RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

Nº 00025-2022-TRASU/PAS/OSIPTEL

Lima, **23 de diciembre de 2022**

EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
EXPEDIENTE Nº	: 0005-2022/TRASU/STSR-PAS
MATERIA	: Incumplimiento de resolución del TRASU Infracción tipificada en el artículo 13º del Reglamento del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones
SENTIDO	: **MULTA**

VISTOS:

El Informe Final de Instrucción N° 00053-STSR/2022 (en adelante, el Informe) expedido por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (en adelante, la Secretaría Técnica), por medio del cual informa al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU sobre el procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS) iniciado a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (en adelante, TELEFÓNICA o la empresa operadora), por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 13° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones[1] (en adelante, RGIS).

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. Mediante la carta N° C. 00366-STSR/2022, del 23 de mayo de 2022, debidamente notificada el 26 de mayo de 2022, la Secretaría Técnica comunicó a TELEFÓNICA el inicio del presente PAS por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 13º del RGIS, referente al incumplimiento de sesenta y dos (62) resoluciones emitidas por el TRASU, otorgándole un plazo de quince (15) días hábiles a efectos de presentar sus descargos.

2. A través de la carta Nº TDP-2756-AR-ADR-22, recibida el 18 de julio de 2022, la empresa operadora presentó sus descargos, señalando que habría efectuado gestiones que acreditarían el cumplimiento de diez (10) resoluciones, por lo que cabría la aplicación de la eximente de responsabilidad administrativa por subsanación voluntaria. Adicionalmente, TELEFÓNICA señaló que se habría vulnerado el principio de razonabilidad y proporcionalidad.

3. Con la carta N° 00645-STSR/2022 del 07 de septiembre de 2022, notificada el 08 de septiembre de 2022, la Secretaria Técnica comunicó a TELEFONICA su intención de ampliar los cargos, toda vez que, no habría cumplido lo dispuesto en la Resolución Nº 0035286-

[1] Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD-OSIPTEL y sus modificatorias.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

2021-TRASU/OSIPTEL de fecha 06 de julio de 2021, emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en el Expediente N° 0014513-2021/TRASU/ST-RA. Para ello, se le otorgó el plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la recepción de la carta indicada, a fin de que formule sus descargos.

4. Por medio de la carta N° TDP-3496-AR-ADR-22 del 15 de septiembre de 2022, la empresa operadora solicitó una ampliación de plazo a fin de remitir sus descargos.

5. Mediante la carta N° 00665-STSR/2022 del 16 de septiembre de 2022, notificada el 19 de septiembre de 2022, se concedió a la empresa operadora un plazo ampliatorio de cinco (5) días hábiles para presentar sus descargos.

6. A través de la carta N° 00714-STSR/2022 del 6 de octubre de 2022, notificada el mismo día de su emisión, la Secretaría Técnica remitió a la empresa operadora el Informe Final de Instrucción N° 00053-STSR/2022, otorgándole el plazo de cinco (5) días hábiles para que formule sus descargos. Es menester destacar que dicho informe desestimó los descargos esbozados por la empresa operadora e íntegro las denuncias N° 514-2021/DEN-SC y N° 308-2021/LE-DEN dado que evaluaban el incumplimiento de la resolución N° 0042445-2021-TRASU/OSIPTEL emitida en el expediente N° 0015643-2021/TRASU/ST-RA.

7. Por medio de la carta N° TDP-4024-AR-ADR-22, recibida el 20 de octubre de 2022, la empresa operadora presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción.

II. ANALISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

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

9. Así también, el artículo 23° del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 160-2020-PCM, señala que el TRASU tiene como función desarrollar los procedimientos administrativos sancionadores que están bajo su competencia, de conformidad con la normativa vigente, imponiendo sanciones o medidas correctivas, así como archivar los procedimientos de ser el caso.

II.1 DESCARGOS DE LA EMPRESA OPERADORA

10. TELEFÓNICA, en sus escritos de descargos que fueron emitidos en razón de la carta de imputación de cargos y el informe final de instrucción señalados, sostiene lo siguiente:

Sobre las acciones de cumplimiento realizadas en diez (10) expedientes, comunicadas a través de la carta N° TDP-2756-AR-ADR-22 de fecha 18 de julio de 2022

i) La empresa operadora señaló que, antes del inicio del presente procedimiento administrativo sancionador, realizó gestiones para cumplir con las resoluciones emitidas por el TRASU en los siguientes expedientes:

N°	Expediente
1	0001623-2021/TRASU/ST-RA

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

OSIPTEL OAJ CÁMARA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

2	0010586-2021/TRASU/ST-RQJ
3	0007806-2021/TRASU/ST-RA
4	0011117-2021/TRASU/ST-RA
5	0013536-2021/TRASU/ST-RA
6	0001246-2021/TRASU/ST-RA
7	0014781-2021/TRASU/ST-RA
8	0000776-2020/TRASU/ST-RA
9	0020537-2021/TRASU/ST-RA
10	0008984-2021/TRASU/ST-RQJ

Sobre las acciones de cumplimiento realizadas en diez (10) expedientes, comunicadas a través de la carta N° TDP-4024-AR-ADR-22 de fecha 22 de octubre de 2022

ii) La empresa operadora señaló que, antes del inicio del presente procedimiento administrativo sancionador, realizó gestiones para cumplir con las resoluciones emitidas por el TRASU en los siguientes expedientes:

N°	Expediente
1	0011691-2021-TRASU/ST-RQJ
2	0026679-2019/TRASU/ST-RQJ
3	0015206-2021/TRASU/ST-RQJ
4	0016550-2021/TRASU/ST-RA
5	0018638-2021/TRASU/ST-RA
6	0019783-2020/TRASU/ST-RA
7	0020876-2021/TRASU/ST-RA
8	0007384-2021/TRASU/ST-RA
9	0019801-2021/TRASU/ST-RA
10	0014519-2021/TRASU/ST-RA

a. *Sobre la aplicación del eximente de responsabilidad administrativa por subsanación voluntaria*

iii) El eximente de responsabilidad administrativa por subsanación voluntaria no exige la reversión de los efectos generados para su aplicación; siendo que los únicos elementos exigibles para la aplicación de dicho eximente sería la subsanación voluntaria de la conducta imputada con anterioridad a la imputación de cargos. En tal sentido, TELEFÓNICA indicó que habría acreditado el cese de la infracción en los casos imputados, de manera voluntaria, con anterioridad a la imputación de cargos.

iv) La Secretaría Técnica habría limitado la aplicación de la subsanación voluntaria en el presente procedimiento administrativo sancionador.

b. *Sobre la presunta vulneración al principio de razonabilidad*

v) La Secretaría Técnica no habría valorado la configuración del eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria y la totalidad de los medios probatorios aportados en tenor del principio de verdad material.

vi) La Secretaría Técnica no habría realizado ningún desarrollo en la carta de imputación de cargos que sustente la necesidad de que la imposición de una sanción provocará que la empresa operadora asuma en adelante un comportamiento diligente, de tal modo que no incurra en nuevas infracciones.

