

Lima, 06 de Octubre del 2025

INFORME N° 00018-2025-STCCO/OSIPTEL



Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados

---

## Procedimiento sancionador iniciado contra América Móvil Perú S.A.C. (Expediente N° 003- 2023-CCP-ST/CD – Cuaderno de ejecución de cautelar)

---

**CONTENIDO**

<b>I. OBJETO</b> .....	<b>3</b>
<b>II. ANTECEDENTES</b> .....	<b>3</b>
<b>III. LA IMPUTACIÓN DE CARGOS FORMULADA CONTRA AMÉRICA MÓVIL</b> .....	<b>9</b>
<b>IV. POSICIÓN DE LA EMPRESA INVESTIGADA</b> .....	<b>10</b>
<b>V. MARCO NORMATIVO APLICABLE</b> .....	<b>17</b>
<b>VI. ANÁLISIS DE LA INFRACCIÓN IMPUTADA</b> .....	<b>21</b>
<b>VI.1. RESPECTO AL INCUMPLIMIENTO DEL ÍTEM (II) DEL ARTÍCULO SEGUNDO DE LA RESOLUCIÓN N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL</b> .....	<b>21</b>
<b>VI.1.1. INFORMACIÓN OBTENIDA A TRAVÉS DE ACCIONES DE FISCALIZACIÓN REALIZADAS POR LA DFI EN EL MARCO DE LA VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA MEDIDA CAUTELAR</b> .....	<b>22</b>
<b>VI.1.2. INFORMACIÓN OBTENIDA A TRAVÉS DE ACCIONES DE FISCALIZACIÓN REALIZADAS POR LA DFI EN EL MARCO DEL EXPEDIENTE DE FISCALIZACIÓN N° 00053-2023-DFI</b> .....	<b>25</b>
<b>VI.1.3. INFORMACIÓN OBTENIDA A TRAVÉS DE ACTAS NOTARIALES REMITIDAS POR TELEFÓNICA</b> .....	<b>27</b>
<b>VI.2. RESPECTO AL INCUMPLIMIENTO DEL ÍTEM (III) DEL ARTÍCULO SEGUNDO DE LA RESOLUCIÓN N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL</b> .....	<b>29</b>
<b>VI.2.1. INFORMACIÓN OBTENIDA A TRAVÉS DE LA ACCIÓN DE FISCALIZACIÓN REALIZADA EL 2 DE JUNIO DE 2023 POR LA DFI</b> .....	<b>30</b>
<b>VI.2.2. INFORMACIÓN OBTENIDA A TRAVÉS DEL REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN REALIZADO POR LA ST-CCO EN LA ETAPA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>31</b>
<b>VII. ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS Y ARGUMENTOS DE AMÉRICA MÓVIL</b> .....	<b>32</b>
<b>VII.1. RESPECTO A QUE SE PRETENDERÍA SANCIONAR EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE UNA MEDIDA CAUTELAR QUE FUE REVOCADA POR ILEGAL</b> .....	<b>32</b>
<b>VII.2. RESPECTO AL PRESUNTO USO INEFICIENTE DE RECURSOS PÚBLICOS</b> .....	<b>36</b>
<b>VII.3. RESPECTO A LA PRESUNTA IMPOSICIÓN DE DOS (2) MULTAS POR UN MISMO TIPO INFRACTOR</b> .....	<b>38</b>
<b>VII.4. RESPECTO A LOS CUESTIONAMIENTOS A LA IMPUTACIÓN POR EL INCUMPLIMIENTO DEL ÍTEM (II) DEL ARTÍCULO SEGUNDO DE LA RESOLUCIÓN CAUTELAR</b> .....	<b>39</b>
<b>VII.5. RESPECTO DE LOS CUESTIONAMIENTOS A LA IMPUTACIÓN POR EL INCUMPLIMIENTO DEL ÍTEM (III) DEL ARTÍCULO SEGUNDO DE LA RESOLUCIÓN CAUTELAR</b> .....	<b>43</b>
<b>VIII. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN</b> .....	<b>48</b>
<b>VIII.1. MARCO LEGAL</b> .....	<b>48</b>
<b>VIII.2. ESTIMACIÓN DE LA MULTA</b> .....	<b>49</b>
<b>IX. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN</b> .....	<b>59</b>

## I. OBJETO

1. De conformidad con el artículo 101 del Reglamento de Solución de Controversias entre Empresas<sup>1</sup> (en adelante, el Reglamento de Solución de Controversias), aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 00248-2021-CD/OSIPTTEL y modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 00234-2024-CD/OSIPTTEL, dentro de los noventa (90) días de recibidos los descargos o vencido el plazo para presentarlos, la Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados del Osiptel (en adelante, la ST-CCO) emite el informe final de instrucción, en el cual expone su opinión sobre la comisión de las infracciones imputadas, y recomienda la imposición de sanciones y/o medidas adicionales a que hubiere lugar, o el archivo del procedimiento.
2. En ese marco normativo, el presente informe final de instrucción tiene como objeto lo siguiente: (i) evaluar si **América Móvil Perú S.A.C.** (en adelante, América Móvil) ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 28 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones<sup>2</sup> (en adelante, el RGIS), aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 00087-2013-CD/OSIPTTEL y sus modificatorias<sup>3</sup>, por el presunto incumplimiento de la medida cautelar ordenada por el Cuerpo Colegiado Permanente del Osiptel (en lo sucesivo, el CCP) mediante la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTTEL; y, (ii) de ser el caso, recomendar la imposición de la sanción y/o las medidas adicionales respectivas.

## II. ANTECEDENTES

3. Mediante el escrito N° 1 (registro N° 10748-2023/MPV), recibido con fecha 10 de marzo de 2023, Telefónica del Perú S.A.A.<sup>4</sup> (en adelante, Telefónica) interpuso una denuncia en contra de América Móvil, por la presunta comisión de actos de competencia desleal en las modalidades de violación a la cláusula general y violación de normas, infracciones tipificadas en los artículos 6 y 14 de la Ley de Represión de la Competencia Desleal (en lo sucesivo, LRCD), aprobada por el Decreto Legislativo N° 1044, respectivamente. Asimismo, en el referido escrito, Telefónica solicitó se dicte una medida cautelar.
4. Posteriormente, por el escrito N° 2 (registro N° 10980-2023/MPV), recibido con fecha 10 de marzo de 2023, Telefónica subsanó errores materiales contenidos en

<sup>1</sup> **Reglamento de Solución de Controversias**  
**"Artículo 101.- Informe Final de Instrucción"**

*Dentro de los noventa (90) días de recibidos los descargos o de vencido el plazo para presentarlos, la ST-CCO emite un IFI, exponiendo su opinión sobre la comisión de las infracciones imputadas, y recomendando la imposición de sanciones y/o medidas adicionales a que hubiera lugar, o el archivo del procedimiento. Excepcionalmente, la STCCO puede ampliar dicho plazo hasta por treinta (30) días".*

<sup>2</sup> **RGIS**  
**"Artículo 28.- Medidas Cautelares"**

*Sin perjuicio de las medidas cautelares que se puedan adoptar de conformidad con lo dispuesto en el artículo 155 de la Ley del Procedimiento Administrativo General; los órganos de instrucción o de resolución podrán adoptar medidas cautelares, tanto en procedimientos administrativos sancionadores como en los procedimientos de imposición de medidas correctivas, disponiendo para tales efectos lo que consideren conveniente para asegurar el cumplimiento y/o la eficacia de sus futuras resoluciones, para evitar que se produzca un daño o que éste se torne irreparable. Las medidas cautelares no constituyen sanciones ni se excluyen con estas últimas.*

La Empresa Operadora que incumpla la medida cautelar dispuesta incurrirá en infracción (...). (Subrayado agregado).

<sup>3</sup> Aprobadas por las Resoluciones de Consejo Directivo N° 00047-2015-CD/OSIPTTEL, 00056-2017-CD/OSIPTTEL, 000161-2019-CD/OSIPTTEL, 00222-2021-CD/OSIPTTEL, y 00259-2021-CD/OSIPTTEL.

<sup>4</sup> Actualmente, Integratel Perú S.A.A.

su escrito N° 1, y –a su vez– presentó los medios probatorios ofrecidos en el referido escrito pero que no habían sido presentados en dicha comunicación<sup>5</sup>.

5. Mediante la Resolución N° 00013-2023-STCCO/OSIPTEL, de fecha 18 de mayo de 2023, la ST-CCO resolvió –entre otros– admitir a trámite –vía encauzamiento– la denuncia presentada por Telefónica; y, en consecuencia, iniciar un procedimiento sancionador de solución de controversias contra América Móvil, por cuanto habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 6 de la LRCD, por la presunta comisión de actos de competencia desleal, en la modalidad de infracción a la cláusula general<sup>6</sup>.
6. En la sesión del viernes 19 de mayo de 2023, la ST-CCO informó al CCP sobre el inicio del procedimiento sancionador de solución de controversias contra América Móvil.
7. Mediante la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL, del 22 de mayo de 2023, el CCP resolvió –entre otros<sup>7</sup>– dictar, de oficio, una medida cautelar contra América Móvil, en los siguientes términos:

“(…)

**Artículo Segundo.** - Ordenar a **América Móvil Perú S.A.C.**, como **MEDIDA CAUTELAR** de oficio, que, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con:

- (i) Retirar de las tiendas de aplicativos o plataformas “Play Store”, “App Store”, y de cualquier otra tienda o plataforma de distribución o de descarga para sistemas operativos móviles, todo aplicativo o programa informático móvil con el que pueda realizarse la venta-contratación del servicio público móvil de América Móvil Perú S.A.C.
- (ii) Abstenerse de usar, aceptar o permitir el uso de aplicativos o programas informáticos móviles para la venta-contratación de su servicio público móvil, salvo únicamente cuando la venta-contratación se realice mediante el canal de comercialización por entrega a domicilio (delivery) y con la intervención del personal de América Móvil Perú S.A.C. debidamente registrado para dicho canal.
- (iii) Incluir, en los contratos vigentes y por suscribir con sus distribuidores, y como supuesto de hecho de penalidad o de resolución contractual, la siguiente cláusula:

“El DISTRIBUIDOR se obliga a cumplir con los procedimientos, obligaciones y prohibiciones previstas en la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

Dicho cumplimiento hace referencia, pero no se limita, a realizar la contratación del servicio público móvil mediante los canales de comercialización y contratación autorizados, y adoptar todas las medidas necesarias para la validación biométrica del personal que interviene en la contratación.

**Artículo Tercero.** - Ordenar a **América Móvil Perú S.A.C.** que acredite las acciones adoptadas en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo precedente, en un plazo de tres (3) días hábiles, contados desde el día siguiente al vencimiento del plazo señalado en dicho artículo. (…).”

<sup>5</sup> Al respecto, mediante su escrito N° 2, Telefónica remitió los Anexos 1-C, 1-D, 1-E, 1-F-, 1-G, 1-H y 1-I, invocados en su escrito N° 1 y que no fueron remitidos en dicha comunicación.

<sup>6</sup> Cabe señalar que, por la Resolución N° 00013-2023-STCCO/OSIPTEL, del 18 de mayo de 2023, la ST-CCO también resolvió declarar improcedente la denuncia interpuesta por Telefónica contra América Móvil, en el extremo referido a la infracción tipificada en el párrafo 14.1 y el literal a) del párrafo 14.2 del artículo 14 de la LRCD, por la presunta comisión de actos de competencia desleal, en la modalidad de violación de normas.

<sup>7</sup> Es preciso señalar que, mediante la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL, el CCP resolvió también denegar el otorgamiento de la medida cautelar solicitada por Telefónica.

8. A través de las cartas C. 00103-STCCO/2023 y C. 00104-STCCO/2023, notificadas con fecha 23 de mayo de 2023, la ST-CCO notificó la precitada Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL a América Móvil y Telefónica, respectivamente.
9. Mediante el escrito N° 1 (registro N° 24181-2023/MPV), recibido con fecha 25 de mayo de 2023, América Móvil se apersonó al presente procedimiento, y –a su vez– formuló alegaciones en relación con la Resolución N° 00013-2023-STCCO/OSIPTEL, de fecha 18 de mayo de 2023.
10. A través del escrito N° 2 (registro N° 24190-2023/MPV), recibido con fecha 25 de mayo de 2023, América Móvil planteó una solicitud para que el CCP, aclare el contenido de la medida cautelar dictada por la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL y –a su vez– solicitó se suspenda la ejecución del mandato cautelar referido.
11. Mediante la Resolución N° 00024-2023-CCP/OSIPTEL, de fecha 29 de mayo de 2023, el CCP resolvió –entre otros– lo siguiente respecto de lo planteado por América Móvil en su escrito N° 2: (i) rechazar la solicitud de aclaración respecto de la medida cautelar dictada por la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL, y, (ii) declarar improcedente la solicitud de suspensión de la ejecución de la precitada medida cautelar.
12. A través de las cartas C. 00119-STCCO/2023 y C. 00120-STCCO/2023, notificadas con fecha 29 de mayo de 2023, la ST-CCO notificó la precitada Resolución N° 00024-2023-CCP/OSIPTEL a América Móvil y Telefónica, respectivamente.
13. Por el escrito N° 3 (registro N° 24785-2023/MPV), recibido con fecha 29 de mayo de 2023, América Móvil interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL, de fecha 22 de mayo de 2023, que ordenó a dicha empresa el cumplimiento de la medida cautelar de oficio.
14. Mediante el Memorando N° 00051-STCCO/2023, de fecha 29 de mayo de 2023, la ST-CCO requirió a la Dirección de Fiscalización e Instrucción del Osiptel (en adelante, la DFI) la realización de acciones de fiscalización dirigidas a verificar si, una vez vencido el plazo otorgado, América Móvil había cumplido con lo ordenado en la medida cautelar bajo los parámetros determinados por la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL.
15. A través del escrito N° 2 (registro N° 24809-2023/MPV), recibido el 29 de mayo de 2023, Telefónica remitió información vinculada con el presunto incumplimiento por parte de América Móvil de la medida cautelar dictada de oficio por la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL.
16. Mediante el escrito N° 6 (registro N° 25296-2023/MPV), de fecha 31 de mayo de 2023, América Móvil remitió información sobre las presuntas medidas adoptadas con relación al cumplimiento de la medida cautelar dictada por la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL.
17. Por el escrito N° 10 (registro N° 25954-2023/MPV), recibido con fecha 3 de junio de 2023, Telefónica remitió –entre otros– información y medios probatorios vinculados con el presunto incumplimiento por parte de América Móvil de la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL, de fecha 22 de mayo de 2023.
18. Mediante el Memorando N° 00057-STCCO/2023, de fecha 7 de junio de 2023, en cumplimiento del artículo 46 del Reglamento de Solución de Controversias, la ST-CCO remitió a la Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal de Solución de

Controversias (en lo sucesivo, la ST-TSC) el cuaderno cautelar y cuaderno confidencial del cuaderno cautelar correspondientes al Expediente N° 003-2023-CCP-ST/CD, para el pronunciamiento que corresponda emitir al Tribunal de Solución de Controversias del Osiptel (en adelante, el TSC), en su calidad de segunda instancia administrativa.

19. A través del Memorando N° 00881-DFI/2023, de fecha 9 de junio de 2023, la DFI respondió la solicitud de información efectuada por la ST-CCO a través del Memorando N° 00051-STCCO/2023, para lo cual adjuntó el Informe N° 00190-DFI/SDF/2023, en el que se da cuenta de las acciones de fiscalización realizadas, así como las actas levantadas (en físico y en sobre cerrado).
20. Mediante el escrito N° 8 (registro N° 27123-2023/MPV), presentado con fecha 9 de junio de 2023, América Móvil solicitó al CCP levantar o modificar la medida cautelar dictada por la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL, y –a su vez– solicitó que se declare la confidencialidad de la información contenida en su Anexo 8-C, adjuntado en el referido escrito.
21. Por la Resolución N° 00031-2023-CCP/OSIPTEL de fecha 16 de junio de 2023, el CCP resolvió –entre otros– lo siguiente: (i) denegar la solicitud planteada por América Móvil mediante su escrito N° 8, para que levante o modifique la medida cautelar dictada por la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL; e, (ii) indicar que, sin perjuicio de las respectivas acciones de fiscalización, el CCP podrá evaluar la modificación o sustitución de dicha medida, para cuyo efecto le correspondía a América Móvil acreditar con la debida documentación y pruebas de sustento la constatación de que en sus sistemas de ventas-contrataciones sólo se puede usar o permitir el uso de aplicativos móviles para la venta-contratación, mientras se use dentro de un punto de venta autorizado conforme a la normativa vigente.
22. A través de las cartas C. 00155-STCCO/2023 y C. 00149-STCCO/2023, notificadas con fecha 20 de junio de 2023, la ST-CCO comunicó la referida Resolución N° 00031-2023-CCP/OSIPTEL a Telefónica y América Móvil, respectivamente.
23. Mediante la Resolución del Tribunal de Solución de Controversias N° 00005-2023-TSC/OSIPTEL, de fecha 7 de julio de 2023, el TSC resolvió declarar fundado el recurso de apelación interpuesto por América Móvil contra la Resolución del Cuerpo Colegiado Permanente N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL, del 22 de mayo de 2023; y, en consecuencia, revocó la medida cautelar contenida en dicho pronunciamiento, disponiendo su levantamiento.
24. Mediante las cartas C. 00021-STTSC/2023 y C. 00024-STTSC/2023, notificadas con fecha 14 de julio de 2023, la ST-TSC comunicó la precitada Resolución N° 00005-2023-TSC/OSIPTEL a América Móvil y Telefónica, respectivamente.
25. Por medio de la Resolución N° 00039-2023-CCP/OSIPTEL, de fecha 17 de julio de 2023, el CCP resolvió –entre otros– disponer que, respecto de la solicitud de confidencialidad presentada por América Móvil en su escrito N° 8, de fecha 9 de junio de 2023, se esté a lo resuelto en la Resolución N° 00002-2023-TSC/OSIPTEL.
26. A través de la carta C. 00212-STCCO/2023, notificada el 24 de julio de 2023, la ST-CCO comunicó la precitada Resolución N° 00039-2023-STCCO/OSIPTEL a América Móvil.
27. A través del Memorando N° 00022-STTSC/2023, de fecha 24 de agosto de 2023, la ST-TSC devolvió a la ST-CCO el cuaderno cautelar y su cuaderno confidencial correspondiente al Expediente N° 003-2023-CCP-ST/CD.

28. Según obra en la Constancia de Incorporación, de fecha 13 de mayo de 2025, la ST-CCO procedió a agregar al presente cuaderno de ejecución de cautelar, copias de diversos actuados contenidos en los otros cuadernos del procedimiento sancionador de solución de controversias, tramitado en el Expediente N° 003-2023-CCP-ST/CD, de acuerdo con el siguiente detalle:

**Cuadro N° 1**  
**Detalle de documentos agregados al cuaderno de ejecución de cautelar del Expediente N° 003-2023-CCP-ST/CD por Constancia de Incorporación del 13 de mayo de 2025**

Expediente	Cuaderno	Documento incorporado	Órgano Emisor o Empresa operadora	Fecha
003-2023-CCP-ST/CD – Cuaderno de ejecución de cautelar	Principal	Resolución N° 00007-2023-STCCO/OSIPTTEL	ST-CCO	31/03/2023
	Principal	Resolución N° 00021-2023-STCCO/OSIPTTEL	ST-CCO	31/05/2023
	Principal	Carta C. 00123-STCCO/2023	ST-CCO	31/5/2023
	Principal	Carta C. 00132-STCCO/2023	ST-CCO	5/6/2023
	Principal	Resolución N° 00029-2023-STCCO/OSIPTTEL	ST-CCO	15/06/2023
	Cautelar	Resolución N° 00002-2023-TSC/OSIPTTEL	TSC	28/6/2023
	Principal	Memorando N° 00305-DFI/2024 y sus anexos vinculados con el Expediente N° 00053-2023-DFI	DFI	27/2/2024
	Principal	Memorando N° 00452-DFI/2024	DFI	27/3/2024
	Principal	Resolución N° 00013-2024-CCP/OSIPTTEL (versión pública y confidencial)	CCP	19/7/2024
	Principal	Cartas C. 00270-STCCO/2024 y C. 00271-STCCO/2024 y sus acuses	ST-CCO	19/7/2024 (notificación)
	Principal	Resolución N° 00021-2024-CCP/OSIPTTEL	CCP	6/9/2024
	Principal	Cartas C. 00320-STCCO/2024 y C. 00321-STCCO/2024 y sus acuses	ST-CCO	6/9/2024 (notificación)

**Elaboración** : ST-CCO.

29. El 20 de mayo de 2025, la ST-CCO –en su calidad de órgano instructor– emitió el Informe de Investigación Preliminar N° 000008-2025-STCCO/OSIPTTEL (en adelante, el Informe de Investigación Preliminar), mediante el cual concluyó que existen indicios de que América Móvil no había cumplido con la medida cautelar ordenada por el CCP mediante la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTTEL, por lo que determinó que correspondía el inicio de un procedimiento administrativo sancionador por la presunta comisión de la infracción tipificada como muy grave en el artículo 28 del RGIS.
30. A través de la carta N° 000163-2025-STCCO/OSIPTTEL, comunicada el 21 de mayo de 2025, la ST-CCO notificó a América Móvil el inicio del presente procedimiento sancionador de solución de controversias en su contra, por cuanto habría incurrido en la infracción calificada como muy grave tipificada en el artículo 28 del RGIS. Asimismo, le otorgó el plazo de quince (15) hábiles para la presentación de sus descargos.
31. A través del escrito DMR/CE/N°1661/25 (registro N° 0008859-2025), recibido el 3 de junio de 2025, América Móvil solicitó copia digital del Cuaderno Principal y Cautelar del Expediente N° 003-2023-CCP-ST/CD; así como, de todas aquellas actuaciones que se hayan realizado que motivaron el inicio del presente procedimiento sancionador.

32. Por el escrito DMR/CE/N°1725/25 (registro N° 0009626-2025), recibido el 11 de junio de 2025, América Móvil presentó sus descargos a la imputación formulada en su contra por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 28 del RGIS y solicitó el archivo del procedimiento.
33. Mediante la carta N° 000186-2025-STCCO/OSIPTTEL, comunicada el 12 de junio de 2025, la ST-CCO atendió la solicitud de América Móvil formulada por su escrito DMR/CE/N°1661/25 (registro N° 8859-2025), brindando acceso a la copia digitalizada de los Cuadernos Principal, Cautelar y de Ejecución de Cautelar correspondientes al Expediente N°003-2023-CCP-ST/CD.
34. A través de la carta N° 000225-2025-STCCO/OSIPTTEL, comunicada el 15 de julio de 2025, la ST-CCO efectuó un requerimiento de información a América Móvil<sup>8</sup>, para lo cual le otorgó el plazo máximo de diez (10) días hábiles.
35. Al respecto, mediante la carta DMR/CE/N°2258/25 (registro N° 0014713-2025) presentada el 1 de agosto de 2025, América Móvil respondió el requerimiento de información efectuado por la ST-CCO a través de la carta N° 000225-2025-STCCO/OSIPTTEL, y –a su vez– solicitó que se declare la confidencialidad de la información remitida.
36. Por Resolución N° 000045-2025-STCCO/OSIPTTEL de fecha 25 de agosto de 2025, la ST-CCO declaró fundada en parte la solicitud de confidencialidad presentada por América Móvil mediante la carta DMR/CE/N°2258/25 (registro N° 0014713-2025).
37. A través de la carta N° 000260-2025-STCCO/OSIPTTEL, comunicada el 27 de agosto de 2025, la ST-CCO notificó a América Móvil la Resolución N° 000045-2025-STCCO/OSIPTTEL.
38. Por la carta N° 000262-2025-STCCO/OSIPTTEL, comunicada el 28 de agosto de 2025, la ST-CCO formuló un requerimiento de aclaración a América Móvil respecto a un extremo de la carta DMR/CE/N°1725/25 (registro N° 0009626-2025), a efectos de precisar si la solicitud de informe oral efectuada por la empresa operadora se encontraba dirigida a llevarse a cabo ante la ST-CCO, en su calidad de órgano instructor, o, de ser el caso, ante el CCP, para su evaluación en la etapa correspondiente.
39. Mediante la carta DMR-CE-2522/25 (registro N° 0017853-2025) presentado el 1 de septiembre de 2025, América Móvil respondió el requerimiento formulado por la ST-CCO a través de la carta N° 000262-2025-STCCO/OSIPTTEL. En dicho escrito, la empresa operadora precisó que su solicitud de uso de la palabra se realiza en el

<sup>8</sup> *Específicamente, a través de la referida carta, la ST-CCO requirió la siguiente información a América Móvil:*

“

1. *En el marco de la acción de fiscalización realizada el 2 de junio de 2023 por el personal de la Dirección de Fiscalización e Instrucción (DFI), su representada entregó diez (10) adendas suscritas con sus distribuidores como parte de las acciones adoptadas para dar cumplimiento del ítem (iii) del artículo segundo de la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTTEL. En ese contexto, considerando que su representada habría suscrito adendas adicionales con el resto de sus ochocientos cincuenta y dos (852) distribuidores autorizados entre el 31 de mayo de 2023 hasta el 6 de julio de 2023, en el marco del cumplimiento del referido ítem (iii) del artículo segundo de la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTTEL, se le requiere remitir copia de todas las adendas suscritas con dichos distribuidores en el referido período.*
2. *Indicar los ingresos brutos percibidos por su representada, relativos a todas sus actividades económicas durante el año 2022, de forma mensual o anual (ver hoja de cálculo denominada Anexo I del documento Excel adjunto). Sobre el particular, esta información deberá ser acreditada con el PDT reportado a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT).”*

marco de un informe oral ante el CCP, en su calidad de órgano resolutorio a cargo del presente procedimiento administrativo sancionador.

