSIPTEL, estipula que para las infracciones que se hayan configurado antes de la entrada en vigencia de la referida norma, continúa siendo aplicable la calificación jurídica de las infracciones que estuvo vigente en ese momento (calificación predeterminada por la propia norma).

En el presente PAS, si bien la infracción se inició en el año 2021, aun cuando se prolongue hasta el 2022, los hechos se iniciaron en el año 2021, es decir, con anterioridad a la vigencia del Régimen de Calificación de Infracciones, por lo que corresponde aplicar la calificación predeterminada en las normas (calificación jurídica de la infracción), esto es, una infracción calificada como grave según lo dispuesto en el artículo 3° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso. De acuerdo a ello, se verifica el cumplimiento de los requisitos establecidos en los artículos 254° y 255° del TUO de la LPAG.

Máxime cuando se advierte que la carta de imputación de cargos resulta acorde con lo dispuesto el artículo 254°¹⁷ y 255°¹⁸ del TUO de la LPAG, sobre caracteres del

¹⁶ Publicada el 11 de diciembre de 2021

¹⁷ **Artículo 254.- Caracteres del procedimiento sancionador**

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

1. Diferenciar en su estructura entre la autoridad que conduce la fase instructora y la que decide la aplicación de la sanción.
2. Considerar que los hechos probados por resoluciones judiciales firmes vinculan a las entidades en sus procedimientos sancionadores.
3. **Notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos pueden constituir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia.**
4. Otorgar al administrado un plazo de cinco días para formular sus alegaciones y utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico conforme al numeral 173.2 del artículo 173, sin que la abstención del ejercicio de este derecho pueda considerarse elemento de juicio en contrario a su situación.

(...)

¹⁸ **Artículo 255.- Procedimiento sancionador**

Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ciñen a las siguientes disposiciones:

1. El procedimiento sancionador se inicia siempre de oficio, bien por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior, petición motivada de otros órganos o entidades o por denuncia.





procedimiento sancionador, toda vez que la misma contiene: (i) los actos u omisiones que se imputan y que constituyen las infracciones, (ii) las normas que prevén dichos actos como infracciones, (iii) la calificación de dichas infracciones administrativas, (iv) el propósito del OSIPTEL de emitir la resolución que imponga sanciones, (v) el órgano competente para imponer las sanciones, así como la norma que atribuye dicha competencia; y, (vi) el plazo otorgado para presentar sus descargos; siendo que, dicha calificación de infracciones, como se ha desarrollado de manera previa se encuentra acorde a la normativa vigente.

En ese sentido, se ha verificado que el presente PAS se ha desarrollado conforme con lo dispuesto en la normativa vigente y calificando las infracciones de conformidad con la normativa vigente, correspondiendo dar por desvirtuados los argumentos expuestos por la administrada en este extremo de sus descargos.

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

1.4 Sobre el incumplimiento del Artículo 9° del RGIS

con relación a la infracción tipificada en el artículo 9°¹⁹ del RGIS, del Informe de Supervisión se advierte que AMÉRICA MÓVIL remitió información inexacta en la etapa de supervisión a través de las cartas N° DMR/CE/N°1518/22 y DMR/CE/N°0802/22 recibidas el 6 de abril y 28 de junio de 2022, respectivamente de conformidad con el siguiente cuadro:

Carta remitida por AMÉRICA MÓVIL	Inconsistencias	Cantidad de registros donde se detectó inconsistencias	Total
DMR/CE/N°1518/22 recibida el 28 de junio de 2022	- En 188 registros se identificaron 47 códigos de pedido de baja cuadruplicados, en donde cada grupo presenta 4 códigos de pedido de baja idénticos, al respecto, en cada grupo, el campo "FECHA_EJECUCION_BAJA" presenta 2 valores distintos, teniendo además para cada valor distinto, un valor diferente para el campo "FECHA_INDICADA_CLIENTE", conforme se detalló en el literal a.1. del numeral 4.3. del Informe de Supervisión. - En 96 registros no repetidos se tienen grupos que presentan el mismo código de pedido, pero con fecha de ejecución de la baja distinta, conforme se detalló en el literal a.2. del numeral 4.3 del Informe de Supervisión.	284	3 370

2. Con anterioridad a la iniciación formal del procedimiento se podrán realizar actuaciones previas de investigación, averiguación e inspección con el objeto de determinar con carácter preliminar si concurren circunstancias que justifiquen su iniciación.

3. Decidida la iniciación del procedimiento sancionador, **la autoridad instructora del procedimiento formula la respectiva notificación de cargo al posible sancionado, la que debe contener los datos a que se refiere el numeral 3 del artículo precedente** para que presente sus descargos por escrito en un plazo que no podrá ser inferior a cinco días hábiles contados a partir de la fecha de notificación.

(...)

Artículo 9.- Entrega de información inexacta

La Empresa Operadora que haga entrega de información inexacta incurrirá en infracción grave.

(...)





