



RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL DE APELACIONES

EXPEDIENTE N°	00025-2024-GG-DFI/MC
MATERIA	Recurso de apelación interpuesto contra la resolución N° 00180-2025-GG/OSIPTEL
ADMINISTRADO	América Móvil Perú S.A.C.

VISTOS:

- (i) El expediente N° 00025-2024-GG-DFI/MC, y;
- (ii) El recurso de apelación presentado por la empresa América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, AMÉRICA MÓVIL) contra la resolución N°00180-2025-GG/OSIPTEL (en adelante, RESOLUCIÓN 180).

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES.-

1. El 26 de setiembre de 2024, la Dirección de Fiscalización e Instrucción (en adelante, DFI) emitió el informe N°00260-DFI/SDF/2024 (en adelante, informe de fiscalización), mediante el cual consignó el resultado de la verificación del cumplimiento de lo dispuesto en el primer, segundo y cuarto párrafo del artículo 27-B y en el literal b) de la Sexta Disposición Complementaria Final¹ (en adelante, Sexta DCF) de las Normas Complementarias para la Implementación

¹ **Normas Complementarias del RENTESEG**

(Vigente durante el periodo objeto de fiscalización)

“Artículo 27-B.- Presentación del reporte por sustracción o pérdida

[Primer párrafo] El abonado debe reportar a la empresa operadora la sustracción o pérdida de su equipo terminal móvil. Para tal efecto, la empresa operadora requiere al abonado, lo siguiente:

- (i) El nombre y apellidos completos del abonado, o razón social en caso de persona jurídica;
- (ii) El número del documento legal de identificación del abonado (Documento Nacional de Identidad, Pasaporte, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyente o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones);
- (iii) El número telefónico o de abonado asociado al equipo terminal móvil materia del reporte por sustracción o pérdida.
- (iv) Información que valide los datos del abonado o del servicio, la cual debe ser comunicada previamente al OSIPTEL para su correspondiente conformidad; y
- (v) El número telefónico o de abonado (fijo o móvil) desde el cual se reporta la sustracción o pérdida del equipo terminal, siempre que el reporte sea presentado mediante vía telefónica.

[Segundo párrafo] Este reporte también puede ser realizado por el usuario, quien debe cumplir con indicar a la empresa operadora los datos antes señalados, además de informar su nombre y apellidos completos y número de documento legal de identificación.

[...]

[Cuarto párrafo] Luego de realizado el reporte por parte del abonado o usuario y previa validación de la información señalada en los numerales precedentes, la empresa operadora debe entregar en forma inmediata al reporte realizado:

- (a) el código correlativo de dicho reporte, como constancia del mismo, y (b), el código IMEI del equipo terminal que procede a bloquear, **omitiendo los cuatro últimos dígitos**, informándosele acerca de dicha omisión.

[...]” (el énfasis nos corresponde)

“Sexta Disposición Complementaria Final

Complementariamente a lo establecido en el artículo 9 del Decreto Supremo N° 007-2019-IN, en caso el abonado o usuario realice a través de la vía telefónica la presentación del reporte por sustracción o pérdida de su equipo terminal móvil, el concesionario móvil durante el citado reporte debe asegurarse:

[...]

- b. Informar al abonado o usuario sobre la marca y modelo del equipo terminal móvil que procederá a bloquear.

[...]”



del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (en adelante, Normas Complementarias del RENTESEG)².

En específico, se verificó que la empresa operadora no cumplió con las obligaciones relacionadas con la presentación del reporte por sustracción o pérdida de equipos terminales móviles presentado por el abonado o usuario a la empresa operadora, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de agosto de 2023, cuyas conclusiones fueron las siguientes:

“VI. CONCLUSIONES

(...)

100. Conforme a lo analizado en los numerales 4.4 y 4.6 del presente Informe, AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. habría incumplido con lo dispuesto en el artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG, para la presentación del reporte por sustracción o pérdida respecto de setenta y siete (77) casos durante el periodo comprendido entre enero a agosto de 2023.

(...)

102. Conforme a lo analizado en el numeral 4.5 del presente Informe AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. habría incumplido con la obligación prevista en el literal b) de la Sexta DCF de las Normas Complementarias del RENTESEG, respecto de veintiséis (26) casos durante el periodo comprendido entre enero a agosto de 2023.

(...)” (subrayado en negrita añadido).

VII. RECOMENDACIONES

104. Conforme a lo analizado en el numeral 5.1 del presente Informe, se recomienda iniciar un Procedimiento de Imposición de Medida Correctiva a AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C respecto del incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 27-B vigente, a fin de que corrija su comportamiento, de tal manera que a través de la telefónica y/o presencial, exija y entregue a los abonados y usuarios de los servicios públicos móviles los requisitos previstos en la norma para el reporte de sustracción y pérdida de los equipos terminales móviles. (...).”

- 2. El 5 de noviembre de 2024, la DFI notificó la carta N°C.2538-DFI/2024, mediante la cual comunicó a AMÉRICA MÓVIL el inicio del presente procedimiento de imposición de medida correctiva por el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 27-B y el literal b) de la Sexta DCF de las Normas Complementarias del RENTESEG, conforme a lo siguiente:

CONDUCTA IMPUTADA	NORMA INCUMPLIDA	PERIODO ANALIZADO
AMÉRICA MÓVIL no cumplió las disposiciones previstas en el primer, segundo y cuarto párrafo del artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG, en setenta y siete (77) reportes por sustracción o pérdida de equipos terminales móviles, respecto a doscientos quince (215) reportes analizados.	Primer, segundo y cuarto párrafo del artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG	Del 1 de enero al 31 de agosto de 2023
AMÉRICA MÓVIL no cumplió con las disposiciones previstas en el literal b) de la Sexta DCF de las Normas Complementarias del RENTESEG, en	Literal b) de la Sexta DCF de las Normas Complementarias del RENTESEG	Del 1 de enero al 31 de agosto de 2023

² Aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 07-2020-CD/OSIPTEL y sus modificatorias



CONDUCTA IMPUTADA	NORMA INCUMPLIDA	PERIODO ANALIZADO
veintiséis (26) reportes por sustracción o pérdida de equipos terminales móviles, respecto a doscientos quince (215) reportes analizados.		

- El 28 de noviembre de 2024, mediante la carta N° DMR/CE/N°4127/24, AMÉRICA MÓVIL remitió sus descargos.
- El 21 de marzo de 2025, la DFI elevó a la Gerencia General el informe N°000061-2025-DFI/OSIPTEL (en adelante, INFORME 61), que contiene el análisis de los descargos presentados por AMÉRICA MÓVIL.
- El 28 de mayo de 2025, se notificó a AMÉRICA MÓVIL la RESOLUCIÓN 180, mediante la cual se impuso una medida correctiva a dicha empresa operadora, en los siguientes términos:

Artículo 1°. – Imponer una **MEDIDA CORRECTIVA** a la empresa **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.**, en los siguientes términos:

(i) **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C** deberá implementar, en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles, contados desde el día hábil siguiente de la notificación de la presente Resolución, las medidas y/o acciones que resulten necesarias, a efectos de que cumpla con requerir a los abonados y usuarios que presenten el reporte por sustracción o pérdida, toda la información obligatoria prevista en los numerales (i) al (v) del primer párrafo del artículo 27-B³ de las Normas Complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 07-2020-CD/OSIPTEL (reportes presentados por los abonados) y segundo párrafo del artículo 27-B⁴ de las referidas Normas Complementarias del RENTESEG (reportes presentados por los usuarios).

(ii) **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C** deberá implementar, en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles, contados desde el día hábil siguiente de la notificación del presente pronunciamiento, las medidas y/o acciones que resulten necesarias, a efectos de que cumpla con informarle a los abonados y usuarios que presenten el reporte por sustracción o pérdida, sobre la

³ Normas Complementarias del RENTESEG

(Norma vigente)

“Artículo 27-B (vigente). - Presentación del reporte por sustracción o pérdida

Primer párrafo] El abonado debe reportar al concesionario móvil que le presta el servicio la sustracción o pérdida de su equipo terminal móvil. Para tal efecto, el concesionario móvil requiere al abonado, lo siguiente:

(i) El nombre y apellidos completos del abonado, o razón social en caso de persona jurídica;

(ii) El número del documento legal de identificación del abonado (Documento Nacional de Identidad, Pasaporte, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyente o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones);

(iii) El número telefónico o de abonado asociado al equipo terminal móvil materia del reporte por sustracción o pérdida;

(iv) Información que valide los datos del abonado o del servicio, la cual debe ser comunicada previamente al Osiptel para su correspondiente conformidad; y

(v) El número telefónico o de abonado (fijo o móvil) desde el cual se reporta la sustracción o pérdida del equipo terminal, siempre que el reporte sea presentado mediante vía telefónica. [...]

⁴ Normas Complementarias del RENTESEG

(Norma vigente)

“Artículo 27-B. - Presentación del reporte por sustracción o pérdida

[...]

[Segundo párrafo] Este reporte también puede ser realizado por el usuario, quien debe cumplir con indicar al concesionario móvil los datos antes señalados, además de informar su nombre y apellidos completos y número de documento legal de identificación. [...]



marca y modelo del equipo terminal móvil que procederá a bloquear, conforme a lo previsto en el literal b) del cuarto párrafo del artículo 27-B⁵ de las Normas Complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 07-2020-CD/OSIPTEL.

(iii) **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C** deberá implementar, en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles, contados desde el día hábil siguiente de la notificación de la presente Resolución, las medidas y/o acciones que resulten necesarias, a efectos de que cumpla con entregarle a los abonados y usuarios que presenten el reporte por sustracción o pérdida, el código correlativo de dicho reporte, así como el código del IMEI del equipo terminal móvil que procede a bloquear, omitiendo el último dígito, informándosele acerca de dicha omisión, conforme a lo previsto en el quinto párrafo del artículo 27-B⁶ de las Normas Complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 07-2020-CD/OSIPTEL.

Artículo 2°. – Se considerará que **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.** cumplió con implementar las medidas y/o acciones dispuestas en los numerales (i), (ii) y (iii) del Artículo 1° de la presente Resolución, en tanto se verifique, a través de la realización de acciones de fiscalización, llevadas a cabo por la Dirección de Fiscalización e Instrucción del OSIPTEL, el cumplimiento de lo establecido en los numerales (i) al (v) del primer párrafo, segundo párrafo, literal b) del cuarto párrafo y quinto párrafo del artículo 27-B de las Normas Complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 07-2020-CD/OSIPTEL, lo cual se realizará una vez vencido el plazo establecido en los referidos numerales (i), (ii) y (iii) del Artículo 1.

(...)"

6. El 18 de junio de 2025, a través del escrito N°DMR/CE/N°1768/25, AMÉRICA MÓVIL interpuso recurso de apelación contra la RESOLUCIÓN 180.
7. El 23 de junio de 2025, mediante memorando N°000037-2025-STTA/OSIPTEL, la Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal de Apelaciones (en adelante, STTA), por encargo de este Colegiado, solicitó opinión técnica a la DFI sobre los medios probatorios presentados por AMÉRICA MÓVIL en su recurso de apelación.
8. El 25 de julio de 2025, mediante memorando N°000091-2025-DFI-SDF/OSIPTEL, la DFI brindó atención a la solicitud formulada por la STTA.

⁵ Normas Complementarias del RENTESEG

(Norma vigente)

"Artículo 27-B. - Presentación del reporte por sustracción o pérdida

[...]

[Cuarto párrafo] El concesionario móvil durante el citado reporte debe:

[...] b. Informar al abonado o usuario sobre la marca y modelo del equipo terminal móvil que procederá a bloquear. [...]"

⁶ Normas Complementarias del RENTESEG

(Norma vigente)

"Artículo 27-B. - Presentación del reporte por sustracción o pérdida

[...] [Quinto párrafo] Luego de realizado el reporte por parte del abonado o usuario y previa validación de la información señalada en los párrafos precedentes, el concesionario móvil debe entregar en forma inmediata al reporte realizado: (a) el código correlativo de dicho reporte, como constancia del mismo, y (b), el código IMEI del equipo terminal móvil que procede a bloquear, omitiendo el último dígito, informándosele acerca de dicha omisión." [...]"



II. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA.-

9. De conformidad con el artículo 27 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones (en adelante, RGIS)⁷ y los artículos 218 y 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁸ (en adelante, TUO de la LPAG), corresponde admitir y dar trámite al recurso de apelación interpuesto por AMÉRICA MÓVIL, al haberse cumplido los requisitos de admisibilidad y procedencia contenidos en las citadas disposiciones.

