



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Nº 00303-2024-GG/OSIPTEL

Lima, 27 de agosto de 2024

EXPEDIENTE N°	: 00158-2023-GG-DFI/PAS
MATERIA	: Procedimiento Administrativo Sancionador
ADMINISTRADO	: AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

VISTO: El Informe N° 00108-DFI/2024 (Informe Final de Instrucción) emitido por la Dirección de Fiscalización e Instrucción (DFI) por medio del cual se informa a esta Gerencia General respecto del Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS) iniciado a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (AMÉRICA MÓVIL), por la presunta comisión de la infracción tipificada en el segundo párrafo del Anexo 9 del Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Norma de las Condiciones de Uso), aprobado por la Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, por cuanto habría incumplido con lo dispuesto en el numeral 3.3 del Anexo 5 de la norma antes referida.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

- Mediante el Informe de Fiscalización N° 00392-DFI/SDF/2023 (Informe de Fiscalización), de fecha 6 de noviembre de 2023, la DFI en el marco de Expediente N° 0053-2023-DFI (Expediente de Fiscalización), emitió el resultado de la verificación del cumplimiento del numeral 3.3 del Anexo 5 del Norma de las Condiciones de Uso, por parte de AMÉRICA MÓVIL, cuyas conclusiones fueron las siguientes:

"(...)

V. CONCLUSIONES

59. AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. habría incumplido con lo dispuesto en el numeral 3.3 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL, toda vez que en el periodo comprendido entre el 31 de marzo y 14 de abril de 2023 habría realizado contrataciones de líneas móviles, reposiciones de SIM Card y cambios de titularidad sin usar la contraseña única del abonado, respecto de 35 082 líneas móviles, conforme se detalla en el numeral 3.7 del presente informe. (...)

- La DFI, mediante carta 3194-DFI/2023 (**Carta de Imputación de Cargos**) notificada el 14 de diciembre de 2023, comunicó a AMÉRICA MÓVIL el inicio del presente PAS por la presunta comisión de la infracción tipificada en el segundo párrafo del Anexo 9 del Norma de las Condiciones de Uso, la cual fue calificada como muy grave¹, por cuanto habría incumplido con lo dispuesto en el numeral 3.3 del Anexo 5 de la norma antes referida, otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles para que presente sus descargos.

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





3. AMÉRICA MÓVIL mediante la carta DMR/CE/N°3606/23, recibida el 19 de diciembre de 2023, solicitó plazo adicional de 15 días para presentar sus descargos; solicitud que fue atendida por la DFI mediante la carta C.070-DFI/2024, notificada el 9 de enero de 2024.
4. AMÉRICA MÓVIL, mediante carta DMR/CE/N°169/24, recibida el 17 de enero de 2024, presentó sus descargos por escrito (Descargos 1).
5. Mediante la carta DMR/CE/N°764/24, recibida el 12 de marzo de 2024, AMÉRICA MÓVIL remitió el documento denominado “Anexo 2 – Abonados con contraseña única generada antes 310323” (Descargos 2).
6. Con fecha 14 de mayo de 2024, la DFI remitió el Informe Final de Instrucción a la Gerencia General; el mismo que fue puesto en conocimiento de AMÉRICA MÓVIL con carta C.480-GG/2024, notificada el 12 de junio de 2024, a fin de que formule sus descargos en un plazo de cinco (5) días hábiles, sin que a la fecha la empresa operadora haya presentado los mismos.

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

II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

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

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

El presente PAS se inició contra AMÉRICA MÓVIL al imputársele la presunta comisión de las infracciones administrativas tipificadas en el Segundo párrafo del Anexo 9 del Norma de las Condiciones de Uso, por cuanto habría incumplido con lo dispuesto en el numeral 3.3 del Anexo 5 de la norma antes referida, tal como se muestra a continuación:

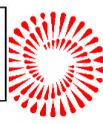
Cuadro N° 1

Norma incumplida	Tipificación	Calificación	Conducta
Numeral 3.3 del Anexo 5 del Norma de las Condiciones de Uso	Segundo párrafo del Anexo 9 del Norma de las Condiciones de Uso	Muy Grave	AMÉRICA MÓVIL, en el periodo comprendido entre el 31 de marzo y 14 de abril de 2023, habría realizado transacciones sin el uso de la contraseña única, siendo que el abonado no contaba con su contraseña única, y ya había realizado una primera transacción sin usar dicho mecanismo de seguridad en 35 082 ² casos.

Fuente: Informe de Final Instrucción

De acuerdo al Principio de Causalidad recogido en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (TUO de la LPAG), aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o

² El detalle de estas transacciones se encuentra en el Anexo 3 del Informe de Fiscalización.





activa constitutiva de infracción sancionable y, para que la conducta sea calificada como infracción, es necesario que sea idónea y tenga la aptitud suficiente para producir la lesión que comporta la contravención al ordenamiento, debiendo descartarse los supuestos de caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o la propia conducta del perjudicado³, que pudiera exonerarla de responsabilidad.

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

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

De acuerdo a ello, en el presente caso, de la verificación y constatación de los plazos, corresponde continuar con el análisis del PAS iniciado a AMÉRICA MÓVIL por cuanto, se ha verificado que la potestad sancionadora del OSIPTEL no ha prescrito, así como tampoco ha caducado la facultad de resolver el presente procedimiento.

Por consiguiente, corresponde analizar los argumentos presentados por AMÉRICA MÓVIL a través de sus Descargos respecto a la imputación de cargos formulada por la DFI.

1. Análisis de Descargos:

1.1 Sobre el incumplimiento del numeral 3.3 del Anexo 5 de las Condiciones de Uso

Cabe precisar que el numeral 3.3 del Anexo 5 del Norma de las Condiciones de Uso señala lo siguiente:

“ANEXO 5

(...)

3.3. Contraseña Única

Las empresas operadoras del servicio público móvil deben implementar la utilización de una contraseña por parte de sus abonados, la cual permite sustituir la verificación biométrica para realizar cualquier trámite que así lo solicite, salvo para nuevas contrataciones de servicios móviles, cambio de titularidad del servicio móvil y reposición de SIM Card.

En el caso de contrataciones de altas nuevas por vías distintas a la presencial, la empresa operadora debe contar con la aprobación previa del OSIPTEL, de conformidad con lo dispuesto en punto 1.2.

La empresa operadora debe proporcionar a sus abonados dicha contraseña al momento de la contratación del servicio o en cualquier otro en que su identidad sea validada a través del sistema de verificación biométrica de huella dactilar; o a través del correo electrónico que el abonado haya indicado en dicha oportunidad, en cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora y los puntos de venta o atención habilitados en virtud a lo dispuesto en el tercer y cuarto párrafo del artículo 8-A del Reglamento de Atención, previamente reportados al OSIPTEL. La empresa operadora podrá habilitar otros mecanismos para hacer efectiva la entrega o recuperación de la contraseña única, previa aprobación del OSIPTEL.

