



Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Nº 00014-2024-GG/OSIPTEL

Lima, 15 de enero de 2024

EXPEDIENTE Nº	:	00026-2023-GG-DFI/PAS
MATERIA	:	Recurso de Reconsideración
ADMINISTRADO	:	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

VISTO: El Recurso de Reconsideración interpuesto por la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (AMÉRICA MÓVIL) el 28 de diciembre de 2023, mediante carta Nº DMR/CE/Nº3720/23, contra la Resolución de Gerencia General Nº 404-2023-GG/OSIPTEL (RESOLUCIÓN 404).

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES. -

- Mediante Informe Nº 00092-DFI/SDF/2023, de fecha 8 de marzo de 2023 (Informe de Supervisión), la Dirección de Fiscalización e Instrucción (DFI) emitió el resultado de la verificación realizada a AMÉRICA MÓVIL respecto del cumplimiento de lo dispuesto en numeral 2.8 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso, cuyas conclusiones fueron las siguientes:

“(...)

V. CONCLUSIONES

- De conformidad con el análisis realizado en el numeral III del presente informe, AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. habría incumplido con lo dispuesto en numeral 2.8 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nº 172-2022-CD/OSIPTEL, toda vez que:

- AMÉRICA MÓVIL habría efectuado 3 contrataciones de servicios públicos móviles en canales no previstos en el segundo párrafo de numeral 2.8 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso, dado que dichas contrataciones fueron efectuadas en la vía pública y/o de manera ambulante, por lo que corresponde el inicio de un Procedimiento Administrativo Sancionador, en este extremo.
- AMÉRICA MÓVIL habría realizado la contratación del servicio público móvil, sin haber validado exitosamente la identidad de su personal según el mecanismo (verificación biométrica de huella dactilar) dispuesto en el citado numeral, el cual intervino en la contratación de 377 líneas móviles. De acuerdo a lo expuesto, podemos señalar que AMÉRICA MÓVIL no habría identificado ni registrado correctamente al personal que participó en la contratación de cada una de las 377 líneas móviles, conforme a lo previsto en el punto 2 del segundo párrafo y el quinto párrafo del numeral 2.8 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso, desde la entrada en vigencia de esta obligación, es decir, desde el 12 de enero de 2023, por lo que corresponde el inicio de un Procedimiento Administrativo Sancionador, en este extremo.”

- La DFI, mediante carta Nº 00617-DFI/2023, notificada el 8 de marzo de 2023, comunicó a AMÉRICA MÓVIL el inicio del presente procedimiento administrativo





Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



sancionador (PAS)¹ por la presunta comisión de la infracción tipificada en el segundo párrafo del Anexo 9° de la Norma de las Condiciones de Uso, por lo que, se le otorgó un plazo de cinco (5) días hábiles para la remisión de sus descargos.

3. AMÉRICA MÓVIL, mediante el escrito DMR/CE/N°636/23, recibido el 10 de marzo de 2023, solicitó una copia digital del integro de los Expedientes N° 00026-2023-GG-DFI/PAS y N° 00011-2023-DFI.
4. A través de la carta DMR/CE/N°674/23, recibida el 13 de marzo de 2023, AMÉRICA MÓVIL solicitó una ampliación de quince (15) días adicionales al plazo otorgado para presentar sus descargos.
5. Posteriormente, a través de la carta N° 00723-DFI/2023, notificada el 17 de marzo de 2023, la DFI puso a disposición de AMÉRICA MÓVIL la información solicitada por medio de la carta DMR/CE/N°636/23.
6. Mediante carta N° 00737-DFI/2023, notificada el 20 de marzo de 2023, la DFI concedió a AMÉRICA MÓVIL una ampliación por diez (10) días adicionales al plazo otorgado en la Carta N°00617-DFI/2023 para el envío de sus descargos.
7. A través de la carta DMR/CE/N°873/23, recibida el 29 de marzo de 2023, AMÉRICA MÓVIL presentó sus descargos (**Descargos 1**).
8. Con fecha 8 de agosto de 2023, la DFI remitió a la Gerencia General el Informe N° 00145-DFI/2023 (**Informe Final de Instrucción**), con el análisis de la infracción imputada a AMÉRICA MÓVIL.
9. Mediante carta N° 00473-GG/2023, notificada el 15 de agosto de 2023, se traslada a AMÉRICA MÓVIL el Informe Final de Instrucción, otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles para presentar sus descargos.
10. Mediante la RESOLUCIÓN 404, notificada el 01 de diciembre de 2023, la Gerencia General resolvió, entre otros, lo siguiente:

*“Artículo 1°. - **SANCIONAR** a la empresa **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.** con una multa de **49,9 UIT** por la comisión de una infracción **LEVE** tipificada en el Anexo 9 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, por el incumplimiento de lo dispuesto en el segundo y quinto párrafo del numeral 2.8 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso de la referida norma; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución”.*

11. AMÉRICA MÓVIL, a través de la carta DMR/CE/N°3720/23, recibida el 28 de diciembre de 2023, interpuso el Recurso de Reconsideración contra la RESOLUCIÓN 404.

II. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE PROCEDIBILIDAD. -

De acuerdo a lo dispuesto por el numeral 218.2 del artículo 218° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 (TUO de la LPAG), aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, el plazo para interponer el Recurso de Reconsideración es de quince (15) días

¹ Es pertinente precisar que, de forma previa al inicio del presente PAS, AMÉRICA MÓVIL fue notificada con carta N° 00212-DFI/2023, el día 25 de enero de 2023, con la imposición de una Medida Cautelar (RESOLUCIÓN N° 00026-2023-DFI/OSIPTEL).





hábil perentorio, contados desde el día siguiente de la notificación del acto impugnado.

Sobre el particular, de la revisión del Recurso de Reconsideración, se verifica que este fue interpuesto el 28 de diciembre de 2023; es decir, dentro del plazo legal establecido, por lo que se cumple con dicho requisito de procedibilidad.

III. FUNDAMENTO DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN. -

Conforme a lo señalado en el artículo 219° del TUO de la LPAG, el Recurso de Reconsideración se interpone ante el mismo órgano que dictó el primer acto que es materia de impugnación y debe sustentarse en nueva prueba. De este modo, la norma exige la presentación de nueva prueba que justifique la revisión del análisis efectuado, mientras que la impugnación cuyo sustento sea una diferente interpretación de las pruebas o cuestiones de puro derecho corresponde a un recurso de apelación.

En esa línea, Juan Carlos Morón Urbina señala lo siguiente:

“(…) para nuestro legislador no cabe la posibilidad de que la autoridad instructora pueda cambiar el sentido de su decisión, con solo pedírselo, pues se estima que, dentro de una línea de actuación responsable, el instructor ha emitido la mejor decisión que a su criterio cabe en el caso concreto y ha aplicado la regla jurídica que estima idónea. Por ello, perdería seriedad pretender que pueda modificarlo con tan solo un nuevo pedido o una nueva argumentación sobre los mismos hechos. Para habilitar la posibilidad del cambio de criterio, la ley exige que se presente a la autoridad un hecho tangible y no evaluado con anterioridad, que amerite la reconsideración.”²

En la misma línea, el Consejo Directivo del OSIPTEL, en su Resolución N° 151-2018-CD/OSIPTEL³, señala que, dada la naturaleza del Recurso de Reconsideración, no corresponde que la misma autoridad se pronuncie sobre las cuestiones de puro derecho planteadas por los administrados, ni sobre cuestiones que no se encuentren vinculadas con la presentación de la nueva prueba. En dicho pronunciamiento, el referido órgano colegiado validó que la Gerencia General no se haya pronunciado respecto a los fundamentos de derecho contenidos en el Recurso de Reconsideración presentado, sino únicamente respecto a aquellos vinculados con la nueva prueba ofrecida; sin que ello signifique que la resolución impugnada no haya estado debidamente motivada.