III. ANÁLISIS DEL RECURSO DE APELACIÓN.-

3.1. SOBRE LA SOLICITUD DE NULIDAD DE LA RESOLUCIÓN 180.-

10. AMÉRICA MÓVIL sostiene que la RESOLUCIÓN 180 adolece de los requisitos de validez del acto administrativo, conforme a lo siguiente:

3.1.1. SOBRE LA VULNERACIÓN AL DEBER DE MOTIVACIÓN.-

11. Sobre el particular, AMÉRICA MÓVIL sostiene lo siguiente:

- a. Señala que el análisis realizado por la DFI a los medios probatorios presentados por su representada y plasmado en el INFORME 61, se ha efectuado considerando una serie de afirmaciones incorrectas y meras inferencias que no guardan correspondencia con la realidad material de los hechos. En específico, cita los siguientes extractos de las páginas 7, 8 y 9 del referido informe:

“A. ABONADOS

1. Respecto al requerimiento del nombre y apellidos completos del abonado, o razón social en caso de persona jurídica, de la información proporcionada por la empresa operadora se ha advertido que en su interfaz permite lo siguiente: (...)

De las imágenes previas se observa que en la interfaz del sistema automatizado permite que el asesor de la empresa operadora pueda registrar manualmente en los campos de información obligatoria respecto a información concerniente al nombre y apellidos completos del abonado. Asimismo, se observó un cuadro con las validaciones que sus asesores deberían realizar, de conformidad a la siguiente imagen: (...)

Al respecto, de (SIC) la información remitida por CLARO es insuficiente para acreditar que la información que suscriba el asesor en las casillas de nombre y apellidos sea redactada de manera correcta y completa, aun cuando la interfaz establezca la obligatoriedad de que el asesor requiera la información durante la presentación del reporte para continuar con el procedimiento.

De la información proporcionada podemos concluir que, la información es insuficiente para colegir que habría corregido la conducta observada y que es materia del presente procedimiento concerniente al nombre y apellidos completos del abonado.

⁷ Aprobado por resolución N°087-2013-CD/OSIPTEL.

⁸ Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS y modificatorias.



2. Respecto a requerir el número del documento legal de identificación del abonado, de la información proporcionada por la empresa operadora se ha advertido que en su interfaz permite lo siguiente: (...)

De la imagen previa se observa que la interfaz del sistema automatizado permite que el asesor de la empresa operadora pueda registrar manualmente en los campos información obligatoria, respecto al número del documento legal de identificación del abonado. Asimismo, se observó un cuadro con las validaciones que sus asesores deberían realizar, de conformidad a la siguiente imagen: (...)

Al respecto, de la información remitida por CLARO es insuficiente para acreditar que la información que suscriba el asesor en la casilla "N° Documento" sea redactado de manera correcta y completa, aun cuando la interfaz establezca la obligatoriedad de que el asesor requiera de la información durante la presentación del reporte para continuar con el procedimiento. Asimismo, se evidencia que el campo "Tipo de Documento" se encuentra inhabilitada para desplegar las opciones que cuenta dicho campo (...).

- b. En la misma línea, sostiene que en el acápite 3.3 de la RESOLUCIÓN 180 se ha incurrido en una falta de individualización del razonamiento, dado que la Gerencia General se ha limitado a resumir las conclusiones que arribó la DFI en el INFORME 61, confirmando las mismas en dicha resolución. Cita, en específico, el siguiente extracto de la página 14 de la RESOLUCIÓN 180:

"(...) En cuanto a los documentos presentados por AMÉRICA MÓVIL, en línea con el análisis efectuado por la DFI en el INFORME 61, se tiene que estos no permiten desvirtuar las imputaciones efectuadas, por las siguientes razones que resumimos en las siguientes tablas:

Tabla N° 5
Análisis de las pruebas ofrecidas por AMÉRICA MÓVIL respecto del cumplimiento del Artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG

Table with 3 columns: INFORMACIÓN REQUERIDA, INFORMACIÓN OFRECIDA POR LA E.O., and ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN. It contains two rows of analysis regarding information requirements for subscribers.

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 te(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/webvalidador.xhtml



INFORMACIÓN REQUERIDA	INFORMACIÓN OFRECIDA POR LA E.O.	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN
REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN A LOS ABONADOS		
		<i>obstante, el campo "Tipo de documento" está inhabilitado y no se acredita que la información sea registrada de manera correcta y completa. De modo que, la información es insuficiente para colegir que habría corregido la conducta imputada.</i>

- c. En el marco de dicha cita, AMÉRICA MÓVIL sostiene que la Gerencia General reconoce que, a nivel de sus sistemas operativos, su representada sí ha implementado la obligatoriedad de requerir determinada información a los abonados (nombre y apellidos completos, tipo y número de documento de identidad, entre otros) para el procedimiento de reporte de sustracción o pérdida de equipo terminal.
- d. No obstante, indica que, luego de ello, la Gerencia General sustenta en la misma resolución su decisión de imponer una medida correctiva, en tanto las acciones implementadas por su representada no serían suficientes, debido a que la interfaz de su sistema permitiría que los asesores puedan registrar manualmente la información obligatoria en los campos, con lo cual no se acredita que los asesores consignen la información completa y correcta al momento del reporte, concluyendo erróneamente -a su entender- que AMÉRICA MÓVIL no ha corregido su conducta.
- e. A fin de acreditar lo antes señalado, AMÉRICA MÓVIL remite en calidad de anexo 1, dos (2) videos que contienen una simulación del procedimiento de bloqueo a nivel de sistemas, donde se verificaría que la información se autocompleta. Indica que ello se presenta a efectos de acreditar que ya ha implementado las medidas necesarias para dar cabal cumplimiento al requerimiento y entrega de la información señalada en el artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG.
- f. Por ello, sostiene que la RESOLUCIÓN 180 presenta un vicio de falta motivación interna del razonamiento, en la dimensión de invalidez de una inferencia formada a partir de premisas erróneas⁹.
- g. En específico, señala que dicho vicio se configura dado que la Gerencia General ha sustentado su decisión de imponer una medida correctiva a partir de una inferencia formada a partir de premisas equivocadas, asumiendo erróneamente que son los asesores de atención al cliente de AMÉRICA MÓVIL los que completan manualmente la información de los campos obligatorios, omitiendo valorar que su representada ya implementó

⁹ Para tales efectos, cita la sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el caso Guiliانا Llamoja (expediente N°00728-2008-PHC/TC, conforme a lo siguiente: "**b) Falta de motivación interna del razonamiento.** La falta de motivación interna del razonamiento [defectos internos de la motivación] se presenta en una doble dimensión; por un lado, cuando existe invalidez de una inferencia a partir de las premisas que establece previamente el Juez en su decisión; y, por otro lado, cuando existe incoherencia narrativa, que a la postre se presenta como un discurso absolutamente confuso incapaz de transmitir, de modo coherente, las razones en las que se apoya la decisión. Se trata, en ambos casos, de identificar el ámbito constitucional de la debida motivación mediante el control de los argumentos utilizados en la decisión asumida por el Juez o Tribunal; sea desde la perspectiva de su corrección lógica o desde su coherencia narrativa."



las medidas y adecuaciones necesarias en sus sistemas para una correcta atención y registro de los procedimientos de reporte de bloqueo por sustracción o pérdida de equipos terminales móviles. En ese sentido, solicita se declare la nulidad de la RESOLUCIÓN 180 por falta de motivación.

12. Sobre lo sostenido por AMÉRICA MÓVIL en el literal a, este Tribunal debe señalar que de la revisión de las páginas 7, 8 y 9 del INFORME 61 se aprecia que la DFI sí analizó los medios probatorios adjuntos en calidad de anexos 2 y 4 de los descargos presentados por la empresa operadora en su escrito N° DMR/CE/N°4127/24 del 28 de noviembre de 2024.

13. Con relación a ello, conforme a lo actuado en el presente expediente, dichos medios probatorios corresponden a los siguientes documentos:

- Anexo 2: Archivo Power Point que contiene información sobre el procedimiento del “bloqueo de línea y equipo efectuado por canal telefónico”.
- Anexo 4: Archivo PDF que contiene información sobre “refuerzos realizados sobre el proceso de bloqueo de línea y equipo”.

14. Ahora bien, de la revisión efectuada por este Colegiado a lo señalado por la DFI en el INFORME 61, se aprecia que el órgano instructor:

- Ha descrito lo que apreciaba en dichos documentos¹⁰, y
- Ha evaluado si los documentos ostentaban mérito probatorio para acreditar el cumplimiento de la obligación analizada¹¹, exponiendo las razones por las que consideró que los mismos no acreditaban dicho cumplimiento¹².

15. En esa línea, si bien AMÉRICA MÓVIL sostiene que en el INFORME 61 la DFI ha efectuado una serie de afirmaciones incorrectas y meras inferencias que no guardan correspondencia con la realidad material de los hechos, lo cierto es

¹⁰ Vgr. “De las imágenes previas se observa que en la interfaz del sistema automatizado permite que el asesor de la empresa operadora pueda registrar manualmente en los campos de información obligatoria respecto a información concerniente al nombre y apellidos completos del abonado. Asimismo, se observó un cuadro con las validaciones que sus asesores deberían realizar, de conformidad a la siguiente imagen (...)”. (página 7 del INFORME 61)

“De la imagen previa se observa que la interfaz del sistema automatizado permite que el asesor de la empresa operadora pueda registrar manualmente en los campos información obligatoria, respecto al número del documento legal de identificación del abonado. Asimismo, se observó un cuadro con las validaciones que sus asesores deberían realizar, de conformidad a la siguiente imagen: (...)” (página 8 del INFORME 61)

¹¹ Vgr. “Al respecto, de la información remitida por CLARO es insuficiente para acreditar que la información que suscriba el asesor en las casillas de nombre y apellidos sea redactada de manera correcta y completa, aun cuando la interfaz establezca la obligatoriedad de que el asesor requiera la información durante la presentación del reporte para continuar con el procedimiento”. (página 8 del INFORME 61)

“Al respecto, de la información remitida por CLARO es insuficiente para acreditar que la información que suscriba el asesor en las casillas “N° Documento” sea redactado de manera correcta y completa, aun cuando la interfaz establezca la obligatoriedad de que el asesor requiera de la información durante la presentación del reporte para continuar con el procedimiento. Asimismo, se evidencia que el campo “Tipo de Documento” se encuentra inhabilitada para desplegar las opciones que cuenta dicho campo. (página 9 del INFORME 61).

¹² Vgr. “De la información proporcionada podemos concluir que, la información es insuficiente para colegir que habría corregido la conducta observada y que es materia del presente procedimiento concerniente al nombre y apellidos completos del abonado” (página 9 del INFORME 61)

“De la información proporcionada podemos concluir que, la información es insuficiente para colegir que habría corregido la conducta observada y que es materia del presente procedimiento concerniente al número del documento legal de identificación del abonado (Documento Nacional de Identidad, Pasaporte, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyente o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones)”. (página 9 del INFORME 61).



que dicha empresa operadora no ha acreditado que, en efecto, dichas afirmaciones tengan tal calidad, por lo que el hecho que no esté de acuerdo con lo expuesto por el órgano instructor, no implica que su razonamiento ostente deficiencias en su motivación.

16. Por el contrario, se debe señalar que no se aprecia que la DFI en el INFORME 61, en el extremo citado por AMÉRICA MÓVIL, haya usado fórmulas generales, vacías de fundamentación o motivación oscura o insuficiente. Por el contrario, se advierte la existencia del desarrollo expreso de los motivos por los que se adoptó la decisión de desestimar los argumentos de defensa de la referida empresa operadora, a través del despliegue del sustento jurídico de su decisión, lo que incluye el análisis de los aspectos relevantes expuestos por la empresa en sus descargos.
17. Por lo tanto, corresponde desestimar lo expuesto por AMÉRICA MÓVIL en este extremo.
18. Sobre lo sostenido por AMÉRICA MÓVIL en el literal b, este Tribunal debe señalar que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 6 del TUO de la LPAG¹³, la autoridad administrativa puede motivar mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero y que por esta situación constituya parte integrante del respectivo acto, bajo la condición que dichos documentos sean notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.
19. Asimismo, de la revisión de la RESOLUCIÓN 180 se verifica que la Gerencia General sí motivó dicho acto administrativo remitiéndose a las conclusiones arribadas por la DFI en el INFORME 61, el mismo que fue notificado conjuntamente con la referida resolución. Conforme a ello, se aprecia que la primera instancia ha actuado en observancia a lo indicado por el artículo 6 del TUO de la LPAG, por lo que este Tribunal no aprecia vicio alguno en dicho extremo, ni una falta de individualidad o autonomía por parte de la Gerencia General al momento de resolver.
20. Por lo tanto, corresponde desestimar este extremo del recurso de apelación.
21. Respecto de lo señalado por AMÉRICA MÓVIL en los literales c, d, f y g, este Tribunal debe señalar que la empresa operadora hace referencia a lo expuesto por la Gerencia General en la página 14 de la RESOLUCIÓN 180, en específico, en lo indicado en la tabla 5 de dicha resolución, sobre el mérito probatorio de los documentos contenidos en los anexos 2 y 4 de su escrito de descargos.
22. Asimismo, sobre dicho extremo, se advierte que la Gerencia General desarrolla su apreciación de la revisión de los referidos documentos, concluyendo que los mismos no tienen mérito probatorio para acreditar el cumplimiento de la obligación analizada, en tanto no se desprende de éstos que el asesor

¹³ **Artículo 6.- Motivación del acto administrativo**

(...) 6.2 Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo. (...)"



consigne los datos completos y correctos en lo que corresponde a la información de nombres y apellidos completos del abonado.