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

OSIPTEL OAJ CÁMARA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

vii) La Secretaría Técnica no habría valorado que el plazo de cumplimiento de las resoluciones es irrazonable.

viii) La Secretaría Técnica no habría sustentado adecuadamente los criterios para la imposición de la sanción; siendo que se advertiría que la empresa operadora no habría evitado costos y que la probabilidad detección sería muy alta.

c. *Sobre la aplicación de la reincidencia en el presente procedimiento administrativo sancionador*

ix) La reincidencia se aplicaría en un procedimiento administrativo sancionador en caso que la totalidad de los casos imputados se encontrasen en el periodo de reincidencia, es decir entre el 23 de enero de 2020 al 23 de enero de 2021 y del 22 de julio al 12 de diciembre de 2021.

II.2 IMPUTACIÓN DE CARGOS

11. El presente PAS se inició contra TELEFÓNICA al imputársele la presunta comisión de la infracción tipificada en 13º del RGIS, que constituye infracción grave el incumplimiento por parte de las empresas operadoras de las resoluciones emitidas por el TRASU.

> *"**Artículo 13.- Incumplimiento de resoluciones del TRASU***
> *Constituye infracción grave el incumplimiento por parte de la Empresa Operadora de las resoluciones emitidas por el TRASU en ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios,salvo que dicho Tribunal señale en las mismas una calificación diferente".*

12. La Secretaría Técnica, en virtud del artículo 83° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante el Reglamento de Reclamos), efectuó la revisión de las denuncias presentadas por los usuarios ante el OSIPTEL durante el periodo de julio a diciembre de 2021, detectando que su representada habría incumplido sesenta y dos (62) resoluciones.

13. Es oportuno indicar que, de acuerdo al principio de causalidad recogido en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG o TUO de la Ley N° 27444), la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable y, para que la conducta sea calificada como infracción, es necesario que sea idónea y tenga la aptitud suficiente para producir la lesión que comporta la contravención al ordenamiento, debiendo descartarse los supuestos de caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o la propia conducta del perjudicado, que pudiera exonerarla de responsabilidad.

14. La empresa operadora habría incurrido en la mencionada infracción al incumplir sesenta y dos (62) resoluciones emitidas por el TRASU, en la medida que no acreditó de manera fehaciente haber atendido el mandato del TRASU.

Cuadro Nº 1: Resoluciones materia de análisis

Nº	Nº DE DENUNCIA	MATERIA	EXPEDIENTE	FECHA DE LA DENUNCIA
1	165-2021/AQP-DEN	Falta de entrega de contrato	0011691-2021-TRASU/ST-RQJ	9/07/2021
2	394-2021-LN/DEN	Calidad	0014781-2021/TRASU/ST-RA	7/07/2021
3	256-2021/PL-DEN	Calidad	0001623-2021/TRASU/ST-RA	5/07/2021

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

OSIPTEL OAJ CÁMARA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

4	270-2021/PL-DEN	Corte o baja injustificada	0010586-2021/TRASU/ST-RQJ	12/07/2021
5	273-2021/PL-DEN	Calidad	0007806-2021/TRASU/ST-RA	13/07/2021
6	035-2021/TMB-DEN	Corte o baja injustificada	0011117-2021/TRASU/ST-RA	15/07/2021
7	040-2021/AYC-DEN	Falta de entrega de contrato	0026679-2019/TRASU/ST-RQJ	7/07/2021
8	164-2021/AQP-DEN	Calidad	0011121-2021/TRASU/ST-RA	9/07/2021
9	384-2021/DEN-SC	Corte o baja injustificada	0013536-2021/TRASU/ST-RA	9/07/2021
10	409-2021/SC-DEN	Falta de entrega de los recibos	0001246-2021/TRASU/ST-RA	13/07/2021
11	419-2021/SC-DEN	Facturación	0027987-2019/TRASU/ST-RA	6/08/2021
12	181-2021/AQP-DEN	Migración no autorizada	0016547-2021/TRASU/ST-RA	6/08/2021
13	187-2021/AQP-DEN	Corte o baja injustificada	0000776-2020/TRASU/ST-RA	23/08/2021
14	321-2021/PL-DEN	Calidad	0020537-2021/TRASU/ST-RA	25/08/2021
15	027-2021/PUN-DEN	Corte o baja injustificada	0008984-2021/TRASU/ST-RQJ	17/08/2021
16	456-2021/LN-DEN	Corte o baja injustificada	0023730-2020/TRASU/ST-RA	12/08/2021
17	464-2021/LN-DEN	Incumplimiento de condiciones contractuales	0009461-2021/TRASU/ST-RA	17/08/2021
18	465-2021/SC-DEN	Migración no atendida	0015206-2021/TRASU/ST-RQJ	27/08/2021
19	306-2021/DEN-MLS	Corte o baja injustificada	0016550-2021/TRASU/ST-RA	19/08/2021
20	195-2021/AQP-DEN	Calidad	0018638-2021/TRASU/ST-RA	26/08/2021
21	288-2021/CL-DEN	Instalación	0019783-2020/TRASU/ST-RA	24/08/2021
22	051-2021/ICA-DEN	Instalación	0020876-2021/TRASU/ST-RA	6/09/2021
23	483-2021-LN/DEN	Corte o baja injustificada	0014430-2021/TRASU/ST-RA	28/08/2021
24	519-2021-LN/DEN	Calidad	0007384-2021/TRASU/ST-RA	8/09/2021
25	537-2021-LN/DEN	Calidad	0019801-2021/TRASU/ST-RA	21/09/2021
26	309-2021/CL-DEN	Incumplimiento de condiciones contractuales	0014519-2021/TRASU/ST-RA	13/09/2021
27	015-2021-ANC.HCH	Calidad	0017088-2021/TRASU/ST-RQJ	21/09/2021
28	229-2021/AQP-DEN	Migración no autorizada	0023528-2020/TRASU/ST-RQJ	25/09/2021
29	174-2021-DEN-CUS	Baja no ejecutada	0016149-2021/TRASU/ST-RQJ	16/09/2021
30	177-2021-DEN-CUS	Calidad	0013667-2021/TRASU/ST-RQJ	21/09/2021
31	053-2021-ANC	Incumplimiento de condiciones contractuales	0018645-2021/TRASU/ST-RA	30/09/2021
32	186-2021-DEN-CUS	Corte o baja injustificada	0018144-2021/TRASU/ST-RQJ	6/10/2021
33	190-2021-DEN-CUS	Baja no ejecutada	0018325-2021/TRASU/ST-RQJ	18/10/2021
34	514-2021/DEN-SC	Calidad	0015643-2021/TRASU/ST-RA	22/09/2021
35	395-2021/DEN-MLS	Calidad	0015143-2021/TRASU/ST-RQJ	21/10/2021
36	548-2021/DEN-SC	Calidad	0022670-2021/TRASU/ST-RA	12/10/2021
37	170-2021/LALIB-DEN	Corte o baja injustificada	0010638-2019/TRASU/ST-RA	25/08/2021
38	208-2021/LALIB-DEN	Corte o baja injustificada	0012552-2021-TRASU-ST-RA	15/10/2021