Por consiguiente, a efecto de analizar los argumentos expresados por la administrada en su Recurso de Reconsideración, tiene que verificarse que cada uno de estos esté acompañado de nueva prueba que justifique la revisión de la decisión emitida; caso contrario, el respectivo argumento no podrá ser evaluado por el órgano de Primera Instancia, sin perjuicio del derecho del administrado de formular los cuestionamientos que estime pertinentes mediante el Recurso de Apelación.

Ahora bien, cabe precisar que, no todo documento ofrecido por el administrado como nueva prueba realmente reviste de tal condición. Sobre el particular, el Consejo Directivo ha señalado lo siguiente en la Resolución N° 053-2022-CD/OSIPTEL⁴:

“En efecto, conforme a lo indicado, el recurso de reconsideración está orientado a evaluar hechos nuevos acreditados en pruebas nuevas que no hayan sido analizadas anteriormente; y, por tanto, no resulta pertinente, como nueva prueba, documentos que pretendan cuestionar argumentos

² MORÓN URBINA, Juan Carlos “Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Nuevo Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444”, Gaceta Jurídica, 14va Edición, Lima, 2019, Tomo II, Pág. 216.

³ La misma que se encuentra publicada en el siguiente enlace:
<https://www.osiptel.gob.pe/media/3owh3sqs/res151-2018-cd.pdf>

⁴ La misma que se encuentra publicada en el siguiente enlace:
<https://www.osiptel.gob.pe/media/wobj2ae/resol053-2022-cd.pdf>





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



sobre los hechos materia de controversia que ya han sido evaluados por la autoridad, dado que no se refieren a un nuevo hecho sino a una discrepancia con el pronunciamiento.⁵

De lo expuesto, se concluye que la nueva prueba que es requisito para la interposición de un recurso de reconsideración, en ningún caso, incluye resoluciones, sentencias, pronunciamientos, entre otros, que solo aporten argumentos jurídicos analizados anteriormente o argumentos de derecho que no estén referidos al caso en particular, y tal como se ha señalado, un cuestionamiento sobre la aplicación del derecho corresponde ser analizado por el superior jerárquico en un recurso de apelación”.

A mayor abundamiento, corresponde referir que dicha posición ha sido plasmada en el precedente de observancia obligatoria aprobado por el Consejo Directivo en la Resolución N° 169-2022-CD/OSIPTEL del 5 de octubre de 2022, emitida en el Expediente N° 0096-2021-GG-DFI/PAS⁶.

Del criterio anterior, se colige que aquellos documentos presentados como nueva prueba que, en realidad, no tengan por objeto desvirtuar lo resuelto por la Primera Instancia respecto a los hechos y fundamentos jurídicos que condujeron a adoptar la decisión impugnada, sino que se trata, por ejemplo, de alegaciones jurídicas que no se relacionan directamente con los hechos del caso en concreto o de documentos ya evaluados con anterioridad; no deberán ser considerados como nuevas pruebas y, en consecuencia, las alegaciones respaldadas en estas no podrán ser evaluadas con motivo del Recurso de Reconsideración.

En consecuencia, resulta necesario que la “nueva” información proporcionada por el administrado se sustente en una nueva fuente de prueba, la cual debe tener una expresión material para que pueda ser valorada por esta Instancia.

Ahora bien, de acuerdo con lo señalado en su Recurso de Reconsideración, AMÉRICA MÓVIL considera que esta Instancia debe REVOCAR la RESOLUCIÓN 404, por los siguientes fundamentos:

- a) Se ha configurado la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria con anterioridad a la notificación de cargos. Al respecto, precisa que la notificación fue realizada el 09 de marzo de 2023, cuando ya había un procedimiento de validación de vendedores extranjeros. Para tal efecto, adjunta en calidad de nueva prueba: Acta de fiscalización de fecha 04 de abril de 2023 (**ANEXO 1**), correo electrónico de fecha 23 de febrero de 2023 (**ANEXO 2**) y presentación que detalla el procedimiento a seguir para la validación del registro de vendedores extranjeros (**ANEXO 3**).