La empresa operadora que entregue una contraseña a sus abonados, debe exigir que el abonado modifique dicha contraseña antes de realizar el primer trámite que requiera su uso.

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Asimismo, debe permitir que el abonado pueda cambiar dicha contraseña las veces que lo requiera.

Excepcionalmente, en el caso de nuevas contrataciones, la empresa operadora puede permitir que el abonado obtenga su contraseña única a través del envío de un mensaje de texto al servicio contratado. La entrega o generación de la contraseña a través de este mecanismo estará vigente por un periodo máximo de tres (3) días calendario. En caso el abonado no genere su contraseña única o no modifique la contraseña otorgada por la empresa operadora durante el referido plazo, solo se puede obtener dicha contraseña mediante los mecanismos dispuestos en el tercer párrafo del presente punto.

En ningún caso el sistema implementado por la empresa operadora para el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, permite que su personal de atención obtenga la contraseña del abonado.

La referida contraseña es aplicable para todos los servicios públicos de telecomunicaciones prestados por cada empresa. Asimismo, la empresa operadora no puede establecer diferenciaciones entre sus abonados respecto a los trámites y solicitudes que pueden realizar mediante el uso de esta contraseña.

Las empresas operadoras que prestan servicios distintos al servicio público móvil pueden implementar la utilización de esta contraseña.

Las empresas operadoras tienen la obligación de comunicar al OSIPTEL, de manera previa a su utilización, los mecanismos que implementen en aplicación del presente artículo, así como los mecanismos de seguridad que son empleados para tales efectos.

La empresa operadora debe informar al usuario sobre el uso de la contraseña única, los trámites en los cuales es obligatoria y la forma de recuperación.

En el caso de servicios móviles, para la contratación de nuevos servicios, cambio de titularidad y reposición de SIM Card de aquellos abonados que cuentan con contraseña única, de manera adicional a las validaciones de identidad previstas en los artículos 7 y 18 y de los puntos 2.7, 3.1 y 3.2 del presente anexo, se requiere proporcione su contraseña única de forma exitosa."

(Subrayado agregado)

Del citado artículo se advierte que, conforme lo dispone el numeral 3.3 del Anexo 5 de la Norma de Condiciones de Uso, es obligatorio el uso de la contraseña única por parte de los abonados que previamente han generado su contraseña única; y en caso no cuenta con ella, de manera excepcional, el abonado puede realizar una primera transacción⁴ sin el uso de la contraseña única.

Por tanto, se tiene que el incumplimiento del referido artículo se produce en los siguientes casos:

- i) Cuando el abonado cuenta con contraseña única y realiza transacciones sin usarla, y;
- ii) Cuando el abonado no cuenta con contraseña única y realiza transacciones adicionales.

Para los efectos del presente PAS, la DFI ha considerado analizar sólo la casuística ii) debido a que ningún abonado contaba con contraseña única en el periodo comprendido entre el 31 de marzo y el 14 de abril de 2023.

Ahora bien, de la revisión de la etapa de supervisión se aprecia que se realizó una acción de fiscalización, a través de un levantamiento de información, en las instalaciones de AMÉRICA MÓVIL el 31 de marzo de 2023, con el objeto de verificar la generación, entrega y uso de la contraseña única como mecanismo adicional de seguridad para validar la identidad del abonado en los procesos de contratación de una línea móvil adicional.

⁴ La primera transacción es la que el abonado realiza a partir del 31 de marzo de 2023, fecha desde la entrada en vigencia último párrafo del numeral 3.3 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso.





Asimismo, se realizaron requerimientos de información, como los efectuados en el Acta de Fiscalización del 31 de marzo de 2023, en donde se requirió a la empresa operadora la base de datos de los abonados del servicio móvil que cuentan con contraseña única, y la base de datos de las transacciones (líneas adicionales, cambio de titularidad y reposición de SIM Card) correspondiente al periodo del 31 de marzo al 2 de abril de 2023.

Por otro lado, mediante la Carta N° 1055-DFI/2023, notificada el 19 de abril de 2023, la DFI requirió a AMÉRICA MÓVIL información relacionada con la contraseña única, correspondiente al periodo entre el 3 y el 14 de abril de 2023.

De la evaluación de la información remitida por la misma empresa operadora, la DFI advirtió que para el periodo del 31 de marzo al 14 de abril de 2023, el total de registros respecto de los cuales se analizó el uso de la contraseña única fue de 347 268⁵ transacciones.

Al respecto, la DFI analizó dichas transacciones para determinar en qué casos los abonados realizaron más de 1 transacción, obteniendo el siguiente resultado:

	Número de Transacciones
Total de transacciones ⁶	55 786
Primera transacción de las 55 786 transacciones (igual a la cantidad de abonados diferentes)	20 704
Transacciones en las que debió usar contraseña única (transacción posterior a la primera)	35 082

Así, de acuerdo al Informe de Fiscalización, AMÉRICA MÓVIL habría realizado 35 082 transacciones sin el uso de la contraseña única, toda vez que dichos abonados no contaban con una contraseña única que cumpla con las características exigidas por la normativa vigente y ya habían realizado una primera transacción sin usar dicho mecanismo de seguridad⁷.

Por lo que, habría incumplido con lo establecido en el numeral 3.3 del anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso.

El detalle de estas transacciones se encuentra en el Anexo 3 del Informe de Fiscalización.

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

⁵ 304 970 contrataciones reportadas por AMÉRICA MÓVIL y 42 298 contrataciones obtenidas de las bases de datos de Portabilidad (Portaflow) y Registro de abonados RENTSEEG.

⁶ Efectuadas por abonados que en el periodo analizado efectuaron más de 1 transacción.

⁷ Es de considerar que, conforme a Norma de Condiciones de Uso, "los abonados que a la fecha de entrada en vigencia de la presente norma no cuentan con contraseña única realizan la contratación de nuevos servicios móviles, cambio de titularidad o reposición de SIM Card, por primera y única vez, sin ingresar dicha contraseña, salvo en el caso de la contratación por canal telefónico, que requiere el uso de la contraseña única para su celebración".





Al respecto, los argumentos presentados por AMÉRICA MÓVIL serán analizados en los siguientes apartados.

1.2 Respetto de la supuesta imputación imprecisa y defectuosa, alegada por AMÉRICA MÓVIL. –

En sus Descargos, AMÉRICA MÓVIL sostiene que el numeral 3.3 del Anexo 5 de la Norma de Condiciones de Uso está conformado por 11 párrafos; por lo tanto, la DFI debió especificar cuál o cuáles son las supuestas obligaciones incluidas en estos párrafos que habrían sido incumplidas por su representada.

Agrega que ni en el inicio del PAS ni en el Informe de Fiscalización se ha precisado cuál sería la supuesta norma incumplida, lo cual podría inducirles a error al no conocer si debe defenderse o no de los incumplimientos estipulados en los 11 párrafos del numeral 3.3 del Anexo 5 de las Normas de las Condiciones de Uso o solo en alguno de ellos.