### III. LA IMPUTACIÓN DE CARGOS FORMULADA CONTRA AMÉRICA MÓVIL

40. Mediante la carta N° 000163-2025-STCCO/OSIPTEL, comunicada el 21 de mayo de 2025, se inició el procedimiento administrativo sancionador en contra de América Móvil, por existir indicios sobre la comisión de la infracción tipificada en el artículo 28 del RGIS, calificada muy grave, al no haber cumplido con la medida cautelar dictada de oficio por el CCP, a través del artículo segundo de la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL.
41. Al respecto, de acuerdo con lo expuesto en la sección IV.2.4 y a los fundamentos señalados en la sección IV del Informe de Investigación Preliminar, que forma parte de los fundamentos de la imputación y en el cual se exponen los indicios que permitan identificar la existencia del acto que configuraría el presunto incumplimiento de América Móvil de la medida cautelar, la ST-CCO concluyó lo siguiente:
- (i) América Móvil ha cumplido con el ítem (i) de la medida cautelar por cuanto a empresa operadora retiró el aplicativo móvil “Claro Ventas” y/u otro que permita la venta-contratación de los servicios públicos móviles de las tiendas de aplicativos o plataformas “Play Store” y “AppGallery”; así como no se ha acreditado que dicho aplicativo estuviera disponible en la plataforma “App Store”.
  - (ii) América Móvil ha cumplido el ítem (iii) de la medida cautelar en el extremo de la inclusión de la cláusula de cumplimiento normativo establecida por el CCP en contratos por suscribir con nuevos distribuidores.
  - (iii) América Móvil habría incumplido el ítem (ii) de la medida cautelar por cuanto, existirían indicios de que la empresa operadora usó, aceptó o permitió el uso del aplicativo “Claro Ventas” para la venta - contratación de su servicio público de telecomunicaciones móviles de la empresa operadora.
  - (iv) América Móvil habría incumplido el ítem (iii) de la medida cautelar en el extremo de la inclusión de la cláusula en contratos vigentes por cuanto, existirían indicios de que la empresa operadora no habría incluido la cláusula de cumplimiento normativo establecida por el CCP en la totalidad de sus ochocientos sesenta y dos (862) relaciones contractuales vigentes con sus distribuidores, al no acreditar la suscripción de adendas con ochocientos cincuenta y dos (852) distribuidores.
  - (v) América Móvil ha cumplido con lo dispuesto en el artículo resolutorio tercero de la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL.
42. Asimismo, en el referido Informe se estableció que, en el presente caso, el período de evaluación del obligatorio cumplimiento de la medida cautelar impuesta a América Móvil por el artículo segundo de la Resolución N° 00023-2023-

CCP/OSIPTEL se encuentra circunscrito en el período comprendido desde el 31 de mayo de 2023<sup>9</sup> al 6 de julio de 2023<sup>10</sup>.

#### IV. POSICIÓN DE LA EMPRESA INVESTIGADA

43. A través del escrito DMR/CE/N° 1725/25 (registro N° 0009626-2025), América Móvil presentó sus descargos a la imputación formulada en el presente procedimiento, desarrollando –principalmente- los siguientes argumentos:

##### 4.1. Cuestiones preliminares planteadas por América Móvil

##### Se pretende sancionar a América Móvil por el presunto incumplimiento de una medida cautelar que fue revocada por ser ilegal

- (i) América Móvil sostiene que se pretende imponerle una sanción por el supuesto incumplimiento de una medida cautelar que ha sido revocada y declarada ilegal por el TSC. Al respecto, señala que se ha demostrado que la mencionada medida que fue revocada mediante la Resolución N° 005-2023-TSC/OSIPTEL carecía de verosimilitud del derecho, no incluía una justificación adecuada para las órdenes cautelares impuestas, no desarrollaba un análisis de causalidad y no presentaba pruebas sobre los supuestos efectos negativos de la conducta imputada.
- (ii) Asimismo, indica que las atribuciones administrativas de la ST-CCO deben regirse por el principio de razonabilidad, establecido en el numeral 1.4, del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG<sup>11</sup>. En ese sentido, la autoridad debe actuar dentro de los límites de su competencia y en función de los fines públicos que debe proteger, al crear obligaciones, calificar infracciones o imponer sanciones, asegurando que las decisiones sean estrictamente necesarias para alcanzar dichos fines. En el presente caso, sancionar a un administrado por el supuesto incumplimiento de una medida cautelar declarada ilegal y que ha sido revocada, no se ajustaría a la finalidad pública que persigue el Osiptel.
- (iii) Para América Móvil debería aplicarse el mismo criterio utilizado en el Expediente N° 00026-2023-GG-DFI/MC, en el cual el Tribunal de Apelaciones del Osiptel archivó un procedimiento de imposición de medida correctiva, al determinar que su continuación no era proporcional con el fin público, dado que la norma exigible dejó de serlo después de un cambio normativo, por el cual el incumplimiento de ciertos indicadores de calidad dejó de ser sancionable.

<sup>9</sup> Dado que la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL fue notificada a la empresa operadora con fecha 23 de mayo de 2023, mediante la carta C. 00103-STCCO/2023, América Móvil se encontró obligada a cumplir lo ordenado por la medida cautelar el 31 de mayo de 2023 (en tanto día hábil posterior al vencimiento del plazo de cinco [5] días).

<sup>10</sup> Mediante la Resolución N° 00005-2023-TSC/OSIPTEL, del 7 de julio de 2023, el TSC resolvió declarar fundado el recurso de apelación interpuesto por América Móvil contra la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL; y, en consecuencia, revocó la medida cautelar contenida en dicho pronunciamiento, disponiendo su levantamiento.

<sup>11</sup> TUO de la LPAG

*“Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo:*

*(...)*

*1.4. Principio de razonabilidad.- Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.”*

- (iv) No se estaría considerado la finalidad disuasiva de la sanción, dado que carece de objeto desalentar el incumplimiento de una medida cautelar que fue revocada por ser ilegal.
- (v) Por otro lado, sostuvo que no puede exigirse el cumplimiento de actos ilegales, toda vez que el literal e) del artículo 257 del TUO de la LPAG<sup>12</sup> establece que constituye una condición eximente de responsabilidad cuando un administrado actúa inducido por una disposición administrativa ilegal. Por tanto, en el presente procedimiento se pretende sancionar el supuesto incumplimiento de lo dispuesto en un acto administrativo declarado ilegal.

**Se pretendería sancionar el supuesto incumplimiento de una medida cautelar, a sabiendas de que fue revocada hace dos (2) años, lo que constituiría un mal uso de los recursos públicos**

- (vi) A criterio de América Móvil, con el inicio del presente procedimiento administrativo sancionador se vulneraría el principio de costo – eficiencia, previsto en el literal b) del artículo 3 de la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Osiptel – Ley N° 27336<sup>13</sup>, debido a que se generaría una carga para el administrado, quien deberá asumir los costos de su defensa legal frente a una medida cautelar revocada. Asimismo, se vulneraría el principio de eficiencia y efectividad, establecido en el artículo 14 del Reglamento General del Osiptel, aprobado por el Decreto Supremo N° 008-2001-PCM<sup>14</sup> (en adelante, Reglamento General del Osiptel), al utilizarse de manera ineficiente recursos públicos, recursos materiales, económicos y humanos del personal del Osiptel.
- (vii) En esa línea, sostiene que diversas unidades orgánicas del Osiptel han resaltado la importancia del uso eficiente de los recursos, como: (i) la Unidad de Procedimientos Sancionadores a través del Informe N° 111-UPS/2021, (ii) la Dirección de Fiscalización e Instrucción mediante el Informe N° 147-DFI/2021; y, (iii) la Gerencia General del Osiptel a través del Informe N° 503-2021-GG/OSIPTEL.
- (viii) América Móvil resaltó que debió haberse iniciado -de oficio- un procedimiento administrativo sancionador en contra de Telefónica por haber interpuesto una denuncia maliciosa.

<sup>12</sup> **TUO de la LPAG**  
**“Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones**  
1.- Constituyen condiciones eximentes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:  
(...)  
e) El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal. (...)”

<sup>13</sup> **Ley N° 27336**  
**“Artículo 3.- Principios de la supervisión**  
Las acciones de supervisión, que realice OSIPTEL, se rigen por los siguientes principios:  
(...)  
b. Costo-eficiencia.- En virtud del cual las acciones de supervisión procurarán desarrollarse evitando generar costos excesivos a las empresas supervisadas.”

<sup>14</sup> **Reglamento General del Osiptel**  
**“Artículo 14.- Principio de Eficiencia y Efectividad**  
La actuación de OSIPTEL se guiará por la búsqueda de eficiencia en la asignación de recursos y el logro de los objetivos al menor costo posible para la sociedad en su conjunto.”

**4.2. Sobre la presunta imposición de dos multas por un mismo tipo infractor**

- (i) América Móvil alega que, conforme a lo establecido en el artículo 28 del RGIS, el tipo infractor no contempla la posibilidad de desagregar múltiples conductas realizadas u omitidas en el marco de la medida cautelar impuesta, sino que únicamente se sanciona el incumplimiento de dicha medida al tratarse de una sola conducta infractora.
- (ii) No obstante, sostiene que, en el Informe de Investigación Preliminar, la ST-CCO estaría dividiendo la imputación en dos (2) conductas distintas con el propósito de imponer dos (2) sanciones por separado, lo que contravendría lo dispuesto en el artículo 28 del RGIS, en la medida que se trataría de una única conducta verificable y no de varias conductas.

**4.3. Sobre el supuesto incumplimiento del ítem (II) del artículo segundo de la medida cautelar****El TSC confirmó que el aplicativo “Claro Ventas” promueve la competencia y el mayor acceso a usuarios a nivel nacional**

- (i) América Móvil indica que carece de objeto pretender sancionarla por el supuesto uso del aplicativo “Claro Ventas”, que según la decisión adoptada por el TSC en la Resolución N° 005-2023-TSC/OSIPTEL, constituye un medio que promueve la competencia y facilita el acceso de nuevos usuarios a los servicios públicos de telecomunicaciones a nivel nacional. Así, lo dispuesto en la medida cautelar revocada era ilegal –al no cumplirse los requisitos para su emisión- y, además, no se ajustaba a la realidad de los hechos.
- (ii) En ese sentido, el uso de un aplicativo con estas características no puede ni debe ser prohibido ni sancionado, pues ello afectaría la competencia y el acceso de los usuarios a los servicios móviles. Asimismo, la medida cautelar revocada generó un perjuicio irreversible para América Móvil al colocarla en una desventaja competitiva frente a Telefónica, único operador que pudo seguir utilizando el aplicativo por casi dos (2) meses, otorgándole una exclusividad.

**Las actas levantadas para verificar el cumplimiento de la medida cautelar vulnerarían los derechos de América Móvil**

- (iii) América Móvil solicitó que tres (3) actas de levantamiento de información, de las cuatro (4) acciones de fiscalización realizadas por la DFI para verificar el cumplimiento de la medida cautelar sobre las cuales se ha sustentado la imputación, no sean consideradas por la ST-CCO, dado que se habrían vulnerado los derechos de la empresa operadora en la fiscalización, los cuales se encuentran establecidos en el artículo 242 del TUO de la LPAG<sup>15</sup>.

15

**TUO de la LPAG****“Artículo 242.- Derechos de los administrados fiscalizados**

*Son derechos de los administrados fiscalizados:*

1. Ser informados del objeto y del sustento legal de la acción de supervisión y, de ser previsible, del plazo estimado de su duración, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tal actuación.
2. Requerir las credenciales y el documento nacional de identidad de los funcionarios, servidores o terceros a cargo de la fiscalización.
3. Poder realizar grabaciones en audio o video de las diligencias en las que participen.
4. Se incluyan sus observaciones en las actas correspondientes.
5. Presentar documentos, pruebas o argumentos adicionales con posterioridad a la recepción del acta de fiscalización.
6. Llevar asesoría profesional a las diligencias si el administrado lo considera.”

- (iv) De esa manera, para América Móvil las referidas tres (3) actas de levantamiento de información fueron elaboradas: (i) sin permitirle incluir sus observaciones; (ii) sin permitirle llevar asesoría profesional para revisar el acta; (iii) sin permitirle que un representante incluya su firma, y (iv) sin permitirle que pueda grabar, al menos, el levantamiento y suscripción del acta. Por el contrario, indica que, el acta de fiscalización del 2 de junio de 2023 –también utilizada por la ST-CCO en la imputación- fue emitida respetando las garantías del administrado, al contarse con la presencia los representantes de la empresa y al haberse permitido la asesoría profesional y la inclusión de los comentarios del administrado y la firma de los representantes en el acta.
- (v) Asimismo, respecto a las dieciocho (18) contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones en la vía pública que motivaron un procedimiento sancionador bajo el Expediente N° 00078-2023-GG-DFI/PAS y que fueron utilizadas por la ST-CCO en su imputación, para América Móvil se emitieron actas de levantamiento de información que habrían recortado los derechos de la empresa operadora, razón por la cual actualmente se encuentran siendo objeto de evaluación en un proceso contencioso administrativo, tramitado bajo el Expediente N° 15074-2024-0-1853-JR-CA-08.
- (vi) América Móvil señala que la Gerencia General de Osiptel reconoció en su Resolución N° 172-2023-GG/OSIPTEL (Expediente 00149-2022-GG-DFI/PAS) que las actas de levantamiento de información pueden ser desestimadas por la autoridad encargada, si se advierte que contienen un vicio.

**La ST-CCO sustenta su imputación en supervisiones encubiertas, modalidad que contravendría las disposiciones del TUO de la LPAG**

- (vii) América Móvil resalta que, en caso la ST-CCO tome en consideración las tres (3) acciones de fiscalización que dieron origen a las denominadas “actas de levantamiento de información”, éstas deberían ser declaradas nulas, debido que vulnerarían los artículo 241 y 242 del TUO de la LPAG<sup>16</sup>, que establecen

16

**TUO de la LPAG**

**“Artículo 241.- Deberes de las entidades que realizan actividad de fiscalización**

241.1 La Administración Pública ejerce su actividad de fiscalización con diligencia, responsabilidad y respeto a los derechos de los administrados, adoptando las medidas necesarias para obtener los medios probatorios idóneos que sustenten los hechos verificados, en caso corresponda.

241.2 Las autoridades competentes tienen, entre otras, los siguientes deberes en el ejercicio de la actividad de fiscalización:

1. Previamente a las acciones y diligencias de fiscalización, realizar la revisión y/o evaluación de la documentación que contenga información relacionada con el caso concreto objeto de fiscalización.
2. Identificarse a requerimiento de los administrados, presentando la credencial otorgada por su entidad, así como su documento nacional de identidad.
3. Citar la base legal que sustente su competencia de fiscalización, sus facultades y obligaciones, al administrado que lo solicite.
4. Entregar copia del Acta de Fiscalización o documento que haga sus veces al administrado al finalizar la diligencia de inspección, consignando de manera clara y precisa las observaciones que formule el administrado.
5. Guardar reserva sobre la información obtenida en la fiscalización.
6. Deber de imparcialidad y prohibición de mantener intereses en conflicto.”

**“Artículo 242.- Derechos de los administrados fiscalizados**

Son derechos de los administrados fiscalizados:

1. Ser informados del objeto y del sustento legal de la acción de supervisión y, de ser previsible, del plazo estimado de su duración, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tal actuación.
2. Requerir las credenciales y el documento nacional de identidad de los funcionarios, servidores o terceros a cargo de la fiscalización.
3. Poder realizar grabaciones en audio o video de las diligencias en las que participen.
4. Se incluyan sus observaciones en las actas correspondientes.
5. Presentar documentos, pruebas o argumentos adicionales con posterioridad a la recepción del acta de fiscalización.

el deber legal de la autoridad fiscalizadora de identificarse ante los administrados, quienes tienen derecho, entre otros, a ser informados sobre el objeto de la acción de supervisión, a requerir la identificación del supervisor, a realizar grabaciones y contar con asesoría profesional.

- (viii) Asimismo, si bien según el artículo II del Título Preliminar del TUO de la LPAG<sup>17</sup>, las entidades públicas pueden establecer procedimientos especiales para ejercer sus funciones, las cuales no podrán imponer condiciones menos favorables a los administrados que las previstas en el TUO de la LPAG; sin embargo, considera que lo dispuesto en el artículo 20 del RGIS y en el artículo 14 de la Ley N° 27336<sup>18</sup>, vulneran lo dispuesto en el TUO de la LPAG, al no respetar los derechos y obligaciones de los sujetos del procedimiento en el marco de las acciones de supervisión.

#### 4.4. Sobre el supuesto incumplimiento del ítem (iii) del artículo segundo de la medida cautelar.

##### Respecto del criterio establecido por la ST-CCO para verificar el cumplimiento de la medida cautelar

- (i) América Móvil sostiene que el ítem (iii) de la medida cautelar contenía una orden ilegal, desproporcionada y sin precedente, al exigirsele -en un plazo de cinco (5) días- incorporar en contratos vigentes con terceros un texto predeterminado que imponía mayores obligaciones, sin considerar que dicho plazo era insuficiente y que la modificación de los contratos de distribución no dependía exclusivamente de América Móvil, sino también de la voluntad de los distribuidores para la firma de las adendas.
- (ii) Asimismo, la obligación descrita vulneraba el derecho constitucional a la libertad de contratación protegido por el artículo 62 de la Constitución Política del Perú<sup>19</sup>. Por ello, el TSC habría revocado correctamente esta orden al considerarla contraria al ordenamiento jurídico.

6. Llevar asesoría profesional a las diligencias si el administrado lo considera.”

17 **TUO de la LPAG**  
“Artículo II.- Contenido

1. La presente Ley contiene normas comunes para las actuaciones de la función administrativa del Estado y, regula todos los procedimientos administrativos desarrollados en las entidades, incluyendo los procedimientos especiales.

2. Las leyes que crean y regulan los procedimientos especiales no podrán imponer condiciones menos favorables a los administrados que las previstas en la presente Ley.

3. Las autoridades administrativas, al reglamentar los procedimientos especiales, cumplirán con seguir los principios administrativos, así como los derechos y deberes de los sujetos del procedimiento, establecidos en la presente Ley.”

18 **Ley N° 27336**  
“Artículo 14.- Acción de la supervisión sin previo aviso

Los funcionarios de OSIPTEL o los especialistas instruidos para efectos de realizar una acción de supervisión pueden comportarse como usuarios, potenciales clientes o terceros, entre otros, a fin de lograr el cumplimiento del objeto de la acción supervisora, dentro de los límites establecidos en el Artículo 4 de la presente Ley. En tales casos su acción no tiene que restringirse al trato o información que se les brinda a ellos directamente, sino que puede incluir información respecto del trato e información que se brinda a otras personas.”

19 **Constitución Política del Perú**

“Artículo 62.- La libertad de contratar garantiza que las partes pueden pactar válidamente según las normas vigentes al tiempo del contrato. Los términos contractuales no pueden ser modificados por leyes u otras disposiciones de cualquier clase. Los conflictos derivados de la relación contractual sólo se solucionan en la vía arbitral o en la judicial, según los mecanismos de protección previstos en el contrato o contemplados en la ley. Mediante contratos-ley, el Estado puede establecer garantías y otorgar seguridades. No pueden ser modificados legislativamente, sin perjuicio de la protección a que se refiere el párrafo precedente.”

**América Móvil habría cumplido con la orden del ítem (iii) del artículo segundo de la medida cautelar**

- (iii) En el Informe de Investigación Preliminar se señaló que, durante la fiscalización del 2 de junio de 2023, la DFI habría recabado diez (10) adendas de contratos de distribución y con ello concluyó que América Móvil no entregó la totalidad de las adendas suscritas. No obstante, se debería tener en cuenta que, los representantes de la empresa precisaron en esa oportunidad que se trataba de una muestra razonable, debido a que contaban con adendas adicionales suscritas.
- (iv) Pese a ello, el citado Informe cuestionaría que solo se habría acreditado la suscripción del 1.2% de las adendas, alegando que debieron remitirse las ochocientos sesenta y dos (862) en total. Sin embargo, la medida cautelar no estableció la obligación de presentar la totalidad de adendas ni fijó una cantidad mínima, por lo que tal exigencia carece de sustento legal. Además, resultaría imposible obtener ochocientos sesenta y dos (862) firmas en un plazo de cinco (5) días, considerando que la modificación de los contratos depende también de los distribuidores.
- (v) América Móvil habría acreditado el cumplimiento del ítem (iii) mediante: (i) el envío de una muestra de diez (10) adendas con la cláusula requerida, y (ii) un acta notarial que constató la comunicación enviada a los distribuidores solicitando la suscripción de las adendas. Dicha acta notarial tiene como fecha 31 de mayo de 2023 y, por un error material, se consignó como fecha 31 de junio de 2023. En ese sentido, para la empresa operadora, en aplicación del propio criterio de la ST-CCO, que considera suficiente la entrega de información vinculada al cumplimiento, dicha documentación acreditaría que América Móvil cumplió con lo ordenado en este extremo en el ítem (iii) de la medida cautelar.

**La imputación contra América Móvil atentaría contra el criterio de verificación establecido por la propia ST-CCO**

- (vi) En el Informe de Investigación Preliminar, la ST-CCO habría reconocido que la medida cautelar no estableció una cantidad ni un contenido mínimo para acreditar el cumplimiento de las órdenes, señalando que correspondía únicamente analizar si la empresa operada entregó información vinculada al cumplimiento. Si ello es así, resulta contradictoria la actuación del órgano instructor al sostener la obligación de remitir la totalidad de las adendas cuando antes reconoció que no existía cantidad ni contenido definido para acreditar el cumplimiento.
- (vii) Sobre este punto, el principio de predictibilidad o de confianza legítima, previsto en el numeral 1.15 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG<sup>20</sup>, establece que las actuaciones de la Administración deben ser previsibles para

20

**TUO de la LPAG****“Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo:****(...)**

1.15. Principio de predictibilidad o de confianza legítima.- La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener.

Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos.”

los administrados, generando confianza legítima y evitando incertidumbre respecto de la forma en que se resolverán los procedimientos.

- (viii) Por consiguiente, mantener este extremo del procedimiento administrativo sancionador iniciado a América Móvil supondría una actuación contradictoria, incongruente y contraria al principio de predictibilidad o de confianza legítima.

**La decisión de iniciar un procedimiento administrativo sancionador es contraria al Principio de Razonabilidad**

- (ix) La verificación del cumplimiento del ítem (iii) de la medida cautelar debió regirse por el principio de razonabilidad establecido en el numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, evaluando si la actuación de América Móvil fue diligente y proporcional. Sin embargo, la ST-CCO aplicó un criterio mecánico al exigir la remisión de ochocientos sesenta y dos (862) adendas, cuando la medida cautelar no estableció una cantidad mínima de documentos.
- (x) En este caso, resultaría incongruente que, mientras el propio Informe de Investigación Preliminar infiere el cumplimiento de la empresa respecto a los nuevos contratos a partir de una muestra de diez (10) adendas, no aplique el mismo criterio para el resto de contratos. Esta actuación vulneraría el principio de razonabilidad y el derecho de los administrados a que las actuaciones administrativas sean interpretadas de la forma menos gravosa.