Carta remitida por AMÉRICA MÓVIL	Inconsistencias	Cantidad de registros donde se detectó inconsistencias	Total
	La información de las solicitudes respecto a los campos "código_solicitud_baja" y "código_pedido" coincide con la información remitida mediante la carta N° DMR/CE/N°0802/22 (las solicitudes presentan el mismo código de solicitud de baja de dichos registros), sin embargo, difieren respecto de al menos uno de los siguientes campos: "número o identificador del servicio", "mecanismo mediante el cual se presentó la solicitud de baja", "canal" o "fecha de ejecución de la baja", conforme se detalló en el literal c) del numeral 4.3. del Informe de Supervisión.	3 086	6 467
DMR/CE/N°0802/22 recibida el 6 de abril de 2022	La información de las solicitudes respecto al campo "código_solicitud_baja" coincide con la información remitida mediante la carta N° DMR/CE/N°1518/22 (las solicitudes presentan el mismo código de solicitud de baja de dichos registros), sin embargo, difieren respecto a los campos "número o identificador del servicio", "mecanismo mediante el cual se presentó la solicitud de baja", "canal" y "fecha de ejecución de la baja", conforme se detalló en el literal b) del numeral 4.3. del Informe de Supervisión.	11	3 097
	La información de las solicitudes respecto a los campos "código_solicitud_baja" y "código_pedido" coincide con la información remitida mediante la carta N° DMR/CE/N°1518/22 (las solicitudes presentan el mismo código de solicitud de baja de dichos registros), sin embargo, difieren respecto de al menos uno de los siguientes campos: "número o identificador del servicio", "mecanismo mediante el cual se presentó la solicitud de baja", "canal" o "fecha de ejecución de la baja", conforme se detalló en el literal c) del numeral 4.3. del Informe de Supervisión.	3 086	

En tal sentido, conforme se ha detallado previamente, AMÉRICA MÓVIL ha presentado 3 097 registros de solicitudes de baja mediante la carta DMR/CE/N°0802/22, y 3 370 registros mediante la carta N° DMR/CE/N°1518/22, haciendo un total de 6 467 registros con información inexacta, por lo cual no se ha podido efectuar la evaluación del cumplimiento de lo establecido en el numeral (i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso, debido a la información inexacta detallada previamente en el cuadro.

Por tanto, de conformidad con lo señalado, la empresa habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 9° del RGIS, toda vez que entregó información inexacta al OSIPTEL.





1.5 Respecto a la aplicación del Principio de Razonabilidad en el inicio del presente PAS. -

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

Al mismo tiempo, el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, que regula dicho principio en el marco de los procedimientos administrativos sancionadores, establece que las autoridades deben prever que la comisión de la conducta infractora sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Así, señala que las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción.

Así, con la finalidad de determinar la medida pertinente a adoptar, la decisión a tomarse debe cumplir los parámetros del test de razonabilidad, que conlleva la observancia de sus tres dimensiones: adecuación, necesidad y proporcionalidad. Así, tenemos:

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 lo indicado, en relación al incumplimiento de la obligación contenida en el numeral i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso, incide de forma directa en el derecho de los abonados de terminar su contrato respecto de los servicios con los que ya no desean contar y, por ende, en la ejecución de la baja automática del servicio, luego de transcurrido cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación de la solicitud de terminación del contrato. Adicionalmente, se debe de considerar que, la no ejecución de la baja del servicio perjudica económicamente a los abonados, pues mantienen un servicio que ya no desean y se le genera cobros por ello. Con relación a ello, ha quedado evidenciado que AMÉRICA MÓVIL, no habría ejecutado seis mil trescientos ochenta y seis (6 386) registros de solicitudes de baja dentro de los cinco (5) días hábiles estipulados en el numeral (i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso.

Sobre el artículo 9° del RGIS, debe tenerse en cuenta que, de acuerdo a lo señalado por el Consejo Directivo a través de la Resolución N° 144-2017- CD/OSIPTEL²⁰, este “denota la obligación a cargo de las empresas operadoras de presentar información

²⁰ La misma puede ser encontrada en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/ieypxbu4/res144-2017-cd.pdf>





consistente y coherente, a fin que el OSIPTEL pueda ejercer adecuadamente sus labores normativa, fiscalizadora, reguladora, entre otras”.

En este caso de la remisión inexacta de la información solicitada, se afectó la función supervisora, lo cual resulta de suma importancia para el cumplimiento oportuno de los fines del OSIPTEL. Puntualmente respecto a un total de 6467 registros, de los cuales, al no contar con información, idónea, exacta y certera no se ha podido efectuar una evaluación del cumplimiento de lo establecido en el numeral (i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso.

Por tanto, esta instancia considera que el inicio del presente PAS por las infracciones imputadas a AMÉRICA MÓVIL, constituye una medida adecuada o idóneas pues, se permitirá asegurar que la empresa operadora ajuste su conducta conforme con el marco normativo, para garantizar la adopción de las medidas necesarias para no incurrir en los incumplimientos imputados.

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.

En este caso, la finalidad perseguida con el inicio del presente PAS consiste en que AMÉRICA MÓVIL adopte las acciones necesarias para dar cumplimiento a las medidas correctivas ordenadas por el OSIPTEL, específicamente si estas buscan restituir la prestación del servicio público de telecomunicaciones.