De lo anterior, AMÉRICA MÓVIL concluye que el inicio parte de una imputación ilegal, contraria al debido procedimiento y que le impide ejercer su derecho de defensa, pues se desconoce cuál sería la norma supuestamente incumplida, poniéndolos en un estado de indefensión e incertidumbre jurídica; y que cualquier decisión de la primera instancia que imponga sanción será nula.

Por consiguiente, solicitan el archivo del PAS.

Sobre las alegaciones de AMÉRICA MÓVIL, corresponde indicar que la imputación de cargos del presente PAS se ha realizado conforme lo dispuesto en la conducta descrita como supuesto de hecho infractor en el Anexo 9 de la Norma de Condiciones de Uso, en atención a que la administrada incumplió lo dispuesto en el numeral 3.3 del Anexo 5 de la misma norma:

**ANEXO 9
RÉGIMEN DE INFRACCIONES**

Las empresas operadoras serán sancionadas en los casos de incumplimiento de las obligaciones contenidas en las presentes Condiciones de Uso, de acuerdo al procedimiento y disposiciones previstas en la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades de OSIPTEL, y en el Reglamento General de Infracciones y Sanciones aprobado por OSIPTEL.

Constituyen infracciones el incumplimiento, por parte de la empresa operadora, de cualquiera de las disposiciones contenidas en:

Los artículos 2 (segundo párrafo) 3, 4, 5 (segundo y cuarto párrafo), 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, y las Disposiciones Finales Tercera, Cuarta y Sétima.

*Los puntos 1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 3.2, 4.1, 4.2, 4.4, 5, 6, 7 del Anexo 2; 1, 2 y 3 del Anexo 3; 1.1, 1.2, 2, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5 y 4 del Anexo 4; 1.2, 1.3, 1.4, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8, 2.9, 3.1, 3.2, **3.3**, 3.4 y 4 del Anexo 5; 1, 2 y 3 del Anexo 6; 1.1, 1.3, 2.1, 2.4, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 del Anexo 8.*

(...)

Asimismo, la imputación de cargos fue realizada conforme lo dispuesto en los artículos 20 y 22⁸ del Reglamento General de Infracciones y Sanciones⁹ (en adelante, RGIS) toda vez que la DFI cumplió con señalar lo siguiente:

⁸ RGIS





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



- 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.

Por otro lado, se debe añadir que tanto en el Informe de Fiscalización como en la Carta de Imputación de Cargos se detallan las acciones que configuran incumplimientos por parte de AMÉRICA MÓVIL y que se le imputan por constituir infracción; siendo que los abonados de la administrada, habrían realizado 35 082 transacciones sin el uso de la contraseña única, toda vez que dichos abonados no contaban con una contraseña única que cumpla con las características exigidas por la normativa vigente y ya habían realizado una primera transacción sin usar dicho mecanismo de seguridad.

De lo anterior se desprende que la imputación del incumplimiento de AMÉRICA MÓVIL es clara, precisa y suficiente, en la medida que la empresa operadora conoce los hechos por los cuales se le inició el presente PAS, por lo que no puede desconocer cuáles fueron los hechos imputados y respecto de ellos presentar sus alegatos de defensa, por lo que corresponde desestimar cualquier alegación relacionada a la generación de un estado de indefensión e incertidumbre jurídica.

Asimismo, si bien es cierto que el numeral 3.3 del Anexo 5 de la Norma de Condiciones de Uso contiene varias obligaciones, se debe tener en consideración que el incumplimiento de todas estas o de una de ellas configura una infracción tipificada en el Anexo 9 de esa misma norma, la misma que podría ser pasible de la imposición de una sanción, si es que se llega a encontrar responsabilidad en la empresa operadora.

Aunado a lo anterior, es pertinente señalar que, en el presente PAS, la administrada viene gozando de todos los derechos y garantías inherentes al Principio del Debido Procedimiento¹⁰, pues se le ha garantizado el derecho a exponer sus argumentos, a

“Artículo 20.- Funciones de los órganos de instrucción

A los órganos de instrucción les corresponde:

Iniciar el procedimiento administrativo sancionador;

(...)”.

“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.

(...)”.

⁹ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL, y modificatorias.

¹⁰ 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:





ofrecer sus propios medios probatorios, a acceder al expediente que sustenta los hechos de los incumplimientos imputados, y todas las demás facultades asociados con dicho principio.

Por tanto, no se advierte vulneración alguna a los principios señalados por AMÉRICA MÓVIL, por lo que corresponde desestimar sus alegaciones en este extremo.

1.3 Respecto a la supuesta indebida evaluación de los hechos del PAS efectuada por la DFI, los principios de predictibilidad y verdad material. –

AMÉRICA MÓVIL señala en sus Descargos que a la fecha no existe ningún acto administrativo que haya sido emitido por el OSIPTEL que deje sin efecto las contraseñas únicas entregadas por su representada con anterioridad al 31 de marzo de 2023; por el contrario, señala que su representada ha venido cumpliendo con el procedimiento aprobado inicialmente por el OSIPTEL, como aquel que fue recogido y aprobado por la Gerencia General mediante la Carta C.001-GG/2021 (Anexo 1 de sus Descargos).

Agrega que, la Medida Cautelar que invoca la DFI en su Informe de Fiscalización únicamente ordena el cese del mecanismo de entrega de contraseñas únicas mediante el aplicativo “Mi Claro App” o por la web “https://mi.claro.com.pe”, y que se realice la entrega de dichas contraseñas según el artículo 128 del TUO de las Condiciones de Uso¹¹. No se deja sin efecto jurídico ni se dispone la anulación de las contraseñas únicas entregadas por su representada hasta ese momento.

Bajo dicho marco, AMÉRICA MÓVIL señala que la DFI no ha evaluado la existencia de abonados que ya contaban con contraseña única para el periodo del 31 de marzo al 14 de abril de 2023. De hecho, de los 35 082 casos materia de imputación, 6 045 ya contaban con contraseña única entregada antes del 31 de marzo de 2023, la cuales se entregaron entre el año 2019 y el 2022.

Asimismo, señalan que 10 587 contraseñas fueron generadas con posterioridad al 31 de marzo de 2023. Por otro lado, habría un grupo de abonados con contraseñas entregadas bajo el procedimiento aprobado por la Gerencia General del OSIPTEL en el año 2021. Agrega que si bien aquel procedimiento fue dejado sin efecto con posterioridad (a la fecha ya contarían con un nuevo procedimiento actualizado) alegan que las contraseñas fueron otorgadas al amparo de un procedimiento que en su momento fue aprobado por la Gerencia General.

(...)

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.

(...)

“Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

(...)