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

OSIPTEL OAJ CÁMARA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

39	039-2021-TAC/DEN	Migración no atendida	0018954-2020/TRASU/ST-RA	27/10/2021
40	061-2021/ICA-DEN	Reposición de SIM CARD	0022669-2021/TRASU/ST-RA	14/09/2021
41	587-2021-LN/DEN	Facturación	0020205-2021/TRASU/ST-RQJ	12/10/2021
42	606-2021-LN/DEN	Corte o baja injustificada	0015957-2021/TRASU/ST-RQJ	14/10/2021
43	414-2021DEN-PL	Calidad	0022281-2021/TRASU/ST-RA	17/11/2021
44	643-2021-LN/DEN	Incumplimiento de condiciones contractuales	0027663-2021/TRASU/ST-RA	22/11/2021
45	646-2021-LN/DEN	Cobro	0021092-2021/TRASU/ST-RA	19/11/2021
46	025-2021/HRZ.DEN	Calidad	0025325-2021/TRASU/ST-RA	21/10/2021
47	271-2021/AQP-DEN	Descuento de saldo	0021614-2021/TRASU/ST/RQJ	10/11/2021
48	00054-2021/PIU	Reposición de SIM CARD	0026613-2021/TRASU/ST-RA	7/12/2021
49	420-2021/DEN-MLS	Calidad	0027502-2021/TRASU/ST-RA	11/11/2021
50	437-2021/DEN-MLS	Contratación no solicitada	0027731-2021/TRASU/ST-RA	23/11/2021
51	449-2021/PL-DEN	Instalación	29204-2021/TRASU/ST-RA	14/12/2021
52	666-2021/DEN-SC	Corte o baja injustificada	0030127-2021/TRASU/ST-RA	28/12/2021
53	455-2021DEN-PL	Corte o baja injustificada	0031477-2021/TRASU/ST-RA	16/12/2021
54	663-2021/DEN-SC	Falta de entrega de guía telefónica	0026713-2021/TRASU/ST-RQJ	23/12/2021
55	699-2021-LN/DEN	Calidad	0031476-2021/TRASU/ST-RA	30/12/2021
56	420-2021/CL-DEN	Corte o baja injustificada	0032270-2021/TRASU/ST-RA	28/12/2021
57	423-2021/CL-DEN	Cobro	0024954-2021/TRASU/ST-RA	30/12/2021
58	498-2021/DEN-MLS	Corte o baja injustificada	0028923-2021/TRASU/ST-RQJ	30/12/2021
59	499-2021/DEN-MLS	Incumplimiento de ofertas y promociones	0020818-2021/TRASU/ST-RQJ	15/12/2021
60	243-2021/LALIB-DEN	Corte o baja injustificada	0026881-2021/TRASU/ST-RQJ	15/12/2021
61	249-2021/LALIB-DEN	Calidad	0022280-2021/TRASU/ST-RQJ; 0023485-2021/TRASU/ST-RQJ; 0026365-2021/TRASU/ST-RQJ	23/12/2021
62	463-2021/DEN-SC	Incumplimiento de condiciones contractuales	0014513-2021/TRASU/ST-RA	25/08/2021

15. Es menester destacar que el artículo 108° del Reglamento General de OSIPTEL establece que las resoluciones emitidas por los órganos del OSIPTEL se deberán ejecutar inmediatamente, salvo que la propia resolución establezca un plazo de cumplimiento distinto.

16. Ahora bien, se advierte que la Secretaría Técnica de Solución de Reclamo imputó el incumplimiento de sesenta y dos (62) resoluciones a través de la carta N° C. 00366-STSR/2022, del 23 de mayo de 2022 en atención a sesenta y dos (62) denuncias formuladas por los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, por lo que la presunción de licitud se ha relativizado dado que los usuarios – a través de las denuncias apreciadas en el cuadro N°1- cuestionaron el cumplimiento de las obligaciones establecidas en las resoluciones emitidas por el TRASU. En tal contexto, se advirtió que la empresa operadora omitió remitir descargo frente a denuncias presentadas en quince (15) resoluciones, pese a que la empresa operadora contó con el plazo necesario para desvirtuar lo alegado por los

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

usuarios, siendo que la empresa operadora se encuentra en mejor posición para acreditar el cumplimiento de las resoluciones referidas. Por lo tanto, ante la carencia de medios probatorios que demuestren la ejecución de los mandatos establecidos en dichas resoluciones, pese a que la empresa operadora tuvo la oportunidad para remitir sus descargos, se coligió que, en el presente caso, la empresa operadora habría incumplido las resoluciones emitidas por el TRASU; todo lo cual motivó el inicio del presente procedimiento sancionador.

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

18. Asimismo, el artículo 259° del citado TUO fija en nueve (9) meses el plazo para resolver los procedimientos administrativos sancionadores, el cual puede ser ampliado de manera excepcional, como máximo por tres (3) meses, transcurrido el cual sin que se haya notificado la resolución correspondiente, se entiende automáticamente caducado el procedimiento, lo cual será declarado de oficio.

19. Al respecto, en el presente caso, de la verificación y constatación de los plazos, corresponde continuar con el análisis del proceso administrativo sancionador a Telefónica del Perú S.A.A. por cuanto, se ha verificado que la potestad sancionadora del OSIPTEL no ha prescrito, así como tampoco ha caducado la facultad de resolver el presente procedimiento. Por consiguiente, corresponde analizar los argumentos presentados por la empresa operadora a través de sus Descargos, respecto a la imputación de cargos formulada por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos.

II.4 ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS DE LA EMPRESA OPERADORA

II.4.1. Sobre las acciones de cumplimiento realizadas en diez (10) expedientes, comunicadas a través de la carta N° TDP-2756-AR-ADR-22 de fecha 18 de julio de 2022

20. En atención a la carta N° TDP-2756-AR-ADR-22 de fecha 18 de julio de 2022 se advierte que la empresa operadora ha presentado sus descargos respecto a diez (10) resoluciones, por lo que corresponde analizar sus alegatos:

Expediente N° 0001623-2021/TRASU/ST-RA

21. Mediante la resolución Nº 0010732-2021-TRASU/OSIPTEL, notificada a la empresa operadora el 22 de febrero de 2021, el TRASU declaró fundado el recurso de apelación presentado contra la resolución N° RFR-C-BRC1054286 que resolvió el reclamo N° BRC1054286 por calidad en la prestación del servicio. En tal sentido, ordenó realizar pruebas conjuntas con el usuario a efecto de determinar la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó en el plazo máximo de diez (10) días hábiles.