23. No debe perderse de vista que el numeral (i) del artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG exige que la empresa operadora requiera “*el nombre y apellidos completos del abonado*”. Se entiende por ello que, en sintonía con dicha obligación, la Gerencia General ha concluido que los documentos presentados por la empresa operadora en sus descargos no permiten apreciar que, al momento en que debe cumplirse con la obligación – esto es, al momento del reporte de sustracción o pérdida del equipo terminal móvil- el asesor requiera dichos datos, conforme a lo exigido por la norma fiscalizada.
24. Asimismo, de la RESOLUCIÓN 180 se aprecia que igual situación ocurre con la información del número de documento de identidad. En dicho extremo, la Gerencia General describe lo que observa de los documentos presentados por la empresa operadora, para luego desestimar el mérito probatorio de los mismos, en tanto no acreditan que la información del documento de identidad del abonado sea consignada de forma correcta y completa, pues, de acuerdo con los documentos presentados, no se puede consignar la información del tipo de documento de identidad, siendo dicha información relevante por cuanto permite identificar al abonado.
25. Por ello, a diferencia de lo señalado por AMÉRICA MÓVIL en su recurso de apelación, no se desprende que –del texto de la RESOLUCIÓN 180, citado por la empresa operadora- la Gerencia General haya indicado que la insuficiencia probatoria de los documentos se sustenta en que el sistema permite el registro manual de los asesores de la información obligatoria requerida por la norma y que, por ello, no se acredita que éstos consignen la información correcta y completa.
26. Dicha situación también se aprecia de lo desarrollado en el INFORME 61, donde no se advierte que la DFI haya desacreditado el mérito probatorio de los anexos 2 y 4 de los descargos de la empresa operadora, bajo el razonamiento expuesto por AMÉRICA MÓVIL en su recurso de apelación.
27. En ese sentido, a entender de este Colegiado, lo expuesto por la empresa operadora en su recurso de apelación corresponde a una inferencia efectuada por la misma, la cual no corresponde al contenido desarrollado en la RESOLUCIÓN 180 ni en el INFORME 61.
28. En ese sentido, se concluye que la RESOLUCIÓN 180 no contiene un vicio en la motivación, así como se desprende del acápite 3.3 de dicha decisión que la Gerencia General sí ha valorado los documentos presentados por AMÉRICA MÓVIL para ejercer su derecho de defensa. Por lo tanto, corresponde desestimar el recurso de apelación en este extremo.
29. Respecto de lo señalado por AMÉRICA MÓVIL en el literal e, este Tribunal debe señalar que la empresa operadora remite en calidad de anexo 1 dos (2) videos que contienen una simulación del procedimiento de bloqueo a nivel de sistemas donde se verifica que la información se autocompleta. Ello es presentado por la empresa operadora a efectos de acreditar que ya ha implementado las medidas necesarias para dar cabal cumplimiento al



requerimiento y entrega de información señalada en el artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG.

30. Con relación a ello, corresponde señalar que el presente procedimiento de imposición de medida correctiva se inició toda vez que durante la fiscalización del periodo del 1 de enero al 31 de agosto de 2023, se advirtió del análisis de doscientos quince (215) reportes de sustracción y pérdida del equipo terminal móvil, que AMÉRICA MÓVIL incurrió en el incumplimiento de las siguientes obligaciones:

- Obligación consistente en requerir al abonado que reporte la sustracción o pérdida de su equipo terminal móvil, toda la información obligatoria prevista en los numerales (i) al (v) del primer párrafo del artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG, referidas a:

- (i) Nombre y apellidos completos del abonado, o razón social en caso de persona jurídica.
- (ii) Número del documento legal de identificación del abonado.
- (iii) Número telefónico o de abonado asociado al equipo terminal móvil materia del reporte por sustracción o pérdida.
- (iv) Información que valide los datos del abonado o del servicio.
- (v) Número telefónico o de abonado (fijo o móvil) desde el cual se reporta la sustracción o pérdida del equipo terminal.

- Obligación consistente en que, en caso de que el reporte por sustracción o pérdida sea presentado por el usuario, adicionalmente la empresa operadora debe requerir la información prevista en el segundo párrafo del artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG, esto es:

- (i) Nombre y apellidos completos del usuario.
- (ii) Número del documento legal de identificación del usuario.

- Obligación de informar al abonado o usuario, durante el citado reporte, la marca y modelo del equipo terminal móvil que procederá a bloquear, conforme lo prevé el literal b) de la Sexta DCF de las Normas Complementarias del RENTESEG; y,

- Obligación de entregar al abonado o usuario, luego de realizado el reporte, la información prevista en el cuarto párrafo del artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG, referido a:

- (i) El código correlativo de dicho reporte, como constancia del mismo.
- (ii) El código IMEI del equipo terminal móvil que procede a bloquear omitiendo el último dígito e informándole acerca de dicha omisión.

31. Con relación a ello, a fin de evaluar los medios probatorios remitidos por AMÉRICA MÓVIL en calidad de anexo 1 de su recurso de apelación, este Tribunal estima necesario determinar si los mismos acreditan el cumplimiento de las obligaciones antes descritas.



32. Ahora bien, del anexo 1 de su recurso de apelación se aprecia que el mismo contiene dos (2) videos, conforme a lo siguiente:

- **Video 1 (archivo OCVideo.77119703.6.588052.mp4):** Corresponde a un video de 2:13 minutos de duración, en donde se muestra una simulación de un reporte de bloqueo de equipo terminal efectuado en un sistema denominado “*Sistema Integrado de Atención a Clientes*”.

En dicho video se describe que, para el caso del registro de la información de los datos del abonado, tal como prenombrados, apellidos, tipo y número de documento, el sistema carga los datos de forma automática con la información registrada en su sistema, indicándose en la grabación que los mismos no se pueden modificar. Asimismo, se indica que, en el caso de usuarios, los referidos datos sí se pueden modificar.

Adicionalmente, se indica que, para el caso del número de teléfono desde el que se realiza el reporte, el sistema está configurado para que detecte números inválidos, de tal forma que, de ingresarse ese tipo de número, se emite una alerta.

Por otro lado, se muestra una sección del sistema correspondiente a las preguntas de validación del abonado, indicándose que debe seleccionarse una para que el sistema permita continuar con el reporte. Asimismo, el personal de la empresa indica que el sistema permite identificar los tres (3) últimos equipos utilizados por el abonado (del más reciente al más antiguo) para proceder con el bloqueo.

Se indica en el video que una vez culminada con la sección de validación, se ingresa un número de teléfono de referencia para que se pueda grabar la transacción efectuada. Señala que luego de ello se procede a bloquear el equipo, aunque no selecciona dicha opción, dado que el personal de la empresa refiere que solo es un ejemplo.

Adicionalmente, en el video se efectúa un ejemplo en el escenario que quien efectúe el reporte sea el usuario. Así, señala el personal de la empresa operadora que, de no registrarse datos, el sistema arroja un mensaje de alerta –el cual se aprecia en el video- que indica que se debe ingresar el nombre del usuario para avanzar en el trámite.

- **Video 2 (archivo OCVideo.77119752.6.5825.mp4):** Corresponde a un video de 1:48 minutos de duración, en donde el personal de la empresa operadora indica que cuando un abonado solicita bloquear su línea, el asesor ingresa el número telefónico a su sistema en la sección “bloqueo de línea y equipo”, haciendo que los datos del abonado se carguen en forma automática en el sistema.

Luego de ello, señala el personal de la empresa que se selecciona en el sistema el motivo del bloqueo, indicando que el sistema emitirá una alerta –que se aprecia en el video- que exige que obligatoriamente se realice la validación de datos del titular de la línea para continuar con el trámite.



Posteriormente, en el video se aprecia la sección de validación de datos del abonado, los cuales –conforme indica el personal de la empresa- son precargados por el sistema, por lo que el asesor solo valida los mismos con el abonado, indicando que dichos datos no se pueden modificar, dado que son los registrados en su sistema.

Continúa la grabación indicándose que, en caso se comunique un usuario, sí se puede realizar la modificación de los datos personales del mismo. Se indica en el video que el sistema pide el número de teléfono desde el que se realiza la llamada, el cual –según se señala en el video- tiene un mensaje de alerta para su validación.

33. Conforme a lo descrito en los videos adjuntos al recurso de apelación, se aprecia que AMÉRICA MÓVIL habría realizado una explicación sobre cómo actuaría su sistema ante una solicitud de reporte de sustracción o pérdida de equipo terminal móvil. Así, lo mostrado en dichos videos son “*simulaciones de trámites*” y no trámites reales efectuados con abonados o usuarios que presentan dicha situación en la realidad.
34. De esta forma, en el video se explica que su sistema solicita y valida información del abonado y usuario. Asimismo, describe que su sistema tiene algunos campos autocompletados, emite alertas cuando no se consigna cierta información en algunos campos del sistema, aunque no se aprecia en el video que se describa cómo se llega a cumplir con la obligación de entrega al abonado del código correlativo del reporte o cómo se brinda al abonado o usuario la información del código de IMEI del equipo terminal móvil a ser bloqueado, omitiendo el último dígito e informándosele acerca de dicha omisión.
35. Lo antes señalado, a consideración de este Tribunal, determina que los medios probatorios remitidos por AMÉRICA MÓVIL no sean idóneos para acreditar que la empresa operadora cumple con las obligaciones analizadas en el presente procedimiento, en tanto, conforme a lo señalado en el artículo 27-B y en la Sexta DCF de las Normas Complementarias del RENTESEG, ya que estas obligaciones deben ser cumplidas en el marco de reportes de sustracción o pérdida de equipos terminales móviles efectuados por abonados o usuario.
36. Por ello, los medios probatorios remitidos por la empresa operadora no acreditan que, en ese contexto, su sistema y procesos comerciales permitan cumplir con las obligaciones antes mencionadas, de tal forma que, sus asesores requieran al abonado o usuario y brinden a los mismos, la información establecida en la norma antes referida.
37. En efecto, si bien la empresa operadora es libre de remitir las argumentaciones y documentos que crea conveniente a fin de sustentar el presunto despliegue de un comportamiento ajustado al marco normativo, el cumplimiento de una obligación sólo podría ser declarada en tanto se demuestre que su conducta acata lo ordenado por la normativa vigente, no obstante, esto último no fue advertido en el marco del presente procedimiento.
38. Así, dicha empresa no ha presentado medios probatorios que acrediten que cumplió las obligaciones establecidas en el artículo 27-B y en la Sexta DCF de las Normas Complementarias del RENTESEG, o que, de ser el caso, se haya presentado una situación que la exima de su cumplimiento.



39. En ese sentido, se hubiera esperado que los medios probatorios presentados por la empresa operadora muestren hechos concretos y objetivos que evidencien cómo, en el marco de una situación real de reporte de sustracción o pérdida de equipo terminal, las medidas, acciones y métodos que esta alega haber desarrollado son efectivos y se encuentran alineados al marco normativo vigente, de tal forma que se acredite –objetivamente- que AMÉRICA MÓVIL sí solicita al abonado o usuario y brinda a los mismos la información señalada en las Normas Complementarias del RENTESEG. Ello, no se evidencia de los medios probatorios presentados por la empresa operadora en el anexo 1 de su recurso de apelación, por lo que corresponde desestimar este argumento.
40. Debe resaltarse que, en este extremo, este Colegiado coincide con la opinión técnica vertida por la DFI en su memorando N°000091-2025-DFI-SDF/OSIPTEL, la cual concluye en el mismo sentido de lo expuesto precedentemente, siendo que, para dicha Dirección, de las grabaciones presentadas por la empresa operadora no se desprende que, en las atenciones dadas por el canal telefónico, su personal requiera y/o entregue la información de las obligaciones fiscalizadas.
41. Por lo expuesto, conforme a lo desarrollado, corresponde desestimar la solicitud de nulidad formulada por AMÉRICA MÓVIL.