2.Debido procedimiento. - No se pueden imponer sanciones sin que se haya tramitado el procedimiento respectivo, respetando las garantías del debido procedimiento. Los procedimientos que regulen el ejercicio de la potestad sancionadora deben establecer la debida separación entre la fase instructora y la sancionadora, encomendándolas a autoridades distintas.

(...)

¹¹ Artículo que anteriormente regulaba el uso de la Contraseña Única.





Por lo anterior, señala en sus Descargos que se habría descartado arbitrariamente la existencia de abonados con contraseña única durante el periodo de fiscalización, vulnerándose, consecuentemente, el Principio de Verdad Material.

Finalmente, sostiene que, el criterio desarrollado en el Informe de Fiscalización que sirve de sustento a la Notificación de Cargos, no es predecible y vulnera el Principio de Predictibilidad y Confianza Legítima. Por lo tanto, se demuestra que el análisis realizado por la DFI para disponer el inicio del PAS no se ajusta a lo realmente ocurrido en los hechos. En base a ello, solicita el archivo definitivo del PAS.

Sobre el particular, debemos señalar que para la verificación del cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 3.3 del Anexo 5 de la Norma de Condiciones de Uso, en relación con el uso de la contraseña única como mecanismo adicional de seguridad para validar la identidad del abonado, la DFI consideró lo dispuesto en la Segunda Disposición Complementaria Final de la Norma que modifica el TUO de las Condiciones de Uso¹² para abordar al grupo de abonados que no hayan obtenido la contraseña única hasta el momento de la Fiscalización, quienes tenían la opción de realizar por primera y única vez una contratación del servicio móvil, cambio de titularidad o reposición de SIM Card, sin el empleo de la contraseña única.

De esta manera, tenemos que si un abonado no ha generado su contraseña única podrá realizar una primera transacción (cambio de titularidad, contratación del servicio móvil o reposición de SIM Card), sin necesidad de generar previamente su contraseña única, lo cual se configura como la excepción a lo previsto en el numeral 3.3 del Anexo 5 de la Norma de Condiciones de Uso.

No obstante, si el abonado ya realizó una primera transacción, sin el uso de la contraseña, no debe realizar una segunda transacción, a menos que, previamente genere su contraseña y la use —de manera obligatoria— en esta segunda transacción y las demás que realice a futuro.

Es así que en la etapa de fiscalización, la DFI determinó que sólo analizaría la casuística relacionada a “cuando el abonado no cuenta con contraseña única y realiza transacciones adicionales” —contando desde la segunda transacción—, debido a que en la acción de fiscalización efectuada el 31 de marzo de 2023 advirtió que AMÉRICA MÓVIL usaba el procedimiento de entrega de contraseña única por el que se le impuso la Medida Cautelar a través de la Resolución de DFI N° 00263-2023-DFI/OSIPTEL¹³; por lo tanto, se consideró que en el periodo comprendido entre el 31 de marzo y el 14 de abril de 2023, ningún abonado de AMÉRICA MÓVIL contaba con contraseña única, pues el mecanismo que usaba para su entrega no estaba establecido en la normativa de usuarios ni había sido aprobado por el OSIPTEL en ese periodo, por lo que las contraseñas entregadas a

¹² Segunda Disposición Complementaria Final de la Norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 072-2022-CD/OSIPTEL, Norma que modifica el TUO de las Condiciones de Uso

“Segunda.- Contraseña única

Los abonados que a la fecha de entrada en vigencia de la presente norma no cuentan con contraseña única realizan la contratación de nuevos servicios móviles, cambio de titularidad o reposición de SIM Card, por primera y única vez, sin ingresar dicha contraseña, salvo en el caso de la contratación por canal telefónico, que requiere el uso de la contraseña única para su celebración.

¹³ Notificada el 12 de mayo de 2023. Al respecto, en la referida resolución se precisó —como hechos indiciarios que sustentan la imposición de la Medida Cautelar— que: “16. Asimismo, en la acción de fiscalización efectuada el día 10 de octubre de 2022, se verificó que LA EMPRESA OPERADORA no estaría entregando la contraseña única sus abonados, sino que ha trasladado a los abonados la responsabilidad de generar dicha contraseña única por medio del aplicativo “Mi Claro App” o por la web “https://mi.claro.com.pe” Cabe precisar que, esta contraseña sería utilizada también para el uso del citado aplicativo (...).”





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



través del mecanismo usado por la empresa operadora no cumplían con las características exigidas por la normativa vigente¹⁴.

Por tanto, a pesar que AMÉRICA MÓVIL sostiene que no existe acto administrativo que deje sin efecto las contraseñas únicas entregadas por su representada con anterioridad al 31 de marzo de 2023; debe tener en cuenta que su incumplimiento a la norma no puede generar actos válidos.

De esta manera, si la empresa no cumple con entregar la contraseña única por mecanismos dispuestos en la norma o aprobados por el OSIPTEL, no puede pretender que estas contraseñas únicas sean válidas, pues la contravención al marco jurídico (artículo 128 del TEO de las Condiciones de Uso que regulaba el uso de la contraseña única) no convalida el incumplimiento de la empresa operadora de la entrega de contraseñas únicas válidas.

De lo anterior se desprende que, si bien AMÉRICA MÓVIL manifiesta que de los 35 082 casos materia de imputación, 6 045 ya contaba con contraseña única entregada antes del 31 de marzo de 2023; de acuerdo al párrafo precedente, queda establecido que éstas contraseñas únicas no eran válidas al no ajustarse a la normativa vigente.

Inclusive, en el supuesto negado que estas contraseñas únicas fueran válidas, y estos 6 045 abonados ya contaban con la contraseña única en el periodo supervisado, entonces era obligatorio que se les exija a los abonados que usen esta contraseña como mecanismo adicional de seguridad para realizar transacciones, ya sea la segunda transacción o las que realice posteriormente, situación que no ha sucedido en el presente PAS en los casos imputados.

Por otro lado, si bien AMÉRICA MÓVIL hace referencia a un procedimiento aprobado por la Gerencia General y que al amparo de éste entregó contraseñas únicas; es pertinente señalar que la referida carta C.001-GG/2021 aprobó el "Procedimiento de Obtención de Contraseña Única para Personas Naturales", en el marco de lo establecido en el numeral 37.3 del artículo 37 del Decreto Supremo N° 007-2019-IN¹⁵.

En ese sentido, se entiende que la aprobación de dicho procedimiento por parte de la Gerencia General del OSIPTEL se enmarcó en el cumplimiento de otro dispositivo legal (el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338); y, que no se encuentra referida a la obligación establecida, en ese momento, en el artículo 128 del TEO de las Condiciones de Uso, relacionada a la aprobación del OSIPTEL del mecanismo para hacer efectiva la entrega; y ahora, el uso de la contraseña única.