**Lo sostenido en el Informe de Investigación Preliminar vulneraría el Principio de Presunción de Licitud**

- (xi) Se habría acreditado el cumplimiento del ítem (iii) de medida cautelar mediante la entrega de una muestra de diez (10) adendas. Al respecto, la ST-CCO infirió, a partir de esa muestra, que la cláusula requerida fue incluida en los nuevos contratos, por lo que no se podría concluir lo contrario respecto de los contratos vigentes restantes sin contar con evidencia en contrario, la cual no existe.
- (xii) De acuerdo con el principio de presunción de licitud establecido en el numeral 9 del artículo 248 del TUO de la LPAG<sup>21</sup>, debe presumirse que América Móvil actuó conforme a sus deberes mientras no exista prueba en contrario. Por ello, no puede sostenerse que la referida empresa habría incumplido este extremo del ítem (iii) de la orden cautelar.
44. Mediante de la carta DMR/CE/N°2258/25 (registro N° 0014713-2025); por el cual, América Móvil respondió al requerimiento información efectuado por la ST-CCO a través de la carta N° 000225-2025-STCCO/OSIPTEL, sustentó -en el extremo del cumplimiento del ítem (iii) de la medida cautelar- que carecería de objeto el requerimiento de información efectuado solicitando el envío del resto de ochocientos cincuenta y dos (852) adendas, si anteriormente -según la empresa operadora- se habría reconocido que la medida cautelar no preciso cantidad ni contenido definido para acreditar el cumplimiento de la medida cautelar; y, en consecuencia, requerir el envío de un determinado número de adendas no puede aportar elementos de juicio.

<sup>21</sup> TUO de la LPAG

*"Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa*

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

*(...)*

**9. Presunción de licitud.-** *Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario. (...)"*

**V. MARCO NORMATIVO APLICABLE**

45. Conforme a la Primera y Cuarta Disposición Complementaria Final de la LRCD<sup>22</sup>, en concordancia con los artículos 26 y 36 de la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Osiptel<sup>23</sup> (en adelante, Ley N° 27336) y el artículo I del Título Preliminar del Reglamento de Solución de Controversias<sup>24</sup>, este organismo tiene a su cargo la aplicación de dicha ley para el control de conductas desleales que afecten o puedan afectar el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones.
46. En ese sentido, de conformidad con el artículo 19 del Reglamento de Organización y Funciones del Osiptel – ROF<sup>25</sup>, (en adelante, el ROF de OSIPTEL)<sup>26</sup>, una de las funciones de los Cuerpos Colegiados es el adoptar medidas cautelares de acuerdo con lo establecido por ley y otras disposiciones jurídicas aplicables, siendo que – según la doctrina especializada– dicha medida es un instituto fundamental del

22 **LRCD**

**“DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES****PRIMERA. - Competencia primaria.-**

*El control de las conductas desleales se encuentra regido por el principio de competencia primaria, el cual corresponde al INDECOPI y al Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, según lo establecido en las leyes respectivas. No podrá recurrirse al Poder Judicial sin antes haber agotado las instancias administrativas ante dichos organismos.*

(...).

**CUARTA. - Exclusividad de competencia administrativa y alcance de las excepciones.-**

*La aplicación de la presente Ley al mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones estará a cargo del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 27336 - Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL. En tal sentido, las instancias competentes, las facultades de las mismas y los procedimientos que rigen su actuación serán los establecidos en su marco normativo. (...).*

23 **Ley N° 27336**

**“Artículo 26.- Régimen de infracciones relacionadas con competencia y sanciones personales**

*26.1 Se exceptúa del artículo anterior las infracciones relacionadas con la libre o legal competencia, a las cuales se aplicarán los montos establecidos por el Decreto Legislativo N° 701, el Decreto Ley N° 26122 y aquellas que las*

*modifiquen o sustituyan. Se aplicarán asimismo los criterios de gradación de sanciones establecidos en dicha legislación. (...).*

**“Artículo 36.- Procedimiento de solución de controversias en la vía administrativa**

*Son competentes para resolver controversias:*

*a) En primera instancia: el Cuerpo Colegiado.*

*b) En segunda instancia: el Tribunal Administrativo, de acuerdo a la legislación aplicable.*

*Además de las controversias señaladas en el Decreto Supremo N° 013-93-TCC, Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, y en la Ley N° 26285, Ley que dispone la desmonopolización progresiva de los servicios públicos de telecomunicaciones, OSIPTEL es competente para conocer de toda controversia que se plantee como consecuencia de acciones u omisiones que afecten o puedan afectar el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, aunque sólo una de las partes tenga la condición de empresa operadora de tales servicios”.*

24 **Reglamento de Solución de Controversias**

**“Artículo I.- Objeto de la norma y competencias del OSIPTEL**

*El presente Reglamento rige la actuación del OSIPTEL en cuanto al ejercicio de su función de conocer y resolver controversias entre empresas, en la vía administrativa, aunque sólo una de las partes tenga la condición de Empresa Operadora, relacionadas con las siguientes materias:*

*a) La investigación y sanción de infracciones a las normas de libre y leal competencia, conforme a la LRCA, la LRCD y la LDFF; (...).*

25 **ROF del Osiptel**

**“Artículo 19.- Funciones de los Cuerpos Colegiados**

*Son funciones de los Cuerpos Colegiados las siguientes:*

(...)

*c) Adoptar medidas cautelares de acuerdo con lo establecido por ley u otras disposiciones jurídicas aplicables. (...).*

26 Aprobado por el Decreto Supremo N° 160-2020-PCM y la Resolución de Presidencia N° 00094-2020-PD/OSIPTEL, respectivamente, modificadas –a su vez– por el Decreto Supremo N° 140-2023-PCM y la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 00127-2023-PE/OSIPTEL.

derecho procesal cuyo propósito es evitar que la duración del proceso haga ilusoria la eficacia de la decisión final que adopte la autoridad<sup>27</sup>.

47. Así, de acuerdo con el artículo 16 del Reglamento de Solución de Controversias – según el texto vigente a la fecha de emisión de la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL–, en cualquier estado del procedimiento (o antes de su inicio), los órganos resolutivos<sup>28</sup> pueden dictar –entre otros– en el marco de los procedimientos de solución de controversias, las medidas cautelares que se consideren necesarias, con el objeto de: (i) asegurar los bienes materia del procedimiento, o, (ii) garantizar su resultado<sup>29</sup>.
48. En este punto, en función de la Primera Disposición Complementaria Final del Reglamento de Solución de Controversias<sup>30</sup>, la LRCD establece los distintos aspectos que la autoridad debe tomar en consideración al evaluar el dictado de una medida cautelar. Así, el artículo 33 dispone que dicha medida debe asegurar la eficacia de la decisión definitiva, la cual puede ser innovativa o no innovativa, genérica o específica<sup>31</sup>, o cualquier otra que contribuya a preservar la competencia leal afectada y evitar el daño que los actos objeto del procedimiento pudieran causar. Además, tales medidas deben ajustarse a los principios de intensidad, proporcionalidad y a las necesidades del daño que se pretende evitar.

<sup>27</sup> Monroy Galvez, J. (1987). Temas de Proceso Civil. Ediciones Librería Studium. Lima. P. 186.

<sup>28</sup> **Reglamento de Solución de Controversias**  
**“Artículo III.- Glosario de Términos y Definiciones**  
**1. Para efectos del presente Reglamento, se entiende como:**  
**Cuerpo(s) Colegiado (s):** Cuerpo Colegiado Permanente y/o Cuerpo Colegiado Ad Hoc.  
(...)  
**Órganos Resolutivos:** Cuerpos Colegiados y Tribunal de Solución de Controversias, conforme al artículo 17 del ROF del OSIPTEL. (...).”

<sup>29</sup> **Reglamento de Solución de Controversias (según texto vigente a la fecha de emisión de la medida cautelar dispuesta en la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL)**  
**“Artículo 16.- Medidas Cautelares**  
**a) Reglas generales**  
*En cualquier estado del procedimiento, o antes de su inicio, los Órganos Resolutivos pueden dictar a solicitud de parte, de la Secretaría Técnica Adjunta correspondiente, o de oficio, las Medidas Cautelares que consideren necesarias para asegurar los bienes materia del procedimiento o para garantizar el resultado de éste. La resolución que se pronuncia sobre una Medida Cautelar se emite dentro de los siete (7) días siguientes de presentada la respectiva solicitud.*  
*La Medida Cautelar dictada antes de iniciarse el procedimiento, caduca si, dentro de los diez (10) días siguientes de notificada, no se notifica el inicio del procedimiento respectivo. (...).”*

<sup>30</sup> **Reglamento de Solución de Controversias**  
**“DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES**  
**Primera. - Aplicación supletoria**  
*En todo lo no previsto expresamente por el presente Reglamento se aplica, según corresponda, la LPAG, la LRCA y la LRCD y el Código Procesal Civil”.*

<sup>31</sup> **LRCD**  
**“Artículo 33.- Medidas cautelares. -**  
**33.1.- En cualquier etapa del procedimiento, la Comisión podrá, de oficio o a pedido de quien haya presentado una denuncia de parte o de terceros con interés legítimo que también se hayan apersonado al procedimiento, dictar una medida cautelar destinada a asegurar la eficacia de la decisión definitiva, lo cual incluye asegurar el cumplimiento de las medidas correctivas y el cobro de las sanciones que se pudieran imponer. Tratándose de este último supuesto, una vez declarada la infracción mediante resolución firme, la medida cautelar relativa al cobro de la sanción se mantendrá bajo responsabilidad del ejecutor coactivo.**  
**33.2.- La Comisión podrá adoptar la medida cautelar, innovativa o no innovativa, genérica o específica, que considere pertinente, en especial la orden de cesación de un acto o la prohibición del mismo si todavía no se ha puesto en práctica, la imposición de condiciones, el comiso, el depósito o la inmovilización de los productos, etiquetas, envases y material publicitario materia de denuncia, la adopción de las medidas necesarias para que las autoridades aduaneras impidan el ingreso al país de los productos materia de denuncia, las que deberán ser coordinadas con las autoridades competentes de acuerdo a la legislación vigente, el cierre temporal del establecimiento del denunciado, la adopción de comportamientos positivos y cualesquiera otras que contribuyan a preservar la leal competencia afectada y evitar el daño que pudieran causar los actos materia del procedimiento.**  
**33.3.- Las medidas cautelares deberán ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades del daño que se pretenda evitar. (...).” (subrayado agregado).**

49. Así, conviene recordar que una medida cautelar emitida en el marco de un procedimiento sancionador de solución de controversias constituye una medida de ejecución inmediata<sup>32</sup>, en tanto sus efectos no se suspenden por la interposición de recursos impugnativos<sup>33</sup>. Por tanto, una medida de dicha naturaleza sólo puede dejar de surtir efectos, en el caso de una suspensión (ya sea por disposición del órgano superior o por un mandato judicial)<sup>34</sup>, o por cuanto se haya dispuesto su revocación<sup>35</sup>.

### **Sobre la infracción tipificada en el artículo 28 del RGIS**

50. En ese contexto, con el objeto de garantizar el cumplimiento de una medida cautelar orientada a salvaguardar el resultado final del procedimiento o la eficacia de la decisión definitiva que corresponde adoptar a los órganos resolutivos del Osiptel, resulta pertinente señalar que este organismo regulador –en ejercicio de su función normativa y de su facultad tipificadora y sancionadora<sup>36</sup>– ha previsto como

<sup>32</sup> **Reglamento General del Osiptel**  
**“Artículo 108.- Ejecutabilidad de las resoluciones y decisiones del OSIPTEL y suspensión de procedimientos**  
*Las decisiones y resoluciones emitidas por los órganos del OSIPTEL se ejecutarán inmediatamente, sin perjuicio de que el interesado interponga los recursos impugnativos que la ley le otorga. (...)”.* (Subrayado agregado).

<sup>33</sup> **Reglamento de Solución de Controversias**  
**“Artículo 46.- Impugnación de actos distintos a la Resolución Final**  
(...)  
*La interposición de recursos impugnativos no suspende la ejecución del acto impugnado, salvo en lo referido a la imposición de la sanción, conforme a la LPAG”.*

#### **TUO de la LPAG**

##### **“Artículo 226.- Suspensión de la ejecución**

226.1 *La interposición de cualquier recurso, excepto los casos en que una norma legal establezca lo contrario, no suspenderá la ejecución del acto impugnado. (...)”.*

#### **LRCD**

##### **“Artículo 33.- Medidas cautelares**

(...)

33.7.- *Las resoluciones que imponen medidas cautelares son apelables ante el Tribunal en el plazo de cinco (5) días hábiles. La apelación de medidas cautelares se concederá sin efecto suspensivo, tramitándose en cuaderno separado, y sin perjuicio de lo establecido en el artículo 216 de la Ley del Procedimiento Administrativo General. El Tribunal se pronunciará sobre la apelación en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles. (...)”.*

<sup>34</sup> **Reglamento General del Osiptel**  
**“Artículo 108.- Ejecutabilidad de las resoluciones y decisiones del OSIPTEL y suspensión de procedimientos**  
*Las decisiones y resoluciones emitidas por los órganos del OSIPTEL se ejecutarán inmediatamente, sin perjuicio de que el interesado interponga los recursos impugnativos que la ley le otorga. Únicamente se suspenderá la ejecución de lo resuelto por un órgano funcional cuando el superior jerárquico de dicho órgano o el Poder Judicial de ser el caso, dispusieran expresamente la suspensión de los efectos de la resolución o decisión impugnada. (...)”.* (Subrayado agregado).

#### **TUO de la LPAG**

##### **“Artículo 226.- Suspensión de la ejecución**

226.1 *La interposición de cualquier recurso, excepto los casos en que una norma legal establezca lo contrario, no suspenderá la ejecución del acto impugnado.*

226.2 *No obstante lo dispuesto en el numeral anterior, la autoridad a quien compete resolver el recurso suspende de oficio o a petición de parte la ejecución del acto recurrido cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias: (...)”.*

<sup>35</sup> **LRCD**

##### **“Artículo 33.- Medidas cautelares**

(...)

33.6.- *En cualquier momento del procedimiento, de oficio o a instancia de parte, se podrá acordar la suspensión, modificación o revocación de las medidas cautelares. (...)”.*

<sup>36</sup> **Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos**

##### **“Artículo 3. – Funciones**

3.1 *Dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, los Organismos Reguladores ejercen las siguientes funciones:*  
(...)

infracción en el artículo 28 del RGIS, al incumplimiento de –entre otras– una medida cautelar de los órganos resolutores (v.g. CCP)<sup>37</sup>, tal como se observa a continuación:

**“Artículo 28.- Medidas Cautelares**

*Sin perjuicio de las medidas cautelares que se puedan adoptar de conformidad con lo dispuesto en el artículo 155 de la Ley del Procedimiento Administrativo General; los órganos de instrucción o de resolución podrán adoptar medidas cautelares, tanto en procedimientos administrativos sancionadores como en los procedimientos de imposición de medidas correctivas, disponiendo para tales efectos lo que consideren conveniente para asegurar el cumplimiento y/o la eficacia de sus futuras resoluciones, para evitar que se produzca un daño o que éste se torne irreparable. Las medidas cautelares no constituyen sanciones ni se excluyen con estas últimas.*

*La Empresa Operadora que incumpla la medida cautelar dispuesta incurrirá en infracción (...).”*

51. Al respecto, el artículo citado tipifica como una infracción al incumplimiento de una medida cautelar, impuesta por –entre otros– los órganos resolutores, como es el caso de los órganos resolutores de solución de controversias, esto es, el Cuerpo Colegiado o el TSC.
52. En ese sentido, para acreditar la comisión de la infracción tipificada en el artículo 28 del RGIS, se deberá verificar la concurrencia de los siguientes elementos: (i) la existencia de una resolución que ordene una medida cautelar impuesta por el

---

*c) Función Normativa: comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;*

*Comprende, a su vez, la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones establecidas por normas legales, normas técnicas y aquellas derivadas de los contratos de concesión, bajo su ámbito, así como por el incumplimiento de las disposiciones reguladoras y normativas dictadas por ellos mismos. Asimismo, aprobarán su propia Escala de Sanciones dentro de los límites máximos establecidos mediante decreto supremo refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros y el Ministro del Sector a que pertenece el Organismo Regulador. (...).”*

**Ley 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Osiptel**

**“Artículo 24. – Facultad sancionadora y de tipificación**

*24.1. OSIPTEL se encuentra facultado a tipificar los hechos u omisiones que configuran infracciones administrativas y a imponer sanciones en el sector de servicios públicos de telecomunicaciones, en el ámbito de su competencia y con las limitaciones contenidas en esta Ley. (...).”*

**Reglamento General del Osiptel**

**“Artículo 25. – Reglamentos que pueden dictarse en ejercicio de la función normativa**

*En ejercicio de la función normativa puede dictarse reglamentos o disposiciones de carácter general referidos a los siguientes asuntos:*

*(...)*

*b) Reglas a las que están sujetos los procesos que se sigan ante cualquiera de los órganos funcionales del OSIPTEL, incluyendo los reglamentos de infracciones y sanciones, de reclamos de usuarios, de solución de controversias y en general, los demás que sean necesarios según las normas pertinentes. (...).”*

37

**Reglamento de Solución de Controversias**

**“Artículo III.- Glosario de Términos y Definiciones**

*1. Para efectos del presente Reglamento, se entiende como:*

*Cuerpo(s) Colegiado (s): Cuerpo Colegiado Permanente y/o Cuerpo Colegiado Ad Hoc.*

*(...)*

*Órganos Resolutores: Cuerpos Colegiados y Tribunal de Solución de Controversias, conforme al artículo 17 del ROF del OSIPTEL.”*

*(...)*

**RGIS**

**“Artículo 2.- Definiciones**

*Para efectos del presente Reglamento, entiéndase por:*

*Cuerpos Colegiados: Órganos del OSIPTEL competentes para conocer y resolver en primera instancia los procedimientos de solución de controversias, de acuerdo con las disposiciones sobre la materia, así como, para imponer sanciones, conforme a su competencia. (...).”*

órgano resolutorio u órgano instructor y (ii) el incumplimiento por parte de la empresa operadora de la medida cautelar ordenada en la mencionada resolución.

53. A continuación, a fin de emitir opinión sobre la existencia o no de la responsabilidad administrativa de América Móvil, esta ST-CCO evaluará si ha quedado acreditada la comisión de la infracción tipificada en el artículo 28 del RGIS, esto es, si la referida empresa ha incumplido lo ordenado por la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL.

## VI. ANÁLISIS DE LA INFRACCIÓN IMPUTADA

54. De acuerdo con lo desarrollado en el Informe de Investigación Preliminar, que sustenta el inicio del presente procedimiento sancionador, América Móvil habría incumplido lo dispuesto en el artículo 28 del RGIS, toda vez que se verificó la inobservancia a dos (2) extremos de la medida cautelar impuesta por el CCP mediante Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL, en el periodo de infracción comprendido desde el 31 de mayo de 2023 al 6 de julio de 2023:

“(…)

*Artículo Segundo. - Ordenar a América Móvil Perú S.A.C., como MEDIDA CAUTELAR de oficio, que, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con:*

(…)

(ii) *Abstenerse de usar, aceptar o permitir el uso de aplicativos o programas informáticos móviles para la venta-contratación de su servicio público móvil, salvo únicamente cuando la venta-contratación se realice mediante el canal de comercialización por entrega a domicilio (delivery) y con la intervención del personal de América Móvil Perú S.A.C. debidamente registrado para dicho canal.*

(iii) *Incluir, en los contratos vigentes y por suscribir con sus distribuidores, y como supuesto de hecho de penalidad o de resolución contractual, la siguiente cláusula: “EL DISTRIBUIDOR se obliga a cumplir con los procedimientos, obligaciones y prohibiciones previstas en la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.*

*Dicho cumplimiento hace referencia, pero no se limita, a realizar la contratación del servicio público móvil mediante los canales de comercialización y contratación autorizados, y adoptar todas las medidas necesarias para la validación biométrica del personal que interviene en la contratación. (...)”*

55. En ese sentido, corresponde a esta ST-CCO evaluar si América Móvil infringió lo dispuesto en el artículo 28 del RGIS al incumplir los dos (2) extremos mencionados de la medida cautelar impuesta, de oficio, por el mediante la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL y recomendar, de ser el caso, la imposición de sanciones o medidas correctivas que correspondan.

### VI.1. Respecto al incumplimiento del ítem (ii) del artículo segundo de la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL

56. Al respecto, la orden cautelar, en este extremo, consistía en que América Móvil debía cumplir –en el plazo de cinco (5) días hábiles [31 de mayo de 2023]– con abstenerse de usar, aceptar o permitir el uso de aplicativos<sup>38</sup> o programas informáticos móviles para la venta o contratación de su servicio público móvil, con

<sup>38</sup> El aplicativo “Claro Ventas” era utilizado por los distribuidores y vendedores de América Móvil para realizar contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones móviles.

excepción del canal de comercialización por entrega a domicilio (*delivery*) en el que intervenga su personal debidamente registrado<sup>39</sup>.

57. En ese marco, la ST-CCO ha identificado diversos indicios -constituidos por información que ha sido proporcionada por la DFI y por Telefónica- que demostrarían que, al 31 de mayo de 2023, América Móvil incumplió el ítem (ii) del artículo segundo de la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL al seguir usando, aceptando o permitiendo el uso de su aplicativo móvil “Claro Ventas” u otro de naturaleza análoga para la venta-contratación de servicios públicos móviles, exceptuando la contratación por el canal *delivery*.

#### **VI.1.1. Información obtenida a través de acciones de fiscalización realizadas por la DFI en el marco de la verificación del cumplimiento de la medida cautelar**

58. Al respecto, según lo desarrollado en el Informe de Investigación Preliminar, de acuerdo con la información proporcionada por la DFI en el Informe N° 00190-DFI/SDF/2023, se aprecia que dicha unidad orgánica del Osiptel realizó cuatro (4) acciones de fiscalización a América Móvil, a fin de verificar el cumplimiento por parte de la administrada de la obligación dispuesta en este extremo de la medida cautelar, de acuerdo con el siguiente detalle:

#### **a) Acta de Levantamiento de Información, del 31 de mayo de 2023**

59. Según consta en el Acta de Levantamiento de Información, de fecha 31 de mayo de 2023, y sus anexos, la DFI efectuó una acción de fiscalización en un punto de venta de América Móvil, ubicado en Jr. Dante N° 923, distrito de Surquillo, provincia y departamento de Lima.
60. En ese marco, se advierte que la DFI contrató el servicio público móvil de América Móvil (número de línea 940571452), siendo que en dicha contratación se constató que el personal de venta utilizó la aplicación móvil de la empresa operadora destinada a la venta y contratación de servicios (aplicación de ventas masivas).

#### **Gráfico N° 1**

#### **Extracto de Acta de Levantamiento de Información de fecha 31 de mayo de 2023**

1) La contratación se realizó a través de:	
App móvil para la venta – contratación (App de ventas masivo)	( X )
App de autoactivación	( )

Fuente : Acta de Levantamiento de Información, de fecha 31 de mayo de 2023.

#### **b) Acta de Levantamiento de Información, de fecha 1 de junio de 2023**

61. Según consta en el Acta de Levantamiento de Información, del 1 de junio de 2023, y sus anexos, la DFI realizó dos (2) acciones de fiscalización en la vía pública, ubicado aproximadamente en la intersección de Jr. Hipólito Unuane (cuadra 15) con Jr. Bazo, distrito de La Victoria, provincia y departamento de Lima.

<sup>39</sup> Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL

(...)

127. Asimismo, al permitir el uso de dichos aplicativos móviles de ventas-contrataciones para la modalidad de *delivery*, se garantiza que este canal autorizado no se vea afectado en sus ventas, siendo que éste es el único caso en que resulta indispensable el uso de aplicativos instalados en dispositivos móviles, conforme a lo regulado en el punto 2.8 del Anexo 5 de la norma de Condiciones de Uso (...). (Subrayado agregado).