3.1.2. SOBRE LA VULNERACIÓN A LOS PRINCIPIOS DE LEGALIDAD, VERDAD MATERIAL, PREDICTIBILIDAD Y SEGURIDAD JURÍDICA.-

42. Sobre el particular, AMÉRICA MÓVIL solicita se deje sin efecto la medida correctiva en tanto la misma contradice los principios de Legalidad, Verdad Material, Predictibilidad y Seguridad Jurídica que deben regir toda actuación de la Administración, conforme a lo siguiente:
- a. Señala que la Gerencia General ha justificado la imposición de la medida correctiva, indicando en la página 25 de la RESOLUCIÓN 180 que de conformidad con el juicio de idoneidad o adecuación *“la medida a ser adoptada debe ser adecuada para alcanzar el fin público que busca tutelar, por lo que, en el presente caso, debe estar vinculado con la relevancia de cautelar los bienes jurídicos e intereses protegidos por la disposición normativa cuyo incumplimiento se imputa en el presente procedimiento de imposición de Medida Correctiva”*.
- Por ello, sostiene que la justificación para la emisión de la medida correctiva en el presente procedimiento es genérica y hace remisión únicamente a la disposición normativa imputada.
- b. Indica que no existe ninguna situación de incumplimiento que deba ser revertida en el presente caso, en tanto su representada ha cumplido con implementar todas las medidas para asegurar el estricto cumplimiento de la obligación contemplada en el artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG, adecuando sus sistemas a fin de inyectar obligatoriedad en el requerimiento y entrega de información a los abonados en el procedimiento de reporte de bloqueo por sustracción o pérdida de equipos terminales móviles, lo cual ha sido reconocido por la Gerencia General.



- c. Señala que ha acreditado que la RESOLUCIÓN 180 ha incurrido en un vicio de falta de motivación, en tanto, la Gerencia General ha indicado que su representada tiene habilitada opciones de llenado manual en la interfaz de su sistema, lo cual permitiría que sus asesores registren la información de manera incompleta, lo que –menciona- es falso, siendo que tiene una política de cumplimiento de obligaciones regulatorias para prevenir incumplimientos involuntarios, lo que acredita su elevado nivel de diligencia.
- d. Indica que no se entiende por qué la Gerencia General ha impuesto una severa carga administrativa en contra de su representada, sin antes valorar adecuadamente las medidas ya implementadas. Agrega que se ha incurrido en diversos errores en la interpretación de éstas, haciendo que la imposición de la medida correctiva en dichas condiciones genere un actuar ilegal por parte de la Gerencia General.
- e. Señala que, en tanto su representada ha cumplido con implementar las acciones pertinentes para garantizar el cumplimiento de las obligaciones regulatorias, no se cumplen con los requisitos de necesidad, idoneidad y adecuación, elementos para la procedencia de una medida correctiva.
- f. Indica que ni la DFI ni la Gerencia General han desplegado u ordenado alguna actividad de fiscalización a efectos de determinar si en la actualidad los presuntos incumplimientos imputados se siguen manteniendo.
- g. Así, cuestiona la legalidad de que la Gerencia General imponga una medida correctiva basada en incumplimientos detectados durante una fiscalización realizada hace más de dos (2) años, sin que se verifique si en la actualidad se siguen presentando los mismos hechos.
- h. Asimismo, consulta si corresponde que la autoridad administrativa, antes de emitir una medida correctiva, cumpla con verificar si las medidas y/o acciones implementadas por los administrados actualmente resultan suficientes para garantizar el cumplimiento de las obligaciones materia de imputación.
- i. Por otro lado, señala que la medida correctiva no cumple con el propósito contemplado en el artículo 23 del RGIS, siendo que no precisa qué acciones o medidas debería ejecutar su representada para que se consideren suficientes, siendo que no se puede extender la utilidad de una medida correctiva que solo tenga por finalidad obligar a garantizar el cumplimiento de las disposiciones regulatorias ya establecidas, dado que ello es exigible mediante la creación de normas jurídicas. Lo contrario, a su entender, implicaría un actuar ilegal y arbitrario.
- j. Por su parte, consulta al Tribunal cuáles serían las medidas y/o acciones que tendría que ejecutar para que se adecue su comportamiento, dado que de la RESOLUCIÓN 180 no se desprende cuáles son esos mecanismos adecuados para el debido cumplimiento de la medida correctiva. Así, solicita se precise el alcance de dicha medida para que no incurra en incumplimientos.
- k. Trae a colación el criterio resolutivo plasmado en la resolución N°178-2025-GG/OSIPTEL (anexo 2 del recurso de apelación – en adelante, RESOLUCIÓN 178), mediante el cual la Gerencia General reconoce que no



45. En ese sentido, corresponde desestimar los argumentos expuestos por AMÉRICA MÓVIL en este extremo.
46. Sobre lo señalado por AMÉRICA MÓVIL en el literal b, este Tribunal debe señalar que de lo actuado en el presente expediente y de lo analizado en los considerandos del 21 al 24 y del 30 al 40 de la presente resolución, no se advierte que la empresa operadora haya acreditado el cumplimiento de las obligaciones cuyo incumplimiento se imputa en el presente procedimiento.
47. Asimismo, contrario a lo indicado por AMÉRICA MÓVIL, no se desprende de la RESOLUCIÓN 180 que la Gerencia General haya afirmado que la empresa operadora implementó las medidas para asegurar el estricto cumplimiento de las obligaciones contempladas en el artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG. Por el contrario, la Gerencia General ha confirmado el incumplimiento imputado, por lo que se ha impuesto una medida correctiva en el presente caso, en base a las consideraciones formuladas por la primera instancia en dicha resolución.
48. En ese sentido, corresponde desestimar los argumentos expuestos por AMÉRICA MÓVIL, en este extremo.
49. Sobre lo señalado por AMÉRICA MÓVIL en el literal c, este Tribunal se remite a lo desarrollado en los considerandos del 12 al 28 de la presente resolución.
50. Por otro lado, se debe señalar que, de lo actuado en el expediente, no se advierte material probatorio que acredite el aludido “*elevado nivel de diligencia*” que AMÉRICA MÓVIL señala ostentar como consecuencia de haber implementado -a su entender- una política de cumplimiento de obligaciones regulatorias.
51. En ese sentido, corresponde desestimar los argumentos expuestos por AMÉRICA MÓVIL, en este extremo.
52. Sobre lo señalado por AMÉRICA MÓVIL en los literales d y e, este Tribunal considera pertinente remitirse a lo señalado en las páginas 24 a 28 de la RESOLUCIÓN 180, en donde se desprende que la Gerencia General ha desarrollado el análisis de idoneidad, necesidad y proporcionalidad que sustenta la imposición de la medida correctiva en el presente caso.
53. Asimismo, se debe señalar que, a diferencia de lo sostenido por la empresa operadora, de lo actuado en el expediente se desprende que la primera instancia ha valorado los descargos presentados, en específico, los argumentos y documentos relacionados a las medidas que AMÉRICA MÓVIL señala haber implementado, sin que –conforme se desprende de la RESOLUCIÓN 180- de los mismos se acredite el cumplimiento de las obligaciones analizadas en el presente procedimiento.
54. Adicionalmente, debe resaltarse que, tal como se ha señalado en los considerandos del 12 al 40 de la presente resolución, en la RESOLUCIÓN 180 no se ha incurrido en un error de valoración o interpretación de lo alegado por AMÉRICA MÓVIL o de los medios probatorios presentados por dicha empresa operadora.



55. Por su parte, contrario a lo señalado por AMÉRICA MÓVIL, de lo actuado en el presente expediente se advierte que esta no ha acreditado haber implementado acciones que garanticen el cumplimiento de las obligaciones regulatorias analizadas en el presente procedimiento.
56. En ese sentido, corresponde desestimar los argumentos expuestos por AMÉRICA MÓVIL, en este extremo.
57. Sobre lo sostenido por AMÉRICA MÓVIL en los literales f, g y h, este Tribunal debe señalar que del TUO de la LPAG o del RGIS no se desprende que el órgano de instrucción o la primera instancia, en el marco de un procedimiento de imposición de medida correctiva, deba realizar actuaciones preliminares para el ejercicio de sus funciones – en este caso, para tomar la decisión de iniciar el procedimiento administrativo o decidir la imposición de la medida correctiva, respectivamente-, por lo que el hecho que no se hayan efectuado las mismas no configura causal que invalide el trámite de este procedimiento ni los actos administrativos emitidos en función a éste.
58. Debe resaltarse además que, en el marco de lo actuado en el presente expediente y en el expediente de fiscalización, se desprende que existe material probatorio que sustenta la imputación formulada en el presente caso por el órgano instructor y que motivó que la primera instancia haya impuesto la medida correctiva.
59. En esa línea, debe resaltarse que la empresa operadora – a lo largo del trámite del procedimiento administrativo- tuvo la posibilidad de ejercer su derecho de defensa, ya sea aportando pruebas que rompan la presunción de la imputación formulada por el órgano instructor o solicitando la actuación de las mismas, a fin de que la instancia correspondiente evalúe la pertinencia de su actuación.
60. En ese sentido, la empresa operadora ostentaba la carga de probar que cumplió con las obligaciones regulatorias cuya inobservancia se le atribuyen en el presente caso y, de corresponder, que a la fecha ha ajustado su conducta, de tal forma que acredite que no existía necesidad de imponerle la medida correctiva.
61. En ese marco, se desprende del presente expediente que existían medios probatorios a ser valorados por el órgano instructor y la primera instancia sobre la materia, siendo que –en virtud del análisis de los mismos- concluyeron que lo aportado por la empresa operadora no acreditaba que haya cumplido con las referidas obligaciones, así como tampoco que sus sistemas y procesos comerciales, a la fecha, estén ajustados al cumplimiento de las obligaciones derivadas del artículo 27-B y la Sexta DCF de las Normas Complementarias del RENTESEG.
62. Adicionalmente, debe señalarse que, en tanto las obligaciones analizadas se encuentran vigentes en el ordenamiento jurídico –ahora recogidas en el artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG- y son de exigible cumplimiento por parte de la empresa operadora, la primera instancia ostenta la facultad de adoptar medidas correctivas destinadas a que la empresa operadora cumpla con las obligaciones regulatorias analizadas.



63. En ese sentido, corresponde desestimar los argumentos expuestos por AMÉRICA MÓVIL, en este extremo.
64. Sobre lo sostenido por AMÉRICA MÓVIL en los literales i y j, este Tribunal debe señalar que, de acuerdo con el artículo 23 del RGIS¹⁴, las medidas correctivas tienen como objetivo lograr el cumplimiento de una obligación contenida en una norma legal o en los contratos de concesión respectivos. Dicha norma debe ser entendida en conjunto con lo dispuesto en el artículo 24 del RGIS¹⁵ que establece el tipo de medidas correctivas que pueden imponerse en cada caso.
65. Conforme a ello, este Tribunal debe señalar que la medida correctiva impuesta por la RESOLUCIÓN 180 cumple con el propósito establecido en el RGIS, en tanto, de acuerdo con lo establecido en el artículo 24 de dicho cuerpo normativo¹⁶, un tipo de medida correctiva que puede ser impuesta corresponde a la *“realización de determinados actos destinados a garantizar el cumplimiento de una obligación legal o contractual”*, por lo que, en el marco de dicha norma jurídica, se ha justificado la emisión de la medida correctiva, en los términos establecidos en la referida resolución.
66. Así, contrario a lo indicado por la empresa operadora, a través de ella no se está creando una norma jurídica y su imposición no ha implicado un actuar ilegal o arbitrario de la primera instancia, siendo que, reiteramos, los términos planteados en la medida correctiva se ajustan a lo contemplado en el artículo 24 del RGIS.
67. Por otro lado, debe señalarse que no corresponde al órgano instructor ni a la primera y segunda instancia indicar qué medidas o acciones debe ejecutar la empresa operadora en el presente caso, siendo que las mismas deben

¹⁴ **“ 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.”

¹⁵ **“ Artículo 24.- Tipos de medidas correctivas**

De manera concurrente o no, se dispondrá las siguientes medidas correctivas:

- (i) Cesación de los actos u omisiones que constituyen incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión;*
- (ii) Publicación de avisos informativos en la forma que determine el OSIPTEL tomando en cuenta los medios que resulten idóneos para revertir los efectos del incumplimiento;*
- (iii) Devolución del dinero indebidamente pagado a la Empresa Operadora por los usuarios afectados, con los intereses correspondientes;*
- (iv) Reversión de los efectos derivados de un incumplimiento;*
- (v) Cese de comercialización y/o suspensión de suscripción de nuevos contratos de abonado para la prestación del servicio público de telecomunicaciones en la zona afectada por la comisión de la infracción; y/o,*
- (vi) Realización de determinados actos destinados a garantizar el cumplimiento de una obligación legal o contractual.”*

¹⁶ **“ Artículo 24.- Tipos de medidas correctivas**

De manera concurrente o no, se dispondrá las siguientes medidas correctivas:

- (i) Cesación de los actos u omisiones que constituyen incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión;*
- (ii) Publicación de avisos informativos en la forma que determine el OSIPTEL tomando en cuenta los medios que resulten idóneos para revertir los efectos del incumplimiento;*
- (iii) Devolución del dinero indebidamente pagado a la Empresa Operadora por los usuarios afectados, con los intereses correspondientes;*
- (iv) Reversión de los efectos derivados de un incumplimiento;*
- (v) Cese de comercialización y/o suspensión de suscripción de nuevos contratos de abonado para la prestación del servicio público de telecomunicaciones en la zona afectada por la comisión de la infracción; y/o,*
- (vi) Realización de determinados actos destinados a garantizar el cumplimiento de una obligación legal o contractual.”*



adecuarse a la realidad de los sistemas y procesos particulares que se desarrollen en cada empresa. Lo que sí se espera es que dichas acciones sean efectivas y como resultado muestren y acrediten que la empresa operadora ha cumplido con las obligaciones regulatorias a cargo.