22. La empresa operadora informó que, mediante la carta Nº RFA-C-BRC1054286-2021-AC del 23 de febrero de 2021, notificada el 24 de febrero de 2021 al correo [redacted], le comunicó al usuario que realizó un ajuste de S/155,00 y de S/133,30 por los recibos de noviembre y diciembre de 2020, respectivamente. Asimismo, le manifestó que, intentó comunicarse reiteradas veces con él al Nº [redacted], sin lograr un contacto efectivo. Sin perjuicio de ello, mediante la misma misiva, le indicó un número de contacto al cual podía

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

OSIPTEL OAJ CÁMARA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

comunicarse de seguir presentando averías en su servicio. Como pruebas de lo señalado, la empresa remitió la referida carta y el cargo de notificación electrónica.

23. TELEFÓNICA señala que no se habría tomado en consideración que sí desplegó acciones a efectos de ejecutar la resolución y que adicionalmente existió una imposibilidad material del cumplimiento al no haber podido contactar al usuario, por lo que se estaría vulnerando el principio de verdad material.

24. De la revisión de los descargos, se advierte que, si bien la empresa operadora realizó descuentos en las facturaciones y adicionalmente alega haber intentado comunicarse con el abonado a efectos de dar atención a los problemas de calidad, no ha remitido los medios probatorios que acrediten las comunicaciones telefónicas realizadas, por lo que no puede afirmarse que TELEFÓNICA haya agotado todas las posibilidades de comunicación con el usuario a fin de coordinar las pruebas de operatividad conjuntas.

25. En tal sentido, lo alegado no puede entenderse como una imposibilidad material, con lo cual se descarta cualquier vulneración al principio de verdad material y además se confirma que ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

Expediente N° 0010586-2021/TRASU/ST-RQJ

26. A través de la resolución Nº 0032014-2021-TRASU/OSIPTEL, notificada a la empresa operadora el 19 de junio de 2021, el TRASU declaró fundada la queja por falta de respuesta al reclamo N° BRS0271922 por baja injustificada del servicio. En tal sentido, ordenó reactivar el servicio N° [redacted].

27. La empresa operadora informó que mediante carta Nº RFA-C-BRS0271922-2021-QC del 25 de junio de 2021, notificada el 28 de junio de 21 al correo [redacted], le comunicó a la usuaria que intentó comunicarse reiteradas veces con ella al Nº [redacted] y Nº [redacted], pero sin lograr contacto efectivo, por lo que fue materialmente imposible ejecutar la resolución dentro del plazo. Por eso, mediante la misma misiva, le indicó un número de contacto al cual podía comunicarse para coordinar la reactivación del servicio. Como pruebas de lo señalado, la empresa remitió la referida carta y el cargo de notificación electrónica.

28. Sin perjuicio de ello, y en coordinación con el usuario, TELEFÓNICA indicó que reactivó el servicio el 23 de julio de 2021, remitiendo como prueba la boleta de atención. En atención a ello solicita se aplique el eximente de responsabilidad por haber operado la subsanación voluntaria.

29. Sobre el particular, si bien la empresa operadora señala haber desplegado acciones tendentes a cumplir con el mandato del TRASU, como las infructuosas comunicaciones telefónicas con la usuaria, no ha remitido los medios probatorios que acrediten dichos intentos, por lo que no puede afirmarse que, de manera oportuna, TELEFÓNICA haya agotado todas las posibilidades de comunicación a efectos de coordinar la reinstalación del servicio o que fue materialmente imposible ejecutar el cumplimiento.

30. Además, se aprecia que la resolución fue notificada el 19 de junio de 2021, por lo que, de acuerdo a lo ordenado por el TRASU, la empresa tenía cinco (5) días hábiles para acreditar la reactivación del servicio, plazo que vencía el 25 de junio de 2021. Sin embargo, TELEFÓNICA efectuó la reinstalación el 23 de julio de2021; es decir, treinta y tres (33) días después de vencido el plazo máximo.

OSIPTEL DFI M. OLIVARES
OSIPTEL OAJ CÁMARA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

31. De otro lado, respecto a la solicitud de aplicación de la eximente de responsabilidad, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada que involucra inconvenientes con la calidad en la prestación del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar.

32. En tal sentido, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

Expediente N° 0007806-2021/TRASU/ST-RA

33. Mediante la resolución Nº 0019710-2021-TRASU/OSIPTEL, notificada a la empresa operadora el 13 de abril de 2021, el TRASU declaró fundado el recurso de apelación presentado contra la resolución N° RES-767-OC-R-A-070154-2020-P que resolvió el reclamo N° BRC1035953 por la calidad en la prestación del servicio. En tal sentido, ordenó realizar pruebas conjuntas con el usuario a efecto de determinar la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó en el plazo máximo de diez (10) días hábiles.

34. La empresa operadora informó que, con fecha 27 de julio de 2021 en cumplimiento de lo ordenado por el TRASU realizó las pruebas de operatividad con el usuario, anexando como prueba el acta de operatividad. En atención a ello, solicita se aplique el eximente de responsabilidad por haber operado la subsanación voluntaria.

35. Si bien señala haber ejecutado las pruebas de operatividad, se aprecia que la resolución fue notificada el 13 de abril de 2021, por lo que, de acuerdo a lo ordenado por el TRASU, la empresa tenía diez (10) días hábiles para acreditar la reactivación del servicio, plazo que vencía el 27 de abril de 2021; sin embargo, TELEFÓNICA efectuó la prueba de operatividad el 27 de julio de 2021; es decir, noventa y un (91) días después de vencido el plazo máximo.

36. De otro lado, respecto a la solicitud de aplicación de la eximente de responsabilidad, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada que involucra inconvenientes con la calidad en la prestación del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar.

37. En tal sentido, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

Expediente N° 0011117-2021/TRASU/ST-RA

38. A través la resolución N° 0027088-2021-TRASU/OSIPTEL emitida en el expediente N° 0011117-2021/TRASU/ST-RA, notificada a la empresa operadora el 27 de mayo de 2021, el TRASU declaró fundado el recurso de apelación presentado contra la resolución N° RES-767-R-A-0387314-2021-C-P que resolvió el reclamo N° BRS0268253. En tal sentido, ordenó reactivar el servicio asociado al N° [redacted].

39. La empresa operadora informó que mediante carta Nº RFA-C-BRS0268253-2021-AC del 06 de julio de 2021, notificada el 07 de julio de 2021 al correo [redacted], le comunicó al usuario que con fecha 27 de mayo de 2021 verificaron en su sistema la activación de su servicio; remitiendo como medios probatorios una captura del sistema de la empresa operadora, una copia de la referida carta y el cargo de notificación electrónica.