62. Al respecto, se advierte que la DFI contrató el servicio público móvil de América Móvil (número de línea 957705645 y 958375219) en la vía pública, siendo que en dichas contrataciones se constató que el personal de venta utilizó la aplicación móvil de la empresa operadora destinada a la venta y contratación de servicios (aplicación de ventas masivas):

**Gráficos N° 2 y 3**  
**Extracto de fotografías adjuntas a las Actas de Levantamiento de Información de fecha 1 de junio de 2023**



**Fuente** : Anexo del Acta de Levantamiento de Información, de fecha 1 de junio de 2023.

**c) Acta de Fiscalización, del 2 de junio de 2023**

63. De acuerdo con lo consignado en el Acta de Fiscalización de fecha 2 de junio de 2023, la DFI realizó una acción de fiscalización sin previo aviso en las instalaciones de América Móvil, ubicada en Av. Nicolás Arriola N° 480, distrito de La Victoria, provincia y departamento de Lima; y, en cuyo mérito, dicho órgano recabó la siguiente información:
- a. Se solicitó a los representantes de América Móvil que muestren las tablas de las bases en las cuales obre el registro de contrataciones del servicio público móvil, respecto del periodo del 31 de mayo de 2023 al 1 de junio de 2023, y en el que se extraiga –entre otras– información sobre el canal de contratación (según se trate del aplicativo de ventas móvil masivo, *delivery* o de autogestión), según se observa a continuación:

**Gráfico N° 4**  
**Extracto del Acta de Fiscalización de fecha 2 de junio de 2023**

Respecto del numeral (ii), relacionado a la obligación de abstenerse de usar, aceptar o permitir el uso de aplicativos o programas informáticos móviles para la venta-contratación de su servicio público móvil, los SUPERVISORES solicitaron a los representantes de la EMPRESA que muestren en sus sistemas las tablas de las bases en las cuales se registra la información de las contrataciones del servicio público móvil, solicitando que, para el periodo del 31 de mayo al 01 de junio de 2023, se extraiga la siguiente información:

- Numero de línea contratada
- Fecha y hora de activación de la línea
- Nombres y apellidos del contratante
- Tipo y numero de documento legal de identidad del contratante
- Nombres y apellidos del vendedor participante
- Tipo y numero de documento legal del vendedor participante
- Canal mediante el cual se efectuó la contratación (app de ventas móvil sean estas a través del app masivo, app delivery o app autogestión; así como las efectuadas en sus centros de atención que no hacen uso de algún app)

**Fuente** : Acta de Fiscalización, de fecha 2 de junio de 2023

- b. Al respecto, América Móvil entregó capturas de pantalla de los *queries* correspondientes, así como el resultado de dichos *queries*, y entregó a la DFI los archivos donde se podría constatar la información solicitada:

**Gráfico N° 5**  
**Extracto del Acta de Fiscalización de fecha 2 de junio de 2023**

Sobre lo requerido la EMPRESA entregó capturas de pantalla de los *queries* correspondientes efectuados, así como resultado de dichos *queries*, en los siguientes archivos.

- ALTAS POSTPAGO 3105 – 0106.csv
- ALTAS PREPAGO 3105 – 0106\_2.csv
- DICCIONARIO.docx
- NOMBRE\_VENEDORES\_POSTPAGO.xlsx
- NOMBRE\_VENEDORES\_PREPAGO.xlsx
- SCRIPT VENTAS POSTPAGO.sql
- SCRIPT VENTAS PREPAGO.sql

**Fuente** : Acta de Fiscalización, de fecha 2 de junio de 2023.

- c. Sobre el particular, América Móvil precisó que, cuando el valor del campo GDOC\_APLICACION contenido en los registros de alta entregados señale “BIOMOVIL”, deberá entenderse que corresponde a las contrataciones efectuadas a través del aplicativo de ventas móviles “Ventas Claro”. Asimismo, precisó que, si la información de dicho campo es “SISACT” y “SISACTPRE”, ello corresponde a los valores para postpago y prepago, respectivamente, para canales de atención presencial y *delivery*.

**Gráfico N° 6**  
**Extracto del Acta de Fiscalización de fecha 2 de junio de 2023**

Con relación a la información entregada, los representantes de LA EMPRESA señalaron que cuando el valor del campo GDOC\_APLICACION, contenido en los registros de alta entregados (ALTAS POSTPAGO 3105 – 0106.csv y ALTAS PREPAGO 3105 – 0106\_2.csv), es “BIOMOVIL” corresponde a las contrataciones efectuadas a través del App de ventas móvil “VENTAS CLARO”. Por otro lado, para las altas realizadas en los centros de atención (presencial) así como aquellas realizadas a través del canal *delivery* el valor del campo GDOC\_APLICACION es “SISACT” (Postpago) y “SISACTPRE” (Prepago).

**Fuente** : Acta de Fiscalización, de fecha 2 de junio de 2023.

64. Así, en virtud de los archivos entregados por América Móvil a la DFI sobre el registro de las contrataciones de líneas móviles efectuadas los días 31 de mayo y 1 de junio de 2023, esta ST-CCO estimó pertinente analizar los dos (2) archivos Excel denominados “ALTAS POSTPAGO 3105 – 0106.csv” y “ALTAS PREPAGO 3105 – 0106\_2.csv” los que contendrían el referido registro.

65. Al respecto, es necesario advertir que, de forma previa para determinar el número de líneas móviles contratadas con el aplicativo móvil de ventas masivo de América Móvil, según la información recabada por la DFI, en los días 31 de mayo y 1 de junio de 2023, se realizaron las siguientes acciones: (i) se transformaron los datos de los archivos csv en formato Excel; y, (ii) en mérito a la columna o campo de información que revela el número de línea contratado, se procedió a excluir las celdas que contendrían información duplicada (números de línea idénticos así como números de línea cuya forma de contratación se consignó tanto en el aplicativo móvil como en la herramienta de escritorio SISACT) y/o vacías (sin precisión del número de línea contratada)<sup>40</sup>.
66. De este modo, sobre la base de la información obtenida (detallados en los Anexos 1 y 2 del Informe de Investigación Preliminar), sustentado en las bases de datos de América Móvil entregada a la DFI, diferenciando entre líneas postpago y prepago, así como identificando si se utilizó el aplicativo “Claro Ventas” en dichas contrataciones, se obtuvo la siguiente información:

**Cuadro N° 2**  
**Número de líneas contratados el 31 de mayo y el 1 de junio de 2023 a través del aplicativo “Claro Ventas”**

Modalidad	Número de líneas contratadas vía aplicativo “Claro Ventas”	Número de líneas contratadas por otros canales	Total
Prepago	25 292	2 993	28 285
Postpago	5 571	6 558	12 129
<b>Total</b>	<b>30 863</b>	<b>9 551</b>	<b>40 414</b>

**Fuente** : Anexos del Acta de Fiscalización del 2 de junio de 2023 (resultados obrantes en los Anexos 1 y 2 adjuntos en el Informe de Investigación Preliminar).

**Elaboración** : ST-CCO.

67. Así, de lo anterior, se observa que treinta mil ochocientos sesenta y tres (30 863) líneas móviles (prepago y postpago), activadas el 31 de mayo y el 1 de junio de 2023, fueron contratadas a través del aplicativo “Claro Ventas”.

### **VI.1.2. Información obtenida a través de acciones de fiscalización realizadas por la DFI en el marco del Expediente de Fiscalización N° 00053-2023-DFI**

68. En el marco del cuaderno principal del Expediente N° 003-2023-CCP-ST/CD, la ST-CCO recabó información sobre acciones de fiscalización realizadas por la DFI (Expediente de Fiscalización N° 00053-2023-DFI<sup>41</sup>), cuyo objeto era la verificación del cumplimiento de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, la Norma de las Condiciones de Uso), aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 00172-2022-CD/OSIPTEL, y en cuyo mérito se verificó que América Móvil habría realizado dieciocho (18) contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones en la vía pública y/o de manera ambulatoria, el 6 y 22 de junio de 2023, conforme al siguiente detalle:

<sup>40</sup> De acuerdo con lo detallado en los siguientes documentos anexos al Informe de Investigación Preliminar, puestos en conocimiento de América Móvil a través de la Carta N° 000163-2025-STCCO/OSIPTEL:

- Archivo Excel que identifica las líneas contratadas de América Móvil en la modalidad post-pago los días 31 de mayo y 1 de junio de 2023 (Anexo 1).
- Archivo Excel que identifica las líneas contratadas de América Móvil en la modalidad pre-pago los días 31 de mayo y 1 de junio de 2023 (Anexo 2).

<sup>41</sup> Al respecto, dicha información fue remitida por la DFI, mediante su Memorando N° 00305-DFI/2023, complementado por el Memorando N°00452-DFI/2024, incorporados en el presente cuaderno de ejecución de cautelar.

**Cuadro N° 3**  
**Detalle de las contrataciones en la vía pública de América Móvil de acuerdo con las acciones de Fiscalización de la DFI**

N°	Fecha de contratación	Lugar de la vía pública de referencia	Números de líneas móviles contratadas
1	06/06/2023	Intersección del Jr. Ladislao Espinar y Av. José Gálvez, del distrito de Chimbote, provincia de Santa, departamento de Áncash.	944539487
2	06/06/2023	En la Avenida Jorge Chávez (altura N° 221), del distrito, provincia y departamento de Arequipa.	947717135
3	06/06/2023	Intersección de la Calle Monjaspata y Calle Qasqaparo (Centro Comercial Paraíso), del distrito, provincia y departamento de Cusco.	974517301
4	06/06/2023	Intersección de Av. Ferrocarril (Centro Comercial Real Plaza) con Jirón Ica, distrito y provincia de Huancayo, departamento de Junín.	980811161
5	06/06/2023	Plaza de Armas de Huancavelica, distrito, provincia y departamento de Huancavelica.	932332543
6	06/06/2023	Playita de la Av. Balta cerca al Ovalo Mariátegui del distrito de Moquegua, provincia de Mariscal Nieto, departamento de Moquegua.	947744934
7	06/06/2023	Plaza Daniel Alcides Carrión, del distrito de Chaupimarca, de la provincia y departamento de Pasco.	948278288
8	06/06/2023	Plaza Daniel Alcides Carrión (frente a la pollería El Conquistador), del distrito de Chaupimarca, de la provincia y departamento de Pasco.	947735516
9	06/06/2023	Paseo Los Libertadores (Ex cine viejo de Tumbes), distrito, provincia y departamento de Tumbes.	943551409
10	06/06/2023	Av. Sinchi Roca cuadra 11, del distrito y provincia de Trujillo, del departamento de La Libertad.	950746796
11	06/06/2023	Parque del Reloj Público, del distrito de Calleria, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali.	963004181
12	06/06/2023	Intersección del Jr. Hipólito Unanue y Jr. Antonio Bazo (Centro Comercial Parque Cánepa), del distrito de la Victoria, provincia y departamento de Lima.	963715033
13	06/06/2023	Av. Argentina (Centro Comercial Mesa Redonda), del distrito de Lima, provincia y departamento de Lima.	913011130
14	06/06/2023	Av. San Juan (referencia Curazao) (altura N° 1085), del distrito de San Juan de Miraflores, provincia y departamento de Lima.	953729825
15	06/06/2023	Intersección Jr. Von Humboldt y Jr. Antonio Bazo (exteriores del Centro Comercial Cánepa [Gamarra]), del distrito de la Victoria, provincia y departamento de Lima.	967041866
16	06/06/2023	Intersección Jr. La Merced y Av. Adán Acevedo, del distrito de Huacho, provincia y departamento de Lima.	986174985
17	06/06/2023	Primera cuadra de la Av. Venezuela (frente a UPIAT PNP Abancay), distrito y provincia de Abancay, departamento de Apurímac.	962785102
18	22/6/2023	Exteriores del Centro Comercial Las Brisas (altura cuadra 51 de la Av. Nicolás Ayllón con Av. Javier Prado), del distrito de Ate, provincia y departamento de Lima.	997089973

**Fuente** : Memorando N° 00305-DFI/2024 y Memorando N° 00452-DFI/2024, del 27 de febrero y 27 de marzo de 2024, respectivamente.

**Elaboración** : ST-CCO.

69. Sobre el particular, es preciso señalar que, de acuerdo con las actas de fiscalización de la DFI, en la contratación de las dieciocho (18) líneas realizadas en la vía pública se constató la utilización del aplicativo móvil, según se observa como ejemplo en la siguiente acta:

**Gráfico N° 7**  
**Extracto de Acta de Levantamiento de Información de DFI**

4) La contratación se realizó a través de:  App móvil para la venta – contratación (App de ventas masivo) ( <input checked="" type="checkbox"/> )  App de autoactivación ( <input type="checkbox"/> )
5) En caso se hubiera usado el App móvil para la venta – contratación (App de ventas masivo). El vendedor hizo uso del sistema de verificación biométrica de huella dactilar para la verificación de identidad del solicitante del servicio a través de un lector biométrico conectado al celular del vendedor:  Sí ( <input checked="" type="checkbox"/> )                      NO ( <input type="checkbox"/> )
Se deja constancia de que se efectuó la contratación de la línea <b>N° 963715033</b>

**Fuente** : Acta de Levantamiento de Información, del 6 de junio de 2023, obrante en el Expediente N° 00053-2023-DFI (Memorando N° 00305-DFI/2023).

70. Asimismo, cabe precisar que, las dieciocho (18) contrataciones en la vía pública efectuadas por la DFI en las cuales se constata el uso del aplicativo móvil formaron parte de un procedimiento sancionador por contravención a la Norma de las Condiciones de Uso, tramitado en el Expediente N° 00078-2023-GG-DFI/PAS, el cual cuenta con resolución administrativa que agotó la vía administrativa<sup>42</sup>.
71. En ese sentido, a partir de la información proporcionada por la DFI, se ha verificado que, al 31 de mayo de 2023, América Móvil no cumplió la orden cautelar contenida en el ítem (ii) del artículo segundo de la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL, pues sus distribuidores y vendedores seguían utilizando el aplicativo “Claro Ventas” para la venta-contratación de servicios públicos móviles.

### **VI.1.3. Información obtenida a través de actas notariales remitidas por Telefónica**

72. Adicionalmente, se debe considerar que, mediante el escrito N° 10 (registro N° 25954-2023/MPV), Telefónica remitió medios probatorios adicionales que –a criterio de dicha empresa– tenían como objetivo acreditar el presunto incumplimiento de América Móvil al ítem (ii) del mandato cautelar ordenado por la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL, consistentes en cinco (5) actas notariales (a razón de dos [2] actas del día 29 de mayo de 2023; un [1] acta que inició el 29 de mayo de 2023 y concluyó el 31 de mayo de 2023; y dos [2] actas del día 31 de mayo de 2023), en las cuales se aprecia la contratación de servicios públicos móviles en la vía pública.
73. Sin embargo, dado que la fecha de vencimiento de los cinco (5) días hábiles para cumplir la orden del ítem (ii) de la medida cautelar fue el 30 de mayo de 2023, no correspondía evaluar la información de las dos (2) actas notariales del 29 de mayo de 2023, así como tampoco de las contrataciones ocurridas en dicha fecha en el Acta Notarial que inició el 29 de mayo de 2023 y concluyó el 31 de mayo de 2023, pues América Móvil se encontraba aún en plazo para cumplir dicha orden cautelar.

<sup>42</sup> Confróntese con las Resoluciones de Gerencia General N° 00118-2024-GG/OSIPTEL y 00192-2024-CD/OSIPTEL, de fechas 5 de abril y 13 de julio de 2024, respectivamente, recaídas en el Expediente N° 00078-2023-GG-DFI/PAS. Dirección URL: <https://www.osiptel.gob.pe/buscador-de-normas-y-regulaciones/?org=Todos+los+C3%93rganos&cat=Todas+las+Materias&anio=Todos+los+A+C3%B1os&input=192-2024>

74. Asimismo, respecto al Acta Notarial del 31 de mayo de 2023, expedida por el notario público David Rubio Bernuy se determinó que no constituía un elemento pertinente para la verificación del cumplimiento de la medida cautelar en este extremo, pues en su contenido no indica si se verificó el uso de algún aplicativo móvil de la empresa operadora.
75. En consecuencia, de los medios probatorios ofrecidos por Telefónica, sólo se consideraron las actas notariales del 31 de mayo de 2023, suscritas por el notario público Eduardo Laos de Lama, así como el acta notarial suscrita por el notario público Juan Manuel Quinde Rázuri (en el extremo de la contratación del 31 de mayo de 2023) que verifican el uso de aplicativo móvil para la realización de cinco (5) contrataciones en la vía pública:

**Cuadro N° 4**  
**Resumen de Actas Notariales remitidas por Telefónica mediante su escrito N° 10 y que han sido consideradas en la imputación**

Fecha de Acta Notarial	Notario Público	Detalle de Líneas contratadas	Verificación de plataforma o aplicativo móvil
29/5/2023 – 31/5/2023	Juan Manuel Quinde Rázuri	967-445-155	Sí
31/05/2023	Eduardo Laos de Lama	914698499, 914260785, 967621074, 958300066	Sí

Elaboración : ST-CCO.

76. De ese modo, sobre la base de lo establecido en los artículos 2 y 26 del Decreto Legislativo del Notariado, aprobado por el Decreto Legislativo N° 1049 (en adelante, Ley del Notariado), se observa que, también según lo informado por Telefónica, al 31 de mayo de 2023, el personal de ventas de América Móvil utilizó un programa informático o aplicativo móvil para la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones móviles.
77. De lo anterior, esta ST-CCO ha verificado lo siguiente:
- (i) De las cuatro (4) acciones de fiscalización realizadas por la DFI<sup>43</sup>, se constató que, en una (1) realizada en un punto de venta de América Móvil y dos (2) efectuadas en la vía pública, el personal de venta utilizó la aplicación móvil de la empresa operadora destinada a la venta y contratación de servicios. Asimismo, de la información obtenida en la acción de fiscalización del 2 de junio de 2023, llevada a cabo en las instalaciones de América Móvil, se observó que treinta mil ochocientos sesenta y tres (30 863) líneas móviles (prepago y postpago) activadas el 31 de mayo y el 1 de junio de 2023, fueron contratadas mediante el aplicativo “Claro Ventas”.
  - (ii) Según la información recabada por la ST-CCO sobre las acciones de fiscalización efectuadas por la DFI (Expediente de Fiscalización N° 00053-2023-DFI), se verificó que América Móvil habría realizado dieciocho (18) contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones en la vía pública y/o de manera ambulatoria, los días 6 y 22 de junio de 2023.
  - (iii) De los medios probatorios ofrecidos por Telefónica, se verificó el uso del aplicativo móvil para la realización de cinco (5) contrataciones en la vía pública, consignadas en las actas notariales del 31 de mayo de 2023, suscritas por el notario público Eduardo Laos de Lama, así como en el acta notarial firmada por el notario público Juan Manuel Quinde Rázuri, correspondiente a la contratación realizada el 31 de mayo de 2023.

<sup>43</sup> Mediante el Memorando N° 00881-DFI/2023, de fecha 9 de junio de 2023, la DFI respondió la solicitud de información efectuada por la ST-CCO a través del Memorando N° 00051-STCCO/2023, para lo cual adjuntó el Informe N° 00190-DFI/SDF/2023.

78. En ese sentido, ha quedado demostrado que, **América Móvil incumplió el ítem (ii) de la medida cautelar ordenada por el artículo segundo de la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL**, toda vez que usó, aceptó o permitió el uso del aplicativo “Claro Ventas” para la venta–contratación del servicio público de telecomunicaciones móviles de dicha empresa operadora.

#### **VI.2. Respecto al incumplimiento del ítem (iii) del artículo segundo de la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL**

79. De conformidad con el ítem (iii) del mandato cautelar impuesto por la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL, América Móvil debía cumplir –en el plazo de cinco (5) días hábiles– con la obligación de incluir en los contratos vigentes y por suscribir con sus distribuidores una cláusula contractual como un supuesto de hecho de penalidad o resolución contractual, y que consistiría –en estricto– en la obligación del distribuidor de cumplir la normativa sectorial para la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones.

80. En el Informe de Investigación Preliminar se concluyó que, América Móvil ha cumplido con el ítem (iii) de la medida cautelar impuesto por la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL, en el extremo de la inclusión de la cláusula en contratos por suscribir con nuevos distribuidores, mientras que, respecto al extremo de la inclusión de la cláusula en contratos vigentes, la empresa operadora no habría incluido la cláusula de cumplimiento normativo establecida por el CCP en la totalidad de sus ochocientos sesenta y dos (862) relaciones contractuales vigentes con sus distribuidores, al no haber acreditado la suscripción de adendas con ochocientos cincuenta y dos (852) distribuidores.

81. De ese modo, en relación con la inclusión de la cláusula fijada por el CCP en los contratos vigentes de América Móvil con sus distribuidores, esta ST-CCO ha considerado en la imputación que la verificación del cumplimiento o no de este aspecto del mandato cautelar debe llevarse a cabo mediante la suscripción de adendas u otro documento de naturaleza análoga que permita colegir que dicha cláusula se encuentra incorporada en cada una de las relaciones contractuales de la empresa operadora con sus distribuidores.

82. En tal sentido, dado que la fecha de vencimiento de los cinco (5) días hábiles para cumplir la orden del ítem (iii) de la medida cautelar fue el 30 de mayo de 2023, se determinó el número de distribuidores con los cuales América Móvil mantenía una relación contractual vigente, al 31 de mayo de 2023; y, se verificó si la administrada incluyó la cláusula ordenada por el CCP con cada uno de los distribuidores identificados.

83. Así, respecto al número de distribuidores con los cuales América Móvil mantenía una relación contractual vigente a la fecha del 31 de mayo de 2023, esta ST-CCO advirtió que –según la información obtenida del reporte de distribuidores remitido por América Móvil al Osiptel<sup>44</sup>, la empresa operadora informó que contaba con un total de ochocientos sesenta y dos (862) distribuidores autorizados al 31 de mayo de 2023.

84. En consecuencia, a efectos de dar cumplimiento al ítem (iii) de la medida cautelar en el extremo de la inclusión de la cláusula de cumplimiento normativo en sus relaciones vigentes con sus distribuidores, América Móvil debió haber suscrito –al

<sup>44</sup> Información remitida por América Móvil, en cumplimiento del punto 6 del numeral 2.8 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso.

31 de mayo de 2023— un total de ochocientos sesenta y dos (862) adendas o documentos contractuales de naturaleza análoga.

### VI.2.1. Información obtenida a través de la acción de fiscalización realizada el 2 de junio de 2023 por la DFI

85. Al respecto, de acuerdo con el Informe N° 00190-DFI/SDF/2023, la DFI realizó una (1) acción de fiscalización en las instalaciones de América Móvil el 2 de junio de 2023, a fin de verificar el cumplimiento por parte de la administrada de la obligación dispuesta en este extremo de la medida cautelar. En dicha fiscalización, según consta en el Acta, los representantes de la empresa alegaron que, con fecha 30 de mayo de 2023, habrían remitido a sus distribuidores el Comunicado N° 23-060 adjuntando la “Adenda especial al contrato de servicios comerciales” para su firma, con el fin de incorporar en los contratos vigentes la cláusula de cumplimiento normativo exigido en la medida cautelar.

#### Gráfico N° 8 Extracto del Acta de Fiscalización de fecha 2 de junio de 2023.

Al respecto, LA EMPRESA señaló que a través de su correo electrónico del 30 de mayo de 2023 remitió a sus distribuidores el Comunicado N° 23-060 en atención al cumplimiento de la medida cautelar adjuntando la “Adenda especial al contrato de servicios comerciales” para su correspondiente firma. Durante la presente fiscalización, brindó 10 adendas de contratos en relación a lo solicitado efectuada, señalando que a la fecha ha tenido respuesta de más distribuidores, sin embargo, a manera de muestra, proporcionan las 10 adendas antes referidas, las cuales se adjuntan a la presente acta en calidad de Anexo 03.

Fuente : Acta de Fiscalización, de fecha 2 de junio de 2023.

86. Asimismo, se observó que, en el marco de dicha acción de fiscalización del 2 de junio de 2023, América Móvil presentó un Acta Notarial Extraprotocolar de constatación de correo electrónico, suscrita por el Notario Donato Hernán Carpio Vélez, con el objeto de acreditar la remisión del correo dirigido a sus distribuidores incluyendo el Comunicado N° 23-060.
87. Sobre el particular, si bien en la imputación esta ST-CCO consideró que no podía valorar la información de la referida Acta Notarial pues no podía generar certeza ni convicción sobre su contenido<sup>45</sup>, en la medida que el notario público señaló que la constatación se llevó a cabo el 31 de junio de 2023<sup>46</sup>, América Móvil indicó en su escrito de descargos que se trató de un error material la fecha de la constatación, pues la fecha correcta sería el 31 de mayo de 2023.
88. Sin perjuicio de ello, como ha sido señalado en el Informe de Investigación Preliminar, esta ST-CCO considera que los correos electrónicos remitidos por América Móvil a sus distribuidores conteniendo el Comunicado N° 23-060 y la “Adenda especial al contrato de servicios comerciales” para su firma, no acreditan la inclusión de la cláusula de cumplimiento normativo en contratos vigentes, pues dicha inclusión sólo puede materializarse con la suscripción de la adenda respectiva.