68. En ese sentido, corresponde desestimar los argumentos expuestos por AMÉRICA MÓVIL, en este extremo.
69. Sobre lo señalado por AMÉRICA MÓVIL en los literales k y l, este Tribunal considera importante resaltar que de acuerdo con el artículo 3 del Reglamento Interno del Tribunal de Apelaciones, aprobado por resolución N°0005-2024-CD/OSIPTEL, este Colegiado goza de autonomía técnica en el ejercicio de sus funciones y es independiente en la emisión de sus resoluciones y pronunciamientos.
70. Al respecto, si bien se aprecia que AMÉRICA MÓVIL solicita se aplique el mismo razonamiento formulado por la Gerencia General en la RESOLUCIÓN 178, en virtud del cual se desestimó la aplicación de una medida correctiva, se debe precisar que la referida resolución no es de aplicación vinculante en el ejercicio de las funciones atribuidas a este Tribunal.
71. Sin perjuicio de ello, en estricto cumplimiento al deber de verdad material, se procederá a revisar dicho documento y verificar si ostentan mérito probatorio, a fin de revisar si el razonamiento emanado del misma es aplicable al presente caso.
72. Ahora bien, la RESOLUCIÓN 178 fue emitida en el marco de un procedimiento administrativo sancionador iniciado a AMÉRICA MÓVIL, tramitado en el expediente N°00139-2024-GG-DFI/PAS, por la comisión de las infracciones tipificadas en los numerales 44, 46 y 47 del anexo 2 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija.
73. En dicha resolución se impuso tres (3) sanciones a la mencionada empresa operadora por las infracciones antes señaladas. Debe precisarse que el órgano instructor recomendó a la Gerencia General la imposición adicional de una medida correctiva, en virtud de lo cual dicha instancia desestimó la recomendación formulada por la DFI, conforme a lo siguiente:

“IV. RESPECTO DE LA IMPOSICIÓN DE UNA MEDIDA CORRECTIVA

De conformidad con lo estipulado en el artículo 23 del RGIS, 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.

De conformidad con lo estipulado en el artículo 22° RGIS; así como el numeral 251.1 del artículo 251 del TUO de la LPAG, la imposición de una sanción no enerva la posibilidad de establecer obligaciones específicas en el mismo acto a través de la imposición de medidas correctivas, a efectos de cesar los incumplimientos detectados.

De otro lado, el artículo 23° del RGIS dispone que 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Cabe resaltar que la imposición de dicha medida es una facultad del OSIPTEL, la cual se utilizará según la trascendencia del bien jurídico protegido y afectado en el caso concreto, dentro de ciertos límites; es decir, la elección de dichas medidas no supone un ejercicio automático en 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.

A través del Informe Final de Instrucción, la DFI recomienda imponer una medida correctiva – adicionalmente a la sanción a imponerse– a fin que AMÉRICA MÓVIL realice adecuaciones a sus sistemas que garanticen el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los artículos 23 y 24 del Reglamento de Portabilidad.

De la revisión efectuada a la recomendación de la DFI, esta Instancia advierte que la misma se limita a ordenar el cumplimiento de una obligación que en si misma resulta imperativa a AMÉRICA MÓVIL en su calidad de empresa concesionaria del servicio de telecomunicaciones. En ese sentido, siendo que el incumplimiento de dicha obligación está siendo sancionada en el presente PAS consideramos que la imposición de una medida correctiva en los términos propuestos por la DFI, no satisface el propósito contemplado en el artículo 23 del RGIS”.

74. Tal como se desprende de la RESOLUCIÓN 178, la Gerencia General desestimó la aplicación de la medida correctiva adicional a las sanciones impuestas, siendo que el incumplimiento de la obligación analizada en dicho PAS estaba siendo sancionada, a su vez, en dicho procedimiento, por lo que – a consideración de la primera instancia- la imposición de una medida correctiva en los términos propuestos por la DFI –esto es, realizar adecuaciones a sus sistemas que garanticen el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los artículos 23 y 24 del Reglamento de Portabilidad- no satisfacía el propósito contemplado en el artículo 23 del RGIS.
75. Por ello, a diferencia de lo sostenido por la empresa operadora en su recurso de apelación, en este pronunciamiento la Gerencia General no desacredita la imposición de medidas correctivas como las planteadas en el presente procedimiento. Por el contrario, tal como se desprende de la RESOLUCIÓN 178, dado que ya se estaba imponiendo sanciones en dicho caso, no correspondía la aplicación de una medida adicional –como la propuesta por la DFI- dado que ambas perseguían la misma finalidad, esto es el cumplimiento de obligaciones de la empresa operadora.
76. En ese sentido, el razonamiento desarrollado por la Gerencia General en la RESOLUCIÓN 178 no ha generado un lineamiento asociado a que, en casos donde se impone únicamente medidas correctivas, no se puedan imponer medidas ordenando adecuaciones que garanticen el cumplimiento de las obligaciones regulatorias, tipo de medida correctiva contemplada en el artículo 24 del RGIS.
77. Asimismo, en el presente caso, a diferencia del que alude a la RESOLUCIÓN 178, no nos encontramos ante un procedimiento sancionador, donde se haya impuesto sanciones por los incumplimientos advertidos, por lo que en virtud de las facultes que ostenta la Gerencia General y en el marco de una evaluación de razonabilidad, advirtió la necesidad de imponer una medida administrativa – persuasiva y de menor carga administrativa que una sanción pecuniaria- que permita el ajuste de la conducta de la empresa operadora a lo establecido en las Normas Complementarias del RENTESEG.



78. Por lo tanto, corresponde desestimar los argumentos expuestos por AMÉRICA MÓVIL, en este extremo.
79. Sobre lo señalado por AMÉRICA MÓVIL en los literales m y n, este Tribunal debe mencionar que conforme se desprende del acápite III del informe de fiscalización -razonamiento que comparte este Tribunal- a través de la resolución N° 00061-2024-CD/OSIPTEL publicada en el Diario Oficial El Peruano, el 14 de marzo de 2024, se aprobó –entre otros- la *“Norma que modifica las Normas Complementarias para la implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad”*, la cual dispuso modificar el artículo 27-B y derogar la Sexta DCF de las Normas Complementarias del RENTESEG.
80. Conforme a lo señalado en el informe N° 00037-DFI/2024¹⁷, que sustentó la referida resolución, a través de la modificación del artículo 27-B, se buscó incorporar las acciones que la empresa operadora debe realizar cuando el reporte se efectúe por la vía telefónica, siendo que, dichas acciones no constituyen una nueva obligación, por cuanto ya se encontraban previstas en la Sexta DCF de las Normas Complementarias del RENTESEG, por lo que al trasladarse estas obligaciones al artículo 27-B correspondía la derogación de la Sexta DCF de las Normas Complementarias del RENTESEG.
81. De acuerdo con ello, se tiene que durante el periodo objeto de fiscalización (1 de enero al 31 de agosto de 2023), los requisitos concernientes a la presentación del reporte por sustracción o pérdida se encontraron regulados en el artículo 27-B y el requisito de informar acerca de la marca y modelo que la empresa procederá a bloquear, en la Sexta DCF de las Normas Complementarias del RENTESEG. Mientras que, con la resolución N° 00061-2024-CD/OSIPTEL, dichas obligaciones se agruparon en el artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG¹⁸.

¹⁷ Disponible en: <https://www.osiptel.gob.pe/media/wzjjbyg/informe037-dfi-2024.pdf>

¹⁸ **“Artículo 27-B.- Presentación del reporte por sustracción o pérdida**

[Primer párrafo]

El abonado debe reportar al concesionario móvil que le presta el servicio la sustracción o pérdida de su equipo terminal móvil. Para tal efecto, el concesionario móvil requiere al abonado, lo siguiente:

- (i) El nombre y apellidos completos del abonado, o razón social en caso de persona jurídica;
- (ii) El número del documento legal de identificación del abonado (Documento Nacional de Identidad, Pasaporte, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyente o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones);
- (iii) El número telefónico o de abonado asociado al equipo terminal móvil materia del reporte por sustracción o pérdida;
- (iv) Información que valide los datos del abonado o del servicio, la cual debe ser comunicada previamente al Osiptel para su correspondiente conformidad; y
- (v) El número telefónico o de abonado (fijo o móvil) desde el cual se reporta la sustracción o pérdida del equipo terminal, siempre que el reporte sea presentado mediante vía telefónica.

[Segundo párrafo]

Este reporte también puede ser realizado por el usuario, quien debe cumplir con indicar al concesionario móvil los datos antes señalados, además de informar su nombre y apellidos completos y número de documento legal de identificación.

[Tercer párrafo]

El mencionado reporte puede ser presentado vía telefónica, únicamente a través del servicio de información y asistencia; o en forma personal (verbalmente o por escrito) en las oficinas o centros de atención a usuarios y puntos de atención habilitados en virtud a lo dispuesto en el Reglamento de calidad de la atención a usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

[Cuarto párrafo]

El concesionario móvil durante el citado reporte debe:

- a. Verificar que el IMEI, marca y modelo del equipo terminal móvil a ser bloqueado haya sido obtenido directamente de la red y que haya estado vinculado al servicio público móvil del abonado días previos, antes de la fecha del reporte de la sustracción o pérdida.
- b. Informar al abonado o usuario sobre la marca y modelo del equipo terminal móvil que procederá a bloquear. c. En caso el abonado o usuario no esté de acuerdo, el concesionario móvil no bloquea el equipo inicialmente identificado y



82. Es por ello que, en el informe de fiscalización se indicó que, si bien la resolución N°0061-2024-CD/OSIPTEL entró en vigencia el 22 de abril de 2024 y el periodo objeto de fiscalización corresponde a un periodo previo, la DFI verificó lo dispuesto en los artículos 27-B y Sexta DCF de las Normas Complementarias del RENTESEG, conforme al texto vigente en el periodo fiscalizado, precisando que, en caso la Gerencia General determine imponer una medida correctiva por incumplir una o ambas disposiciones, corresponde adecuar la mención al artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG vigente a dicho momento, es decir, la regulación establecida por la resolución N°0061-2024-CD/OSIPTEL.
83. En ese sentido, a diferencia de lo sostenido por AMÉRICA MÓVIL, no se ha impuesto una medida correctiva sobre una obligación que ha sido derogada o modificada, en tanto, con la entrada en vigencia de la resolución N°0061-2024-CD/OSIPTEL, no se ha retirado la exigibilidad de las obligaciones analizadas en el presente procedimiento administrativo y su alcance no han sido modificados en lo que corresponde a dichas obligaciones.
84. Finalmente, en lo que se refiere a la necesidad de la realización de nuevas acciones de fiscalización por parte de la DFI para determinar si la empresa operadora cumplía o no con las nuevas obligaciones normativas, se debe reiterar que, en lo que respecta a las obligaciones analizadas en el presente procedimiento, el cambio normativo no ha implicado modificación del alcance o derogación de las mismas. Adicionalmente, corresponderá a la DFI verificar, en el expediente fiscalización -de corresponder y en el marco de su discrecionalidad- el desempeño de AMÉRICA MÓVIL de las obligaciones antes mencionadas, en los periodos de fiscalización posteriores al analizado en el presente caso.
85. Por lo tanto, corresponde desestimar los argumentos expuestos por AMÉRICA MÓVIL, en este extremo.

le brinda la opción de solicitar el bloqueo del IMEI vinculado inmediato anterior, informándole la marca y modelo del citado

equipo terminal móvil. De persistir su disconformidad, en caso el reporte se realice a través de la vía telefónica u otro canal no presencial, el concesionario móvil realiza el bloqueo del último IMEI vinculado y lo deriva a una oficina o centro de atención presencial.

d. Mediante el canal presencial, el concesionario móvil brinda al abonado mayor información sobre los equipos que se encontraron vinculados a su servicio en el periodo previo al reporte de sustracción o pérdida; y permite efectuar el bloqueo del IMEI que este identifique, sin suspender el servicio vinculado.

e. En ningún caso, el concesionario móvil informa los criterios empleados para identificar el equipo terminal móvil materia del reporte.