⁵ RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0472-2021-ANA-AAA.H. Autoridad Nacional del Agua - ANA, al citar un pronunciamiento del Tribunal Nacional de Resoluciones de Controversias Hídricas, señala que: “No resulta idónea como Nueva Prueba la presentación de una nueva argumentación jurídica sobre los mismos hechos, así como tampoco la presentación de documentos originales que ya obraban copia simple en el expediente, entre otros; por tanto, el recurso de reconsideración no es una vía para efectuar un reexamen de los argumentos y pruebas presentadas por el administrado, sino que está orientado a evaluar hechos nuevos acreditados en pruebas nuevas que no hayan sido analizadas anteriormente”. Ver información en el link: <https://www.ana.gob.pe/sites/default/files/normatividad/files/RD%20472-2021.pdf>

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 1226-2018-OEFA/DAFI. Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental – OEFA señala que “no resulta pertinente como nueva prueba, documentos que pretendan presentar nuevos argumentos sobre los hechos materia de controversia evaluados anteriormente, dado que no se refieren a un nuevo hecho sino a una discrepancia con la aplicación del derecho”.

⁶ En la cual se establece lo siguiente: “Los documentos presentados como nueva prueba que, en realidad, no tengan por objeto desvirtuar lo resuelto por la Primera Instancia respecto a los hechos y fundamentos jurídicos que condujeron a adoptar la decisión impugnada, sino que se trata, por ejemplo, de alegaciones jurídicas que no se relacionan directamente con los hechos del caso en concreto o de documentos ya evaluados con anterioridad; no deberán ser considerados como nuevas pruebas y, en consecuencia, las alegaciones respaldadas en estas no podrán ser evaluadas con motivo del Recurso de Reconsideración. No obstante, la referida Instancia deberá encauzar el escrito para pronunciamiento de la Segunda Instancia, en tanto un cuestionamiento sobre la aplicación del derecho corresponde ser analizado por el superior jerárquico en un recurso de apelación.”



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

- b) A pesar de no ser posible validar la identidad del personal extranjero, AMÉRICA MÓVIL actuó con la debida diligencia en todo momento. Adjunta en calidad de nueva prueba: correos electrónicos remitidos a la Superintendencia Nacional de Migraciones (**ANEXO 4**) y correo electrónico de la Superintendencia Nacional de Migraciones (**ANEXO 5**).
- c) La notificación de cargos fue remitida el día 08 de marzo en hora no hábil, por lo que legalmente fue notificada el 09 de marzo de 2023, en consecuencia, ya había culminado el plazo máximo de treinta (30) días hábiles para la notificación.
- d) Las acciones de supervisión se desarrollaron, sin sustento legal, mediante el uso de un Acta de Levantamiento de Información, violentando el derecho a la defensa de AMÉRICA MÓVIL; por otro lado, la justificación de la RESOLUCIÓN 404 tiene un criterio arbitrario. Adjunta en calidad de Nueva Prueba el mérito del Informe N° 349-GFS/2016 (**ANEXO 6**), El mérito de la Resolución N° 010-2016-GG/OSIPTEL (**ANEXO 7**), Resolución N° 172-2023-GG/OSIPTEL (Expediente 00149-2022-GG-DFI/PAS) (**ANEXO 8**), Resolución N° 262-2017-GG/OSIPTEL (Expediente N° 00018-2017-GG-GSF/PAS) (**ANEXO 9**) y Actas de supervisión que sustentaron la imposición de la Medida Cautelar dictada en el Expediente N° 00004-2020-GG-GSF/CAUTELAR (**ANEXO 10**).
- e) La RESOLUCIÓN 404 transgrede el Principio de Legalidad, al tratar de justificar la figura de las supervisiones encubiertas, a pesar de que no tiene una base normativa. Adjunta en calidad de Nueva Prueba copia de las Cartas C.126-GSF/2020 (**ANEXO 11**) y C.239-GSF/2020 (**ANEXO 12**).

Respecto del literal c), se advierte que lo señalado por la empresa operadora trata de argumentaciones jurídicas, a través de las cuales manifiesta su desacuerdo con lo resuelto por la Gerencial General, sin que estén acompañadas de nuevas pruebas. En consecuencia, no corresponde a esta Instancia pronunciarse en este extremo dada la naturaleza del Recurso de Reconsideración.