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

OSIPTEL OAJ CÁMARA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

40. Al respecto, después de revisar la información remitida, se observa que la captura de pantalla del sistema remitido por la empresa operadora no corresponde al número telefónico [redacted] materia de reclamo, sino que corresponde al servicio [redacted], por tanto, no es posible considerarlo como válido.

41. Sin perjuicio de ello, se observa que durante la tramitación de la Denuncia Nº 035-2021/TMB-DEN, la empresa operadora remitió una boleta de atención donde se deja constancia que el servicio quedó activado el 20 de julio de 2021, con lo cual ha transcurrido sesenta y cuatro (64) días, configurándose así el incumplimiento.

42. En tal sentido, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

Expediente N° 0013536-2021/TRASU/ST-RA

43. Mediante la resolución Nº 0029735-2021-TRASU/OSIPTEL, notificada a la empresa operadora el 08 de junio de 2021, el TRASU declaró fundado el recurso de apelación presentado contra la resolución N° RES-767-R-A-0402433-2021-C-P que resolvió el reclamo N° BRS0270884 por la baja injustificada del servicio. En tal sentido, ordenó reactivar los servicios materia de reclamo en el plazo máximo de diez (10) días hábiles.

44. La empresa operadora informó que, mediante carta Nº RFA-C-BRS0270884-2021-AC del 16 de junio de 2021, notificada el 17 de junio de 2021 al correo [redacted], le comunicó al usuario que intentó comunicarse reiteradas veces con él al Nº [redacted] y al [redacted], pero sin lograr contacto efectivo. Sin perjuicio de ello, mediante la misma misiva, le indicó un número de contacto al cual podía comunicarse para realizar la instalación respectiva de su servicio. Como pruebas de lo señalado, la empresa remitió la referida carta y el cargo de notificación electrónica.

45. Adicionalmente, TELEFÓNICA señala que el 21 de agosto de 2021 visitó el edifico donde se encuentra instalado el servicio del usuario, pero fue posible culminar los trabajos, pues los ductos por donde deben pasar los cables del servicio se encuentran obstruidos lo que imposibilita la atención. En ese sentido, TELEFÓNICA alega que no se habría tomado en consideración que sí desplegó acciones a efectos de ejecutar la resolución y que adicionalmente existió una imposibilidad material del cumplimiento, por lo que se estaría vulnerando el principio de verdad material.

46. Al respecto, se advierte que la empresa operadora no ha remitido los medios probatorios que acrediten las comunicaciones telefónicas realizadas al Nº [redacted] y al [redacted] por lo que no puede afirmarse que TELEFÓNICA haya agotado todas las posibilidades de comunicación con el usuario a fin de realizar la instalación respectiva del servicio.

47. Adicionalmente, de la revisión de los documentos anexados durante la tramitación de la Denuncia Nº 384-2021/DEN-SC, se observa que, la empresa operadora remite el acta de la verificación técnica del 21 de agosto de 2021 donde se confirma que existen inconvenientes técnicos con la obstrucción de los ductos.

48. Al respecto, es importante destacar que la resolución fue notificada el 08 de junio de 2021, por lo que, de acuerdo a lo ordenado por el TRASU, la empresa tenía diez (10) días hábiles para acreditar la reactivación del servicio, plazo que vencía el 15 de junio de 2021; sin embargo, TELEFÓNICA efectuó la verificación técnica el 23 de agosto de 2021; es decir, sesenta y nueve (69) días después, configurándose así el incumplimiento.

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

OSIPTEL OAJ CÁMARA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

49. En tal sentido, lo alegado no puede entenderse como una imposibilidad material, con lo cual se descarta cualquier vulneración al principio de verdad material y además se confirma que ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

Expediente N° 0001246-2021/TRASU/ST-RA

50. Mediante la resolución Nº 0009356-2021-TRASU/OSIPTEL, notificada a la empresa operadora el 15 de febrero de 2021, el TRASU declaró dar por concluido el recurso de apelación presentado contra la resolución N° RMA-C-FRD66976-2020-P que resolvió el reclamo N° FRD-660976-2020 por la falta de entrega de recibo. En tal sentido, ordenó realizar las acciones que correspondan para dar cumplimiento a la pretensión reclamada.

51. La empresa operadora informó que, mediante carta Nº RMA-C-FRD660976-2021-AC del 26 de febrero de 2021, notificada el 01 de marzo de 2021 al correo [redacted], le comunicó al usuario que procedió con la desafiliación del recibo digital, por lo que, en adelante, se realizaría el envió de sus recibos a la dirección de facturación que figura en su sistema: [redacted]. Asimismo, informó que, con fecha 02 de agosto de 2021, procedió a notificar nuevamente al usuario los recibos reclamados y que, adicionalmente, realizó el descuento de S/1,90 correspondiente al recibo de diciembre del 2020, por lo que solicita la aplicación de la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria.

52. De la revisión de los medios de prueba se observa que la carta Nº RMA-C-FRD660976-2021-AC del 26 de febrero de 2021 donde la empresa operadora se compromete a entregar los recibos en físico en la dirección domiciliaria del abonado, fue notificada al usuario el 01 de marzo de 2021; sin embargo, no obran medios de prueba donde acredite que dio cumplimiento a dicho ofrecimiento, es decir, la empresa operadora no ha remitido los cargos de notificación de los recibos de marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2021.

53. Cabe precisar que, si bien obra una constancia de entrega de recibos del 05 de enero de 2022, no es posible considerarla como un medio de prueba para acreditar que la empresa operadora ejecutó la resolución oportuna y voluntariamente, sino que fue necesario que el usuario presente la Denuncia Nº 409-2021/SC-DEN el 13 de julio de 2022 y adicionalmente la Secretaría Técnica solicite información a la empresa operadora mediante carta Nº C.00638-STSR-2021 notificada el 07 de octubre de 2021, para que TELEFÓNICA recién proceda con la entrega de los recibos el 05 de enero de 2022.

54. En ese sentido, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que no corresponde aplicar la subsanación voluntaria, por tanto, se concluye que, la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

Expediente N° 0014781-2021/TRASU/ST-RA

55. Mediante la resolución Nº 0032310-2021-TRASU/OSIPTEL, notificada a la empresa operadora el 21 de junio de 2021, el TRASU declaró fundado el recurso de apelación por la calidad en la prestación del servicio trío fijo. En tal sentido, ordenó realizar pruebas conjuntas con el usuario a efecto de determinar la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó en el plazo máximo de diez (10) días hábiles y ajustar la renta mensual del servicio reclamado por el periodo comprendido entre el 20 de abril al 12 de mayo de 2021.