Lo anterior guarda estricta relación con lo informado por la DAPU a través de los Memorandos N° 00115-DAPU/2023 del 18 de enero de 2023, N° 00341-DAPU/2023 del 22 de febrero de 2023 y N° 00525-DAPU/2023 del 20 de marzo de

¹⁴ En la Medida Cautelar se determinó que AMÉRICA MÓVIL estaba realizando la entrega de la contraseña única por mecanismos no establecidos en el artículo 128 del TEO de las Condiciones de Uso, trasladando a los abonados la responsabilidad de generar dicha contraseña por medio del aplicativo "Mi Claro App" o por la Web. De esta manera, si la empresa operadora no estaba cumpliendo con su obligación de entregar la contraseña única por los mecanismos establecidos en la norma ni autorizados por OSIPTEL, no se podrían considerar estas contraseñas generadas en este periodo de tiempo como válidas.

¹⁵ Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338, Decreto Legislativo que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



2023, documentos que formaron parte del Expediente de Fiscalización y al que tuvo pleno acceso la empresa operadora.

En otro extremo de sus descargos, AMÉRICA MÓVIL alega que en base a la Medida Cautelar impuesta es que se le pretende sancionar, siendo que esta es posterior al periodo supervisado en el presente PAS. Al respecto, es de indicar que dicho argumento es impreciso, toda vez que no se está analizando la responsabilidad de la empresa operadora en base a lo establecido en la Medida Cautelar, sino que ésta se tomó como referente para determinar cuáles de las casuísticas se debía evaluar, siendo que —como ya ha quedado establecido— la empresa, en ese periodo supervisado, anterior a la Medida Cautelar, estaba utilizando un mecanismo no válido ni aprobado por el OSIPTEL para la entrega de las contraseñas únicas; por lo tanto, la empresa operadora no contaba con abonados que tengan la contraseña única que cumplan con las exigencias normativas.

Así las cosas, no se puede advertir que se haya descartado arbitrariamente la existencia de abonados con contraseñas únicas durante el periodo de fiscalización, puesto que AMÉRICA MÓVIL, al haber utilizado un mecanismo no aprobado por el OSIPTEL, no entregó las contraseñas únicas siguiendo la normativa específica, por lo tanto, no pueden ser válidas. Y esto era de conocimiento de la empresa operadora puesto que mediante el precitado Memorando 525-DAPU/2023, la DAPU comunicó a la DFI, entre otros puntos, que aún no había aprobado otros mecanismos para la entrega de contraseña única a AMÉRICA MÓVIL, por lo que la forma de entrega de la contraseña única que venía empleando no se encontraba aprobada por el OSIPTEL¹⁶.

Por lo tanto, en este caso, se aprecia que la DFI analizó detalladamente la información recabada en la etapa de supervisión, la misma que ha sustentado plenamente el incumplimiento imputado en este PAS, desvirtuando con ello cualquier vulneración al Principio de Verdad Material.

Asimismo, bajo este contexto, la determinación de responsabilidad de la empresa operadora se analizó en el Informe de Fiscalización y en el Informe Final de Instrucción en base a normas que AMÉRICA MÓVIL ya conocía y por las cuales se encontraba obligada a la implementación del uso de la contraseña única como un mecanismo adicional de seguridad para las transacciones de nuevas contrataciones, cambio de titularidad y reposición de SIM Card.

Por tanto, se concluye que el criterio desarrollado en el Informe de Fiscalización y en la carta de Imputación de Cargos, no vulnera el Principio de Predictibilidad y Confianza legítima, toda vez que las decisiones de la DFI han sido congruentes con las expectativas legítimas del administrado razonablemente generadas por la práctica y lo que las obligaciones referidas a la implementación del uso de la contraseña única como mecanismo adicional de seguridad demandan; por lo que corresponde desestimar lo alegado por la empresa en este extremo.

1.4 Respetto del cálculo realizado para la determinación de la multa. –

¹⁶ Cabe precisar que la DAPU aprobó el mecanismo propuesto por AMÉRICA MÓVIL para la entrega de la contraseña única el 15 de mayo de 2023; es decir, al momento en que se realizaron las acciones de fiscalización y donde se detectó el incumplimiento imputado (del 31 de marzo al 14 de abril del 2023), la empresa no contaba con el mecanismo para la entrega y recuperación de la contraseña única aprobada por el OSIPTEL, por lo que las contraseñas únicas entregadas con anterioridad por un mecanismo no aprobado y que incumple la normativa, no pueden ser válidas.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



En sus Descargos, AMÉRICA MÓVIL cuestiona que en la notificación de cargos se haya calificado la infracción como muy grave.

Señala que el documento adjuntado en dicha oportunidad no contiene título alguno, tampoco contiene firma o suscripción alguna y que consta de una sola página en la que supuestamente se determina la forma del cálculo de la multa en una “hoja numérica”.

Agrega que los supuestos cálculos realizados en la “hoja numérica” no se encuentran debidamente explicados ni justificados. Asimismo, ningún funcionario del OSIPTEL firma o suscribe la “hoja numérica”, ni se aprecia qué dirección o funcionario realizó tales operaciones.

Lo anterior, a criterio de AMÉRICA MÓVIL, se trataría de un “documento fantasma” (sic) que ha recogido la DFI para disponer el inicio del PAS. Ello le generaría un estado de indefensión y reflejaría, además, una falta de transparencia en la tramitación del presente PAS.

Sobre el particular, es preciso remitirnos al artículo 1 de la Resolución de Consejo Directivo N° 118-2021-CD/OSIPTEL, que aprobó la “Norma que establece el Régimen de Calificación de Infracciones”, la cual establece en su artículo 3 que el OSIPTEL efectúa la calificación de la infracción, de acuerdo a la escala prevista en el artículo 25 de la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, en función al nivel de la multa estimada en aplicación de la Metodología para el Cálculo de Multas, según el tipo que corresponda:

“Artículo 3.- Calificación de la infracción

El OSIPTEL efectúa la calificación de la infracción, acorde a la escala prevista en el artículo 25 de la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, al momento de notificar la imputación de cargos por el órgano competente, en función al nivel de multa estimado en aplicación de la Metodología para el Cálculo de Multas, según el tipo de sanción que corresponda.

En caso de infracciones leves puede sancionarse con amonestación escrita, de acuerdo a las particularidades del caso.”

(Resaltado agregado)

Dicho Régimen de Calificación de Infracciones, de acuerdo a lo dispuesto en la Primera Disposición Complementaria Final, entra en vigencia el mismo día de la vigencia establecida para la Metodología de Cálculo de Multas; en ese sentido, considerando que la “Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas en los Procedimientos Administrativos Sancionadores tramitados ante el OSIPTEL”, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00229-2021-CD/OSIPTEL, entró en vigencia el **1 de enero de 2022**, la “Norma que establece el Régimen de Calificación de Infracciones” entró en vigencia en la misma fecha.