Respecto del literal d), AMÉRICA MÓVIL reitera argumentos que han sido absueltos mediante la RESOLUCIÓN 404 respecto al uso de Actas de Levantamiento de Información, enfatizando que se afectó su derecho de defensa. Sobre el particular, la empresa operadora pretende cuestionar la sanción impuesta, sin embargo, los **ANEXOS 6, 7, 8, 9 y 10** versan sobre cuestiones de puro derecho.

A pesar de ello, aun cuando el Recurso de Reconsideración no es la vía pertinente para cuestionar el razonamiento jurídico, se precisa que para el análisis de lo actuado en el presente procedimiento se ha considerado que el OSIPTEL tiene la facultad legal de determinar sus planes y métodos de supervisión, siendo que el modo en el que se abordan las supervisiones es elegido acorde a la propia naturaleza de la disposición a verificar.

Por ello, de la revisión de los actuados en el presente expediente no se evidencia un exceso o abuso de la discrecionalidad en el desarrollo de la RESOLUCIÓN 404, puesto que, como se viene desarrollando, este Organismo ha actuado con el respaldo normativo correspondiente y bajo los límites establecidos por el Principio de Razonabilidad, respetando los criterios desarrollados en los **ANEXOS 6 y 7**.

Por otro lado, respecto al hecho de que se haya determinado la posibilidad de declarar la nulidad de una Acta de Levantamiento de Información, tal como desarrolla Gerencia





General en el **ANEXO 8**, y que en un anterior procedimiento -como se puede advertir en el **ANEXO 9**- se haya estimado que correspondía declarar la nulidad de un Acta de este tipo, ello no influye en lo discutido en el presente caso. Ello, dado que, en dicha oportunidad, el acta en controversia contenía una omisión en los requisitos mínimos que debe contener toda Acta de Supervisión, encontrarse firmada por el supervisor encargado, situación que no se replica en el presente caso.

Respecto al **ANEXO 10**, corresponde indicar que, si en anteriores supervisiones se utilizó Actas de Acción de Supervisión, este hecho no deslegitima el uso de Actas de Levantamiento de Información, toda vez que su elección dependerá de los recursos, objeto, contexto y particularidades presentes en cada supervisión.

Por lo tanto, quedando evidenciado que los ANEXOS presentados para este argumento se encuentran referidos a cuestionar la decisión adoptada por esta Instancia en base a argumentos netamente jurídicos, no corresponde emitir mayor pronunciamiento.

Respecto del literal e), AMÉRICA MÓVIL argumenta nuevamente que la modalidad de supervisión encubierta es ilegal y, por tanto, las acciones de supervisión que sirvieron de sustento para la sanción impuesta son nulas. Aunado a ello, menciona que, como evidencia de ello, en las recientes acciones de supervisión de la DFI (**ANEXO 11 y 12**) - sobre las cuales antes se supervisaba de forma encubierta- se viene convocando a esta para que participe en dichas acciones con la debida anticipación.

Al respecto, tal como se ha desarrollado en la RESOLUCIÓN 404, este Organismo actuó respetando lo dispuesto en el TUO de la LPAG. Asimismo, se precisó de forma expresa y clara que el uso de esta modalidad responde a la necesidad de verificar el comportamiento real de la empresa operadora en el mercado, simulando una relación de consumo o una etapa previa a la misma. De este modo, al recrear la experiencia del usuario de este tipo de servicios se puede verificar el comportamiento regular del personal de la empresa operadora.

En cuanto a los medios probatorios presentados por medio de los **ANEXOS 11 y 12**, cabe precisar que, estas fueron emitidas bajo el marco del programa de acciones de supervisión en zonas rurales, de preferente interés social o de difícil acceso del artículo 21° del Reglamento para la Supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con acceso inalámbrico⁷ (Reglamento de Cobertura). Estas circunstancias no se presentan en el presente caso, por lo cual no podría interpretarse como un cambio de criterio en la metodología de supervisión, sino una adecuación en base a las particularidades de las supervisiones⁸.