[Quinto párrafo]

Luego de realizado el reporte por parte del abonado o usuario y previa validación de la información señalada en los párrafos precedentes, el concesionario móvil debe entregar en forma inmediata al reporte realizado: (a) el código correlativo de dicho reporte, como constancia del mismo, y (b), el código IMEI del equipo terminal móvil que procede a bloquear, omitiendo el último dígito, informándosele acerca de dicha omisión."

[Sexto párrafo]

La carga de la prueba respecto al reporte efectuado por el abonado o usuario, así como sobre la entrega del código correlativo del reporte y el código IMEI del equipo terminal móvil a ser bloqueado, está a cargo del concesionario móvil.

[Séptimo párrafo]

Los importadores, distribuidores, ensambladores o fabricantes en el país, o casas comercializadoras de equipos, realizan también el reporte de sus equipos terminales móviles sustraídos o perdidos ante los concesionarios móviles bajo responsabilidad, debiendo acreditar el origen legal de la adquisición de dichos equipos terminales móviles.

[Octavo párrafo]

El concesionario móvil ante el cual se realiza el reporte debe entregar una constancia escrita del reporte efectuado en el que figure el código correlativo correspondiente y el código IMEI de los equipos terminales a ser bloqueados."



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



3.1.3. SOBRE LA SOLICITUD DE NULIDAD DE LA RESOLUCIÓN 180.-

86. AMÉRICA MÓVIL solicita se declare nula la RESOLUCIÓN 180, conforme a lo siguiente:

- a. Sostiene que se ha configurado la causal de nulidad contemplada en el numeral 1 del artículo 10 del TUO de la LPAG, en tanto la RESOLUCIÓN 180 se ha emitido vulnerando el principio de Legalidad, al haberse impuesto una medida correctiva que no satisface el propósito contemplado en el artículo 23 del RGIS, pues únicamente ordena de forma genérica el cumplimiento de una obligación normativa.
- b. Asimismo, señala que se ha contravenido el principio de Predictibilidad o Seguridad Jurídica, pues se aleja de un pronunciamiento institucional anterior cuyo criterio resulta más favorable para los administrados.
- c. Adicionalmente, señala que la RESOLUCIÓN 180 adolece de motivación, en tanto ha sido emitida en base a una justificación que no tiene sustento legal y que está basada en una interpretación que presenta un vicio de falta de motivación interna del razonamiento, en la dimensión de invalidez de una inferencia formada a partir de premisas erróneas, sobre las cuales la Gerencia General ha sustentado su decisión de imponer una medida correctiva.

87. Sobre lo señalado por AMÉRICA MÓVIL en los literales a, b y c, este Tribunal se remite a las consideraciones desarrolladas en los acápites 3.1.1 y 3.1.2 de la presente resolución.

88. Por lo tanto, corresponde desestimar los argumentos expuestos por AMÉRICA MÓVIL, en este extremo.

3.2. SOBRE LA VULNERACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE LEGALIDAD Y RAZONABILIDAD.-

89. AMÉRICA MÓVIL sostiene, en este extremo, lo siguiente:

- a. Señala que la notificación de cargos que dio inicio al presente procedimiento incurre en una grave deficiencia, pues no cumplió con indicar qué tipo de medida correctiva recaería sobre su representada; situación que – a su entender- resulta perjudicial, en el sentido que no le permitió conocer cuáles serían las acciones que debía adoptar (o cuestionar debido a su gravedad) a efectos de prepararse para cumplir una eventual imposición de dicha medida administrativa.
- b. Indica que, antes del inicio de este tipo de procedimientos, el órgano instructor no solo debe identificar el presunto incumplimiento que podría ameritar la imposición de una medida correctiva, sino también deberá determinar claramente cuáles son los hechos específicos que podrían estar generando el referido incumplimiento, ya que solo de esta forma podrá determinar las obligaciones específicas que estarán contenidas en la medida a imponerse.



- c. Señala que la imposición de una medida correctiva requiere de una investigación sobre la causa del incumplimiento, dado que, de otro modo, su representada no tendría los argumentos ni herramientas suficientes para determinar cuál es la solución o las medidas a adoptarse a efectos de restablecer la legalidad al momento inmediato anterior a la producción del incumplimiento.
- d. Agrega que, en la carta de inicio del procedimiento, así como en el informe de fiscalización, únicamente se ha señalado la ocurrencia de un incumplimiento normativo, sin sustentar las razones de hecho que sustentarían la imposición de una medida correctiva.
- e. Señala que para ello debió haberse requerido algún tipo de información para verificar cuáles eran los hechos que habrían conllevado los presuntos incumplimientos imputados, para que, de esta forma, al momento de determinar una eventual medida correctiva, se establezca adecuadamente las obligaciones específicas a efectos de restablecer la legalidad, al instante inmediato anterior a la ocurrencia del incumplimiento imputado.
- f. En ese sentido, sostiene que la DFI no ha sustentado adecuadamente su decisión de imponer una medida correctiva, con lo cual se verifica una clara vulneración al derecho fundamental a obtener una decisión administrativa debidamente motivada.
- g. Trae a colación lo indicado en el informe de fiscalización que sustentó el inicio del procedimiento de imposición de medida correctiva, tramitado en expediente N° 00012-2023-GG-DFI/MC, donde se recomienda la imposición de una medida correctiva en contra de su representada, señalando de forma clara y precisa cuáles son los actos que debe realizar para dar cumplimiento a la misma, situación contraria –indica- a lo sucedido en los presentes actuados.
- h. Señala que, la falta de claridad y precisión respecto las actuaciones que debería seguir su representada para dar efectivo cumplimiento a la medida correctiva, advertidas en el inicio del presente procedimiento, se ha visto replicada en la recomendación efectuada por el órgano instructor en el informe de procedimiento de medida correctiva, verificándose, además, que en la RESOLUCIÓN 180 la Gerencia General únicamente se limitó a transcribir dicha recomendación.
- i. Cuestiona que de una lectura de la RESOLUCIÓN 180, no se advierta que la Gerencia General haya efectuado un análisis fundado en la razonabilidad y legalidad respecto de las conclusiones contenidas en el INFORME 61, sino únicamente ha confirmado lo señalado por la DFI, como si dicha instancia superior no tuviera criterio ni autonomía alguna en el análisis de la medida administrativa que ha emitido, tal como sí lo hizo en la RESOLUCIÓN 178.
- j. Indica que ello no se condice con lo establecido en el numeral 1 del artículo 254 del TUO de la LPAG que establece la obligatoriedad de la participación de una autoridad distinta para cada etapa de la primera instancia administrativa, es decir, una separación entre el órgano instructor y el órgano resolutorio.



- k. Señala que la DFI no solo debió verificar la existencia de presuntos incumplimientos de lo establecido en las Normas Complementarias del RENTESEG, sino también la situación específica que se buscaba revertir con la imposición de una medida correctiva en virtud a los principios de Legalidad y Razonabilidad, lo cual no fue contemplado en la carta de inicio del procedimiento ni en el informe de fiscalización, razón por la cual solicita se deje sin efecto la medida correctiva.
- l. Por otro lado, señala que no se ha determinado con claridad el plazo para la verificación del cumplimiento de la medida correctiva, lo cual afecta la previsibilidad y seguridad jurídica del acto administrativo.
- m. Indica que, si bien el artículo 2 de la RESOLUCIÓN 180 señala que las acciones de fiscalización serán llevadas a cabo una vez vencido el plazo de treinta (30) días hábiles, contados desde la notificación de la referida Resolución, no se ha determinado un periodo delimitado para la fiscalización del cumplimiento de la medida correctiva.
- n. Señala que ello no solo implica que la verificación del cumplimiento pueda efectuarse incluso dentro de tres (3) o más años, sino que, además, se está habilitando a la DFI a llevar a cabo acciones de fiscalización indeterminadas, como si se tratara de la fiscalización de una obligación normativa (y no de un acto específico de gravamen como la medida correctiva).
- o. Trae a colación, como anexo 4 de su recurso de apelación, la resolución N° 035-2025-GG/OSIPTEL, emitida en el marco del expediente N° 00048-2024-GG-DFI/PAS, donde a través de su artículo 3 la Gerencia General resolvió imponer a su representada una medida correctiva, especificando el periodo de evaluación delimitado para verificar el cumplimiento de dicha medida¹⁹.
- p. Indica que, a diferencia de la precitada resolución, en el presente caso ha quedado acreditado que en el artículo 2 de la RESOLUCIÓN 180, la Gerencia General ha omitido especificar el plazo de fiscalización del cumplimiento de la medida correctiva. Por ello, solicita se deje sin efecto dicha medida hasta que se les notifique una nueva resolución que aclare formalmente los alcances del periodo a ser fiscalizado, ello a efectos de no vulnerar su derecho de defensa.

90. Sobre lo señalado por AMÉRICA MÓVIL en el literal a, este Tribunal debe mencionar que el artículo 26 del RGIS²⁰ establece los requisitos que debe

¹⁹ "iii) Con relación al cumplimiento del numeral i) de la medida correctiva, la misma se entenderá cumplida si evaluado un periodo no menor a quince (15) días posteriores al vencimiento del plazo indicado en el numeral i), no se detecta migraciones de plan tarifario ejecutadas en una fecha diferente al inicio del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la correspondiente solicitud, para los casos de migraciones desde un plan post pago hacia un plan post pago; y, en los casos de una migración de un plan post pago a uno prepago, no se detecta migraciones ejecutadas después del día correspondiente a la fecha de inicio del ciclo de facturación inmediato posterior que habría tenido dicho plan post pago, de no haberse solicitado la migración".

²⁰ **Artículo 26.- Procedimiento de imposición de medida correctiva**

El órgano de instrucción, competente en los procedimientos administrativos sancionadores, notificará por escrito a la Empresa Operadora el inicio del procedimiento de imposición de medida correctiva señalando:

(i) los actos u omisiones que se imputan y que pudieran constituir incumplimiento;

(ii) las normas, contratos o disposiciones que establecen las obligaciones legales o contractuales que estarían siendo incumplidas;

(iii) el propósito de OSIPTEL de emitir una resolución que imponga una medida correctiva;

(iv) el órgano competente para imponer la medida correctiva, así como la norma que atribuye tal competencia; y,



contener la comunicación notificada a la empresa operadora en la que se le informa el inicio del procedimiento de imposición de medida correctiva.

91. Conforme al referido artículo, el órgano instructor debe informar en dicha comunicación, lo siguiente:

- los actos u omisiones que se imputan y que pudieran constituir incumplimiento;
- las normas, contratos o disposiciones que establecen las obligaciones legales o contractuales que estarían siendo incumplidas;
- el propósito de OSIPTEL de emitir una resolución que imponga una medida correctiva;
- el órgano competente para imponer la medida correctiva, así como la norma que atribuye tal competencia; y,
- el plazo dentro del cual la empresa operadora podrá presentar sus descargos por escrito, el cual no podrá ser inferior a cinco (5) días contados a partir del día siguiente de realizada la notificación.

92. En esa línea, de acuerdo con el análisis efectuado a la carta N°C.02538-DFI/2024, notificada a AMÉRICA MÓVIL el 5 de noviembre de 2024, mediante la cual se informó a dicha empresa operadora el inicio del presente procedimiento de imposición de medida correctiva, se aprecia que la DFI detalló la información requerida por el artículo 26 del RGIS, por lo que, materialmente, no se aprecia que se haya incurrido en un vicio o deficiencia en el acto de inicio del presente procedimiento.

93. Asimismo, contrario a lo señalado por AMÉRICA MÓVIL, no se aprecia que, como parte de los requisitos de la comunicación del inicio del procedimiento de imposición de medida correctiva establecidos en el artículo 26 del RGIS, se deba informar al administrado el tipo de medida correctiva a imponerse. Ello, considerando que, al momento de la notificación de dicho acto, la primera instancia aun no determina si, en efecto, se ha configurado un incumplimiento a las obligaciones regulatorias a cargo de la empresa operadora que amerite la imposición de dicha medida administrativa.

94. Sin perjuicio de ello, este Colegiado verifica que del informe de fiscalización -el cual se notificó conjuntamente con la carta de inicio del presente procedimiento- la DFI, como consecuencia del resultado de la actividad de fiscalización, recomendó la imposición de una medida correctiva en virtud de la cual se inició este procedimiento administrativo. En específico, en la página 33 del referido informe la DFI describió los términos de la medida correctiva recomendada para el presente caso.

95. Por lo tanto, corresponde desestimar lo expuesto por AMÉRICA MÓVIL, en este extremo.

96. Respecto de lo señalado por AMÉRICA MÓVIL en el literal b, este Tribunal debe reiterar que, con la carta de inicio del presente procedimiento de imposición de medida correctiva, se notificó el informe de fiscalización.

(v) el plazo dentro del cual la Empresa Operadora podrá presentar sus descargos por escrito, el cual no podrá ser inferior a cinco (5) días contados a partir del día siguiente de realizada la notificación. (...)"