Sobre la adopción de otras medidas, esta Instancia analizará cada una de las posibles medidas establecidas en la normativa vigente al momento de la comisión de la infracción materia del presente PAS:

- En cuanto a las comunicaciones preventivas²¹ previstas en el entonces vigente artículo 7 del Reglamento General de Supervisión, aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 090-2015-CD/OSIPTEL (Reglamento de Supervisión), estas se emiten en el marco de las actividades de monitoreo, con la finalidad de que, con anterioridad a la comisión de las infracciones administrativas, las empresas operadoras puedan solucionar los problemas detectados. Sin embargo, en el caso del incumplimiento del numeral (i) del Artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso se han detectado en la etapa de Supervisión (fuera de un monitoreo), por lo que no resulta jurídicamente aplicable dicha medida.
- Sobre la emisión de medidas de advertencia²², de acuerdo a lo establecido el entonces vigente artículo 30 del Reglamento de Supervisión²³, en relación al

²¹ Cabe preciar que la infracción imputada del artículo 9° del RGIS no se analizan en este extremo ya que se detectó con posterioridad a la publicación de la Resolución 259-2021-CD/ OSIPTEL, de fecha 07 de enero del 2022, en la cual se deroga la disposición relacionada las comunicaciones preventivas.

²² Cabe preciar que la infracción imputada del artículo 9° del RGIS no se analiza en este extremo ya que se detectó con posterioridad a la publicación de la Resolución 259-2021-CD/ OSIPTEL, de fecha 07 de enero del 2022, en la cual se deroga las disposiciones relacionadas las medidas de advertencia.

²³ **Reglamento de Supervisión**

“Artículo 30.- Medidas de Advertencia

Llevada a cabo la o las acciones de supervisión y constatado uno o varios hechos que constituyan incumplimiento, se podrá comunicar a la entidad supervisada una medida de advertencia en la cual se deje constancia del referido hecho y la posibilidad de aplicársele, de persistir en su comisión, las medidas o sanciones que correspondan, conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones.

La medida de advertencia a ser comunicada será establecida por la Gerencia de Fiscalización y Supervisión mediante un documento escrito dirigido a la entidad supervisada que adjunte el Informe de Supervisión que lo sustenta, al que se hace





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



incumplimiento del numeral (i) del Artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso, cabe precisar que estas tienen carácter facultativo y sólo podrán emitirse en los supuestos mencionados en dicho artículo, siendo que ninguno de ellos se subsume al caso en particular, por lo que no resulta posible su aplicación en este PAS.

- En cuanto a la Alerta Preventiva, recogida en el artículo 30²⁴ 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.

Es así como, en este caso, el Órgano Supervisor decidió continuar con la actividad de fiscalización en el uso de su facultad discrecional, considerando más adecuado continuar con el PAS, al advertirse incumplimiento del numeral (i) del Artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso, así como el artículo 9 del RGIS, los cuales conllevan un menoscabo a los derechos de los abonados y 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

referencia en el artículo 15 del presente Reglamento.

Basado en el principio de Razonabilidad, la medida de advertencia se podrá emitir en los siguientes casos:

- a) Cuando el incumplimiento versa sobre una norma que ha entrado en vigencia, siempre que la acción de supervisión se haya desarrollado dentro del primer trimestre de dicha entrada en vigencia.
- b) En el marco de la primera acción de supervisión sobre determinada materia que se realiza a una entidad supervisada dentro del primer año en que, en virtud de su reciente título habilitante, inicia la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones.
- c) Que el incumplimiento detectado en la acción de supervisión haya sido corregido dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de su detección y comunicado al OSIPTel a más tardar al día hábil siguiente del vencimiento de dicho plazo, así como que se estime que la conducta infractora no causó daño efectivo o potencial.
- d) Cuando la verificación del cumplimiento de una obligación se hubiere efectuado sobre una muestra a la que se refiere el artículo 16 del presente Reglamento, y la cantidad de incumplimientos detectados en dicha muestra no supere un porcentaje determinado, el cual será establecido en los criterios a los que se refiere la Cuarta Disposición Complementaria Final.
- e) Que la entidad supervisada se exceda hasta en tres (3) días del plazo establecido para la entrega de información solicitada mediante escrito del OSIPTel, cuando en dicho escrito se hubiere precisado que la entrega de la información requerida estaba calificada como obligatoria y cuyo plazo era perentorio.

(...)" (Subrayado agregado).

²⁴ "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



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 RGIS²⁵, 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

En cuanto al incumplimiento del numeral (i) del Artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso, más adelante se va analizar la probabilidad de detección, la cual se considera media, y el beneficio ilícito que no es reducido, además, en este caso, se tiene en cuenta la relevancia del bien jurídico protegido, puesto que el incumplimiento vulnera el derecho que tienen los abonados de terminar su contrato respecto de los servicios con los que ya no desean contar.