<sup>45</sup> **Ley del Notariado**

*“Artículo 97.- La autorización del notario de un instrumento público extraprotocolar, realizada con arreglo a las prescripciones de esta ley, da fe de la realización del acto, hecho o circunstancia, de la identidad de las personas u objetos, de la suscripción de documentos, confiriéndole fecha cierta. (...)”.*

<sup>46</sup> Lo que resultaba fácticamente imposible, pues: (i) no existe dicha fecha en el calendario gregoriano, y, (ii) la acción de fiscalización de la DFI se efectuó el 2 de junio de 2023, por lo que resultaría imposible que la empresa investigada haya contado con un acta de fecha —aunque inexistente— ulterior.

89. Sin embargo, como fue indicado en el Informe de Investigación Preliminar, en el marco de la acción de fiscalización del 2 de junio de 2023, la empresa operadora entregó a la DFI un total de diez (10) adendas suscritas con sus distribuidores, cuya información de los contratantes se detalló en el Anexo 3 del referido Informe.

### VI.2.2. Información obtenida a través del requerimiento de información realizado por la ST-CCO en la etapa de investigación

90. Mediante la carta N° 000225-2025-STCCO/OSIPTEL, la ST-CCO solicitó a América Móvil remitir copia de todas las adendas restantes pendientes de suscripción con sus distribuidores autorizados, en atención a que en su escrito de descargos presentado el 11 de junio de 2025, dicha empresa operadora mencionó la existencia de adendas adicionales ya suscritas<sup>47</sup>. Así, mediante el escrito DMR/CE/N°2258/25, presentado el 1 de agosto de 2025, América Móvil mencionó remitir doscientos noventa y seis (296) adendas adicionales a las entregadas en la acción de fiscalización del 2 de junio de 2023.
91. No obstante, de la revisión de las doscientos noventa y seis (296) adendas remitidas, se verificó que nueve (9) adendas ya habían sido presentadas anteriormente en el marco de la acción de fiscalización del 2 de junio de 2023. En ese sentido, América Móvil ha remitido, en estricto, un total de doscientos ochenta y siete (287) nuevas adendas, cuyo detalle se encuentra en el **Anexo 1** del presente informe.
92. Por tanto, esta ST-CCO concluye que América Móvil no cumplió con este extremo del mandato cautelar establecido en el ítem (iii) del artículo segundo de la Resolución N° 00023-2023/OSIPTEL, al no haber acreditado la inclusión de la cláusula ordenada por el CCP en la totalidad de las relaciones contractuales vigentes con sus distribuidores autorizados al 31 de mayo de 2023, al haberse verificado lo siguiente:
- (i) Como parte del ítem (iii) del artículo segundo de la Resolución N° 00023-2023/OSIPTEL se ordenó a América Móvil incluir –dentro del plazo de cinco [5] días hábiles- en los contratos vigentes con sus distribuidores una cláusula como supuesto de hecho de penalidad o de resolución contractual. Para ello, la orden cautelar no estableció excepciones ni consideraciones.
  - (ii) América Móvil no ha acreditado la inclusión de la cláusula de cumplimiento normativo en la totalidad de las ochocientas sesenta y dos (862) relaciones contractuales vigentes con sus distribuidores autorizados al 31 de mayo de 2023.
  - (iii) En efecto, de las ochocientas sesenta y dos (862) relaciones contractuales vigentes con sus distribuidores autorizados, América Móvil solo presentó adendas suscritas con doscientos noventa y siete (297) distribuidores<sup>48</sup>, lo que representa el treinta y cuatro coma cuarenta y cinco (34,45%) por ciento del total de sus distribuidores.
93. Por lo expuesto en esta sección, y conforme al principio de culpabilidad previsto en el numeral 10 del artículo 248 del TUO de la LPAG<sup>49</sup>, se verifica que América Móvil

<sup>47</sup> Página 45 del escrito de descargos DMR/CE/N° 1725/25 del 11 de junio de 2025.

<sup>48</sup> Diez (10) adendas entregadas en la acción de fiscalización del 2 de junio de 2023 y doscientos ochenta y siete (287) adendas nuevas presentadas mediante el escrito DMR/CE/N°2258/25 del 1 de agosto de 2025.

<sup>49</sup> **TUO de la LPAG**  
**“Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

incumplió lo dispuesto en los ítems (ii) y (iii) -en el extremo de incluir la cláusula ordenada por el CCP en los contratos vigentes con sus distribuidores autorizados- del artículo segundo de la Resolución N° 00023-2023/OSIPTEL, pese a tener conocimiento de su contenido y de las consecuencias normativas derivadas de su inobservancia, lo cual evidencia una conducta negligente. No obstante, si bien esta ST-CCO, con base en las consideraciones previamente expuestas, podría concluir que la empresa operadora incurrió en la infracción tipificada en el artículo 28 del RGIS, corresponde analizar los argumentos formulados por América Móvil en el desarrollo del presente procedimiento, a efectos de desvirtuar la imputación.

## VII. ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS Y ARGUMENTOS DE AMÉRICA MÓVIL

94. De manera preliminar, sobre los comentarios de América Móvil con ocasión de la acción de fiscalización llevada a cabo por la DFI el 2 de junio de 2023<sup>50</sup>, en los cuales manifestó su posición en contra de la medida cautelar impuesta por la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL, ST-CCO se remite a su análisis efectuado en el numeral IV.2.2.4 del Informe de Investigación Preliminar, en el que desvirtuó los referidos comentarios formulados por la empresa operadora.
95. De ese modo, en esta sección esta ST-CCO procederá a evaluar los descargos y alegaciones presentadas por la empresa mediante escrito (registro N° 0009626-2025) del 11 de junio de 2025, para lo cual se ha identificado los siguientes argumentos sobre el fondo de la controversia, los cuales serán analizados a continuación:

### VII.1. Respecto a que se pretendería sancionar el presunto incumplimiento de una medida cautelar que fue revocada por ilegal

96. En su escrito de descargos, América Móvil cuestiona que en el presente procedimiento se le pretende sancionar por el presunto incumplimiento de una medida cautelar que fue revocada por el TSC, al haber sido declarada ilegal por carecer de verosimilitud del derecho y no tener justificación técnica. Asimismo, alega que la imposición de una sanción por esta conducta contravendría el principio de razonabilidad previsto en el TUO de la LPAG, toda vez que no se perseguiría un fin público legítimo.
97. Al respecto, esta ST-CCO estima necesario reiterar que, conforme al artículo 108 del Reglamento General del Osiptel<sup>51</sup>, en concordancia con el numeral 226.2 del artículo 226 del TUO de la LPAG<sup>52</sup>, la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL,

---

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

*(...)*

**10. Culpabilidad.**- *La responsabilidad administrativa es subjetiva, salvo los casos en que por ley o decreto legislativo se disponga la responsabilidad administrativa objetiva."*

50 Confróntese en el Anexo 5 del Acta de Fiscalización del 2 de junio de 2023.

51 **Reglamento General del Osiptel**

**"Artículo 108.- Ejecutabilidad de las resoluciones y decisiones del Osiptel y suspensión de procedimientos**  
*Las decisiones y resoluciones emitidas por los órganos del OSIPTEL se ejecutarán inmediatamente, sin perjuicio de que el interesado interponga los recursos impugnativos que la ley le otorga. Únicamente se suspenderá la ejecución de lo resuelto por un órgano funcional cuando el superior jerárquico de dicho órgano o el Poder Judicial de ser el caso, dispusieran expresamente la suspensión de los efectos de la resolución o decisión impugnada. (...)"*.

52 **TUO de la LPAG**

**"Artículo 226.- Suspensión de la ejecución**

*(...)*

**226.2** *No obstante lo dispuesto en el numeral anterior, la autoridad a quien compete resolver el recurso suspende de oficio o a petición de parte la ejecución del acto recurrido cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias: (...)"*.

al ser emitida por un órgano resolutorio del Osiptel, constituía un acto de ejecución inmediata, por lo que, en consecuencia, su cumplimiento era obligatorio, y solo podía quedar suspendido por decisión expresa del órgano superior a quien corresponde resolver el recurso de apelación contra ella, esto es, el TSC o, de ser el caso, por mandato judicial.

98. En ese sentido, se debe destacar que, la medida cautelar impuesta por la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL mantuvo su vigencia y surtió plenos efectos hasta la emisión de la Resolución N° 00005-2023-TSC/OSIPTEL, mediante la cual fue revocada. Dicha conclusión, se encuentra acorde con el numeral 16.2 del artículo 16 del TUO de la LPAG<sup>53</sup>, que establece que los actos administrativos que otorgan beneficios al administrado se entienden eficaces desde la fecha de su emisión.
99. En esa línea, si bien la Resolución N° 00005-2023-TSC/OSIPTEL revocó la medida cautelar ordenada por la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL, ello no desvirtúa la obligación recaída sobre América Móvil de cumplir lo ordenado mientras estuvo vigente. Asimismo, cabe tener en cuenta que, la referida resolución del TSC fue emitida en el marco del recurso de apelación interpuesto contra la medida cautelar, y su evaluación se circunscribió a un análisis del presupuesto de verosimilitud del derecho, por lo que no resultaba vinculante —en ese momento— para continuar con el trámite del cuaderno principal del Expediente N°003-2023-CCP-ST/CD.
100. Por lo tanto, no sería atendible el argumento de la empresa operadora respecto a que el inicio del presente procedimiento sancionador iniciado en su contra carezca de justificación legal, ya que, según lo dispuesto en el artículo 28 del RGIS, el incumplimiento de una medida cautelar —entiéndase aquella que surte efectos— impuesta por el órgano resolutorio correspondiente constituye una infracción, conforme se ha acreditado en el desarrollo de la sección V del presente informe.
101. Asimismo, esta ST-CCO considera necesario precisar que, contrariamente a lo sostenido por la empresa operadora, la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL **no constituye un acto administrativo** ilegal, ni ha sido declarada como tal por el TSC. En efecto, mediante la Resolución N° 00005-2023-TSC/OSIPTEL, el TSC dispuso su revocación, lo que no equivale a una declaración de nulidad, ni supone su ilegalidad, sino —únicamente— la terminación de sus efectos.

#### Gráfico N° 9

#### Extracto de la sección resolutoria de la Resolución N°00005-2023-TSC/OSIPTEL

##### RESUELVE:

**Artículo Primero.** - FUNDADO el recurso de apelación interpuesto por América Móvil Perú S.A.C. contra la Resolución N° 023-2023-CCP/OSIPTEL del 22 de mayo de 2023, emitido por el Cuerpo Colegiado Permanente y, en consecuencia, revocar la medida cautelar contenida en dicho pronunciamiento, disponiendo su levantamiento.

**Fuente** : Resolución N°00005-2023-TSC/OSIPTEL, de fecha 7 de julio de 2023.

102. En ese sentido, resulta pertinente indicar las diferencias existentes entre la revocación y la nulidad de los actos administrativos, conforme lo establece la

53 **TUO de la LPAG**

##### **“Artículo 16.- Eficacia del acto administrativo**

16.1 *El acto administrativo es eficaz a partir de que la notificación legalmente realizada produce sus efectos, conforme a lo dispuesto en el presente capítulo.*

16.2 *El acto administrativo que otorga beneficio al administrado se entiende eficaz desde la fecha de su emisión, salvo disposición diferente del mismo acto”. (Subrayado agregado).*

normativa vigente. En particular, el TUO de la LPAG dispone que la nulidad puede ser declarada tanto de oficio<sup>54</sup> como a solicitud del administrado<sup>55</sup>, y conlleva a que el acto administrativo se considere como si nunca hubiera existido, retro trayéndose todos los efectos jurídicos que haya producido desde el momento de su emisión<sup>56</sup>. Así, su finalidad es reparar una afectación al derecho de un administrado o del interés general, debido a la existencia de un vicio sustancial en su emisión.

103. Por el contrario, la revocación es una figura contemplada en el artículo 214 del TUO de la LPAG<sup>57</sup>, que faculta a la Administración Pública a modificar, reformar, sustituir

54 **TUO de la LPAG**

**“Artículo 213.- Nulidad de oficio**

213.1 En cualquiera de los casos enumerados en el artículo 10, puede declararse de oficio la nulidad de los actos administrativos, aun cuando hayan quedado firmes, siempre que agraven el interés público o lesionen derechos fundamentales.

213.2 La nulidad de oficio solo puede ser declarada por el funcionario jerárquico superior al que expidió el acto que se invalida. Si se tratara de un acto emitido por una autoridad que no está sometida a subordinación jerárquica, la nulidad es declarada por resolución del mismo funcionario.

Además de declarar la nulidad, la autoridad puede resolver sobre el fondo del asunto de contarse con los elementos suficientes para ello. En este caso, este extremo sólo puede ser objeto de reconsideración. Cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto, se dispone la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo.

En caso de declaración de nulidad de oficio de un acto administrativo favorable al administrado, la autoridad, previamente al pronunciamiento, le corre traslado, otorgándole un plazo no menor de cinco (5) días para ejercer su derecho de defensa.

213.3. La facultad para declarar la nulidad de oficio de los actos administrativos prescribe en el plazo de dos (2) años, contado a partir de la fecha en que hayan quedado consentidos, o contado a partir de la notificación a la autoridad administrativa de la sentencia penal condenatoria firme, en lo referido a la nulidad de los actos previstos en el numeral 4 del artículo 10.

213.4 En caso de que haya prescrito el plazo previsto en el numeral anterior, sólo procede demandar la nulidad ante el Poder Judicial vía el proceso contencioso administrativo, siempre que la demanda se interponga dentro de los tres (3) años siguientes a contar desde la fecha en que prescribió la facultad para declarar la nulidad en sede administrativa.

213.5. Los actos administrativos emitidos por consejos o tribunales regidos por leyes especiales, competentes para resolver controversias en última instancia administrativa, sólo pueden ser objeto de declaración de nulidad de oficio en sede administrativa por el propio consejo o tribunal con el acuerdo unánime de sus miembros. Esta atribución sólo puede ejercerse dentro del plazo de dos (2) años contados desde la fecha en que el acto haya quedado consentido. También procede que el titular de la Entidad demande su nulidad en la vía de proceso contencioso administrativo, siempre que la demanda se interponga dentro de los tres años siguientes de notificada la resolución emitida por el consejo o tribunal.”

55 **TUO de la LPAG**

**“Artículo 10.- Causales de nulidad**

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el artículo 14.
3. Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o tramites esenciales para su adquisición.
4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma.”

56 **TUO de la LPAG**

**“Artículo 12.- Efectos de la declaración de nulidad**

12.1 La declaración de nulidad tendrá efecto declarativo y retroactivo a la fecha del acto, salvo derechos adquiridos de buena fe por terceros, en cuyo caso operará a futuro.

12.2 Respecto del acto declarado nulo, los administrados no están obligados a su cumplimiento y los servidores públicos deberán oponerse a la ejecución del acto, fundando y motivando su negativa.

12.3 En caso de que el acto viciado se hubiera consumado, o bien sea imposible retrotraer sus efectos, sólo dará lugar a la responsabilidad de quien dictó el acto y en su caso, a la indemnización para el afectado.”

57 **TUO de la LPAG**

**“Artículo 214.- Revocación**

214.1 Cabe la revocación de actos administrativos, con efectos a futuro, en cualquiera de los siguientes casos:

214.1.1 Cuando la facultad revocatoria haya sido expresamente establecida por una norma con rango legal y siempre que se cumplan los requisitos previstos en dicha norma.

214.1.2 Cuando sobrevenga la desaparición de las condiciones exigidas legalmente para la emisión del acto administrativo cuya permanencia sea indispensable para la existencia de la relación jurídica creada.

214.1.3 Cuando apreciando elementos de juicio sobrevenientes se favorezca legalmente a los destinatarios del acto y siempre que no se genere perjuicios a terceros.

214.1.4 Cuando se trate de un acto contrario al ordenamiento jurídico que cause agravio o perjudique la situación jurídica del administrado, siempre que no lesione derechos de terceros ni afecte el interés público.

o extinguir los efectos jurídicos de un acto administrativo válido, siempre que se cumplan las condiciones legales y procedimentales que garantizan su legitimidad. En términos generales, la revocación no implica que el acto sea inválido o contrario a derecho, por el contrario, parte de la presunción de validez del acto y actúa sobre la extinción de los efectos vigentes del acto administrativo.

104. Asimismo, resulta pertinente destacar incluso que el TSC al emitir la Resolución N° 00005-2023-TSC/OSIPTEL ha señalado que su decisión no corresponde a una declaración de nulidad ante una apreciación o valoración de los medios probatorios que sustentaron la emisión de la medida cautelar dictada por la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL.

**Gráfico N° 10**  
**Extracto del numeral 44 de la Resolución N°00005-2023-TSC/OSIPTEL**

44. Finalmente, teniendo en cuenta que nuestro ordenamiento jurídico no establece como causal de nulidad la distinta apreciación o valoración de los medios probatorios o de la aplicación o interpretación del derecho contenida en el acto administrativo, sino que, contrariamente a ello, se niega expresamente la posibilidad de incurrir en una causal de nulidad ante tales supuestos, la evaluación de este Tribunal estará orientada a estimar parcial o totalmente el recurso presentado contra el acto impugnado ante la distinta valoración, pero de ningún modo corresponderá la nulidad ante una apreciación o valoración de los medios probatorios que sirvieron de sustento a la emisión de la Medida Cautelar.

**Fuente** : Resolución N°00005-2023-TSC/OSIPTEL, de fecha 7 de julio de 2023.

105. En consecuencia, es posible concluir que la Resolución N° 00005-2023-TSC/OSIPTEL revocó la medida cautelar contenida en la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL, sin que ello implique: (i) que dicha medida haya sido declarada ilegal y (ii) que haya dejado de producir efectos durante su periodo de vigencia, es decir, hasta el momento en que fue revocada por el TSC.
106. Siendo ello así, contrariamente a lo alegado por América Móvil, y ante la ausencia de un pronunciamiento expreso que declare la ilegalidad de la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL, resulta improcedente pronunciarse sobre los siguientes cuestionamientos formulados por la empresa operadora: (i) la supuesta vulneración al principio de razonabilidad, bajo el argumento de que se estaría intentado sancionar el incumplimiento de una medida cautelar declarada ilegal que no es acorde con la finalidad pública del Osiptel; (ii) la presunta afectación al principio de seguridad jurídica y el Estado de Derecho, al señalar que el presente procedimiento sancionador no garantiza los derechos mínimos del administrado al versar sobre una medida cautelar ilegal; y, (iii) la supuesta configuración de una causal eximente de responsabilidad según el literal e) del numeral 1 del artículo 257 del TUO de la LPAG, aplicable cuando un administrado actúa inducido por un acto o disposición ilegal.
107. Asimismo, respecto a la alegación de la aplicación formulada por América Móvil sobre la supuesta aplicación del criterio asumido en la Resolución N° 044-2024-TA/OSIPTEL, relativo a la falta de interés público para iniciar procedimientos sancionadores cuando el acto materia de análisis ha sido revocado, esta ST-CCO considera que dicho argumento carece de sustento en el presente caso, debido a que la empresa operadora pretende aplicar un criterio que fue establecido en un contexto distinto, ya que –como según la misma empresa operadora lo advirtió en

*La revocación prevista en este numeral solo puede ser declarada por la más alta autoridad de la entidad competente, previa oportunidad a los posibles afectados otorgándole un plazo no menor de cinco (5) días para presentar sus alegatos y evidencias en su favor.*

*214.2 Los actos administrativos declarativos o constitutivos de derechos o intereses legítimos no pueden ser revocados, modificados o sustituidos de oficio por razones de oportunidad, mérito o conveniencia."*

su escrito de descargos- en la citada resolución el archivo del procedimiento se dispuso debido a que la infracción investigada se vinculaba a una norma que había dejado de ser exigible al momento del pronunciamiento. Mientras que, en el presente procedimiento, la medida cautelar mantuvo su vigencia y efectos legales durante el periodo en que debía ser cumplida, y su posterior revocatoria no exime ni invalida la obligación que América Móvil tenía de acatarla en ese momento.

108. De otro lado, en cuanto al alegato de América Móvil respecto a que la sanción por el incumplimiento de una medida cautelar posteriormente revocada carece de finalidad disuasiva o represiva, esta ST-CCO considera necesario precisar que, conforme al principio de presunción de validez de los actos administrativos previsto en el artículo 9 del TUO de la LPAG<sup>58</sup>, todo acto administrativo –como una medida cautelar- es válido y produce efectos jurídicos mientras no sea declarada nula, lo que no ha ocurrido en el presente caso.
109. En consecuencia, la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL constituyó un acto administrativo plenamente válido y exigible durante su vigencia, y su posterior revocación no elimina ni invalida el deber de cumplimiento que existía mientras estuvo vigente. Asimismo, como ha sido desarrollado en los numerales precedentes, la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL fue revocada, pero no anulada ni declarada ilegal por el TSC, lo que impide sostener su incumplimiento como justificado en una supuesta ilegalidad.
110. Adicionalmente, se debe tener presente que, la sanción impuesta por el incumplimiento de una medida cautelar válidamente emitida y vigente conserva plenamente sus finalidades disuasiva y represiva. La finalidad disuasiva, dado que la ausencia de consecuencias por desobedecer medidas cautelares posteriormente revocadas generaría incentivos para que los administrados incumplan mandatos en la espera de que pierdan vigencia, debilitando así el sistema de tutela cautelar administrativa. Por su parte, la finalidad represiva se mantiene en tanto se sanciona la conducta de incumplir un acto que fue válido y de obligatorio cumplimiento mientras estuvo vigente.
111. En atención a lo expuesto, esta ST-CCO concluye que no resulta jurídicamente válido afirmar que la medida cautelar impuesta mediante la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL fue ilegal, al no haber sido declarado como tal por el TSC. Asimismo, su revocación posterior no impide considerar su incumplimiento como constitutivo de infracción, dado que durante su vigencia fue plenamente eficaz y exigible, conforme al marco normativo aplicable. En consecuencia, el procedimiento sancionador iniciado en contra de América Móvil se encuentra justificado, quedando desvirtuado los argumentos de la empresa en este extremo.

## VII.2. Respecto al presunto uso ineficiente de recursos públicos

112. América Móvil cuestiona el inicio del presente procedimiento al considerar que se pretende sancionar el supuesto incumplimiento de una medida cautelar que fue revocada hace más de dos (2) años, lo que representaría –según la empresa operadora- un uso ineficiente de los recursos públicos. Asimismo, alega que la tramitación de este procedimiento vulneraría el principio de costo - eficiencia previsto en la Ley N° 27336 y el principio de eficiencia y efectividad establecido en el Reglamento General del Osiptel, al generar cargas innecesarias para el administrado y la Administración. Para sustentar su posición, invoca informes

58

TUO de la LPAG

**“Artículo 9.- Presunción de validez**

*Todo acto administrativo se considera válido en tanto su pretendida nulidad no sea declarada por autoridad administrativa o jurisdiccional, según corresponda.”*

internos del Osiptel que destacarían la relevancia del uso racional de los recursos institucionales y, además sostiene que, en lugar de iniciar el presente procedimiento, se debió actuar de oficio contra Telefónica por la presentación de una supuesta denuncia maliciosa.