97. En específico, contrario a lo señalado por la empresa operadora, en los acápite 4.4, 4.5 y 4.6 del referido informe, la DFI identificó los hechos específicos que configuraron el incumplimiento de las obligaciones de los artículos 27-B y la Sexta DCF de las Normas Complementarias del RENTESEG.
98. Complementariamente, como parte de los requisitos que debe contener el acto de inicio del procedimiento de imposición de medida correctiva, establecidos en el artículo 26 del RGIS, en la carta de inicio de este procedimiento también puede apreciarse la identificación de los hechos que configuraron el incumplimiento analizado en el presente caso, información cuya fuente consiste en el informe de fiscalización.
99. Por lo tanto, corresponde desestimar lo expuesto por AMÉRICA MÓVIL, en este extremo.
100. Respecto de lo señalado por AMÉRICA MÓVIL en los literales c, d, e, f y k, este Tribunal debe mencionar que los artículos 27-B y Sexta DCF de las Normas Complementarias del RENTESEG contienen obligaciones que implican entregar y requerir información al abonado o usuario en el marco del trámite del reporte de sustracción o pérdida del equipo terminal móvil.
101. En esa línea, se debe señalar que, a fin de verificar el cumplimiento de dichas obligaciones, a través de la carta N° C.02722-DFI/2023 (pedido inicial de requerimiento de información), la DFI solicitó a AMÉRICA MÓVIL las grabaciones asociadas a ciertos reportes por sustracción o pérdida presentados vía telefónica durante el periodo fiscalizado.
102. Justamente, tal como se desprende de lo actuado en el expediente de fiscalización, con la finalidad de verificar el cumplimiento de dichas obligaciones, la DFI procedió con la escucha de las grabaciones de las llamadas de abonados o usuarios que solicitaron por canal telefónico el reporte de sustracción o pérdida del equipo terminal móvil, grabaciones que fueron alcanzadas por la empresa operadora, conforme se aprecia en dicho expediente²¹.
103. Por ello, dado el contenido y la naturaleza de las obligaciones fiscalizadas, se entiende que el contexto en el que se ha verificado el cumplimiento de las mismas, corresponde a las interacciones que tuvieron los asesores de atención al cliente de la empresa operadora con los abonados o usuarios que efectuaron las solicitudes de reporte de sustracción o pérdida de equipo terminal móvil, a través del canal telefónico de AMÉRICA MÓVIL, durante el periodo fiscalizado.
104. Es en el marco de ello que la DFI identificó los hechos que constituyeron los incumplimientos analizados en el presente procedimiento, los cuales se ejecutaron durante el proceso de atención de las referidas solicitudes. Tal como se ha indicado, en los acápite 4.4, 4.5 y 4.6 del informe de fiscalización, la DFI describió y analizó los hechos que advirtió durante la actividad de fiscalización efectuada en el presente caso.

²¹ Por ejemplo, mediante la carta N° DMR/CE/N°3166/231, recibida el 3 de noviembre de 2023, en respuesta al requerimiento de información realizando mediante la carta N° C.02722-DFI/2023, AMÉRICA MÓVIL refirió alcanzar a través de un enlace web ciento noventa y tres (193) grabaciones de llamadas.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



105. En ese sentido, se evidencia del contexto en el que se desarrollaron los hechos identificados en el expediente de fiscalización, que si los asesores de la empresa operadora no cumplieron con requerir y/o brindar a los abonados o usuarios la información establecida en el artículo 27-B y en la Sexta DCF de las Normas Complementarias del RENTESEG, se entendería que existen deficiencias en los sistemas y/o procesos de AMÉRICA MÓVIL involucrados en la atención del trámite de reporte de sustracción o pérdida del equipo terminal móvil, por canal telefónico.
106. Es importante resaltar que, como consecuencia de la actividad de fiscalización efectuada por la DFI, se obtuvo la prueba de cargo sobre la cual se inició el presente procedimiento administrativo. En virtud de ello, AMÉRICA MÓVIL tenía la carga de la prueba para acreditar que (i) cumplió con las obligaciones analizadas o (ii) que el incumplimiento ocurrió por causas fuera de su control, para lo cual correspondía que ésta analice -al encontrarse en mejor posición para acceder a la información que el ente regulador- las causas internas comerciales, informáticas u organizativas por las que ocurrieron los hechos advertidos por la DFI y efectuar su defensa, de corresponder.
107. Por otro lado, a diferencia de lo señalado por AMÉRICA MÓVIL, el informe de fiscalización, notificado conjuntamente con la carta de inicio del presente procedimiento, además de incluir los hechos que sustentan el incumplimiento imputado, describe en su acápite V las razones por las que corresponde -en el marco de la aplicación del principio de Razonabilidad- el inicio de este procedimiento y los motivos por los que recomienda la imposición de una medida correctiva, tal como la descrita en la página 33 de dicho informe.
108. Por lo tanto, corresponde desestimar lo expuesto por AMÉRICA MÓVIL, en este extremo.
109. Respecto de lo señalado por AMÉRICA MÓVIL en el literal g, ese Tribunal debe reiterar lo expuesto en los considerandos del 64 al 67 de la presente resolución, en tanto la emisión de la medida correctiva impuesta no ha implicado la contravención del principio de legalidad, además que corresponde a un tipo de medida correctiva contemplada en el artículo 24 del RGIS.
110. Asimismo, se debe señalar que el caso al que alude el informe N°016-DFI/SDF/2023, corresponde a la verificación del cumplimiento de obligaciones regulatorias que tienen una naturaleza y contenido diferente a las analizadas en el presente procedimiento, por lo que el razonamiento plasmado en dicha recomendación no pueda extrapolarse a este caso.
111. No debe perderse de vista que, en el informe N°016-DFI/SDF/2023, la DFI recomendó la imposición de una medida correctiva a fin de que la empresa operadora proceda a conservar información sobre los registros de las asignaciones de direcciones IP públicas y privadas asociadas al servicio de acceso a internet, con el fin de garantizar su trazabilidad.
112. Por el contrario, en este procedimiento se ha impuesto una medida correctiva asociada al incumplimiento de obligaciones de requerir y brindar información al abonado o usuario durante el trámite del reporte de sustracción o pérdida del equipo terminal móvil, efectuado por vía telefónica.



113. En ese sentido, corresponde desestimar lo expuesto en este extremo por AMÉRICA MÓVIL.
114. Respecto de lo señalado por AMÉRICA MÓVIL en los literales h, i y j, este Tribunal debe mencionar que, tal como se ha señalado en los considerandos del 64 al 67 de la presente resolución, se ha desestimado los argumentos expuestos por la empresa operadora asociados a que existe una falta de claridad o precisión respecto de las actuaciones que debería seguir su representada para dar cumplimiento a la medida correctiva. Por lo tanto, este Colegiado se remite a lo desarrollado en dicho extremo.
115. Por otro lado, en dicho acápite también se han desestimado los argumentos planteados por AMÉRICA MÓVIL asociados a una falta de individualidad o falta de autonomía por parte de la primera instancia, así como se ha sustentado que el hecho que la primera instancia se remita o haya hecho suyas las recomendaciones o argumentos desarrollados por la DFI en el INFORME 61, no implica vulneración a las garantías del procedimiento administrativo ni vicio en la RESOLUCIÓN 180, en tanto ello, es una facultad legal establecida en el artículo 6.2 del TUO de la LPAG, que no configura vicio en la motivación. Por lo tanto, este Colegiado se remite a lo desarrollado en dicho extremo.
116. Sin perjuicio que, objetivamente, en el trámite del presente procedimiento administrativo la empresa operadora no ha acreditado que la primera instancia no haya actuado con autonomía e imparcialidad, debe recordarse que, a diferencia de lo señalado por esta, lo establecido en el artículo 254 del TUO de la LPAG corresponde a disposiciones asociadas a un procedimiento sancionador, procedimiento de naturaleza diferente al tramitado en el presente caso.
117. En ese sentido, corresponde desestimar lo expuesto en este extremo por AMÉRICA MÓVIL.
118. Respecto de lo señalado por AMÉRICA MÓVIL en los literales l, m, n, o y p, este Tribunal debe mencionar que el artículo 2 de la RESOLUCIÓN 180 indica expresamente que la verificación de la implementación de la medida correctiva se efectuará a través de acciones de fiscalización que se realizarán una vez vencido el plazo establecido en el artículo 1 de dicha resolución.
119. Por ello, a consideración de este Tribunal no se aprecia falta de claridad que se desprenda de la RESOLUCIÓN 180, asociada al plazo para la verificación del cumplimiento de la medida correctiva. Asimismo, en el marco de su facultad discrecional de fiscalización, la DFI tiene la facultad de establecer los planes y métodos para el ejercicio de la misma, los cuales, en el marco de lo establecido en el artículo 3 de la Ley N°27336, pueden tener el carácter de reservado frente a la empresa operadora²².

²² **“Artículo 3.- Principios de la supervisión**

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

- a. *Transparencia.*- En virtud del cual las empresas supervisadas facilitarán toda la información necesaria y ejercerán una conducta diligente acorde con la consecución de los fines de la supervisión.
- b. *Costo-eficiencia.*- En virtud del cual las acciones de supervisión procurarán desarrollarse evitando generar costos excesivos a las empresas supervisadas.
- c. *Veracidad.*- En virtud del cual toda la información que las empresas proporcionen se entenderá como veraz y definitiva.
- d. *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”.



120. Por otro lado, debe precisarse que, tal como se desprende del artículo 3 de la RESOLUCIÓN 180, en concordancia con el artículo 25 del RGIS, el incumplimiento de la medida correctiva constituye infracción administrativa. Por lo tanto, si en el marco de la verificación del cumplimiento de la medida correctiva la DFI advierte la existencia de incumplimientos a dicha medida administrativa, corresponderá que la Gerencia General ejerza su potestad sancionadora antes del plazo legal de prescripción contemplado en el artículo 31 de la Ley N°27336²³.
121. Por su parte, respecto de la aplicación del razonamiento desarrollado por la Gerencia General en la resolución N°035-2025-GG/OSIPTEL, se debe señalar que dicho caso corresponde a la verificación del cumplimiento de obligaciones regulatorias que tienen una naturaleza y contenido diferente a las analizadas en el presente procedimiento, por lo que el razonamiento plasmado en dicha recomendación no pueda extrapolarse a este caso.
122. No debe perderse de vista que, en dicho caso, se impuso una medida correctiva a fin de garantizar el cumplimiento de la obligación de ejecutar las migraciones de planes tarifarios dentro del plazo establecido por el artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso, situación que dista de las razones que motivaron la imposición de la medida correctiva en el presente expediente.
123. En ese sentido, corresponde desestimar lo expuesto en este extremo por AMÉRICA MÓVIL.

3.3. SOBRE LA ACTUACIÓN DILIGENTE ALEGADA POR AMÉRICA MÓVIL.-

124. AMÉRICA MÓVIL sostiene que la Gerencia General no puede imponerles una medida correctiva, en tanto su representada actuó con la diligencia adecuada implementando las medidas necesarias que se encuentran dentro de su esfera de control, para el cumplimiento del artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG. En específico, señala lo siguiente:
- a. Indica que antes de la imposición de la medida correctiva, su representada ya había implementado diversos mecanismos dentro de sus sistemas de operaciones, con la finalidad de que sus asesores de atención de los reportes de bloqueo por suspensión y/o pérdida cumplan con requerir y remitir la información obligatoria establecida en el artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG. En el anexo 5 de su recurso de apelación remite material probatorio que sustentaría sus argumentos, el cual habría sido presentado - inicialmente- adjunto a sus descargos.

²³ "Artículo 31.- Prescripción

31.1 La facultad de OSIPTEL para la imposición de sanciones administrativas prescribe:

a) A los 2 (dos) años tratándose de infracciones leves;
b) A los 3 (tres) años tratándose de infracciones graves; y,
c) A los 4 (cuatro) años tratándose de infracciones muy graves (...)"