En razón a ello, sobre la base de lo señalado de forma precedente, cabe reiterar que el Recurso de Reconsideración tiene como objetivo que la Administración reevalúe lo decidido en base a hechos o información nueva que no haya sido considerada de forma previa, lo cual no ocurre con los **ANEXOS 11 y 12**. De lo contrario, no existe razón alguna que justifique un nuevo pronunciamiento de esta Instancia, pues para esta nueva evaluación se requiere que el nuevo medio probatorio tenga como finalidad que la Administración reevalúe su decisión y determine la modificación de la situación que se resolvió inicialmente.

⁷ Aprobada mediante Resolución N° 135-2013-CD/OSIPTEL y modificatorias.

⁸ El mencionado razonamiento es de pleno conocimiento de la empresa operadora por medio de la Resolución N° 188-2020-CD/OSIPTEL que declaró INFUNDADO el Recurso de Apelación interpuesto por AMÉRICA MÓVIL, en marco del Expediente N° 124-2019-GG-GSF/PAS.





Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Así, teniendo en consideración lo antes indicado, corresponde a esta Instancia pronunciarse sobre los argumentos expuestos por AMÉRICA MÓVIL en los literales a) y b), respaldados en nuevas pruebas.

IV. ANÁLISIS DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN. -

4.1 En relación a la configuración de la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria

La empresa operadora manifiesta haber implementado un mecanismo de validación de identidad y registro de vendedores, para ello presenta en calidad de nueva prueba el Acta de Acción de Fiscalización de fecha 04 de abril de 2023 (**ANEXO 1**), a través del cual el personal supervisor del OSIPTEL pudo -a criterio de AMÉRICA MÓVIL- comprobar su eficacia.

Agrega que, la implementación de este mecanismo viene siendo aplicado desde el día 23 de febrero de 2023; como medio probatorio presenta un correo electrónico interno (**ANEXO 2**) de fecha 23 de febrero de 2023, en donde se comunica el deber de validar los registros de los vendedores extranjeros mediante la app "Ventas Claro". En dicho correo se adjunta una presentación donde se detalla el procedimiento a seguir para la validación del registro de vendedores extranjeros (**ANEXO 3**).

De esta manera, a criterio de la empresa supervisada, el inicio del presente procedimiento habría sido notificado con fecha posterior a la aplicación del mecanismo de validación de registro, habiéndose constituido una condición eximente de responsabilidad por subsanar la supuesta conducta infractora de forma voluntaria con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.

Sobre el particular, la DFI evaluó el correo electrónico (**ANEXO 2**) con el cual AMÉRICA MÓVIL acreditaría que a partir de del 23 de febrero de 2023 se valida los registros de los vendedores, juntamente con la presentación (**ANEXO 3**) que detalla el procedimiento a seguir para dicha validación. Luego de efectuar la revisión de estos medios probatorios, dicho Órgano determinó, por medio del Informe N° 00163-DFI/2023⁹, que estos representan declaraciones de parte y no acreditarían su efectiva implementación.

Respecto del Acta de Acción de Fiscalización, de fecha 4 de abril de 2023 (**ANEXO 1**), esta señala lo siguiente:

"(...) LA EMPRESA señaló que desde el 23/02/2023 vienen aplicando el siguiente procedimiento: luego de efectuarse el registro de vendedores a través del app "Ventas Claro", este por defecto se registra con estado bloqueado, siendo que el vendedor tiene que remitir un correo electrónico a la dirección xxxxxxxxx@claro.com.pe, adjuntando una foto selfie mostrando su documento legal de identidad y una foto de dicho documento por ambos lados, luego esta información es revisada por personal de back office de LA EMPRESA respecto de la consistencia de la misma, contrastándola con la información que obra en Migraciones y de haber coincidencia y validación exitosa, se aprueba el registro del vendedor pasando a un estado activo/operativo, pudiendo en este caso recién efectuar contrataciones del servicio público móvil. (...)