113. Sobre el particular, en relación los argumentos de América Móvil respecto de la presunta ilegalidad del inicio del presente procedimiento y la vulneración de principios de costo-eficiencia y de eficiencia y efectividad, esta ST-CCO considera pertinente reiterar lo desarrollado en el presente informe sobre que la medida cautelar impuesta por la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL desplegó todos sus efectos jurídicos hasta su revocación por el TSC. Por tanto, el inicio del presente procedimiento sancionador se encuentra debidamente justificado dentro del marco normativo aplicable y no resulta ilegal.
114. De ese modo, aun cuando los efectos de una medida cautelar sean posteriormente levantados por un órgano jerárquico superior ello no invalida su eficacia ni su obligatoriedad durante el periodo en que estuvo vigente. Sostener lo contrario, implicaría supeditar la eficacia y ejecución inmediata de las resoluciones cautelares de los órganos resolutivos a una eventual decisión del órgano superior, lo cual contraviene lo dispuesto en el artículo 46 del Reglamento de Solución de Controversias y el artículo 226 del TUO de la LPAG.
115. En ese contexto, ante una afectación de las funciones del órgano resolutivo que dictó la medida cautelar, esta ST-CCO considera que el inicio del procedimiento sancionador constituye una medida idónea, no sólo por la finalidad retributiva, sino también en su función disuasiva, orientada a prevenir futuros posibles incumplimientos por parte de las empresas operadoras frente a mandatos emitidos por los órganos resolutivos.
116. Aunado a ello, es importante resaltar que el inicio de un procedimiento sancionador constituye una manifestación del ejercicio de una potestad - deber por parte de la Administración que tiene como finalidad garantizar el cumplimiento del marco normativo jurídico y de las decisiones de las autoridades. Por el contrario, la inacción frente a un incumplimiento verificado podría constituir una omisión al deber de fiscalización y sanción a cargo de la Administración.
117. Respecto del principio de costo - eficiencia invocado por América Móvil, cabe precisar que, este no puede interpretarse como una limitación para el ejercicio de la potestad sancionadora, dado que el principio exige la optimización de los recursos disponibles para el cumplimiento de sus funciones, lo que incluye, asegurar la observancia de las normas y decisiones administrativas. Por tanto, iniciar y tramitar procedimientos sancionadores frente a posibles infracciones – como el presunto incumplimiento de una medida cautelar válida- responde a un uso racional y legítimo de dichos recursos, al estar en función del cumplimiento de sus atribuciones.
118. Sobre el principio de eficiencia y efectividad, debe recordarse que este principio orienta a la Administración a maximizar el cumplimiento de sus objetivos con el menor costo posible. En ese sentido, el inicio de un procedimiento administrativo sancionador frente a un presunto incumplimiento de una medida cautelar constituye una actuación que se ajusta a este principio, en tanto que la omisión de acciones frente a infracciones no solo comprometería la eficacia del sistema de supervisión, sino que incentivaría la desobediencia a disposiciones emitidas. Así, la aplicación de medidas sancionadoras refuerza la disciplina regulatoria y contribuye a que el marco normativo se cumpla de manera efectiva.

119. Por otro lado, América Móvil ha argumentado que el inicio del presente procedimiento administrativo sancionador implicaría un uso ineficiente de recursos públicos y la disposición innecesaria de recursos materiales, económicos y humanos de personal del Osiptel, haciendo alusión a criterios establecidos en tres (3) pronunciamientos emitidos por unidades orgánicas del Osiptel que, a su parecer, habrían resaltado la importancia del uso eficiente de los recursos respaldando su posición.
120. Al respecto, esta ST-CCO estima pertinente señalar que, el ejercicio de la potestad sancionadora persigue una finalidad legítima –la prevención de infracciones y la protección del interés público-, por lo que constituye un medio viable e idóneo para desalentar la comisión de infracciones, en tanto persiguen una doble finalidad preventiva y represiva, a efectos de que los agentes adopten mayor diligencia en el cumplimiento de sus obligaciones.
121. Sin embargo, la determinación de la medida administrativa que corresponda adoptar en cada situación en concreto se valora según las particularidades del caso. En consecuencia, los criterios contenidos en los referidos pronunciamientos citados por América Móvil no resultan aplicables al presente caso, dado que versan sobre materias distintas -como el incumplimiento a las Normas de Condiciones de Uso-, se basan en particulares que no se repiten en el presente procedimiento y, sobre todo, no desvirtúan la obligación de cumplir con mandatos cautelares válidamente emitidos.
122. Por otro lado, respecto al cuestionamiento formulado por América Móvil sobre la supuesta omisión de esta ST-CCO de iniciar un procedimiento sancionador contra Telefónica por presuntamente haber interpuesto una denuncia maliciosa, corresponde precisar que este extremo ya ha sido respondido por esta Secretaría oportunamente durante la tramitación del Expediente N° 003-2023-CCP-ST/CD, a través de la carta C. 00177-STCCO/2023, notificada el 27 de junio de 2023; así como, de manera posterior, mediante el Informe N° 000011-2025-STCCO/OSIPTEL, notificado el 24 de junio de 2025 a América Móvil a través de la Carta N° 000197-2025-STCCO/OSIPTEL.

### **VII.3. Respecto a la presunta imposición de dos (2) multas por un mismo tipo infractor**

123. América Móvil sostiene que la infracción tipificada en el artículo 28 del RGIS, sanciona el incumplimiento de una medida cautelar como conducta única e indivisible, sin posibilidad de desagregar la infracción en múltiples conductas u omisiones. En ese sentido, cuestiona que, en el Informe de Investigación Preliminar, la ST-CCO habría desagregado dicha conducta en dos (2) hechos pasibles de sanción a fin de imponer dos (2) sanciones independientes, lo que vulneraría el principio de tipicidad y configuraría una doble sanción por un mismo hecho.
124. Sobre el particular, esta ST-CCO considera necesario precisar que el artículo 28 del RGIS tipifica como una infracción muy grave el incumplimiento de una medida cautelar. En ese sentido, tanto el Informe de Investigación Preliminar N° 000008-2025-STCCO/OSIPTEL como la Carta N° 000163-2025-STCCO/OSIPTEL formulan una imputación única respecto de la infracción prevista en dicho artículo, sin que ello implique la fragmentación o división del tipo infractor ni la imposición de múltiples sanciones por un mismo hecho.
125. Como fue señalado expresamente en el Informe de Investigación Preliminar, la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL contiene tres (3) órdenes diferenciadas,

las cuales fueron emitidas en una única medida cautelar, lo cual no es óbice para que su incumplimiento pueda manifestarse de manera diferenciada, en atención de la conducta desplegada por América Móvil frente a cada una de dichas órdenes:

**Gráfico N° 11**  
**Extracto del numeral 138 del Informe de**  
**Investigación Preliminar N° 000008-2025-STCCO/OSIPTEL**

138. No obstante, por la naturaleza de la obligación incumplida vinculada con tres (3) órdenes contenidas en la medida cautelar dictada de oficio por el CCP a través de la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL, esta ST-CCO considera necesario recordar que el dictado de una medida cautelar tiene como objetivo asegurar el resultado final de un procedimiento o la eficacia de una decisión definitiva, por lo que los administrados se encuentran obligados a cumplirla, siendo que ~~de no hacerlo~~ generaría una afectación de carácter irreversible a las funciones de los órganos de solución de controversias en primera instancia.

**Fuente** : Investigación Preliminar N° 000008-2025-STCCO/OSIPTEL, de fecha 20 de mayo de 2025.

126. En esa línea, la identificación y distinción de los hechos diferenciados en la imputación obedece ~~únicamente~~ a fines de motivación y delimitación de la conducta infractora, con el objeto de sustentar de manera clara y ordenada cómo se habría materializado el incumplimiento de la medida cautelar. No obstante, esta delimitación no implica la configuración de múltiples infracciones ni la imposición de más de una sanción.
127. De hecho, incluso en la sección de la “estimación de la multa para la calificación de la infracción” del Informe de Investigación Preliminar se señala de forma expresa que se propone la imposición de una (1) multa por la presunta infracción al artículo 28 del RGIS:

**Gráfico N° 12**  
**Extracto del numeral 174 del Informe de**  
**Investigación Preliminar N° 000008-2025-STCCO/OSIPTEL**

174. En virtud de lo anterior, de conformidad con el **Anexo 4**, esta ST-CCO estima que, en caso se corrobore la infracción prevista en el artículo 28 del RGIS, por el incumplimiento de lo dispuesto en los ítems (ii) y (iii) de la medida cautelar ordenada por el artículo segundo de la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL, **la multa estimada sería de ochocientos treinta coma uno (830,1) UIT, la cual debe ajustarse al límite máximo legal vigente a la fecha de comisión de la presunta infracción en 350 UIT**. Por tanto, América Móvil habría incurrido en la comisión de la infracción por el artículo 28 del RGIS, que corresponde ser calificada como **muy grave**.

**Fuente** : Investigación Preliminar N° 000008-2025-STCCO/OSIPTEL, de fecha 20 de mayo de 2025.

128. En consecuencia, se desvirtúan los argumentos de América Móvil, dado que el presente procedimiento administrativo sancionador tiene como objeto determinar la responsabilidad administrativa de la empresa operadora respecto al incumplimiento de la medida cautelar dictada mediante la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL, la cual se habría materializado a través de la inobservancia de los ítems (ii) y (iii) de la citada medida cautelar, por lo que, de acreditarse dicha infracción, corresponderá la imposición de una sola multa conforme a lo dispuesto en el artículo 28 del RGIS.

#### **VII.4. Respecto a los cuestionamientos a la imputación por el incumplimiento del ítem (ii) del artículo segundo de la resolución cautelar**

129. América Móvil cuestiona la legalidad y razonabilidad del inicio del presente procedimiento sancionador por el extremo del incumplimiento del ítem (ii) de la

medida cautelar contenida en la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL. Al respecto, la empresa operadora sostiene que el uso del aplicativo “Claro Ventas”, constituye un mecanismo que fomenta la competencia y facilita el acceso de los usuarios a los servicios móviles a nivel nacional, lo cual habría sido reconocido en la Resolución N° 00005-2023-TSC/OSIPTEL. En ese sentido, considera que sancionar el uso del aplicativo no resulta justificado y que, por el contrario, implicó una desventaja competitiva frente a Telefónica.

130. Asimismo, la empresa operadora cuestionó la validez de tres (3) actas de levantamiento de información utilizadas para sustentar la imputación, argumentando que en dichas acciones de fiscalización se vulneraron lo dispuesto por el artículo 242 del TUO de la LPAG, por lo que estas actas serían ilegales y contrarias a la normativa, debiendo ser excluidas por adolecer de vicios de nulidad. Adicionalmente, mencionan que, en relación a las dieciocho (18) actas de levantamiento de información enmarcadas en el proceso administrativo sancionador tramitado en el Expediente N° 078-2023-GG-DFI/PAS, la legalidad de estas actas estarían siendo discutidas en un proceso contencioso administrativo.
131. En primer lugar, respecto de los alegatos presentados por América Móvil en relación a una presunta contravención al fomento de la competencia y la facilidad del acceso de los usuarios a servicios móviles a través del aplicativo “Claro Ventas”, esta ST-CCO considera pertinente señalar que tales cuestionamientos se encuentran estrechamente vinculados con aspectos de fondo tramitados y resueltos en el cuaderno principal del Expediente N° 003-2023-CCP-ST/CD. Por tanto, no corresponde emitir pronunciamiento en este extremo, al no ser materia de discusión del presente procedimiento la evaluación del proceso competitivo de las empresas, sino –únicamente- la verificación del cumplimiento de una orden cautelar.
132. En relación con el cuestionamiento sobre la supuesta ilegalidad de las actas de levantamiento de información<sup>59</sup>, esta ST-CCO debe precisar que respecto de las tres (3) actas proporcionadas por la DFI a través del Informe N° 00190-DFI/SDF/2023, las mismas que se encuentran reguladas en el artículo 25 del Reglamento General de Supervisión<sup>60</sup>, aprobado por la Resolución de Consejo

<sup>59</sup> Cabe precisar que, en general, las actas de levantamiento de información cuestionadas por América Móvil, serían: (i) un (1) acta de levantamiento de información del 31 de mayo de 2023 y dos (2) actas de levantamiento de información del 1 de junio de 2023 proporcionadas por la DFI mediante el Informe N° 00190-DFI/SDF/2023, y (ii) las dieciocho (18) actas de levantamiento de información que corresponderían a dieciocho (18) contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones en la vía pública y/o de manera ambulatoria, del 6 y 22 de junio de 2023, las cuales formaron parte de un procedimiento sancionador por contravención a la Norma de las Condiciones de Uso, tramitado en el Expediente N° 00078-2023-GG-DFI/PAS.

<sup>60</sup> **Reglamento de Supervisión**  
**“Artículo 25.- Levantamientos de información**  
*Los levantamientos de información son acciones de supervisión que se realizan a través de la visualización, captura de pantalla, de audio o de video, trazas, recolección de datos o impresión de la información contenida en una página Web, aplicativo, acceso remoto, u otras fuentes que guarden relación con el objeto de la supervisión, ya sean de la entidad supervisada, de un tercero o del mismo OSIPTEL.*  
*También constituyen levantamientos de información las mediciones de las características técnicas de los servicios y las pruebas remotas, manuales o automáticas, que se realicen para comprobar las prestaciones, la operatividad del servicio, así como del equipamiento asociado.*  
*La información recabada se plasmará en un acta, que deberá contener como mínimo, lo siguiente:*

- Identificación del o los supervisores que intervendrán;*
- Denominación de la entidad supervisada;*
- Indicación de la fuente de información;*
- Mención del objeto de la acción de supervisión;*
- Fecha en que se efectúa el levantamiento de información con indicación de la hora del mismo;*
- Mención de la información recabada; y,*
- Firma del o los supervisores que hayan intervenido.*

*El acta de levantamiento de información suscrita por un supervisor constituye instrumento público.”*

Directivo N° 090-2015-CD/OSIPTEL (en adelante, el Reglamento de Supervisión), no existe actualmente un pronunciamiento que declare la nulidad de dichas actas, por lo que, este órgano instructor debe concluir que –al momento- las actas conservan plena validez jurídica.

133. Por otra parte, respecto de las dieciocho (18) actas correspondientes a contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones realizadas en la vía pública y/o de manera ambulatoria, llevadas a cabo los días 6 y 22 de junio de 2023, se debe precisar que estas fueron consideradas en un procedimiento sancionador por contravención a la Norma de las Condiciones de Uso, tramitado por otro órgano del Osiptel en el Expediente N° 00078-2023-GG-DFI/PAS. En esa línea, si bien la empresa operadora ha señalado que dichas actas han sido impugnadas en el proceso contencioso administrativo tramitado bajo el Expediente N° 15074-2024-0-1853-JR-CA-08, según la información proporcionada por la propia empresa y verificada a través del aplicativo “Consulta de Expedientes Judiciales”<sup>61</sup>, se aprecia lo siguiente:

**Cuadro N° 5**  
**Detalle del estado del proceso judicial iniciado por América Móvil contra la Resolución que agota la vía administrativa en el marco del Expediente N° 00078-2023-GG-DFI/PAS**

Expediente Judicial / Materia	Juzgado / Sala	Resolución Cuestionada	Objeto de la resolución cuestionada	Estado de proceso
15074-2024-0-1853-JR-CA-08  Nulidad de Acto Administrativo	Primera Sala Contenciosa Administrativa de la Corte Superior de Justicia de Lima	Resolución N° 00192-2024-CD/OSIPTEL	El Consejo Directivo del Osiptel declaró infundado el recurso de apelación interpuesto por América Móvil contra la Resolución N° 118-2024-GG/OSIPTEL; y, en consecuencia, confirmó la resolución apelada en todos sus extremos.	Por la Resolución N°1, de fecha 29 de octubre de 2024, se admitió a trámite la demanda de América Móvil.  A la fecha, <b><u>el proceso se encuentra en trámite</u></b> , advirtiéndose que por Resolución N°5, de fecha 23 de mayo de 2025, el Octavo Juzgado Especializado en lo Contencioso Administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima emitió sentencia declarando infundada la demanda.  Dicha resolución fue objeto de apelación por América Móvil, siendo que, mediante la Resolución N° 7, de fecha 23 de junio de 2025, se concedió la apelación con efecto suspensivo a la empresa operadora.  A la fecha de emisión del presente informe, mediante la Resolución N° 1, de fecha 13 de agosto de 2025, la Primera Sala Contenciosa Administrativa de la Corte Superior de Justicia de Lima dispuso programar la vista de

<sup>61</sup> El aplicativo de acceso público “Consulta de Expedientes Judiciales” se encuentra disponible en la página web del Poder Judicial del Perú. Consulta efectuada el 6 de octubre de 2025. Dirección URL: <https://cej.pj.gob.pe/cej/forms/busquedaform.html>.

				la causa para el día 11 de septiembre de 2025.
--	--	--	--	--

**Fecha de consulta** : 24 de setiembre de 2025.  
**Fuente** : Aplicativo "Consulta de Expedientes Judiciales".  
**Elaboración** : ST-CCO.

134. Así, si bien la demanda contenciosa administrativa fue interpuesta dentro del plazo legal conforme al numeral 1 del artículo 18<sup>62</sup> del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27584, Ley que regula el proceso contencioso administrativo, aprobado por el Decreto Supremo N° 011-2019-JS (en adelante, el TUO de la Ley del Proceso Contencioso Administrativo) su sola presentación no afecta la validez ni la eficacia del acto administrativo impugnado, conforme a lo dispuesto en el artículo 24 de la citada norma<sup>63</sup>.
135. De este modo, si bien América Móvil interpuso una demanda contenciosa administrativa, y mencionó que –como parte del proceso- estaría siendo discutida la legalidad de las dieciocho (18) actas de levantamiento de información, no ha acreditado haber solicitado ni obtenido una medida cautelar que suspenda los efectos de la Resolución N° 00192-2024-CD/OSIPTEL, quedando desvirtuados los argumentos expuesto por la administrada en este extremo.
136. Por su parte, sobre el alegato de América Móvil de que las actas de levantamiento de información vulnerarían los derechos reconocidos al administrado fiscalizado previstos en el TUO de la LPAG, corresponde señalar que, si bien no corresponde a este órgano instructor pronunciarse sobre la validez de las actas levantadas en las acciones de fiscalización realizadas por otro órgano del Osiptel, cabe precisar que, conforme al principio de discrecionalidad reconocido en la Ley N° 27336<sup>64</sup>, el Osiptel posee la facultad de definir los planes y métodos de trabajo que estime necesarios para el ejercicio de sus funciones de supervisión. En virtud de esta potestad, el regulador puede establecer procedimientos especiales de supervisión cuando lo considere pertinente, a fin de facilitar el desarrollo de sus labores supervisoras, los cuales deben ser aprobados mediante Resolución del Consejo Directivo, como lo es el Reglamento de Supervisión.
137. Sin perjuicio de lo anterior, en el presente procedimiento se le ha brindado la oportunidad a la empresa operadora de formular observaciones respecto a la información recogida en las referidas actas; sin embargo, en el presente caso, no se advierte que América Móvil haya presentado argumentos orientados a cuestionar los hallazgos específicos vinculados a las contrataciones de servicios móviles a través del aplicativo "Claro Ventas" que fueron evidenciados durante las acciones de fiscalización.

<sup>62</sup> **TUO de la Ley del Proceso Contencioso Administrativo**

**"Artículo 18.- Plazos**

*La demanda deberá ser interpuesta dentro de los siguientes plazos:*

*1. Cuando el objeto de la impugnación sean las actuaciones a que se refieren los numerales 1, 3, 4, 5 y 6 del artículo 4, el plazo será de tres meses a contar desde el conocimiento o notificación de la actuación impugnada, lo que ocurra primero.*

*(...)"*

<sup>63</sup> **TUO de la Ley del Proceso Contencioso Administrativo**

**"Artículo 24.- Efecto de la Admisión de la demanda**

*La admisión de la demanda no impide la vigencia ni la ejecución del acto administrativo, salvo que el Juez mediante una medida cautelar o la ley, dispongan lo contrario".*

<sup>64</sup> **Ley N° 27336**

**"Artículo 3.- Principios de la supervisión**

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

*(...)*

*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."*

138. Finalmente, cabe añadir que, incluso en un escenario hipotético en el que se declarara la nulidad de las actas de levantamiento de información, la imputación por el presunto incumplimiento del ítem (ii) de la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL se sostiene también en la información proporcionada directamente por la empresa durante la acción de fiscalización del 2 de junio de 2023 –la cual no ha sido cuestionada por la empresa operadora- en la que se acreditó que treinta mil ochocientos sesenta y tres (30 863) líneas móviles (prepago y postpago) fueron contratadas a través del aplicativo “Claro Ventas” los días 31 de mayo y 1 de junio de 2023, pese a la orden contenida en la medida cautelar.

139. En virtud de lo expuesto, quedan desvirtuados los argumentos de la empresa operadora en este extremo.

#### **VII.5. Respetto de los cuestionamientos a la imputación por el incumplimiento del ítem (iii) del artículo segundo de la resolución cautelar**

140. América Móvil sostiene que la orden contenida en el ítem (iii) de la medida cautelar era ilegal y desproporcionada, ya que exigía modificar contratos vigentes en solo cinco (5) días, sin considerar que la firma de adendas dependía también de terceros, lo cual además constituía una exigencia que vulneraba el derecho constitucional a la libertad de contratación. Asimismo, indica que se ha cumplido la orden cautelar en este extremo al haber presentado una muestra de diez (10) adendas firmadas y un acta notarial extra-protocolar<sup>65</sup> que demostraría la solicitud enviada a los distribuidores, lo cual –según el criterio de verificación de la ST-CCO- sería suficiente para acreditar el cumplimiento.

141. En esa línea, América Móvil considera que exigir la remisión de ochocientos sesenta y dos (862) adendas carece de sustento legal y contradice el principio de predictibilidad, dado que –como también habría sido reconocido por la ST-CCO en el Informe de Investigación Preliminar- la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL no fijaba un número mínimo de documentos ni exigía la entrega total de las adendas y, además, la ST-CCO había señalado que bastaba con entregar información vinculada al cumplimiento. Asimismo, invoca el principio de razonabilidad indicando que se aplica un criterio incongruente e irrazonable dado que en la orden de incorporar la adenda en contratos por suscribir se infirió a favor de la empresa la muestra de diez (10) adendas.

142. Aunado a ello, mediante su carta DMR/CE/N°2258/25 la empresa operadora sustento -en este extremo de la orden cautelar- que carecería de objeto el requerimiento de información efectuado por la ST-CCO mediante la Carta N° 000225-2025-STCCO/OSIPTEL respecto al envío del resto de ochocientos cincuenta y dos (852) adendas, si anteriormente -según la empresa operadora- se habría reconocido que la medida cautelar no precisó cantidad ni contenido definido para acreditar el cumplimiento de la medida cautelar; y, en consecuencia, requerir el envío de un determinado número de adendas no puede aportar elementos de juicio.

143. En este extremo, tal como se señaló en el Informe de Investigación Preliminar, América Móvil estaba obligada a incluir, en el plazo de cinco (5) días hábiles, en todos los contratos vigentes y por suscribir con sus distribuidores una cláusula contractual como un supuesto de penalidad o resolución contractual, el

<sup>65</sup> Al respecto, la empresa operadora habría señalado que, si bien el acta notarial indica como fecha el 31 de junio de 2023, se trataría de un error material pues la fecha correcta sería -según América Móvil- el 31 de mayo de 2023.

incumplimiento del distribuidor de la normativa sectorial aplicable a la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones.

144. Sobre la base de ello, esta ST-CCO estableció un esquema de verificación desagregado, diferencia entre: (i) contratos vigentes al 30 de mayo de 2023, y (ii) contratos nuevos celebrados entre el 31 de mayo y el 6 de julio de 2023. En ambos casos, se evaluó si América Móvil cumplió con la inclusión efectiva de la cláusula impuesta por el CCP, conforme al siguiente detalle:


**Cuadro N° 6**  
**Detalle de evaluación del ítem (iii) del**  
**artículo segundo de la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL**

Componentes del ítem (iii)	Criterio de verificación de cumplimiento
Inclusión de la cláusula de cumplimiento normativo en contratos vigentes	(i) Determinar el número de distribuidores con los cuales América Móvil mantenía una relación contractual vigente, al 30 de mayo de 2023; y, (ii) Verificar si la administrada incluyó la cláusula ordenada por el CCP con cada uno de los distribuidores autorizados.
Inclusión de la cláusula de cumplimiento normativo en contratos por suscribir	(i) En los nuevos contratos de América Móvil firmados con sus distribuidores desde el 31 de mayo hasta el 6 de julio de 2023, inclusive, y/o, (ii) La remisión de un modelo de contrato de distribuidor elaborado por América Móvil.

**Elaboración** : ST-CCO.

145. Esta diferenciación responde a las particularidades de cada mandato incluido en el ítem (iii) de la medida cautelar, por lo que la empresa operadora no puede pretender aplicar un criterio único de verificación, basado en la presentación de una muestra o en el envío de comunicaciones a distribuidores, para los dos (2) extremos del ítem (iii), sin tener en consideración las especificidades que presenta cada obligación.
146. Asimismo, es necesario precisar que la invocación del criterio de que bastaría con presentar información vinculada con el cumplimiento de la medida cautelar, estaba dirigida directa y exclusivamente a la verificación de la orden dispuesta en el artículo tercero de la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL.

Gráfico N° 13  
Extracto del Informe de Investigación Preliminar N° 000008-2025-STCCO/OSIPTEL



**IV.2.3. En relación con la verificación del cumplimiento de la obligación impuesta por el artículo tercero de la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL**

127. Sobre el particular, por medio del tercer artículo resolutivo de la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL, el CCP estableció lo siguiente:

(...)  
Artículo Tercero. - Ordenar a América Móvil Perú S.A.C. que acredite las acciones adoptadas en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo precedente, en un plazo de tres (3) días hábiles, contados desde el día siguiente al vencimiento del plazo señalado en dicho artículo. (...)  
(Subrayado agregado).