Asimismo, en este caso se advierte que AMÉRICA MOVIL pudo haber adoptado las acciones correspondientes para cumplir con la referida obligación, más aún cuando no es la primera vez que se le inicia y sanciona por el mismo incumplimiento, de conformidad con lo señalado en el siguiente cuadro:

Expediente PAS	Resolución de Primera Instancia	Resolución de Reconsideración	Resolución de Segunda Instancia	Fecha de notificación	Sanción
00016-2022-GG-DFI/PAS	367-2022-GG/OSIPTEL	423-2022-GG/OSIPTEL	130-2023-CD/OSIPTEL	19/05/2023	Multa 120 UIT
00086-2022-GG-DFI/PAS	117-2023-GG/OSIPTEL	0252-2023-GG/OSIPTEL	-	-	-

En el caso del incumplimiento del artículo 9 del RGIS, debe considerarse que ante el envío de información inexacta se ha visto afectado el normal desarrollo de la función supervisora del OSIPTEL, cabe precisar que dicha información impidió que el regulador cuente con información certera para verificar el cumplimiento de la obligación establecida en el numeral (i) del Artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso,

En atención a ello, esta Instancia considera que, en el presente caso el inicio de un PAS es el único medio posible para persuadir a AMÉRICA MÓVIL y que en lo sucesivo evite incurrir en nuevos incumplimientos de la obligación antes mencionada; por lo tanto, se cumple la dimensión del juicio de necesidad.

Por último, en virtud al **juicio de proporcionalidad**, se advierte que, si la finalidad de toda medida sancionadora administrativa es desalentar la comisión del ilícito, entonces el tipo de medida elegida cualitativa y cuantitativamente debe mantener un equilibrio con las circunstancias de la comisión de la infracción.

²⁵ 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



Sobre esta dimensión del test de razonabilidad, es de señalar que efectivamente se cumple con el inicio del presente PAS, toda vez que la medida dispuesta por la DFI resulta proporcional con la finalidad que se pretende alcanzar; es decir, generar un incentivo para que en lo sucesivo AMÉRICA MÓVIL sea más cautelosa en lo que concierne al cumplimiento de la normatividad que involucra su actividad. Es decir, es mayor el beneficio que se espera produzca la medida adoptada sobre el interés, respecto al eventual desmedro sufrido por la empresa operadora.

En ese sentido, de acuerdo a lo indicado y contrariamente a lo alegado por AMÉRICA MÓVIL, esta instancia considera que, conforme al análisis anterior, el inicio del PAS han sido una medida necesaria, adecuada y proporcional adoptada en ejercicio legítimo de las potestades públicas sancionadoras atribuidas al OSIPTEL, ante la verificación del incumplimiento del numeral (i) del Artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso y el artículo 9° del RGIS.

De lo anteriormente expuesto, se aprecia que en tanto se ha observado las tres (3) dimensiones del test de razonabilidad en el presente PAS, la medida a imponer resulta idónea, necesaria y proporcional.

2. EVALUACIÓN DE LA APLICACIÓN DE LAS CONDICIONES EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD. -

Una vez determinada la comisión de las infracciones 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 257²⁶ del TUO de la LPAG, así como en el artículo 5²⁷ del RGIS y modificatorias.

- Caso fortuito o la fuerza mayor debidamente acreditada: de lo actuado en el presente procedimiento se advierte que AMÉRICA MÓVIL no acreditó que los incumplimientos detectados, se produjeron como consecuencia de un caso fortuito o fuerza mayor, ajena a su esfera de dominio. Por tanto, tampoco corresponde aplicar el supuesto de eximente de responsabilidad en este extremo.

²⁶ **TUO de la LPAG “Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones**

1.- Constituyen condiciones eximentes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:

a) El caso fortuito o la fuerza mayor debidamente comprobada.
b) Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa.
c) La incapacidad mental debidamente comprobada por la autoridad competente, siempre que esta afecte la aptitud para entender la infracción.
d) La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones.
e) El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal.
f) 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.
(...)”

(Subrayado y resaltado agregado)

²⁷ **“Artículo 5.- Eximentes de responsabilidad**

Se consideran condiciones eximentes de responsabilidad administrativa las siguientes:

i) El caso fortuito o la fuerza mayor debidamente comprobada.
ii) La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones.
iii) El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal.
iv) La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación del inicio del procedimiento administrativo sancionador, al que hace referencia el artículo 22°. Para tales efectos, deberá verificarse que la infracción haya cesado y que se hayan revertido los efectos derivados de la misma. Asimismo, la subsanación deberá haberse producido sin que haya mediado, por parte del OSIPTEL, requerimiento de subsanación o de cumplimiento de la obligación, expresamente consignado en carta o resolución.
v) Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa.
vi) La incapacidad mental debidamente comprobada por la autoridad competente, siempre que esta afecte la aptitud para entender la infracción.”



**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

- 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 alegado ni acreditado que los incumplimientos detectados, se debieron 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 mismo 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 alegado ni acreditado que los incumplimientos detectados, se debieron al cumplimiento de una orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones.
- El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal: de lo evaluado en el presente procedimiento se advierte que AMÉRICA MÓVIL no alegó ni acreditó que las obligaciones incumplidas se generaron por un error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa e ilegal.
- La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a la que se refiere el inciso 3) del artículo 255° del TUO de la LPAG:

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

- i) La empresa operadora deberá acreditar que la comisión de la infracción cesó y que revirtió los efectos derivados de la misma;
- ii) La subsanación (cese y reversión) deberá haberse producido antes de la notificación del inicio del procedimiento sancionador; y,
- iii) 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.