OSIPTEL OAJ CÁMARA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

56. La empresa operadora informó que mediante carta Nº RFA-C-BRC1100594-2021-AC del 03 de julio de 2021, notificada el 05 de julio de 2021 al correo [redacted], le comunicó al usuario que realizó un ajuste del importe de S/. 172.90 nuevos soles (Inc. I.G.V.) correspondiente al recibo de mayo del 2021, aplicado en el mismo recibo. Asimismo, le manifestó que intentó comunicarse reiteradas veces con él al número fijo [redacted] y móvil [redacted], pero sin lograr contacto efectivo. Sin perjuicio de ello, mediante la misma misiva, le indicó un número de contacto al cual podía comunicarse de seguir presentando averías en su servicio. Como pruebas de lo señalado, la empresa remitió la referida carta y el cargo de notificación electrónica.

57. En ese sentido, TELEFÓNICA señala que no se habría tomado en consideración que ejecutó un descuento, que sí desplegó acciones a efectos de ejecutar la resolución y que existió una imposibilidad material del cumplimiento al no haber podido contactar al usuario, por lo que se estaría vulnerando el principio de verdad material.

58. De la revisión de los descargos, se advierte que la empresa operadora no ha remitido los medios probatorios que acrediten las comunicaciones telefónicas realizadas al número fijo [redacted] y móvil [redacted], por lo que no puede afirmarse que TELEFÓNICA haya agotado todas las posibilidades de comunicación con el usuario a fin de coordinar las pruebas de operatividad conjuntas.

59. Sin perjuicio de ello, es importante mencionar que, durante la tramitación de la Denuncia 394-2021-LN/DEN, el usuario confirmó que el servicio fue reestablecido el 12 de octubre de 2021.

60. Al respecto, es importante destacar que la resolución fue notificada el 21 de junio de 2021, por lo que, de acuerdo a lo ordenado por el TRASU, la empresa tenía diez (10) días hábiles para acreditar la reactivación del servicio, plazo que vencía el 05 de julio de 2021; sin embargo, el inconveniente se superó el 12 de octubre de 2021; es decir, sesenta y cinco (65) días después, configurándose así el incumplimiento.

61. En tal sentido, lo alegado no puede entenderse como una imposibilidad material, con lo cual se descarta cualquier vulneración al principio de verdad material y además se confirma que ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

Expediente N° 0000776-2020/TRASU/ST-RA

62. Mediante la resolución Nº 0006749-2020-TRASU/OSIPTEL, notificada a la empresa operadora el 20 de enero de 2020, el TRASU declaró fundado el recurso de apelación contra la resolución N° RES-767-JARO-R-A-0231011-2019-P que resolvió el reclamo N° BRS0199287 por la suspensión injustificada del servicio. En tal sentido, ordenó reconectar el servicio, ajustar el importe correspondiente al cargo fijo por periodo que duró la suspensión injustificada del servicio y no aplicar tarifa por reactivación del servicio.

63. La empresa operadora informó que, mediante carta Nº RFA-C-BRS0199287-2020-AC del 28 de enero de 2020, le comunicó al usuario que el servicio se encontraba activo y que adicionalmente realizó el ajuste por el importe de S/. 135.70 (Inc. IGV), correspondiente al recibo de diciembre 2019, el cual se aplicó en la misma facturación. Como pruebas de lo señalado, la empresa remitió la referida carta y las capturas de pantalla del ajuste y del servicio activo.

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

OSIPTEL OAJ CÁMARA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

64. Al respecto, de la revisión de los medios de prueba se observa que, aun cuando TELEFÓNICA señala que el servicio se encuentra activo, no precisa en sus descargos en qué fecha se ejecutó la reconexión. En atención a ello, corresponde remitirnos a lo informado por la empresa operadora durante la tramitación de la denuncia N° 187-2021-AQP-DEN, donde indicó que las coordinaciones telefónicas se llevaron a cabo el 25 de agosto de 2021 y la reconexión se ejecutó el 30 de agosto de 2021 a través de un alta con un nuevo plan, tal y como se observa en la Constancia de Instalación.

65. De acuerdo a lo expuesto se concluye que, la empresa operadora no dio un cumplimiento oportuno a la resolución del TRASU, ya que fue notificada a la empresa operadora el 20 de enero de 2020 y fue gestionada el 25 de agosto de 2021; es decir, después de transcurrido doscientos diecisiete (217) días. En tal sentido, no se acredita el cumplimiento oportuno de la resolución del TRASU y, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica la restricción del servicio, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en una infracción.

Expediente N° 0020537-2021/TRASU/ST-RA

66. Mediante la resolución Nº 0039729-2021-TRASU/OSIPTEL, notificada a la empresa operadora el 02 de agosto de 2021, el TRASU declaró fundado el recurso de apelación contra la resolución N° RES-767-JARO-R-A-0113976-2021-P que resolvió el reclamo N° BRC1123935 por la calidad en la prestación del servicio. En tal sentido, ordenó realizar pruebas conjuntas con el usuario a efecto de determinar la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó en el plazo máximo de diez (10) días hábiles y ajustar la renta mensual del servicio reclamado por el periodo comprendido entre el 2 de abril al 2 de julio de 2021.

67. La empresa operadora informó que mediante carta Nº RFA-C-BRC1123935-2021-AC del 09 de agosto de 2021, notificada el 10 de agosto de 2021 al correo [redacted], le comunicó al usuario que realizó la devolución de: i) S/.150.89 (Inc. IGV) correspondiente al mes de abril del 2021, ii) S/.157.90 (Inc. IGV) por el mes de mayo del 2021, iii) S/.92.90 (Inc. IGV), correspondiente al mes de junio del 2021, el cual sería aplicado en la siguiente facturación. Asimismo, le manifestó que intentó comunicarse reiteradas veces al Nº [redacted] y [redacted], pero sin lograr contacto efectivo. Sin perjuicio de ello, mediante la misma misiva, le indicó un número de contacto al cual podía comunicarse de seguir presentando averías en su servicio. Como pruebas de lo señalado, la empresa remitió la referida carta.

68. Asimismo, la empresa operadora informó que, posteriormente, el 25 de setiembre de 2021 realizó las pruebas de operatividad, dejando el servicio activo, para lo cual adjunta la boleta de atención técnica, por lo que solicita la aplicación de la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria.

69. Al respecto, sobre los intentos de llamadas, de la revisión de los descargos, se advierte que la empresa operadora no ha remitido los medios probatorios que acrediten las comunicaciones telefónicas realizadas al Nº [redacted] y [redacted], por lo que no puede afirmarse que TELEFÓNICA haya agotado todas las posibilidades de comunicación con el usuario a fin de coordinar las pruebas de operatividad conjuntas oportunamente.