128. En ese sentido, según lo establecido en el artículo tercero de la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL, América Móvil debía **acreditar las acciones adoptadas para el cumplimiento de la mencionada medida cautelar hasta el 2 de junio de 2023** (en tanto vencimiento de los tres [3] días hábiles, contados desde el día siguiente al vencimiento del plazo de los cinco [5] días hábiles de la medida cautelar).

129. En este punto, es preciso señalar que, si bien con el artículo tercero de la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL, el CCP estableció una obligación para la entrega de información por parte de América Móvil para acreditar las acciones adoptadas para el cumplimiento de la medida cautelar, se observa que la precitada resolución no ha indicado la cantidad ni el contenido mínimo de éstas, así como tampoco la forma de su acreditación.

130. En ese contexto, a criterio de esta ST-CCO, la verificación del cumplimiento de la obligación impuesta en el artículo tercero de la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL corresponde ser analizada desde la óptica de si la empresa operadora cumplió con entregar información vinculada con el cumplimiento de la medida cautelar.

**Elaboración:** Informe de Investigación Preliminar N° 000008-2025-STCCO/OSIPTEL, de fecha 20 de mayo de 2025.

147. En cuanto a la alegación sobre la insuficiencia del plazo de cinco (5) días para cumplir la orden cautelar, se debe destacar que la vigencia de la medida cautelar se mantuvo hasta el 6 julio de 2023, de acuerdo con el artículo 46 y el numeral 226.1 del artículo 226 del TUO de la LPAG, en la medida que siguió desplegando efectos a pesar de haber sido objeto de apelación. Asimismo, de considerar que el plazo resultaba insuficiente, América Móvil pudo solicitar la ampliación del plazo para cumplir con lo ordenado, lo cual no realizó durante la tramitación del cuaderno cautelar del Expediente N° 003-2023-CCP-ST/CD.
148. Incluso, se debe resaltar que, en atención al requerimiento de información realizado por este órgano instructor mediante la carta N° 000225-2025-STCCO/OSIPTEL, América Móvil remitió doscientas noventa y seis (296) adendas suscritas con sus distribuidores autorizados, en su gran mayoría el 23 de mayo de 2023, lo cual demuestra que contaba con la capacidad operativa para gestionar la suscripción de una cantidad significativa de adendas en un tiempo relativamente corto, incluso en un (1) día, lo que contradice su alegación.
149. Respecto a la supuesta vulneración del principio de predictibilidad o de confianza legítima, se debe destacar que esta ST-CCO no ha fijado criterios de verificación de manera arbitraria para evaluar el cumplimiento de la medida cautelar contenida en la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL, sino que dichos criterios se derivaron directamente del contenido de la medida cautelar y de los plazos otorgados a la empresa operadora, los cuales le fueron comunicados en su oportunidad.
150. En tal sentido, tal como se expuso en la imputación contenida en el Informe de Investigación Preliminar, los criterios de verificación utilizados por esta ST-CCO para evaluar el cumplimiento de cada ítem de la medida cautelar fueron obtenidos a partir de una primera lectura de la resolución cautelar.

**Cuadro N° 7**  
**Detalle de evaluación de las ordenes cautelares de**  
**la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL**

Ordenes de la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL	Criterios de verificación de cumplimiento
<p>“(…) <b>Artículo Segundo.</b> - Ordenar a <b>América Móvil Perú S.A.C.</b>, como <b>MEDIDA CAUTELAR</b> de oficio, que, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con:</p> <p>(…) (i) Retirar de las tiendas de aplicativos o plataformas “Play Store”, “App Store”, y de cualquier otra tienda o plataforma de distribución o de descarga para sistemas operativos móviles, todo aplicativo o programa informático móvil con el que pueda realizarse la venta-contratación del servicio público móvil de América Móvil Perú S.A.C. (…)”</p>	<p>La constatación de si, al 31 de mayo de 2023, América Móvil retiró o no el aplicativo móvil “Claro Ventas” de las tiendas virtuales “Play Store”, “App Store”, y de cualquier otra tienda o plataforma de distribución o de descarga para sistemas operativos móviles<sup>66</sup>.</p>
<p>“(…) <b>Artículo Segundo.</b> - Ordenar a <b>América Móvil Perú S.A.C.</b>, como <b>MEDIDA CAUTELAR</b> de oficio, que, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con:</p> <p>(…) (ii) Abstenerse de usar, aceptar o permitir el uso de aplicativos o programas informáticos móviles para la venta-contratación de su servicio público móvil, salvo únicamente cuando la venta-contratación se realice mediante el canal de comercialización por entrega a domicilio (delivery) y con la intervención del personal de América Móvil Perú S.A.C. debidamente registrado para dicho canal. (…)”</p>	<p>La constatación de que, al 31 de mayo de 2023, América Móvil siguió o no usando, aceptando o permitiendo el uso de su aplicativo móvil “Claro Ventas” u otro de naturaleza análoga para la venta-contratación de servicios públicos móviles; salvo que se trate de contratación por el canal <i>delivery</i><sup>67</sup>.</p>
<p>“(…) <b>Artículo Segundo.</b> - Ordenar a <b>América Móvil Perú S.A.C.</b>, como <b>MEDIDA CAUTELAR</b> de oficio, que, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con:</p> <p>(…) (iii) Incluir, en los contratos vigentes y por suscribir con sus distribuidores, y como supuesto de hecho de penalidad o de resolución contractual, la siguiente cláusula:</p> <p>“El DISTRIBUIDOR se obliga a cumplir con los procedimientos, obligaciones y prohibiciones previstas en la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL y sus modificatorias. Dicho cumplimiento hace referencia, pero no se limita, a realizar la contratación del servicio público móvil</p>	<p>La inclusión de la cláusula de cumplimiento normativo en contratos vigentes:</p> <p>(i) Determinar el número de distribuidores con los cuales América Móvil mantenía una relación contractual vigente, al 30 de mayo de 2023; y,</p> <p>(ii) Verificar si la administrada incluyó la cláusula ordenada por el CCP con cada uno de los distribuidores autorizados<sup>68</sup>.</p> <p>La inclusión de la cláusula de cumplimiento normativo en contratos por suscribir:</p> <p>(i) En los nuevos contratos de América Móvil firmados con sus distribuidores desde el 31 de mayo hasta el 6 de julio de 2023, inclusive, y/o,</p>

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://app.s.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

<sup>66</sup> Conforme fue precisado en el numeral 60 del Informe de Investigación Preliminar N° 000008-2025-STCCO/OSIPTEL.

<sup>67</sup> Conforme fue precisado en el numeral 74 del Informe de Investigación Preliminar N° 000008-2025-STCCO/OSIPTEL.

<sup>68</sup> Conforme fue precisado en el numeral 101 del Informe de Investigación Preliminar N° 000008-2025-STCCO/OSIPTEL.

<i>mediante los canales de comercialización y contratación autorizados, y adoptar todas las medidas necesarias para la validación biométrica del personal que interviene en la contratación (...)</i>	(ii) La remisión de un modelo de contrato de distribuidor elaborado por América Móvil <sup>69</sup> .
“(...) <b>Artículo Tercero.</b> - Ordenar a <b>América Móvil Perú S.A.C.</b> , que acredite las acciones adoptadas en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo precedente, en un plazo de tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente al vencimiento del plazo señalado en dicho artículo. (...)”	La constatación de que la empresa operadora cumplió con entregar información vinculada con el cumplimiento de la medida cautelar hasta el 2 de junio de 2023 <sup>70</sup> .

**Elaboración** : ST-CCO.

151. En esa línea, corresponde desestimar las alegaciones formuladas por América Móvil sobre una falta de razonabilidad. Como se ha explicado, cada criterio de verificación responde a una evaluación específica de las particularidades de la evaluación desagregada de cada ítem cautelar, para la evaluación de su cumplimiento, así en el extremo del ítem (iii) se evaluó según se trató de la inclusión de la cláusula de cumplimiento normativo en contratos vigentes o la inclusión de la cláusula de cumplimiento normativo en contratos por suscribir.
152. Adicionalmente, en cuanto al cumplimiento relacionado con los contratos vigentes, se cuenta con evidencia objetiva (material probatorio) que sustenta la imputación, debido a que la propia empresa operadora reportó al Osiptel - en cumplimiento del punto 6 del numeral 2.8 del Anexo 5 de la Norma de Condiciones de Uso – que al 30 de mayo de 2023 contaba con un total de ochocientos sesenta y dos (862) distribuidores autorizados. No obstante, esta evidencia no se replica respecto a los contratos por suscribir, por lo que no se formuló imputación en este extremo, al no contar con material probatorio que pudiera sustentar la imputación en este extremo<sup>71</sup>. De esa manera, la evaluación de la ST-CCO fue diferenciada y proporcional a la información disponible.
153. Finalmente, sobre la alegación de una supuesta vulneración del principio de presunción de licitud, esta ST-CCO considera que sí existe material probatorio que sustenta que América Móvil incumplió el ítem (iii) del artículo segundo de la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL, en el extremo de incluir las cláusulas contractuales ordenadas por el CCP en sus contratos vigentes. En particular, se cuenta con la información que la propia empresa remitió al OSIPTEL, en la que se indica el número de distribuidores vigentes, sin que se haya acreditado que todos ellos suscribieron la adenda requerida, ni dentro del plazo original ni durante el tiempo adicional en el que la medida mantuvo efectos, tal como ha sido desarrollado en la sección correspondiente del presente informe.
154. En ese sentido, corresponde desestimar los argumentos formulados por América Móvil en este extremo.

<sup>69</sup> Conforme fue precisado en el numeral 115 del Informe de Investigación Preliminar N° 000008-2025-STCCO/OSIPTEL.

<sup>70</sup> Conforme fue precisado en el numeral 130 del Informe de Investigación Preliminar N° 000008-2025-STCCO/OSIPTEL.

<sup>71</sup> Remítase a los numerales 115 a 117 del Informe de Investigación Preliminar N° 000008-2025-STCCO/OSIPTEL para su análisis.

**VIII. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN**

155. Luego de haberse verificado que América Móvil incurrió en la infracción prevista en el artículo 28 del RGIS, al haber incumplido los ítems (ii) y (iii) –en el extremo de la inclusión de cláusulas contractuales en contratos vigentes con sus distribuidores– de la medida cautelar ordenada por el artículo segundo de la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL<sup>72</sup>, corresponde a esta ST-CCO determinar la sanción aplicable.

**VIII.1. Marco legal**

156. El RGIS establece en el artículo 28 que el incumplimiento de medidas cautelares se encuentra tipificado como infracción y se sanciona conforme con el régimen de calificación de infracciones que aprueba el Osiptel.

157. La **“Norma que establece el Régimen de Calificación de Infracciones del Osiptel”** (en adelante, Norma de Calificación de Infracciones)<sup>73</sup>, vigente desde el 1 de enero de 2022<sup>74</sup>.

158. La Norma de Calificación de Infracciones establece lo siguiente:

- En caso se configure una conducta tipificada como infracción administrativa corresponde imponer una sanción de multa sobre la base de fórmulas y parámetros específicos o en montos fijos que establezca la Metodología de Cálculo de Multas aprobada por el Consejo Directivo del Osiptel. Asimismo, para las demás infracciones correspondería una sanción de multa en función de la fórmula general prevista en dicha metodología (artículo 2<sup>75</sup> de la Norma de Calificación de Infracciones).

<sup>72</sup> Los citados ítems indicaban lo siguiente:

**“Resuelve:**

(...)

(ii) *Abstenerse de usar, aceptar o permitir el uso de aplicativos o programas informáticos móviles para la venta-contratación de su servicio público móvil, salvo únicamente cuando la venta-contratación se realice mediante el canal de comercialización por entrega a domicilio (delivery) y con la intervención del personal de América Móvil Perú S.A.C. debidamente registrado para dicho canal.*

(iii) *Incluir, en los contratos vigentes y por suscribir con sus distribuidores, y como supuesto de hecho de penalidad o de resolución contractual, la siguiente cláusula:*

*“El DISTRIBUIDOR se obliga a cumplir con los procedimientos, obligaciones y prohibiciones previstas en la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.*

*Dicho cumplimiento hace referencia, pero no se limita, a realizar la contratación del servicio público móvil mediante los canales de comercialización y contratación autorizados, y adoptar todas las medidas necesarias para la validación biométrica del personal que interviene en la contratación.”*

<sup>73</sup> Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00118-2021-CD/OSIPTEL y publicada en el diario oficial El Peruano el 19 de julio de 2021.

<sup>74</sup> La Primera Disposición Complementaria Final de la citada norma menciona que esta norma entraría en vigencia el mismo día de la vigencia establecida para la Metodología de Cálculo de Multas, lo cual ha ocurrido el 1 de enero de 2022.

**Norma de Calificación de Infracciones  
“DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES****Primera.- Vigencia del Régimen de Calificación de Infracciones**

*La presente Norma que aprueba el Régimen de Calificación de Infracciones entra en vigencia el mismo día de la vigencia establecida para la Metodología de Cálculo de Multas a que se refiere la presente norma”.*

<sup>75</sup> **Norma de Calificación de Infracciones**

**“Artículo 2.- Aplicación de la Metodología de Cálculo de Multas**

*En caso se configure alguna conducta tipificada como infracción administrativa corresponde imponer una sanción de multa en base a fórmulas y parámetros específicos o en montos fijos que establezca la Metodología de Cálculo de Multas aprobada por el Consejo Directivo del OSIPTEL.*

- El Osiptel efectúa la calificación de la infracción, de acuerdo con la escala del artículo 25 de la Ley N° 27336, al momento de notificar la imputación de cargos por el órgano competente, en función del nivel de multa estimado en aplicación de la Metodología, según el tipo de sanción que corresponda (artículo 3<sup>76</sup> de la Norma de Calificación de Infracciones).
159. Los siguientes documentos<sup>77</sup> vigentes desde el 1 de enero de 2022, mediante los cuales se tiene por objeto establecer la metodología que corresponde aplicar para el cálculo de multas en los procedimientos administrativos sancionadores a cargo de los órganos del Osiptel.
- **“Fórmulas y Parámetros de la Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas, Atenuantes y Agravantes, en los Procedimientos Administrativos Sancionadores tramitados ante el Osiptel”** (en adelante, Fórmulas y Parámetros para el Cálculo de Multas).
  - **“La metodología de cálculo para la determinación de multas en los procedimientos administrativos sancionadores tramitados ante el OSIPTEL”** (en adelante, Metodología de Cálculo de Multas).
160. La Fórmulas y Parámetros para el Cálculo de Multas y la Metodología de Cálculo de Multas serán aplicables a las posibles infracciones que se configuren a partir de su entrada en vigencia<sup>78</sup>.

## VIII.2. Estimación de la multa

161. En función de lo anterior, al tratarse de una infracción tipificada en el artículo 28 del RGIS con posterioridad a la entrada en vigencia de la precitada normativa, corresponde a esta ST-CCO señalar la calificación de la infracción aplicable para el presente caso, según el nivel de multa estimada en aplicación de la Metodología, según el tipo de sanción que corresponda.
162. Al respecto, la Metodología de Cálculo de Multas de Osiptel contempla tres (3) formas de cuantificación para determinar la multa:

---

*Para las demás infracciones corresponde la sanción de multa en base a la fórmula general prevista en dicha Metodología de Cálculo.*

*OSIPTEL, de manera progresiva, amplía la definición de fórmulas específicas para las infracciones y define aquellas cuya sanción corresponde a montos fijos”.*

<sup>76</sup> **Norma de Calificación de Infracciones**  
**“Artículo 3.- Calificación de la infracción**  
*El OSIPTEL efectúa la calificación de la infracción, acorde a la escala prevista en el artículo 25 de la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, al momento de notificar la imputación de cargos por el órgano competente, en función al nivel de multa estimado en aplicación de la Metodología para el Cálculo de Multas, según el tipo de sanción que corresponda.*  
*En caso de infracciones leves puede sancionarse con amonestación escrita, de acuerdo a las particularidades del caso”.*

<sup>77</sup> Aprobados mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00229-2021-CD/OSIPTEL

<sup>78</sup> **Resolución de Consejo Directivo N° 00229-2021-CD/OSIPTEL**  
**“DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES**  
**(...)**  
**Segunda.-** Las “Fórmulas y Parámetros de la Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas, Atenuantes y Agravantes, en los Procedimientos Administrativos Sancionadores tramitados ante el OSIPTEL”, así como el desarrollo de la “Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas en los Procedimientos Administrativos Sancionadores tramitados ante el OSIPTEL”, serán aplicables a las posibles infracciones que se configuren a partir de su entrada en vigencia”.

- **Multas basadas en fórmulas y parámetros específicos**, mediante el cual se establece un conjunto de fórmulas y parámetros ya estimados para determinar la multa. Corresponde aplicar en determinadas infracciones ya establecidas en el citado documento.
  - **Multas basadas en montos fijos**, mediante el cual se establece un monto fijo ya estimados para determinar la multa. Corresponde aplicar en determinadas infracciones ya establecidas en el citado documento.
  - **Multas basadas en la fórmula general**, el cual se aplica en aquellas conductas infractoras que no hayan sido consideradas en el primer y segundo enfoque.
163. Las infracciones del presente caso no se encuentran contempladas dentro de la primera o segunda forma para la determinación de multas motivo por el cual, **corresponde determinar la multa utilizando la tercera forma establecida en la Metodología de Cálculo de Multas**, el cual determina la “*Multa Estimada*”, mediante la siguiente expresión:

$$\text{Multa Estimada} = \frac{\text{Beneficio Ilícito o Daño Causado Actualizado}}{\text{Probabilidad de detección}}$$

164. La formulación anterior consta de dos parámetros a ser determinados:

- **El beneficio ilícito o el daño causado actualizado:** El beneficio ilícito es reflejado por el beneficio extraordinario que el infractor espera obtener producto de realizar la conducta infractora y posee dos elementos a estimar (costos evitados<sup>79</sup> e ingresos ilícitos<sup>80</sup>); mientras que, para el daño causado, su estimación corresponderá al análisis particular del impacto de la conducta infractora, y tiene como objetivo medir el cambio en el bienestar de los agentes involucrados en el alcance de dicha conducta dada la información disponible.

Posteriormente, el beneficio ilícito o daño causado es ajustado mediante el factor de actualización corresponde al WACC o a la tasa de descuento social respectivamente, según el enfoque utilizado para estimar la multa, como se indica en la Metodología de Cálculo de Multas de Osiptel.

La determinación de ambos parámetros actualizados será de la siguiente forma según la Metodología de Cálculo de Multas de Osiptel:

- Beneficio Ilícito Actualizado = Beneficio Ilícito  $\times (1 + \text{WACC})^{TT}$
- Daño causado Actualizado = Daño causado  $\times (1 + \text{Tasa Social de descuento})^{TT}$

Siendo TT el parámetro correspondiente al exponente del factor de actualización (TT) que hace referencia al tiempo transcurrido (en meses) desde la fecha en que la empresa operadora comete la conducta infractora (FI) hasta la fecha en que se realiza la graduación de la multa (FG).

- **La probabilidad de detección:** Este parámetro cuenta con cinco (5) niveles de detección que van desde muy bajo (valor = 0,10) hasta muy alto (valor = 1)

<sup>79</sup> Representan los gastos que el operador infractor hubiera incurrido para cumplir con la obligación establecida.

<sup>80</sup> Representan los ingresos obtenidos indebidamente por el infractor a través de su conducta.

considerando diferentes criterios de asignación para determinar el nivel que corresponde.

165. Descrita **la forma de determinar la “Multa Estimada”** considerando la Metodología de Cálculo de Multas de Osiptel, esta ST-CCO procede a realizar el análisis de cada parámetro.
166. **Con relación al beneficio ilícito o el daño causado actualizado**, esta ST-CCO consideró que corresponde determinar la multa en base al beneficio ilícito debido a que, América Móvil se habría ahorrado costos y obtenido ingresos ilícitos por el incumplimiento de los ítems (ii) y (iii) de la medida cautelar dictada por el CCP en la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL, lo cual derivó en la presente infracción y será estimado de la siguiente forma:

$$\text{Beneficio Ilícito} = \sum_{i=1}^n \text{Costos evitados}_i + \sum_{j=1}^n \text{Ingresos ilícitos}_j$$

167. **Con relación al ítem (ii) del Artículo Segundo de la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL**, esta ST-CCO tiene en cuenta los siguientes criterios:

- **Respecto del costo evitado:** se aproximó mediante el parámetro “*Mantygest*” de la Metodología de Cálculo de Multas, el cual representa los costos de “*Mantenimiento y gestión de sistemas*”.

Al respecto, esta ST-CCO consideró que este incumplimiento del ítem (ii) está asociado con el costo no asumido por la empresa para gestionar en su sistema operativo las modificaciones que les permitan a los vendedores y distribuidores evitar ejecutar todo aplicativo o programa informático móvil en el que pueda realizarse la venta-contratación del servicio público móvil.

Dichas gestiones podrían involucrar modificaciones en el sistema operativo para no permitir el uso de dichas plataformas para la venta-contratación de su servicio público móvil, entre otras modificaciones.

Asimismo, esta ST-CCO considera que dicho costo de gestión del sistema solo corresponde imputarlo una vez dado que dichas gestiones para el cumplimiento de este ítem por parte del administrado solo se darían una vez, luego del cual, la empresa ya habría cumplido con las modificaciones solicitadas.

- **Respecto del ingreso ilícito:** se aproximan mediante los parámetros “*Benlin*” y/o “*Ingrelin*” de la Metodología de Cálculo de Multas, los cuales se utilizan para estimar los ingresos por líneas móviles en las modalidades postpago y prepago, respectivamente.

Al respecto, esta ST-CCO consideró los ingresos ilícitos que la empresa habría obtenido por cada línea móvil, con renta mensual y/o sin renta mensual, activada usando aplicativos o programas informáticos móviles para la venta-contratación de su servicio público móvil, cuando esto se encontraba prohibido según lo establecido en la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL.

Esta ST-CCO consideró para la información sobre las líneas móviles contratadas, los reportes de información remitidos por la Dirección de Fiscalización e Instrucción mediante memorando N° 881-DFI/2023 de fecha 9 de junio de 2023 y el expediente de fiscalización N°00053-2023-DFI, que fue

remitido a través del memorando N°0305-DFI/2024 de fecha 27 de febrero de 2024.

**Cuadro N° 8: Detalle de líneas móviles consideradas en la estimación de ingresos ilícitos**

Fuente	Número de líneas contratadas vía aplicativo "Claro Ventas"	Detalle
Memorando N° 00881-DFI/2023 (Informe N° 00190-DFI/SDF/2023)	25292	Líneas PREPAGO contratadas el: - 31 de mayo de 2023 - 01 de junio de 2023
	5571	Líneas POSPAGO contratadas el: - 31 de mayo de 2023 - 01 de junio de 2023
Expediente de Fiscalización N°00053-2023-DFI	18	Líneas PREPAGO contratadas el: - 6 de junio de 2023 (17 líneas) - 22 de junio de 2023 (1 línea)
<b>Total</b>	<b>30881</b>	

**Nota:**

1/. No se consideran las 3 líneas del informe 00190-DFI/SDF/2023 y las 5 líneas del escrito N°10 de Telefónica, debido a que, se activaron entre el 31/05/2023 y 01/06/2023 y ya se encuentran contenidas en la base de datos brindada por América Móvil en el informe N°0190-DFI/SDF/2023, respecto a las líneas activadas con el aplicativo Claro Ventas el 31/05/2023 y el 01/06/2023.

**Elaboración:** ST-CCO.

168. **Con relación al ítem (iii) del Artículo Segundo de la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL** –en el extremo de la inclusión de cláusulas contractuales en contratos vigentes-, esta ST-CCO tiene en cuenta los siguientes criterios:

- **Respecto del costo evitado:** se aproximó mediante el parámetro "Conopro" de la Metodología de Cálculo de Multas, el cual representa el costo en el que debe incurrir una empresa operadora para dar a conocer internamente la normativa relacionada con los plazos y/u obligaciones establecidas en el artículo materia de infracción.

Al respecto, esta ST-CCO consideró que este incumplimiento del ítem (iii) está asociado con el costo en la capacitación del personal de la empresa para asegurar que estos hayan desarrollado la gestión correspondiente para asegurar que los contratos con los distribuidores actuales incluya la cláusula indicada en el ítem (iii) del artículo segundo de la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL, así como la remisión de la información que acredite el cumplimiento de dicha obligación.