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

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.

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





En relación al numeral i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso, en línea con lo señalado en el Informe Final de Instrucción, AMÉRICA MÓVIL ejecutó la baja de los seis mil trescientos ochenta y seis (6386) registros, con anterioridad al inicio del presente PAS, por lo que se concluye que la conducta infractora ha cesado.

Sobre la reversión de los efectos de la conducta infractora, se advierte que AMÉRICA MÓVIL no ha acreditado la reversión de los efectos del daño producido, dado que no ha demostrado haber efectuado la totalidad de las devoluciones o ajustes correspondientes a las seis mil trescientos ochenta y seis (6386) solicitudes de ejecuciones de baja imputadas.

De lo indicado, a pesar de que la empresa operadora cesó su conducta infractora antes del presente PAS, ésta no ha revertido los efectos derivados de la misma. Por ende, al incumplirse con este requisito, no corresponde continuar con el análisis para la aplicación del referido eximente de responsabilidad respecto de esta imputación.

Respecto al incumplimiento del artículo 9° del RGIS, la empresa no ha cesado la conducta infractora, asimismo, en este caso no es posible la reversión de los efectos generados sobre el desarrollo de la fiscalización, toda vez que la remisión de la información inexacta por parte de AMÉRICA MÓVIL, impidió que se pueda fiscalizar el cumplimiento de la obligación establecida en el numeral (i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso, lo cual no permitió que OSIPTEL pueda ejercer su facultad supervisora.

Teniendo en cuenta lo indicado en este extremo, en relación a los incumplimientos imputados no se configurarían las circunstancias para la subsanación voluntaria.

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.

3. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN. -

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

A fin de determinar la graduación de la sanción a imponer por las infracción administrativa evidenciada, se deben tomar en cuenta los criterios establecidos en el numeral 3 del 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 criterios como el beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción; la probabilidad de detección de la infracción; la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido; el perjuicio económico causado; la reincidencia; las circunstancias de la comisión de la infracción; y la existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor. Así, procede el siguiente análisis:

i. Beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción:



**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Este criterio de graduación se encuentra también referido en el literal f) del artículo 30° de la LDFF como 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. La Guía de Cálculo de Multas de Procedimientos Administrativos Sancionadores (Guía de Cálculo - 2019²⁸) señala que 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.

En el caso del incumplimiento del numeral i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso, se considera la Guía de Cálculo – 2019, en ese sentido se ha considerado los costos evitados que AMÉRICA MÓVIL debió haber incurrido para dar a conocer internamente la normativa relacionada con la ejecución de las solicitudes bajas, además de mantener y gestionar un sistema (equipo, software y personal) que ejecute correctamente las solicitudes de los usuarios. Asimismo, se ha considerado los ingresos ilícitos que la empresa habría obtenido por no haber ejecutado la baja del servicio en el plazo correspondiente.

Respecto al artículo 9° del RGIS, según la Metodología de Multas –2021, se establece que la multa a ser impuesta a una empresa operadora que, remite información inexacta, se basa en la cuantificación del beneficio ilícito que podría obtener como consecuencia de la comisión de dichas infracciones.

De acuerdo a esta metodología, el beneficio ilícito obtenido por la empresa operadora se aproxima mediante el valor promedio del histórico de las multas aplicadas por esta infracción. Asimismo, es necesario precisar que, para determinar dicho valor promedio se debe tener en cuenta la tabla de graduación de multas, la cual, a su vez, se encuentra en función del: (i) tamaño de la empresa (medido a través de su facturación o ingresos que percibe durante el ejercicio anterior al acto de supervisión) y (ii) grado de afectación.

Luego, el beneficio ilícito obtenido es evaluado a valor presente y considerando el WACC y el número de meses transcurridos desde la detección de la infracción hasta la fecha de graduación de la multa. Dicho beneficio ilícito actualizado es dividido por la probabilidad de detección de la conducta infractora para calcular el valor de la multa.

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

²⁸ Aprobado por el Consejo Directivo mediante Acuerdo 726/3544/19 de fecha 26 de diciembre de 2019, la cual se encuentra publicada en la página web del OSIPTEL <https://www.osiptel.gob.pe/media/5qta5j0n/inf152-gprc-2019.pdf>





tener conocimiento del total de infracciones incurridas se tiene que recurrir a formas alternativas para estimar dicha probabilidad.

En cuanto al incumplimiento del numeral i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso, la probabilidad de detección es MEDIA, en la medida que la obtención de la información necesaria para efectuar dicha verificación dependerá de la disponibilidad de la misma y entrega por parte de la empresa operadora, toda vez que se trata de información a la que este Organismo no puede acceder directamente.