70. Sobre las pruebas de operatividad realizadas el 25 de septiembre de 2021, corresponde precisar que, la resolución fue notificada a la empresa operadora el 02 de agosto de 2021, por lo que, de acuerdo a lo ordenado por el TRASU, la empresa tenía diez (10) días hábiles

OSIPTEL DFI M. OLIVARES
OSIPTEL OAJ CÁMARA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

para acreditar la reactivación del servicio, plazo que vencía el 16 de agosto de 2021; sin embargo, TELEFÓNICA efectuó la reinstalación el 25 de septiembre de 2021; es decir, cuarenta (40) días después de vencido el plazo máximo, lo cual evidencia que el cumplimiento no se ejecutó de manera oportuna.

71. En esa misma línea, respecto a la solicitud de aplicación de la eximente de responsabilidad, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada que involucra inconvenientes con la calidad en la prestación del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar.

72. En ese sentido, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que no corresponde aplicar la subsanación voluntaria, por tanto, se concluye que, la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

Expediente N° 0008984-2021/TRASU/ST-RQJ

73. A través de la resolución Nº 0032014-2021-TRASU/OSIPTEL, notificada a la empresa operadora el 27 de mayo de 2021, el TRASU declaró fundada la queja por falta de respuesta al reclamo N° BRS0268809 por baja injustificada del servicio. En tal sentido, ordenó reactivar el servicio.

74. La empresa operadora informó que mediante carta Nº RFA-C-BRS0268809-2021-QC del 02 de junio de 2021, notificada el 03 de junio de 2021 al correo [redacted], le comunicó a la usuaria que intentó comunicarse reiteradas veces con ella al Nº [redacted], pero sin lograr contacto efectivo. Por eso, mediante la misma misiva, le indicó un número de contacto al cual podía comunicarse para coordinar la reactivación del servicio. Como pruebas de lo señalado, la empresa remitió la referida carta y el cargo de notificación electrónica.

75. Sin perjuicio de ello, posteriormente la empresa operadora indicó que su área técnica hizo las verificaciones pertinentes, informando que en la zona en la que domicilia la usuaria no existe una troba cercana para realizar la instalación, por lo que le resultaría materialmente imposible realizar la reinstalación del servicio o la activación de un nuevo servicio, para lo cual anexa la captura de pantalla de la inspección técnica del 24 de agosto de 2021.

76. En ese sentido, TELEFÓNICA señala que no se habría tomado en consideración que sí desplegó acciones a efectos de ejecutar la resolución y que adicionalmente existió una imposibilidad material del cumplimiento al no existir condiciones técnicas, por lo que se estaría vulnerando el principio de verdad material.

77. Sobre el particular, si bien la empresa operadora señala haber desplegado acciones tendentes a cumplir con el mandato del TRASU, como las infructuosas comunicaciones telefónicas con la usuaria, no ha remitido los medios probatorios que acrediten dichos intentos, por lo que no puede afirmarse que, de manera oportuna, TELEFÓNICA haya agotado todas las posibilidades de comunicación a efectos de coordinar la reinstalación del servicio. Por otro lado, es importante precisar que, de acuerdo a la consulta realizada al área técnica del OSIPTEL, los inconvenientes con la Troba no justifican la falta de servicio, por tanto, no es posible considerar como válido el argumento de la empresa y se configura el incumplimiento.

78. En tal sentido, lo alegado no puede entenderse como una imposibilidad material, por lo que la empresa se encontraba obligada a cumplir con el mandato del TRASU y no lo ejecuto, con

OSIPTEL DFI M. OLIVARES
OSIPTEL OAJ CÁMARA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

lo cual se descarta cualquier vulneración al principio de verdad material y además se confirma que ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

II.4.2. Sobre las acciones de cumplimiento realizadas en diez (10) expedientes, comunicadas a través de la carta N° TDP-4024-AR-ADR-22 de fecha 22 de octubre de 2022

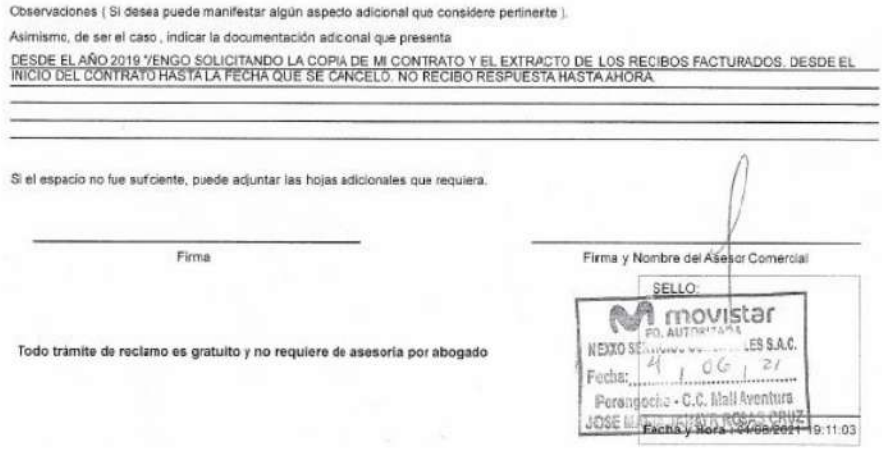
79. En atención a la carta N° TDP-4024-AR-ADR-22 de fecha 22 de octubre de 2022 se advierte que la empresa operadora ha presentado sus descargos respecto a diez (10) resoluciones, por lo que corresponde analizar sus alegatos:

Expediente N° 0011691-2021-TRASU/ST-RQJ

80. Por medio de la resolución N° 0033470-2021-TRASU/OSIPTEL emitida en el expediente N° 0011691-2021/TRASU/ST-RQJ, notificada a la empresa operadora el 25 de junio de 2021, el TRASU declaró fundada la queja por falta de respuesta al reclamo N° BRN0191633. En tal sentido, ordenó realizar las acciones correspondientes para el cumplimiento de los dispuesto en la resolución, de acuerdo a la materia reclamada.

81. La empresa operadora sostuvo que la resolución bajo análisis no ordenaría la entrega del mecanismo de contratación del servicio al usuario, por lo que, en atención al principio de tipicidad, requirió el archivo de los cargos imputados por el presunto incumplimiento de la resolución emitida en el expediente N° 0011691-2021-TRASU/ST-RQJ

82. Cabe precisar que mediante el formulario de queja N° BRN0191633 presentado el 4 de junio de 2021 se aprecia que la materia reclamada en el procedimiento trilateral de reclamo, consistía en la falta de entrega del mecanismo de contratación del servicio.



Observaciones (Si desea puede manifestar algún aspecto adicional que considere pertinente).

Asimismo, de ser el caso , indicar la documentación adicional que presenta

DESDE EL AÑO 2019 Y VENGO SOLICITANDO LA COPIA DE MI CONTRATO Y EL EXTRACTO DE LOS RECIBOS FACTURADOS. DESDE EL INICIO DEL CONTRATO HASTA LA FECHA QUE SE CANCELÓ. NO RECIBO RESPUESTA HASTA AHORA

Si el espacio no fue suficiente, puede adjuntar las hojas adicionales que requiera.