Asimismo, esta ST-CCO considera que dicho costo solo corresponde imputarlo una vez dado que dichas gestiones para el cumplimiento de este ítem por parte del administrado solo se darían una vez, luego del cual, la empresa ya habría cumplido.

Cabe señalar que, América Móvil reportó al Osiptel contar con ochocientos sesenta y dos (862) distribuidores al 31 de mayo de 2023<sup>81</sup>, posteriormente acreditó ante la DFI la suscripción de diez (10) adendas<sup>82</sup> y mediante carta DMR/CE/N°2258/25<sup>83</sup>, remitió a esta ST-CCO doscientas noventa y seis (296) adendas adicionales. Sin embargo, esta ST-CCO identificó que nueve (9) de las doscientas noventa y seis (296) adendas formaron parte de las ya

<sup>81</sup> Información remitida por América Móvil, en cumplimiento del punto 6 del numeral 2.8 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso.

<sup>82</sup> Según acta de fiscalización de fecha 2 de junio de 2023, contenida en el Informe N°0190-DFI/SDF/2023, de fecha 8 de junio de 2023.

<sup>83</sup> Recibida el del 1 de agosto de 2025.

acreditadas a la DFI en la acción de fiscalización del 2 de junio de 2023, por lo que, en total, América Móvil acreditó el cumplimiento en doscientos noventa y siete (297) adendas, es decir, con el treinta y cuatro coma cinco (34,5%) por ciento del total de distribuidores con los que tenía una relación contractual al cierre de mayo de 2023.

169. En virtud de lo anterior, esta ST-CCO estima los parámetros de costo evitado e ingresos ilícitos del beneficio ilícito de la siguiente forma:

**Cuadro N° 9: Estimación de costos evitados**

Conceptos	Ítem (ii)	ítem (iii)
Parámetro "Mantygest"	3,80	No aplica
Parámetro "Conopro"	No aplica	0,52
N° de veces que debe considerarse el costo	1	1
<b>Costo evitado (UIT)</b>	<b>3,80</b>	<b>0,52</b>
<b>Costo evitado total (UIT)</b>	<b>4,3</b>	

Elaboración: ST-CCO.

**Cuadro N° 10: Estimación de Ingresos ilícitos**

Conceptos	ítem (ii)	ítem (iii)
Parámetro "Benlin"	0,007	No aplica
Número de líneas pospago activadas con app	5571	No aplica
Parámetro "Ingrelín"	0,0031	No aplica
Número de líneas prepago activadas con app	25310	No aplica
<b>Ingreso ilícito (UIT)</b>	<b>117,5</b>	<b>No aplica</b>
<b>Ingreso ilícito total (UIT)</b>	<b>117,5</b>	

Elaboración: ST-CCO.

170. Por tanto, el beneficio ilícito estimado para América Móvil asciende a ciento veintiún coma ocho (121,8) UIT.

**Cuadro N° 11: Estimación del Beneficio ilícito (en UIT)**

Variables	Montos (en UIT)
Costos evitados (en UIT)	4,3
Ingresos ilícitos (en UIT)	117,5
<b>Beneficio ilícito (en UIT)</b>	<b>121,8</b>

Elaboración: ST-CCO.

171. Luego de la estimación del beneficio ilícito corresponde evaluar si corresponde incorporar el "Factor de Actualización de Medidas Cautelares (FAMC)", el cual es un factor que incorpora la información revelada de que la advertencia del Regulador para cesar con el comportamiento infractor no fue disuasiva, hecho que se refleja en el comportamiento de no acatar la orden del regulador (desobediencia), tal como se señala en la Resolución N° 140-2024-CD/OSIPTEL<sup>84</sup>.

<sup>84</sup> Confróntese con la Resolución de Consejo Directivo N° 00140-2024-CD/OSIPTEL, del 27 de mayo de 2024, recaída en el Expediente N° 00036-2023-GG-DFI/PAS.

(...)

*Precisamente, en la medida que la Metodología de Cálculo, para el incumplimiento de medidas cautelares no prevé una fórmula específica ni monto fijo, las multas han sido determinadas mediante el enfoque de fórmula general, para lo cual, el literal C de la Sección V de la misma Metodología, permite que se pueda emplear algunos parámetros que hayan sido establecidos por el Osiptel.*

*En ese sentido, además de emplear los parámetros establecidos para el cálculo del beneficio ilícito - como es el caso de los parámetros Implempv e Ingrelín -, debe considerarse que la Metodología de Cálculo permite utilizar otros parámetros para el cálculo de la multa, como lo es el Factor de Actualización de Medidas Cautelares (FAMC) que es un factor que incorpora la información revelada de que la advertencia del regulador para cesar con el comportamiento infractor no fue disuasiva, hecho que se refleja en el comportamiento de no acatar la orden del regulador (desobediencia).*

(...)" [Subrayado propio].

172. Al respecto, la Resolución de Gerencia General N° 151-2024-GG/OSIPTEL, del 30 de abril de 2024, indica que dicho factor multiplica al beneficio ilícito y luego, el monto resultante se actualiza como se aprecia a continuación:

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

(...)

**Cabe agregar, que el beneficio ilícito obtenido para la infracción indicada ha sido multiplicado por el factor de actualización de Medidas Cautelares.**

*Posteriormente, dicho beneficio es evaluado a valor presente considerando el WACC y el número de meses transcurridos desde la detección de las infracciones hasta la fecha de graduación de las multas, luego de lo cual, se divide por la probabilidad de detección para graduar el valor final de la multa” [Énfasis propio].*

173. En este contexto, el Tribunal de Apelaciones del Osiptel, mediante la Resolución N° 00067-2024-TA/OSIPTEL, de fecha 31 de octubre de 2024, expresó lo siguiente en relación con el citado factor:

(...)

*Sobre el particular, este Tribunal debe señalar que el uso de parámetros como el FACM se encuentra contemplado en la METODOLOGÍA DE MULTAS. En efecto, el artículo primero de la Resolución N° 00229-2021-CD/OSIPTEL que aprobó la referida metodología, estableció las fórmulas y parámetros de la metodología de cálculo en los PAS tramitados en el OSIPTEL.*

*De acuerdo con lo señalado en el numeral 2.3 de dicha resolución, las conductas infractoras que no se consideren en la METODOLOGÍA DE MULTAS, se estiman mediante el enfoque general establecido en la misma, “pudiendo emplear algunos parámetros que hayan sido establecidos por el Osiptel.*

*En ese sentido, dado que en la METODOLOGÍA DE MULTAS no se ha establecido una fórmula específica para la infracción por el incumplimiento de las medidas cautelares, corresponde aplicar la fórmula general, considerando el empleo de parámetros que sean dispuestos por el ente regulador. (...)”<sup>85</sup>.*

174. Adicionalmente, el citado Tribunal de Apelaciones, en diversas resoluciones<sup>86</sup>, ha indicado que la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia (en adelante, la DPRC) ha desarrollado el proceso de cuantificación de dicho parámetro, concluyendo que el mismo es un parámetro de ajuste que incrementa la multa como consecuencia que las empresas incumplen una medida cautelar. Así, se ha sustentado de la siguiente forma:

(...)

- *El FACM ha sido calculado en base a los valores históricos de las multas estimadas a lo largo del periodo 2019-2021, considerando más de 2 800 multas impuestas concentradas en cerca de 350 expediente resueltos.*

- *Las multas impuestas se agruparon por tipificación empleando el valor sin reconducir de la multa en función a los topes de las categorías vigentes (leve, grave o muy grave). En este punto, es sustancial precisar que el análisis es consecuente con lo establecido en el Reglamento de Calificación de Infracciones, toda vez que no se consideró la tipificación ex ante que guarda la conducta infractora; sino que se está buscando un “driver” que indique el camino hacia una tipificación “esperada”.*

- *Luego, dada la dispersión de los niveles de multas, se consideró la mediana de cada uno de los tres grupos conformados, la misma que fue ponderado por la cantidad de multas incluidas en el grupo correspondiente. Como paso final, se estimó las variaciones de las medianas de una determinada tipificación a una tipificación superior. El promedio de estas variaciones se*

<sup>85</sup> Confróntese con la Resolución del Tribunal de Apelaciones N° 00067-2024-TA/OSIPTEL, del 31 de octubre de 2024, recaída en el Expediente N° 00079-2023-GG-DFI/PAS.

<sup>86</sup> Al respecto, véase las siguientes resoluciones del Tribunal de Apelaciones:

- Resolución N° 00061-2025-TA/OSIPTEL emitida el 22 de abril de 2025 (considerando 3.3).
- Resolución N° 00080-2024-TA/OSIPTEL emitida el 23 de noviembre de 2024 (considerando 3.3).
- Resolución N° 00051-2024-TA/OSIPTEL emitida el 20 de setiembre de 2024 (considerando 3.5).

denomina el FACM, el cual es un “driver” que guiará la multa a la tipificación “esperada” para la medida cautelar y, consecuentemente, el valor de multa que impondrá eventualmente.

**Estimación del FACM**

Tipificación	Valor Mediano (Tipificación según nivel)	Nº Multas	Participación de Multas (%)	Valores Medianos Ponderados (VMP)
Leve	1,23	2 461	85,7%	1,05
Grave	100	284	9,9%	9,9
Muy Grave	308	125	4,4%	13,41

Variaciones de los VMP	
Var. Leve a Grave	8,38
Var. Grave a Muy Grave	0,36
Var. Leve a Muy Grave	11,72
FACM	6,8

Fuente: Informe N° 00044-DPRC/2022”

175. Cabe señalar que, si bien esta ST-CCO lo incorporó en la estimación de multa para establecer la calificación de la infracción en el Informe de Investigación Preliminar, en el presente Informe Final de Instrucción no se aplicará para la estimación de la multa a imponer considerando los criterios establecidos en el pronunciamiento emitido por el TSC en la Resolución N° 00002-2024-TSC/OSIPTEL, el cual indicó que, la aplicación de un factor de incumplimiento (desobediencia), como el FAMC, no resulta compatible teniendo en cuenta que su naturaleza es consistente con la evaluación de un factor agravante y menos en casos en los que la probabilidad de detección (y sanción efectiva) es del 100%, como es el caso del presente procedimiento.

(...)

53. Este Tribunal no coincide con el CCP en considerar incluir, en el marco de la metodología del cálculo por fórmula general de la infracción prevista en el artículo 15 del RGIS, un “Factor de incumplimiento” con el cual se busque incorporar el efecto de la desobediencia por parte de los administrados a lo ordenado por la autoridad (11).

54. Si bien a criterio del CCP en la resolución impugnada dicho factor busca incorporar el efecto del incumplimiento (desobediencia) por parte de los administrados (12); este Tribunal considera que no resulta compatible la utilización del factor de incumplimiento bajo análisis teniendo en cuenta que su naturaleza **es consistente con la evaluación de un factor agravante de responsabilidad y que, además, la probabilidad de detección (y sanción efectiva) en el presente caso es del 100%**.

55. En esa línea, este Tribunal considera que dicho factor de incumplimiento –tal como ha sido definido por el CCP en la resolución impugnada- en lugar de ser incluido como parte de la fórmula para la estimación del Beneficio Ilícito, debió ser analizado como un factor agravante de responsabilidad, en específico, dentro de las circunstancias que rodearon la comisión de la infracción (13). No obstante, de la evaluación del expediente no se encuentra fundamento para la aplicación de dicho factor agravante.

56. Asimismo, **no resultaría razonable que la autoridad castigase al agente infractor con un adicional para “ajustar el incumplimiento” si al mismo tiempo concluye que existe una total seguridad de que su incumplimiento será detectado**<sup>87</sup> [Subrayado propio].

176. En tal sentido, esta ST-CCO estimo que el beneficio ilícito queda determina en un valor de ciento veintiún coma ocho (121,8) UIT como se aprecia a continuación:

**Cuadro N° 12: Estimación del Beneficio ilícito (en UIT) evaluando FACM**

Variables	Montos (en UIT)
Beneficio ilícito (en UIT)	121,8

<sup>87</sup> Confróntese con la Resolución del Tribunal de Solución de Controversias N° 00002-2024-TSC/OSIPTEL, del 17 de enero de 2024, recaída en el Expediente N° 0016-2018-CCO-ST/CI – Procedimiento Sancionador.

FACM	No aplica
<b>Beneficio ilícito (en UIT)</b>	<b>121,8</b>

Elaboración: ST-CCO.

177. Posteriormente, el valor del beneficio ilícito se actualiza considerando un factor de actualización, en este caso se utiliza la tasa WACC, establecido en la Metodología para el Cálculo de Multas y el número de meses transcurridos desde la detección de la infracción hasta la fecha de graduación de las multas<sup>88</sup>.
178. Cabe señalar que, el valor WACC a utilizar corresponde a nueve coma veintinueve por ciento (9,29%), el cual corresponde al último valor que se encuentra disponible y ha sido estimado por el Osiptel según se estableció en la Resolución del Tribunal de Apelaciones N° 0068-2025-TA/OSIPTEL<sup>89</sup>, de fecha 13 de mayo de 2025.

**Cuadro N° 13: Beneficio ilícito actualizado en (UIT)**

Variables	Montos
Beneficio Ilícito (en UIT)	121,8
WACC mensual	0,74%
Período de actualización (meses)	26,6
<b>BI actualizado (en UIT)</b>	<b>148,2</b>

Elaboración : ST-CCO.

179. **Con relación a la probabilidad de detección de la infracción**, corresponde a la probabilidad de que el infractor sea descubierto, asumiéndose que la comisión de una infracción determinada sea detectada por la autoridad administrativa. En un caso óptimo, la probabilidad de detección debería calcularse como la cantidad de veces que la autoridad administrativa consigue descubrir al infractor entre el total de infracciones cometidas. Sin embargo, ante la imposibilidad de tener conocimiento del total de infracciones incurridas se tiene que recurrir a formas alternativas para estimar dicha probabilidad.
180. Al respecto, la Metodología para el Cálculo de Multas establece un conjunto de criterios para poder determinar la probabilidad de detección, siendo que –para el presente caso– se ha observado lo siguiente para el incumplimiento de los ítems (ii) y (iii) –en el extremo de la inclusión de cláusulas contractuales en contratos vigentes - de la medida cautelar ordenada por el artículo segundo de la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL:
- El procedimiento de verificación de incumplimiento de los ítems (ii) y (iii) –en el extremo de la inclusión de cláusulas contractuales en contratos vigentes- se realizó a partir de la información suministrada por la empresa operadora, que

<sup>88</sup> Para el periodo de actualización se considera desde el 6 de julio de 2023 hasta el 23 de setiembre de 2025.

<sup>89</sup> Dicho valor fue estimado mediante informe No 00184-DPRC/2024 del 27 de setiembre de 2024 como indica la citada resolución:

*“Bajo dicho contexto, para la estimación del cálculo de multa en el presente PAS, conforme se advierte del Anexo de cálculo de multa de la RESOLUCIÓN 085, **se empleó el valor actualizado del WACC situado en una tasa anual de 9.29%, estimado por el OSIPTEL, al ser el último valor que se encuentra disponible.***

*Con relación a ello, la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia, a través del Informe No 00184-DPRC/2024 del 27 de setiembre de 2024, que se acompaña a la presente resolución, efectuó la estimación del costo de capital de empresas del sector telecomunicaciones -WACC, el cual asciende a una tasa anual de 9.29%, valor que ha sido considerado para la estimación del cálculo de multa en el PAS. De ahí que, dicha estimación haya sido empleada, al ser el último valor que se encuentra disponible y ha sido estimado por el OSIPTEL.*

*De este modo, considerando que en el cálculo del factor de actualización debe considerarse como WACC, la última estimación realizada por el OSIPTEL, cuyos valores no son fijos de manera indiscutible, como lo sostiene TELEFÓNICA, corresponde desestimar lo alegado en este extremo y la solicitud de nulidad planteada” (Énfasis propio).*

para efectos de la fiscalización de la medida cautelar representó el cien por ciento (100%) de las situaciones a fiscalizar.

- Adicionalmente, la verificación del ítem (iii) –en el extremo de la inclusión de cláusulas contractuales en contratos vigentes- contó con información completa toda vez que, esta ST-CCO cuenta con acceso a la información sobre la totalidad de distribuidores que las empresas operadores remiten al Osiptel, de forma que se identificó a cuantos distribuidores se les debió incluir la cláusula indicada en la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL, en sus respectivos contratos de distribución al 31 de mayo de 2023.

**Cuadro N° 14: Criterios para determinar la probabilidad de detección según la Metodología para el Cálculo de Multas de Osiptel**

Nivel de probabilidad	Valor	Criterio de asignación
Muy Alto	1,00	- La supervisión comprende la revisión del 100% del universo a supervisar. -La disponibilidad de información para la identificación de la infracción es completa.

Elaboración : ST-CCO.

181. En virtud de lo anterior, esta ST-CCO estima que, para el presente procedimiento, la probabilidad de detección es **muy alta (valor de 1)** según los criterios establecidos en la Metodología para el Cálculo de Multas.
182. En esta línea, la multa estimada para América Móvil (beneficio ilícito entre probabilidad de detección) sería de ciento cuarenta y ocho coma dos (148,2) UIT.

**Cuadro N° 15: Estimación de la "Multa estimada"**

Variables	Montos
BI actualizado (en UIT)	148,2
Probabilidad de detección (muy alta)	1
<b>Multa estimada (UIT)</b>	<b>148,2</b>

Elaboración : ST-CCO.

183. Como ha sido desarrollado en las secciones anteriores, es importante señalar que América Móvil a través de su escrito de descargos DMR/CE/N°1725/25 de fecha 11 de junio de 2025, indicó que, esta ST-CCO pretende imponer dos (2) multas a pesar de que el tipo infractor consiste en incumplir una medida cautelar, infracción tipificada en el artículo 28 del RGIS. A criterio de la empresa, dicho tipo infractor no contempla la posibilidad de desagregar múltiples conductas realizadas u omitidas en el marco de la medida cautelar impuesta.
184. Asimismo, señala que si bien la ST-CCO invoca la presunta comisión de la infracción al artículo 28 del RGIS, también desagrega la misma en dos (2) conductas distintas a fin de imponer dos (2) sanciones por separado.
185. Al respecto, esta ST-CCO en el presente procedimiento ha evaluado el cumplimiento de la medida cautelar dictada por el CCP en la Resolución N° 023-2023-CCP/OSIPTEL, la cual a través de su artículo segundo ordenó el cumplimiento de tres (3) ítems, la verificación del cumplimiento total de la medida cautelar implica analizar diferentes medios probatorios para cada ítem, en ese sentido, el incumplimiento de cada uno de ellos genera diferentes costos evitados e ingresos ilícitos, los cuales han sido descritos en el presente informe, en ningún caso esta ST-CCO está recomendando la imposición de dos (2) multas.

186. Determinada la “*Multa Estimada*”, esta se ajusta considerando los factores agravantes y atenuantes para determinar la “*Multa Propuesta*” mediante la siguiente expresión:

$$Multa Propuesta = Multa Estimada \times (1 - ATE + AGRA)$$

187. La formulación anterior considera los siguiente agravantes y atenuantes a ser evaluados:

- **Agravantes:** Reincidencia en la comisión de la infracción, Intencionalidad y Circunstancias de la comisión de la infracción.

**Atenuantes:** Reconocimiento expreso y por escrito de la responsabilidad administrativa, cese de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa y reversión de todo efecto derivado de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa.

188. Al respecto, esta ST-CCO considera que no corresponde cuantificar factores agravantes y/o atenuantes al presente caso, toda vez que no se ha evidenciado la existencia de alguno de estos elementos durante el procedimiento<sup>90</sup>.

**Cuadro N° 16: Estimación de la Multa Propuesta**

Variables	Montos
<b>Multa estimada (UIT)</b>	<b>148,2</b>
Agravantes/Atenuantes	0
<b>Multa Propuesta (UIT)</b>	<b>148,2</b>

Elaboración : ST-CCO.

189. Finalmente, esta ST-CCO ha observado que, no corresponde ajustar la “*Multa Propuesta*”, pues esta no supera el límite legal y tampoco sobrepasa el 10% de los ingresos brutos obtenidos por América Móvil en el año 2022<sup>91</sup>.

**Cuadro N° 17: Multa Final**

Variables	Montos
<b>Multa Propuesta (UIT)</b>	<b>148,2</b>
Multa Máxima legal según gravedad (Grave)	Máximo 150 UIT (multa propuesta no la supera)
Capacidad Financiera de la empresa (Máximo legal – 10% ingresos brutos)	(multa propuesta no la supera)
<b>Multa Final (UIT)</b>	<b>148,2</b>

Elaboración : ST-CCO.

190. En virtud de lo anterior, de conformidad con el **Anexo 2**, esta ST-CCO estima que, **la multa final para América Móvil es de ciento cuarenta y ocho coma dos (148,2) UIT**. Por tanto, corresponderá que dicha infracción sea calificada como **grave**, según lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley N° 27336<sup>92</sup> (de acuerdo con el texto vigente a la fecha de comisión de la presunta infracción).

<sup>90</sup> Asimismo, cabe precisar que, no se ha evidenciado la existencia de intencionalidad en la comisión de la infracción. Sin embargo, se advierte que América Móvil no adoptó las acciones respectivas para adecuar su comportamiento a la normativa vigente y, en específico, a lo dispuesto en la medida cautelar emitida por el CCP.

<sup>91</sup> América Móvil remitió información de sus ingresos brutos a través de su carta DMR/CE/N°2258/25, de fecha 1 de agosto de 2025.

<sup>92</sup> **Ley N° 27336 (según el texto vigente a la fecha de la presunta comisión de la infracción)**  
**“Artículo 25.- Calificación de infracciones y niveles de multa**  
 25.1 Las infracciones administrativas serán calificadas como muy graves, graves y leves, de acuerdo a los criterios contenidos en las normas sobre infracciones y sanciones que OSIPTEL haya emitido o emita. Los límites mínimos y máximos de las multas correspondientes serán los siguientes:

Infracción	Multa mínima	Multa máxima
------------	--------------	--------------

**IX. CONCLUSIÓN y RECOMENDACIÓN**

191. En atención a los fundamentos previamente expuestos en el presente informe, esta ST-CCO concluye que se ha corroborado el incumplimiento por parte de **América Móvil Perú S.A.C.** de lo ordenado en la medida cautelar dictada de oficio por el Cuerpo Colegiado Permanente del Osiptel en el artículo segundo de la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL, notificada con fecha 23 de mayo de 2023, lo cual configuraría la infracción tipificada en el artículo 28 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 00087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias; de acuerdo con el siguiente detalle:

- a) De conformidad con lo expuesto en la sección VI.1. del presente informe, **América Móvil habría incumplido el ítem (ii) de la medida cautelar ordenada por el artículo segundo de la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL**; por cuanto –desde el 31 de mayo hasta el 6 de julio de 2023– la empresa operadora usó, aceptó o permitió el uso del aplicativo “Claro Ventas” para la venta – contratación del servicio público de telecomunicaciones móviles de la empresa operadora.
- b) De conformidad con lo expuesto en la sección VI.2. del presente informe, **América Móvil habría incumplido el ítem (iii) de la medida cautelar ordenada por el artículo segundo de la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL -en el extremo de la inclusión de la cláusula en contratos vigentes-**; por cuanto –desde el 31 de mayo al 6 de julio de 2023– América Móvil no habría incluido la cláusula de cumplimiento normativo establecida por el CCP en la totalidad de sus ochocientos sesenta y dos (862) relaciones contractuales vigentes con sus distribuidores, al no haber acreditado la suscripción de adendas con quinientos sesenta y cinco (565) distribuidores.

192. Por tanto, esta Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados recomienda al Cuerpo Colegiado Permanente del Osiptel declarar la responsabilidad administrativa de **América Móvil Perú S.A.C.**, por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 28 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 00087-2013-CD/OSIPTEL; y, en consecuencia sancionar a referida empresa con una multa ascendente a ciento cuarenta y ocho coma dos (**148,2**) UIT, por la comisión de dicha infracción, que ha sido calificada como **grave**.

Atentamente,

MARCIA AURA IRVAS RODRÍGUEZ  
 SECRETARIO TÉCNICO ADJUNTO – CCO (E)

Leve	0.5 UIT	50 UIT
Grave	51 UIT	150 UIT
Muy grave	151 UIT	350 UIT

Las multas que se establezcan no podrán exceder el 10% (diez por ciento) de los ingresos brutos del infractor percibidos durante el ejercicio anterior al acto de supervisión.

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