En relación a incumplimiento del artículo 9° del RGIS, la probabilidad de detección en el caso de infracciones relacionadas con la entrega de información es ALTA, toda vez que, si bien el OSIPTEL cuenta con la información remitida por la empresa operadora, este Organismo requiere realizar esfuerzos adicionales a fin de contrastarla, empleando en muchas ocasiones información relativa a otras empresas y del mercado.

iii. La 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.

Respecto al incumplimiento del numeral i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso, conforme se ha acreditado, AMÉRICA MÓVIL ha incurrido en la comisión de una (1) infracción grave por el incumplimiento imputado puede ser sancionado con una multa entre cincuenta y un (51) y ciento cincuenta (150) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por aplicación del artículo 25° de la LDFF.

Corresponde señalar que el cumplimiento de la obligación establecida en el numeral (i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso cobra especial relevancia, dado que busca cautelar el libre ejercicio del derecho que ostentan los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones de culminar la relación contractual con la empresa operadora cuando lo deseen, desincentivando cualquier estrategia de mercado que resulte desfavorable para los abonados que tomen dicha decisión; debiendo ejecutar las solicitudes de baja dentro del plazo establecido en el citado dispositivo legal. Asimismo, cabe indicar que su incumplimiento genera que se siga cobrando a los abonados por un servicio que ya no desean o que no se ajusta a sus necesidades, afectando el patrimonio de estos.

Respecto a la infracción del artículo 9° del RGIS, que ha sido calificada como muy grave por el OSIPTEL es pasible de ser sancionada con una multa entre ciento cincuenta y un (151) y trescientos cincuenta (350) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por aplicación del artículo 25° de la LDFF.

En efecto, debe considerarse que ante el envío de información inexacta han afectado el normal desarrollo de la función supervisora del OSIPTEL, puesto que esto generó que no sea posible verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el numeral (i) del artículo 76° el TUO de las Condiciones de Uso.



**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

iv. Perjuicio económico causado:

Este criterio está relacionado con el daño económico que pudiesen sufrir al interés público o al bien jurídico protegido frente a los comportamientos antijurídicos por parte de las empresas concesionarias.

En el presente caso, respecto del incumplimiento del numeral i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso, si bien, no existen elementos objetivos que permitan cuantificar el perjuicio económico causado; no debe perderse de vista que, el incumplimiento atenta contra los derechos de los abonados de culminar la relación contractual con la empresa operadora. La cautela de este derecho cobra especial relevancia, dado que busca desincentivar cualquier estrategia de mercado que resulte desfavorable para los abonados que tomen dicha decisión. Asimismo, cabe indicar que su incumplimiento genera que se siga cobrando a los abonados por un servicio que ya no desean o que no se ajusta a sus necesidades, afectando el patrimonio de estos.

En relación a la infracción tipificada en el artículo 9° del RGIS, si bien no existen elementos objetivos que permitan determinar el perjuicio económico causado, es importante indicar que la remisión inexacta dificulta las labores de supervisión y resultados del OSIPTEL.

v. Reincidencia en la comisión de la infracción:

En el presente caso, no se ha configurado la figura de reincidencia en los términos establecidos en el literal e) del numeral 3) del artículo 248° del TUO de la LPAG.

vi. Circunstancias de la comisión de la infracción:

En este caso se ha advertido que AMÉRICA MÓVIL no ha tenido una conducta adecuada, toda vez que, a pesar de conocer la obligación dispuesta en el numeral (i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso, se verificó que AMÉRICA MÓVIL al no ejecutar las seis mil trescientos ochenta y seis (6 386) solicitudes de baja de servicio realizadas por sus abonados dentro del plazo establecido en dicha norma, perjudicándolos económicamente, toda vez que mientras no se ejecutó la baja del servicio, estos figuraban con deuda, además – como se ha indicado– se advierte que no sería la primera vez que AMÉRICA MÓVIL incumple esta obligación.

Respecto al artículo 9° del RGIS, se advierte que AMÉRICA MÓVIL, no ha tenido una conducta adecuada, que, de haber existido, habría evitado la comisión de la infracción imputada; puesto que ha remitido información inexacta mediante las cartas N° DMR/CE/N°0802/22 y N° DMR/CE/N°1518/22 recibidas el 6 de abril y 28 de junio de 2022, impidiendo que el organismo regulador cuente con información certera respecto de seis mil cuatrocientos sesenta y siete (6467). Asimismo, la empresa operadora no ha ofrecido medio probatorio alguno por el cual acredite que los incumplimientos se debieron a una causa no imputable a esta última. Además, se debe considerar que, con ello, no fue posible verificar lo dispuesto en el literal i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso, en dichos registros.





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

En este caso tal como sostiene la empresa no se ha evidenciado la existencia de intencionalidad en la comisión de las infracciones imputadas. Sin embargo, se evidencia una actitud negligente de parte de AMÉRICA MÓVIL para adecuar su comportamiento a la normativa vigente.