Posteriormente, a través del referido app se efectuó un registro de un vendedor ficticio, siendo registrado el vendedor OXXXXX AXXX SXXX con CE N° 2023XXXXXX y huella dactilar del supervisor OXXX DXXXX VXXXXXXXXX RXXXXX. Posteriormente, se remitió al correo xxxxxxxxx@claro.com.pe, solicitando la validación (...), pero adjuntando información de foto y documento perteneciente a JXXXX FXXXXXXXXX CXXXXXXXXX RXXXXX. Se intentó efectuar una

⁹ Emitido en marco del Expediente N° 00036-2023-GG-DFI/PAS del procedimiento administrativo sancionador que determinó SANCIONAR a AMÉRICA MÓVIL por el incumplimiento de los numeral i), ii), iii) y iv) del Artículo Primero de la Medida Cautelar impuesta mediante RESOLUCIÓN N° 00026-2023-DFI/OSIPTEL.





Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



venta con el vendedor JXXXX FXXXXXXXX CXXXXXXXX RXXXX; sin embargo, al intentar acceder a través del app "Ventas Claro" para efectuarla, dicho app nos indica que la cuenta está bloqueada/desactivada. (...)”

De acuerdo al citado texto, se advierte que AMÉRICA MÓVIL implementó un procedimiento a fin de garantizar que los datos registrados correspondan al documento legal de identidad de dicho personal, antes de efectuar una contratación de servicio móvil. En tal sentido, esta empresa operadora sí acredita el cese (de forma posterior al inicio del presente PAS) de la contratación del servicio público móvil, sin validar la identidad de su personal mediante verificación biométrica de huella dactilar.

No obstante, es pertinente tener presente el criterio desarrollado por el Consejo Directivo respecto a la aplicación de la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria en la Resolución N° 056-2018-CD/OSIPTEL¹⁰. En esta Resolución, se determinó que para la aplicación de la mencionada atenuante es necesario que el cese de la conducta infractora, como la reversión de los efectos derivados de la infracción, deben de verificarse respecto de todos los actos u omisiones por las que se atribuye responsabilidad a la empresa operadora.

Bajo ese contexto, se debe tener en consideración que la sanción impuesta a AMÉRICA MÓVIL fue por la comisión de una infracción compuesta de 2 conductas, tal como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla N° 1
Resumen del Incumplimiento Sancionado

Norma incumplida	Norma que tipifica la infracción	Calificación de la infracción	Conducta imputada ¹¹
Segundo párrafo del numeral 2.8 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso	Segundo párrafo del Anexo 9 de la Norma de las Condiciones de Uso	Leve	AMÉRICA MÓVIL habría efectuado 3 contrataciones de servicios públicos móviles en canales no previstos en la norma, al haberse realizado en la vía pública y/o de manera ambulatoria. Periodo: 12 y 13 de enero de 2023
Segundo y quinto párrafo del numeral 2.8 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso			AMÉRICA MÓVIL habría efectuado la contratación del servicio público móvil, sin validar la identidad de su personal, según el mecanismo dispuesto en la norma (verificación biométrica de huella dactilar), en la contratación de 377 líneas móviles, en el periodo comprendido entre el 12 de enero al 22 de febrero de 2023. Periodo: del 12 de enero al 22 de febrero de 2023

FUENTE: Elaboración UPS

Así, para la aplicación de la eximente por subsanación voluntaria es menester que ambas obligaciones hayan cesado y se hayan revertido los efectos que hubiesen derivado de estas. No obstante, la empresa supervisada no ha presentado medios probatorios pertinentes que acrediten el cese de la venta en canales no previstos en la norma.

Entonces, al no haberse cumplido el cese en ambas conductas que configuran una sola infracción, no se cumplirían los presupuestos para la aplicación de la misma. Por

¹⁰ Disponible en: <https://www.osiptel.gob.pe/media/5d2j4gqn/res056-2018-cd.pdf>

¹¹ El detalle de las líneas en canales no previstos en la norma y de las contrataciones de las líneas móviles sin la validación de identidad se encuentran en los Anexos remitidos por medio de la carta N° 00617-DFI/2023.





Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



consiguiente, corresponde desestimar lo señalado por AMÉRICA MÓVIL en este extremo.

4.2 En relación a la imposibilidad de validar la identidad de los vendedores.

AMÉRICA MÓVIL reitera que no existe una base oficial de la Superintendencia Nacional de Migraciones (Superintendencia) para efectuar un contraste de la información que se recibe de los potenciales agentes de venta extranjeros. Por ello, la empresa supervisada menciona que ha intentado ponerse en contacto con la Superintendencia a fin de contar con algún mecanismo de validación de identidad de clientes extranjeros, a modo de medio probatorio, presenta los correos electrónicos remitidos con fechas 28 de marzo, 13, 18 y 27 de abril, 9 de mayo, 07 y 23 de junio de 2023 (**ANEXO 4**).

Añade que, recién el 26 de junio de 2023 la Superintendencia, vía correo electrónico (**ANEXO 5**), respondió los correos manifestando estar regularizando sus procesos administrativos relacionados a la plataforma "Servicios en Línea". Por tal motivo, AMÉRICA MÓVIL afirma que, a la fecha, no es materialmente posible validar la identidad del personal extranjero.

Adicionalmente, la empresa supervisada refiere que el 17 de diciembre de 2023 se publicó el Decreto Legislativo N° 1596, el cual estableció por primera vez la obligación legal de las empresas operadoras de verificar la identidad de ciudadanos extranjeros que contratan el servicio público móvil de telecomunicaciones a través de los mecanismos previstos por la Superintendencia. En tal sentido, para AMÉRICA MÓVIL, de forma previa a la entrada en vigencia de dicha norma, tal verificación no era legalmente exigible.

Al respecto, si bien el **ANEXO 5** sustenta la inexistencia de una base de datos de parte de la Superintendencia, esta no justifica una imposibilidad material de cumplir con la obligación de identificar a su personal que participa en las contrataciones de servicio móvil, mediante la verificación biométrica de huella dactilar.

En este punto, cabe reiterar lo señalado en la RESOLUCIÓN 404, en lo referente al registro proveniente de la Superintendencia. El punto 2 del segundo párrafo del numeral 2.8 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso señala que la empresa operadora debe validar la identidad de una persona natural mediante verificación biométrica de huella dactilar contrastada con la base de datos de RENIEC o una base de datos alterna, previo a cada contratación. Entonces, la base de datos que pueda proporcionar la Superintendencia no resulta ser la única vía para que la empresa operadora pueda validar la identidad de sus vendedores, de forma previa a cada contratación.

En ese sentido, teniendo en consideración lo antes expuesto, el **ANEXO 4** no representa medio probatorio suficiente para demostrar que la empresa desplegó los esfuerzos necesarios y efectivos para validar la identificación de sus vendedores que participan en los procesos de contratación del servicio móvil, en la medida que no evidencia el uso de alguna vía alterna a la Superintendencia para cumplir con la obligación de validar la identidad de su personal.

En esa misma línea, lo expresado por AMÉRICA MÓVIL respecto a la obligación incorporada mediante el Decreto Legislativo N° 1596 no tiene incidencia en el presente caso, puesto que, el actuar diligente de la empresa operadora se encontraba sujeto a contar con una base de datos -proporcionada por Organismos del Estado o no- que le permitan contrastar la identidad de su personal.

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





Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



En consecuencia, los **ANEXOS 4 y 5** al no demostrar que la empresa supervisada utilizó una base de datos para contrastar la identidad de su personal que valida su identidad mediante huella biométrica, tal como exige la norma, corresponde desestimar los argumentos de AMÉRICA MÓVIL en este extremo.

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

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Reconsideración interpuesto por AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. contra la Resolución de Gerencia General N° 404-2023-GG/OSIPTEL; y en consecuencia **CONFIRMAR** todos sus extremos, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 2.- Notificar la presente Resolución a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

Regístrese y comuníquese,

SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA
GERENTE GENERAL
GERENCIA GENERAL