Así también, de acuerdo con lo dispuesto en la Segunda Disposición Complementaria Final, el Régimen de Calificación de Infracciones será aplicable a las posibles infracciones que se configuren a partir de su entrada en vigencia —1 de enero de 2022— por lo que resultó de aplicación a la conducta imputada en el presente PAS.

En consecuencia, la calificación de la infracción imputada ha sido efectuada conforme a la Metodología del Cálculo de Multas, la misma que es de pleno conocimiento de AMÉRICA MÓVIL; asimismo, el documento cuestionado por la





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



empresa operadora forma parte de la comunicación de imputación de cargos realizada por la DFI y detalla una calificación sobre la base del nivel de gravedad de la conducta infractora estimado por dicha Dirección.

En esa misma línea, es pertinente hacer mención a lo señalado por el Tribunal de Apelaciones del OSIPTEL a través de la Resolución N° 018-2024-TA/OSIPTEL¹⁷, respecto a que el acto de calificación no constituye la imposición de la sanción en un PAS:

“el acto de calificación de la infracción, por su naturaleza, no constituye la imposición de la sanción (multa), sino que permite establecer el grado o intensidad de la infracción; es decir, la calificación constituye solo una estimación, como refiere la norma. Al respecto, de acuerdo con el numeral 3 del artículo 254 del TUO de la LPAG, en el procedimiento sancionador, se notifica a los administrados la sanción que se les pudiera imponer de acreditarse su responsabilidad. Por esta razón, los valores de los parámetros que emplea el órgano instructor en dicha estimación pueden variar con relación al valor de la multa que imponga finalmente el órgano resolutorio, siempre que no se vea afectada la calificación de la infracción en perjuicio del administrado”.

En ese sentido, el cálculo de la multa se realizará en el III) del presente análisis en donde se detallarán los criterios tomados por esta Instancia para calcular el valor de la multa a imponerse.

En consecuencia, corresponde desestimar lo alegado por AMÉRICA MÓVIL en este extremo.

1.5 Sobre la aplicación del Principio de Razonabilidad:

En el presente caso, a fin de determinar si la medida más idónea era el inicio de un PAS, resulta necesario aludir al Principio de Razonabilidad regulado en el numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, que establece el Principio de Razonabilidad, según el cual, cuando las decisiones de la autoridad administrativa 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.

Cabe señalar que el inicio de un PAS no necesariamente supone la conclusión inevitable de la imposición de una multa; sin embargo, de ser el caso, la LDFF en su artículo 30 y el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, también contienen los criterios a considerar para la imposición y gradación de la misma, dentro de los cuales se encuentra la razonabilidad y proporcionalidad. Tales criterios serán analizados posteriormente en el punto III. del presente análisis.

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

En relación al juicio de adecuación, es pertinente indicar que las sanciones administrativas cumplen con el propósito de la potestad sancionadora de la

¹⁷ Véase: <https://www.osiptel.gob.pe/media/sdmlecgg/resol018-2024-ta.pdf>





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



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

De esta manera, el objetivo del inicio del presente PAS, corresponde a la tutela de los bienes jurídicos protegidos por el dispositivo legal incumplido, los cuales en el presente caso se encuentran vinculados con garantizar la mejor protección de los derechos e intereses de los abonados, al otorgarles a través de la contraseña única, una herramienta de seguridad para realizar las distintas transacciones que requieran, así como permitir la adecuada fiscalización por parte del OSIPTEL respecto al cumplimiento de normas de seguridad pública y contractual.

Aunado a ello, debemos señalar que la Exposición de Motivos¹⁸ de la Resolución de N° 072-2022-CD/OSIPTEL, mediante la cual se modificó el numeral 3.3 del Anexo 5 del Norma de las Condiciones de Uso, refirió que la razón para implementar la contraseña única respondía a los reiterados casos de fraudes ocurridos en contrataciones de servicios y reposiciones de SIM Card. Para tal efecto, la contraseña única permitiría contar con una herramienta que brinde seguridad respecto de la participación del abonado en los trámites que realice con relación a su servicio.

Ahora bien, de acuerdo a lo desarrollado en los anteriores extremos de la presente Resolución ha quedado plenamente acreditado que AMÉRICA MÓVIL contravino el numeral 3.3 del Anexo 5 del Norma de las Condiciones de Uso, toda vez que en el periodo comprendido entre el 31 de marzo y 14 de abril de 2023, realizó contrataciones de líneas móviles, reposiciones de SIM Card y cambios de titularidad sin hacer uso de la contraseña única del abonado, respecto de 35 082 líneas móviles; puesto que, en estos casos, los abonados no contaban con su contraseña única, y ya habían realizado una primera transacción sin usar dicho mecanismo de seguridad, siendo por tanto, obligatorio que en las transacciones siguientes utilicen su contraseña única; para lo cual, previamente, la empresa operadora tendría que haberles informado la obligatoriedad del uso de la contraseña única para los trámites aquí mencionados, según lo que se ha establecido en la Segunda Disposición Complementaria Final de la norma que modifica el TUO de las Condiciones de Uso.

En atención a lo señalado, queda claro que este Organismo Regulador consideró la relevancia de los bienes jurídicos protegidos por la disposición materia de controversia, así como los hechos observados durante la etapa de supervisión, a partir de lo cual resultaba adecuado el inicio de un PAS. Por ello, el impacto y las circunstancias en las cuales se produjo el incumplimiento analizado, explica lo adecuado del inicio del presente procedimiento.

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

¹⁸ La cual puede ser encontrada en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/d1dj4wdr/resol072-2022-cd.pdf>.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



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

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

Sobre las Alertas Preventivas, se aprecia que esta se encuentra recogida en el artículo 30 del Reglamento de Fiscalización, en virtud de la cual el órgano competente para realizar las actividades de fiscalización podrá emitir las 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, con lo cual se evidencia el carácter facultativo de dicha medida.

De esto último se advierte que la medida mencionada se aplicará de manera discrecional teniendo en cuenta las particularidades de cada caso; sin embargo, en este caso teniendo en cuenta la trascendencia de los bienes jurídicos protegidos que se buscan tutelar, relacionados a garantizar la mejor protección de los derechos e intereses de los abonados, al otorgarles una herramienta de seguridad para realizar las distintas transacciones que requieran; fue que la DFI optó por una medida distinta, como el inicio de este PAS.

Respecto a la imposición de una Medida Correctiva, establecida en el artículo 23¹⁹ del Reglamento General de Infracciones y Sanciones (RGIS), aprobado por la Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL y modificatorias, dicha facultad se utilizará según la trascendencia del bien jurídico protegido y afectado en el caso concreto; es decir, la elección de dicha medida no supone un ejercicio automático en donde se observe únicamente el cumplimiento de una casuística establecida por la norma, sino que se aplica en atención a ciertos requisitos y se fundamenta en el Principio de Razonabilidad.