Por tanto, atendiendo a los hechos acreditados en el presente PAS, así como, luego de haberse analizado cada uno de los criterios propios del Principio de Razonabilidad reconocidos en el TUO de la LPAG (“beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción”, “probabilidad de detección de la infracción”, “la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido”),

- Con una multa de **150 UIT**²⁹ por la comisión de la infracción tipificada como GRAVE en el artículo 3° del anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso, por haber incumplido con lo dispuesto en el numeral i) del artículo 76° de la referida norma, al no haber ejecutado las solicitudes de baja en seis mil trescientos ochenta y seis (6386) casos dentro del plazo previsto
- Con una multa de **181.6 UIT** por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 9° del RGIS, calificada por el OSIPTEL como MUY GRAVE toda vez que mediante las cartas N° DMR/CE/N°0802/22 y N° DMR/CE/N°1518/22 entregó información inexacta.

Cabe resaltar que uno de los Principios que rige la potestad sancionadora de la Administración Pública es el Principio de Irretroactividad, contemplado en el numeral 5 del artículo 248 del TUO de la LPAG, el cual establece que son aplicables las disposiciones sancionadoras vigentes al momento de la comisión de la infracción por parte de los administrados, sin embargo, dicho principio tiene como excepción a la retroactividad benigna.

Al respecto, la aplicación retroactiva de las normas se produce cuando a un hecho, relación o situación jurídica se le aplica una norma que entró en vigencia después de que este se produjera; es decir, en el supuesto de que una nueva norma establezca de manera integral una consecuencia más beneficiosa en comparación con la norma que estuvo vigente cuando se cometió la infracción, debe aplicarse retroactivamente la nueva norma por ser más beneficiosa, pese a que ella no haya estado vigente al momento de la comisión del hecho ilícito. De acuerdo a la precitada disposición del TUO de la LPAG, las disposiciones sancionadoras posteriores deberán referirse a la (i) tipificación de la infracción, (ii) los plazos de prescripción o (iii) la sanción en sí.

Dicho eso, debe de señalarse que con fecha 11 de diciembre de 2021, se publicó Metodología de Multas – 2021, la cual entró en vigencia el 1 de enero del 2022³⁰.

No obstante, cabe resaltar que uno de los Principios que rige la potestad sancionadora de la Administración Pública es el Principio de Irretroactividad, contemplado en el numeral 5 del artículo 248° del TUO de la LPAG, el cual establece que son aplicables las disposiciones sancionadoras vigentes al momento de la comisión de la infracción por

²⁹ La multa base estimada es de 199.8 UIT, la cual ha sido reconducida al valor máximo de la escala de multas de conformidad con lo establecido en el artículo 25° de la LDFF, por tanto, considerando que la infracción constituye una infracción GRAVE, la multa no puede superar el tope máximo correspondiente a las infracciones graves. Por lo tanto, corresponde reconducir e imponer a la empresa AMÉRICA MÓVIL una multa de **150 UIT**.

³⁰ Véase la Primera Disposición Complementaria Final de la Resolución N° 229-2021-CD/OSIPTEL





parte de los administrados³¹; sin embargo, dicho principio tiene como excepción a la retroactividad benigna.

Al respecto, la aplicación retroactiva de las normas se produce cuando a un hecho, relación o situación jurídica se le aplica una norma que entró en vigencia después de que este se produjera; es decir, en el supuesto de que una nueva norma establezca de manera integral una consecuencia más beneficiosa en comparación con la norma que estuvo vigente cuando se cometió la infracción, debe aplicarse retroactivamente la nueva norma por ser más beneficiosa, pese a que ella no haya estado vigente al momento de la comisión del hecho ilícito. De acuerdo a la precitada disposición del TUO de la LPAG, las disposiciones sancionadoras posteriores deberán referirse a la (i) tipificación de la infracción, (ii) los plazos de prescripción o (iii) la sanción en sí.

Ahora bien, respecto al análisis de favorabilidad entre la Metodología de Multas - 2021 con la Guía de Cálculo para la Determinación de Multas, recientemente el Consejo Directivo ha señalado lo siguiente³²:

“(…) la aplicación de la Metodología de Cálculo de Multas - 2021, respecto a las nuevas fórmulas, parámetros y montos fijos, podría fijar una cuantía menor en las multas calculadas bajo la metodología anterior, según las particularidades de cada caso en concreto.

En ese sentido, podría darse el caso que la sanción calculada bajo la Metodología de Cálculo de Multas - 2021 sea menor, inclusive, al tope mínimo legal previsto para el tipo de infracción cometida. En estos casos, en virtud del Principio de Razonabilidad, corresponderá imponer el importe que resulta de la aplicación de la Metodología de Cálculo de Multas - 2021; caso contrario, de tener que sujetarse la nueva multa al tope se vaciaría de contenido al Principio de Retroactividad Benigna.”

Considerando lo mencionado, en este caso se tiene que en virtud de los criterios contenidos en la Guía de Cálculo para la Determinación de Multas – 2019, en un primer momento se calculó la multa de la infracción referida al incumplimiento del numeral i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso, la misma que como se ha indicado ascendía a 150³³ UIT; sin embargo, con la Metodología de Cálculo de Multa 2021 se tiene que por la infracción mencionada la multa asciende a 205.3 UIT.

Teniendo en cuenta lo mencionado, en este caso en relación al incumplimiento del numeral i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso, se tiene que resulta más favorable los criterios contenidos en la Guía de Cálculo – 2019; por lo cual, no resulta de aplicación el Principio de Retroactividad Benigna.