- b. Señala que su representada cumplió con acreditar ante la DFI la implementación de las medidas necesarias y que se encuentran dentro de su esfera de control para asegurar el cumplimiento de las obligaciones prescritas en el artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG.
- c. Indica que existen instrumentos cuyo funcionamiento, mejoras y actualización están bajo el control de AMÉRICA MÓVIL (por ejemplo: los sistemas operativos automatizados o programados) y, otros (como la atención realizada por asesores humanos) en los que, si bien su representada es la titular del servicio, no puede controlar que los asesores de atención al cliente ejecuten el procedimiento de atención sin cometer –involuntaria y extraordinariamente- algún desacierto propio de la condición del ser humano.
- d. Señala que la medida correctiva impuesta se sustenta en la ínfima cantidad de ochenta y cinco (85) registros de llamadas telefónicas en las que la atención de las solicitudes de bloqueo fue efectuada por un asesor humano, por lo que resulta ilegal que al no existir factor de atribución de responsabilidad directa en el presente caso, se haya impuesto una medida correctiva, a pesar que su representada ha demostrado que viene actuando con debida diligencia para cumplir con las obligaciones regulatorias contenidas en el Artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG.
- e. Agrega que, de las tablas 5 y 6 de la RESOLUCIÓN 180 se desprende que la Gerencia General ha desestimado todos los medios probatorios remitidos por su representada, al considerar que si bien AMÉRICA MÓVIL ha acreditado que su sistema ya cuenta con distintos mecanismos para dar cabal cumplimiento a las disposiciones del artículo 27-B de las Normas Complementarias del RENTESEG, los mismos resultarían insuficientes, considerando que estos no aseguran que el proceso se cumpla de manera adecuada o no garantiza que los asesores ingresen la información correctamente.
- f. Señala que para el análisis de un incumplimiento resulta indispensable la existencia de dolo o culpa, de tal manera que no es aceptable una suerte de responsabilidad objetiva, tal como la doctrina y la jurisprudencia lo han demostrado plenamente, ello en irrestricto respeto al Principio de Culpabilidad.
- g. Por ende, señala que no debe imponerse gravamen administrativo alguno a aquel administrado que actúe con la diligencia suficiente. Considera que la actuación diligente elimina la culpa y, por lo tanto, también el factor de atribución de responsabilidad aplicable y al no existir factor de atribución de responsabilidad, no se puede aplicar al administrado penalidad alguna en el presente caso.
- h. Indica que el accionar de la Gerencia General le ha llevado a inferir que la única diligencia debida aceptada por el regulador es aquella que utópicamente asegure la no comisión de la conducta infractora. Asimismo, indica lo siguiente:



h.1. Consulta si la debida diligencia asociada al principio de Culpabilidad no está referida a la adopción de cuidados y precauciones razonablemente exigibles.

h.2 Solicita se precise las medidas específicas y factibles que su representada debe adoptar para que el regulador considere que sí se ha cumplido con tener una debida diligencia.

h. 3 Consulta si lo que busca el Osiptel es que despoje de su trabajo y fuente de ingreso a sus asesores, en la medida que no pueden asegurar que realizarán su labor de manera infalible.

125. Respecto de lo sostenido por AMÉRICA MÓVIL en los literales a y b, este Tribunal debe señalar que, de lo actuado en el presente expediente, no se advierte que la empresa operadora haya acreditado el cumplimiento de las obligaciones analizadas, así como que haya ajustado su conducta conforme a éstas.

126. Ahora bien, respecto de los documentos remitidos por la empresa operadora, en calidad de anexo 5 de su recurso de apelación, se debe señalar que los mismos corresponden a lo siguiente:

- **Documento 1:** Archivo Excel denominado “*Bloqueo de Línea y Equipo Diagrama*”. En dicho documento, AMÉRICA MÓVIL describe el flujo de trabajo de sus asesores de atención al cliente para atender una solicitud de reporte de bloqueo del equipo terminal móvil y la suspensión del servicio móvil asociado.
- **Documento 2:** Archivo Power Point denominado “*Bloqueo de línea y equipo-Validaciones y alertas*”. En dicho documento, AMÉRICA MÓVIL describe el paso a paso que ejecuta su personal para atender una solicitud de reporte de bloqueo del equipo terminal móvil y la suspensión del servicio móvil asociado.
- **Documento 3:** Archivo PDF denominado “*Refuerzo sobre proceso de bloqueo de línea y equipo_Ene_Jul 2023*”. Dicho documento muestra capturas de pantallas de cursos brindados a su personal sobre el trámite de reporte de bloqueo del equipo terminal móvil y la suspensión del servicio móvil asociado, los cuales habrían sido efectuados en los meses de marzo y mayo de 2023.
- **Documento 4:** Archivo PDF denominado “*Refuerzo sobre proceso de bloqueo de línea y equipo_Set_Oct 2024*”. Dicho documento muestra captura de pantallas de cursos brindados a su personal sobre el trámite de reporte de bloqueo del equipo terminal móvil y la suspensión del servicio móvil asociado, los cuales habrían sido efectuados en los meses de setiembre y octubre de 2024.

127. Con relación a los documentos 1, 2, 3 y 4 antes descritos, este Tribunal debe señalar que los mismos no son idóneos para acreditar que la empresa operadora cumple con las obligaciones analizadas en el presente procedimiento, en tanto, conforme a lo señalado en el artículo 27-B y en la Sexta DCF de las Normas Complementarias del RENTSEGE, estas obligaciones deben ser cumplidas en el marco de reportes de sustracción o pérdida de equipos terminales móviles efectuados por abonados o usuario.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



128. Por ello, los medios probatorios remitidos por la empresa operadora no acreditan que, en ese contexto, su sistema y procesos comerciales permitan cumplir con las obligaciones antes mencionadas, de tal forma que sus asesores requieran al abonado o usuario y brinden a los mismos, la información establecida en la norma antes referida.
129. En ese sentido, se hubiera esperado que los medios probatorios presentados por la empresa operadora muestren hechos concretos y objetivos que acrediten como, en el marco de una situación real de reporte de una sustracción o pérdida de equipo terminal, las medidas, acciones, capacitaciones y métodos desarrollados por la empresa son efectivos y se encuentran alineados al marco normativo vigente, de tal forma que se evidencie –objetivamente– que la empresa sí solicita al abonado o usuario y brinda a los mismos la información señalada en las Normas Complementarias del RENTESEG. Ello no se evidencia de los medios probatorios presentados por la empresa operadora en el anexo 5 de su recurso de apelación, por lo que corresponde desestimar el recurso de apelación, en este extremo.
130. Debe resaltarse que, en este extremo, este Colegiado coincide con la opinión técnica vertida por la DFI en su memorando N°000091-2025-DFI/SDF/OSIPTEL.
131. Por lo tanto, corresponde desestimar lo expuesto por la empresa operadora, en este extremo.
132. Respecto de lo sostenido por AMÉRICA MÓVIL en los literales c y d, este Tribunal debe señalar que correspondía que la empresa operadora cumpla con las obligaciones regulatorias a su cargo en su calidad de concesionario de un servicio público. Así, alegar que los comportamientos de sus asesores no corresponden a situaciones dentro de su esfera de control, no ostenta mérito probatorio alguno, más cuando de dichas alegaciones no se acredita la existencia objetiva de una causal que exima a dicha empresa de responsabilidad.
133. Debe resaltarse que el cumplimiento de la obligación no se relativiza por el hecho de utilizar personas naturales para ejecutar los procesos comerciales que son de responsabilidad de la empresa operadora. Justamente, es AMÉRICA MÓVIL quien ha decidido utilizar esta estructura organizativa, por lo que es responsable de que las atenciones efectuadas por los asesores que interactúan con los abonados o usuarios durante el trámite del reporte por sustracción o pérdida del equipo terminal móvil, se efectúen conforme a lo dispuesto en las Normas Complementarias.
134. Por otro lado, correspondía a AMÉRICA MÓVIL remitir medios probatorios que acrediten que tuvo un accionar diligente. No obstante, de lo actuado en el presente expediente, las acreditaciones remitidas resultan insuficientes para desvirtuar el incumplimiento imputado y la ejecución del tipo de acciones aludidas por la empresa operadora.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



135. Por lo tanto, corresponde desestimar lo expuesto por la empresa operadora, en este extremo.
136. Respecto a lo sostenido por AMÉRICA MÓVIL en el literal e, este Tribunal debe señalar que de las tablas 5 y 6, a diferencia de lo indicado por dicha empresa operadora, la Gerencia General describe en dicho extremo lo que se aprecia de los documentos presentados en los descargos, concluyendo que los mismos no tienen mérito probatorio para acreditar el cumplimiento de las obligaciones analizadas, en tanto no se desprende que el asesor consigne la información completa y correcta que debe ser requerida y brindada al abonado o usuario, en el marco del procedimiento de reporte de sustracción o pérdida del equipo terminal móvil.
137. En ese sentido, la Gerencia General no ha afirmado que AMÉRICA MÓVIL haya acreditado que su sistema cuenta con mecanismos para dar cumplimiento a las disposiciones de las Normas Complementarias del RENTESEG.
138. Por lo tanto, corresponde desestimar lo expuesto por la empresa operadora, en este extremo.
139. Respecto de lo sostenido por AMÉRICA MÓVIL en los literales f y g, este Tribunal debe indicar que de lo actuado en el presente expediente, para verificar las acciones desplegadas por la empresa operadora, se evaluaron todos los medios probatorios presentados durante el trámite del presente procedimiento, advirtiendo que de los mencionados documentos no se evidencia que la empresa operadora haya implementado mecanismos, acciones o medidas que aseguren que las disposiciones normativas concernientes al artículo 27-B y la Sexta DCF de las Normas Complementarias sean cumplidas.
140. En ese sentido, se reitera que los medios probatorios presentados no acreditan la diligencia de la empresa operadora, por lo que no puede eximirse de la aplicación de una medida administrativa que la incentive a cumplir con las obligaciones regulatorias a su cargo.
141. Sin perjuicio de ello, no debe perderse de vista que en el presente caso, no nos encontramos frente al ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración, sino frente al ejercicio de una facultad correctiva de la misma, la cual busca persuadir al administrado de ajustar su conducta al estricto cumplimiento de sus obligaciones regulatorias.
142. En ese sentido, frente a los hechos verificados durante las acciones de fiscalización, se ha advertido la necesidad de que la Administración aplique -en el marco de una política de cumplimiento normativo- una medida administrativa que incentive a la empresa operadora a que adecue su comportamiento – a través de mejoras a sus procesos, sistemas, etc.- para que el trámite del reporte de sustracción o pérdida del equipo terminal móvil se realice conforme a lo establecido en las Normas Complementarias.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



143. Por lo tanto, corresponde desestimar lo expuesto por la empresa operadora, en este extremo.
144. Sobre lo expuesto por AMÉRICA MÓVIL en el literal h, en específico, en lo que se refiere a la consulta h.1, este Tribunal debe indicar que la misma tiene contenido jurídico, por lo que no se encuentra dentro del alcance del ejercicio de la potestad resolutoria de este Tribunal resolver este tipo de peticiones a través del trámite del presente procedimiento administrativo.
145. Sobre la consulta h.2, se debe señalar que no corresponde al órgano instructor ni a la primera y segunda instancia indicar qué medidas o acciones debe ejecutar la empresa operadora en el presente caso, siendo que las mismas deben adecuarse a la realidad de los sistemas y procesos particulares que se desarrollen en cada empresa. Lo que sí se espera es que dichas acciones sean efectivas y como resultado muestren y acrediten que la empresa operadora ha cumplido con las obligaciones regulatorias a cargo.
146. Sin perjuicio de ello, en la presente resolución se ha establecido que la empresa operadora no ha acreditado haber adoptado medidas y/o acciones que demuestren su diligencia en el presente caso.
147. Asimismo, respecto de la consulta h.3, su atención se encuentra fuera del objeto del presente procedimiento administrativo, en tanto perseguirían que este Tribunal adopte una posición respecto de lo que la empresa operadora debe implementar con sus procedimientos comerciales y organizativos, así como de la forma como esta debe plantear su estrategia de defensa, lo cual es de su entera responsabilidad.
148. Por lo tanto, corresponde desestimar lo expuesto por la empresa operadora, en este extremo.

En aplicación de las funciones previstas en el literal a) del artículo 25-B de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 160-2020-PCM, modificado a través del Decreto Supremo N° 140-2023-PCM;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Desestimar la solicitud de nulidad presentada por AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

Artículo 2.- Declarar **INFUNDADO** el recurso de apelación interpuesto por AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. contra la resolución N° 00180-2025-GG/OSIPTTEL y, en consecuencia, confirmar todos sus extremos, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

Artículo 3.- Notificar la presente resolución a AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C., conjuntamente con los memorandos N°000037-2025-STTA/OSIPTTEL y 000091-2025-DFI/SDF/OSIPTTEL.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Artículo 4.- Disponer la publicación de la presente resolución en el portal web institucional: www.osiptel.gob.pe, en conjunto con la resolución N° 000180-2025-GG/OSIPTEL.

Artículo 5.- Poner en conocimiento de la Oficina de Administración y Finanzas y la Dirección de Fiscalización e Instrucción la presente resolución, para los fines respectivos.

Regístrese y comuníquese,

Con el voto favorable de los miembros del Tribunal de Apelaciones del OSIPTEL: Gustavo Nilo Rivera Ferreyros, Renzo Rojas Jiménez y Carlos Antonio Rouillon Gallangos; en la Sesión N° 066-2025 del 20 de agosto de 2025.

GUSTAVO NILO RIVERA FERREYROS
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE
APELACIONES
TRIBUNAL DE APELACIONES

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