Asimismo, se debe tener en cuenta que en la Exposición de Motivos de la Resolución N° 00056-2017-CD/OSIPTEL²⁰ —que modificó el RGIS—, se sugiere que las Medidas Correctivas se apliquen en casos de infracciones administrativas de reducido beneficio ilícito, cuya probabilidad de detección sea elevada y en la que no se han presentado factores agravantes.

En el presente caso, aun cuando la probabilidad de detección de los incumplimientos detectados por la DFI es MEDIA, como se evaluará más adelante;

¹⁹ " **Artículo 23.- Medidas Correctivas**

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

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

²⁰ Publicada en el diario oficial El Peruano, de fecha 20 de abril de 2017.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



no corresponde la imposición de una Medida Correctiva, considerando el beneficio ilícito obtenido (asociado, como se verá también más adelante, a los costos evitados por la empresa operadora), con lo cual, no se podría obtener como resultado sanciones de cuantía considerablemente baja o nula.

A lo mencionado, resulta pertinente agregar que la obligación referida a la entrega de la contraseña única se encontró vigente desde julio de 2018, con la modificación realizada al Norma de las Condiciones de Uso a través de la Resolución N° 096-2018-CD/OSIPTEL. Por lo tanto, considerando que en el presente PAS se evaluó el periodo comprendió desde el 31 de marzo al 14 de abril de 2023, se advierte que la empresa operadora contó con un plazo prudencial para adecuar sus sistemas e implementar las medidas necesarias a efectos de garantizar el cumplimiento de la obligación mencionada al inicio de este párrafo.

De esta manera, teniendo en cuenta las circunstancias bajo las cuales se dieron los incumplimientos imputados en este PAS, la no aplicación de una Medida Correctiva no se aparta de los parámetros del Principio de Razonabilidad, considerando que se adoptará la medida administrativa que resulte proporcional a los fines que se pretende alcanzar a fin de que la empresa operadora ajuste su conducta al cumplimiento del marco normativo.

En razón de lo anteriormente expuesto, se verifica que no resulta factible la adopción de medidas menos gravosas, en virtud de lo cual esta Instancia considera que el inicio del presente PAS y la imposición de una sanción por el incumplimiento del numeral 3.3 del Anexo 5 del Norma de las Condiciones de Uso supera el juicio de necesidad.

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

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

De lo anteriormente expuesto, se aprecia que al haberse observado las tres (3) dimensiones del *Test de Proporcionalidad* en el presente PAS, la medida a imponer resulta idónea, necesaria y proporcional.

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

Una vez determinada la comisión de la infracción tipificada en el segundo párrafo del Anexo 9 del Norma de las Condiciones de Uso, corresponde se evalúe si en el presente caso, se ha configurado alguna de las condiciones eximentes de responsabilidad establecidas en el numeral 1 del artículo 257 del TUO de la LPAG, como en el artículo 5 del RGIS:

- Caso fortuito o la fuerza mayor debidamente acreditada: De lo actuado en el presente procedimiento, se advierte que AMÉRICA MÓVIL no ha acreditado que el incumplimiento se produjo como consecuencia de un caso fortuito o





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



fuerza mayor, ajena a su esfera de dominio.

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

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

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

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

En esa línea, Nieto²¹ —haciendo alusión a una sentencia del Tribunal Constitucional Español— señala que, en una acción punitiva, la carga de la prueba se distribuye de la siguiente manera: al órgano sancionador le

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



corresponde probar los hechos que constituyen la infracción administrativa, y; el administrado investigado debe probar los hechos que pueden resultar excluyentes de su responsabilidad; y, de ser el caso, atenuantes.

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

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

En ese sentido, corresponde analizar las infracciones cometidas por AMÉRICA MÓVIL a efectos de determinar si han sido subsanadas de forma voluntaria con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos del presente PAS.

Respecto del incumplimiento del numeral 3.3. del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso, cabe indicar que, de la revisión de los actuados, se advierte que la empresa operadora no ha alegado ni ha remitido medio probatorio alguno que acredite el cese de la conducta infractora.

Sin perjuicio de lo mencionado, es pertinente indicar que el incumplimiento del numeral 3.3. del Anexo 5 no es susceptible de cese, dado que, al realizar transacciones sin el uso de la contraseña única, se expone al abonado a trámites sin garantía de seguridad que ha dispuesto la norma. Entonces, por la naturaleza misma de la infracción no resulta factible el cese de esta, toda vez que el incumplimiento imputado se agota con la sola inobservancia de la conducta infractora.

En atención a lo señalado, al no haberse configurado el cese de la conducta infractora, no se efectuará el análisis de los otros requisitos que permiten determinar la aplicación de esta eximente, al requerirse la concurrencia de estos.

III. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN. -

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

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



largamente en la Metodología de Multas - 2021²²:

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

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

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

En el presente caso, se han tomado en cuenta:

- Los **costos evitados** o no asumidos por la empresa citada, tales como: i) el costo de mantenimiento y gestión de un sistema que aseguren el uso de una contraseña única para trámites de servicio móvil en las casuísticas pertinentes²³, y, ii) el costo para capacitar a su personal sobre el uso pertinente de la contraseña única al momento de realizar una transacción²⁴.
- El **ingreso ilícito** por cada línea activada indebidamente²⁵.

Posteriormente, el beneficio ilícito obtenido para la infracción sobre la que versa este PAS es evaluado a valor presente considerando el WACC y el número de meses transcurridos desde la detección de las infracciones hasta la fecha de graduación de las multas, luego de lo cual, se divide por la probabilidad de detección para graduar el valor final de 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 tener conocimiento del total de infracciones incurridas se tiene que recurrir a formas alternativas para estimar dicha probabilidad.

En este caso, a diferencia de lo indicado por el Órgano Instructor, esta Instancia considera que la probabilidad de detección es MEDIA, en tanto que la verificación realizada por el OSIPTEL, a fin de determinar las transacciones que correspondían ser realizadas usando la contraseña única depende de la revisión de la totalidad de las transacciones efectuadas por la empresa operadora en cada caso en particular. En ese sentido, debe de

²² La cual puede ser encontrada en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/13udkrf3/resol229-2021-cd-metodologia-calculo-multas.pdf>.

²³ Referido al parámetro Mantyggest.

²⁴ Referido al parámetro Conopro.

²⁵ Referido al parámetro Benlin.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



considerarse i) el elevado número de abonados con los que cuenta la empresa operadora para la verificación de esta disposición, hecho que dificulta la fiscalización de esta obligación y ii) la disponibilidad de la información para la efectiva fiscalización.

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

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

Sobre el particular, AMÉRICA MÓVIL habría incurrido en una infracción tipificada en el Segundo párrafo del Anexo 9 del Norma de las Condiciones de Uso, la misma que fue calificada como MUY GRAVE en la Carta de Imputación de Cargos en atención a lo previsto en el artículo 3 de la Norma de Calificación de Infracciones, por lo cual, la empresa operadora es pasible de ser sancionada con una (1) multa de 151 y 350 UIT, según lo establecido por el artículo 25 de la LDFF.