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

³¹ Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

5.- Irretroactividad. - Son aplicables las disposiciones sancionadoras vigentes en el momento de incurrir el administrado en la conducta a sancionar, salvo que las posteriores le sean más favorables. Las disposiciones sancionadoras producen efecto retroactivo en cuanto favorecen al presunto infractor o al infractor, tanto en lo referido a la tipificación de la infracción como a la sanción y a sus plazos de prescripción, incluso respecto de las sanciones en ejecución al entrar en vigor la nueva disposición.

³² Emitida bajo el Expediente 0001-2021-GG-DFI/PAS, la cual puede ser encontrada en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/u43k1pli/resol065-2022-cd.pdf>.

³³ La multa reconducida al valor máximo de la escala de multas de conformidad con lo establecido en el artículo 25° de la LDFF. Por lo tanto, corresponde imponer a la empresa AMÉRICA MÓVIL una multa de 150 UIT.





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: a) el reconocimiento de la responsabilidad formulado por el infractor de forma expresa y por escrito; b) el cese de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa; c) la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa; y, d) la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora.

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. Así procede el siguiente análisis:

- Reconocimiento de responsabilidad: En el presente PAS con relación a las infracciones imputadas, AMÉRICA MÓVIL no ha reconocido su responsabilidad de forma expresa y por escrito de. En tal sentido, no corresponde por este extremo reducir la sanción.
- Cese de los actos u omisiones que constituyen infracción administrativa: De acuerdo a la evaluación realizada se advierte que:

Respecto al incumplimiento numeral i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso, en la línea de lo señalado previamente, AMÉRICA MÓVIL, cesó la conducta infractora, con anterioridad al inicio del PAS, con lo cual, atendiendo a la oportunidad del cese, corresponde reducir la sanción administrativa impuesta en un veinte por ciento (20%) conforme a lo siguiente:

Incumplimiento	Multa	Atenuante	Multa Final
Numeral i) artículo 76 TUO de las Condiciones de Uso	150 UIT	20%	120 UIT

Respecto a la infracción tipificada en el artículo 9° del RGIS, AMÉRICA MÓVIL no cesó los actos u omisiones que constituyen infracciones administrativas; por lo que no corresponde la aplicación de este atenuante de responsabilidad.

- Reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa:

Respecto al incumplimiento del numeral i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso, conforme ha sido desarrollado de manera precedente, la





empresa operadora no ha acreditado la reversión de los efectos derivados de esta infracción.

Respecto a la infracción tipificada en el artículo 9° del RGIS: tal como se ha mencionado anteriormente no es posible la reversión de los efectos generados sobre el desarrollo de la fiscalización, toda vez que la remisión de la información inexacta, impidió que se pueda fiscalizar el cumplimiento de la obligación establecida en el numeral (i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso, lo cual no permitió que OSIPTEL pueda ejercer su facultad supervisora.

- Implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora: De acuerdo al análisis previo se advierte que AMÉRICA MÓVIL no acreditó la adopción de medidas orientadas a asegurar la no repetición del incumplimiento del numeral i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso³⁴.

3.3 Capacidad económica del sancionado. -

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 supervisión se iniciaron en el año 2021, la multa a imponerse no debe exceder el 10% de los ingresos percibidos por AMÉRICA MÓVIL en el año 2020.

En aplicación de las funciones que corresponden a esta Gerencia General, conforme a lo establecido en el artículo 41° del Reglamento General del OSIPTEL y de acuerdo con el 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°.- SANCIONAR a la empresa **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C** con una **MULTA** de **120 UIT**, por la comisión de la infracción tipificada como GRAVE en el artículo 3° del anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y modificatorias, por haber incumplido con lo dispuesto en el numeral i) del artículo 76° de la referida norma, al no haber ejecutado las solicitudes de baja en seis mil trescientos ochenta y seis (6386) casos dentro del plazo previsto, de conformidad a los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 2°.- SANCIONAR a la empresa **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C** con una **MULTA** de **181.6 UIT**, por la comisión de la infracción calificada como MUY GRAVE y tipificada en el artículo 9° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, toda vez que entregó información inexacta mediante cartas N° DMR/CE/N°0802/22 y N° DMR/CE/N°1518/22, respecto de seis mil cuatrocientos sesenta y siete (6 467 registros), de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

³⁴ Respecto al incumplimiento del literal a. del artículo 9° del RGIS, al tratarse de una conducta que fue realizada en el año 2022, no resulta aplicable el atenuante analizado en este apartado, toda vez que este fue derogado mediante la Resolución N° 222-2021-CD/OSIPTEL -que modificó, entre otros, el artículo 18° del RGIS-, el mismo que se encontró vigente desde el 29 de noviembre de 2021.





Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Artículo 3°.- Las multas que se cancelen 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/OSIPTEL.

Artículo 4°.- 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 5°.- Encargar a la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales del OSIPTel la publicación de la presente Resolución en la página web del OSIPTel (www.osiptel.gob.pe); así como 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/webvalidador.xhtml>