Asimismo, debe tenerse en cuenta que dicho dispositivo tiene como finalidad i) contar una herramienta de seguridad para realizar diversos trámites, mediante un método de seguridad confiable y efectivo, ii) evitar que un tercero realice algún trámite suplantando la identidad del abonado, facilitando actividades ligadas a fraudes u otros actos ilícitos que podrían comprometer los datos personales del abonado y perjudicar su patrimonio, y iii) permitir una adecuada fiscalización por parte del OSIPTEL respecto al cumplimiento de las normas de seguridad pública y contractual.

De esta manera, se afectó a los abonados en su derecho a contar con una herramienta de seguridad para realizar las distintas transacciones que requieran, así como permitir la adecuada fiscalización por parte del OSIPTEL respecto al cumplimiento de normas de seguridad pública y contractual.

(iv) Perjuicio económico causado:

Este criterio está relacionado con el daño económico que pudiesen sufrir los demás administrados frente a los comportamientos antijurídicos por parte de las empresas concesionarias. Considerando que el daño causado puede ser económico o no económico, el perjuicio económico alude al primero, en tanto que la gravedad del daño al interés público o al bien jurídico protegido refiere al segundo. En este apartado, se analiza en consecuencia el daño causado, entendido como daño o perjuicio de tipo económico, únicamente.

Sobre el particular, si bien no existen elementos suficientes que permitan cuantificar el daño económico causado, de lo actuado, se evidencia que se está poniendo en riesgo la seguridad de los abonados. Las transacciones sin el uso de la contraseña única generan que los abonados de AMÉRICA MÓVIL se encuentren desprotegidos frente a nuevas contrataciones de servicios, cambio de titularidad y reposiciones de SIM Card realizadas de forma fraudulenta; con el consiguiente perjuicio económico que ello puede conllevar.

(v) Reincidencia en la comisión de la infracción:

En este caso en particular, de acuerdo a lo señalado por la DFI en su Informe





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



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

(vi) Circunstancias de la comisión de la infracción:

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

En tal sentido, considerando lo expuesto en la presente Resolución, ha quedado acreditado que AMÉRICA MÓVIL contravino el numeral 3.3 del Anexo 5 del Norma de las Condiciones de Uso, toda vez que a pesar de tener pleno conocimiento de las obligaciones establecidas, se verificó incumplimientos en 35 082 casos, en los cuales la empresa operadora, entre el 31 de marzo y 14 de abril de 2023, realizó transacciones sin el uso de la contraseña única, siendo que el abonado no contaba con su contraseña única, y ya había realizado una primera transacción sin usar dicho mecanismo de seguridad.

Cabe indicar que la obligación referida a la entrega de la contraseña única se encontró vigente desde julio de 2018. Por lo tanto, considerando que en el presente PAS se evaluó el periodo comprendido entre el 31 de marzo al 14 de abril de 2023, se advierte que la empresa operadora contó con un plazo prudencial para adecuar sus sistemas e implementar las medidas necesarias a efectos de garantizar el cumplimiento de la obligación mencionada al inicio de este párrafo.

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

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

Por tanto, atendiendo los hechos acreditados en el presente PAS y el análisis de cada uno de los criterios propios del Principio de Razonabilidad (en específico los criterios referidos al beneficio ilícito y probabilidad de detección) reconocidos en el TUO de la LPAG; corresponde:

- **SANCIONAR** a la empresa **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.** con una multa de 350²⁶ UIT, por la comisión de la infracción calificada como **MUY GRAVE** tipificada en el Segundo párrafo del Anexo 9 del Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, por cuanto incumplió con lo dispuesto en el numeral 3.3 del Anexo 5 de la norma antes referida.

²⁶ Cabe precisar que el cálculo de la multa fue de 578.30 UIT, no obstante, al sobrepasar el tope máximo de la escala prevista para infracciones muy graves, se reconduce a 350 UIT.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



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

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

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

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

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

- **Respeto del reconocimiento de la responsabilidad:** De lo actuado en el presente PAS, se tiene que AMÉRICA MÓVIL no ha presentado el reconocimiento expreso y por escrito de la responsabilidad por la comisión de las infracciones imputadas.
- **Respeto del cese de los actos u omisiones que constituyen infracción administrativa:** Conforme a lo señalado en el numeral 3 de la presente Resolución, al analizar la aplicación del eximente de subsanación voluntaria, se indicó que para el incumplimiento del numeral 3.3 del Anexo 5 del Norma de las Condiciones de Uso no resulta posible el cese de dicho incumplimiento.
- **Respeto a la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyen infracción administrativa:** No siendo posible el cese de la conducta, tampoco es posible la reversión de la misma.

Sin perjuicio de lo mencionado, esta Instancia considera que los efectos derivados del incumplimiento del numeral 3.3 del Anexo 5 del Norma de las Condiciones de Uso son irreversibles debido a que la contratación de servicios móviles sin la entrega de la contraseña única puede poner en una situación de indefensión a los abonados, toda vez que les impidió contar con una herramienta de seguridad adicional a las ya existentes en la normativa.

3.3 Capacidad económica del sancionado:

El artículo 25° de la LDFF establece que las multas no pueden exceder el diez por ciento (10 %) de los ingresos brutos percibidos por el infractor durante el ejercicio anterior al acto de supervisión. En tal sentido, la multa a imponerse no debe exceder el diez por ciento (10 %) de los ingresos percibidos por AMÉRICA MÓVIL en el año 2022 (considerando que las acciones de supervisión se iniciaron en el año 2023).





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



En aplicación de las funciones que corresponden a esta Gerencia General, conforme a lo establecido en el artículo 41 del Reglamento General del OSIPTTEL y de acuerdo con el artículo 18 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- SANCIONAR a la empresa **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.** con una multa de 350 UIT, por la comisión de la infracción calificada como **MUY GRAVE** tipificada en el Segundo párrafo del Anexo 9 del Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTTEL y sus modificatorias, por cuanto incumplió con lo dispuesto en el numeral 3.3 del Anexo 5 de la norma antes referida; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 2°. - La multa que se cancele íntegramente dentro del plazo de quince (15) días contados desde el día siguiente de la notificación de la sanción, será reducida en un veinte por ciento (20 %) del monto total impuesto, siempre y cuando no sea impugnada, de acuerdo con el numeral iii) del artículo 18 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante la Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTTEL.

Artículo 3°. - Notificar la presente Resolución a la empresa **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.**, conjuntamente con el Anexo que contiene el cálculo de la multa impuesta.

Artículo 4°.- Encargar a la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales del OSIPTTEL la publicación de la presente Resolución en la página web del OSIPTTEL (www.osiptel.gob.pe) y, en el Diario Oficial "El Peruano", en cuanto haya quedado firme o se haya agotado la vía administrativa.

Regístrese y comuníquese,

SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA
GERENTE GENERAL
GERENCIA GENERAL