Firma

Firma y Nombre del Asesor Comercial

SELLO:

movistar

Fecha: 1 06 21

Todo trámite de reclamo es gratuito y no requiere de asesoría por abogado

Fecha y hora 14/06/2021 19:11:03

83. Ahora bien, se aprecia el mandato expuesto por el TRASU es claro al ordenar a la empresa operadora realizar las acciones correspondientes para el cumplimiento de los dispuesto en la presente resolución, de acuerdo a la **materia reclamada.** Por consiguiente, al apreciarse que la materia reclamada corresponde a la falta de entrega del mecanismo de contratación, la empresa operadora se encuentra obligada a ejecutar toda acción que conlleve a la entrega de dicho mecanismo, desestimándose cualquier vulneración al principio de tipicidad.

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

OSIPTEL OAJ CÁMARA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

84. De la revisión de los descargos, se advierte que, la empresa operadora ha reconocido que por razones que son imposibles de precisar, se ha extraviado el mecanismo de contratación del servicio.

85. Por consiguiente, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

Expediente N° 0026679-2019-TRASU/ST-RQJ

86. Por medio de la resolución N° 0008519-2020-TRASU/OSIPTEL emitida en el expediente N° 0026679-2019/TRASU/ST-RQJ, notificada a la empresa operadora el 23 de enero de 2020, el TRASU declaró fundada la queja por falta de respuesta al reclamo N° BRN0093429. En tal sentido, ordenó expedir y otorgar al usuario una copia del contrato y sus anexos.

87. La empresa operadora sostuvo que la resolución bajo análisis no ordenaría la entrega del mecanismo de contratación del servicio al usuario, por lo que, en atención al principio de tipicidad, requirió el archivo de los cargos imputados por el presunto incumplimiento de la resolución emitida en el expediente N° 0026679-2019-TRASU/ST-RQJ.

88. De la revisión de la resolución bajo análisis se advierte que el TRASU ordenó a la empresa operadora la expedición una copia del mecanismo de contratación y sus anexos al usuario, por lo que se advierte una mandato claro y preciso que ha sido incumplido por la empresa operadora.

> **HA RESUELTO:**
>
> Declarar **FUNDADA** la queja por falta de respuesta al reclamo y, en aplicación del silencio administrativo positivo contemplado en el artículo 34° del Reglamento, LA EMPRESA OPERADORA deberá expedir y otorgar a EL RECLAMANTE una copia del contrato y sus anexos si los hubiera, de acuerdo a lo señalado en el artículo 10° del TUO de las condiciones de uso.

89. Por consiguiente, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

Expediente N° 0015206-2021-TRASU/ST-RQJ

90. Mediante la resolución N° 0042051-2021-TRASU/OSIPTEL emitida en el expediente N° 0015206-2021/TRASU/ST-RQJ, notificada a la empresa operadora el 12 de agosto de 2021, el TRASU declaró fundada la queja por falta de respuesta al reclamo N° BR0257712. En tal sentido, ordenó efectuar la migración del servicio al plan solicitado y anular el importe facturado en exceso desde la fecha en que se debió efectuar la solicitud de migración.

91. La empresa operadora indicó que habría ejecutado la migración requerida el 26 de noviembre de 2021; remitiendo como medio probatorio una (1) fotografía de una Constancia de Instalación del Servicio Integrado ilegible, a través de la cual no es posible apreciar el detalle de las acciones llevadas a cabo. Por lo que no es posible determinar sí el servicio fue migrado al plan requerido por la usuaria.

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

OSIPTEL OAJ CÁMARA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

92. Sin perjuicio de ello, cabe precisar que al haberse notificado la resolución el 12 de agosto de 2021, las gestiones alegadas por la empresa operadora se habrían realizado ciento seis (106) días después de notificada la resolución, en tal sentido, se advierte una interrupción prolongada del servicio de telefonía fija.

93. Por consiguiente, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que no corresponde aplicar la subsanación voluntaria, por tanto, se concluye que, la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

Expediente N° 0016550-2021-TRASU/ST-RA

94. Mediante la resolución N° 0036669-2021-TRASU/OSIPTEL emitida en el expediente N° 0016550-2021/TRASU/ST-RA, notificada a la empresa operadora el 15 de julio de 2021, el TRASU declaró fundado el recurso de apelación presentado contra la resolución N° RES-767-R-A-0433712-2021-C-P que resolvió el reclamo N° BRS0275063. En tal sentido, ordenó

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

reactivar el servicio trio fijo asociado al N° [redacted] debiendo contar con las mismas características y condiciones con las que contaba antes de ejecutarse la baja cuestionada y anular el importe vinculado a la venta de un (1) decodificador y un cargo por reinstalación facturado en el recibo de abril de 2020.

95. La empresa operadora indicó que el 14 de septiembre de 2021 reactivó el servicio; remitiendo como medio probatorio una (1) captura de pantalla del sistema de la empresa operadora.

96. En tal sentido, se aprecia que la empresa operadora reactivó el servicio sesenta y un (61) días después de notificada la resolución. En tal sentido, no se acredita el cumplimiento oportuno de la resolución del TRASU y, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica la restricción del servicio, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en infracción.

Expediente N° 0018638-2021/TRASU/ST-RA

97. Por medio de la resolución N° 0039701-2021-TRASU/OSIPTEL emitida en el expediente N° 0018638-2021/TRASU/ST-RA, notificada a la empresa operadora el 2 de agosto de 2021, el TRASU declaró fundado el recurso de apelación presentado contra la resolución N° RFR-C-BRC1111553-2021-P que resolvió el reclamo N° BRC1111553. En tal sentido, ordenó realizar pruebas conjuntas con el usuario a efectos de determinar la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó en el plazo máximo de diez (10) días hábiles.

98. La empresa operadora señaló que el 4 de septiembre de 2021 el personal de la empresa operadora realizó pruebas de operatividad en el servicio, dejando el servicio operativo; remitiendo como medio probatorio una copia de la boleta de atención respectiva.

99. Sobre el particular, se aprecia que la resolución fue notificada el 2 de agosto de 2021, por lo que, de acuerdo a lo ordenado por el TRASU, la empresa tenía diez (10) días hábiles para acreditar la reactivación del servicio, plazo que vencía el 16 de agosto de 2021; sin embargo, TELEFÓNICA efectuó la prueba de operatividad el 4 de septiembre de 2021; es decir, diecinueve (19) días después de vencido el plazo máximo.

100. De otro lado, respecto a la solicitud de aplicación de la eximente de responsabilidad, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada que involucra inconvenientes con la calidad en la prestación del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar.

101. En tal sentido, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

Expediente N° 0019783-2020/TRASU/ST-RA

102. Mediante la resolución N° 0002971-2021-TRASU/OSIPTEL emitida en el expediente N° 0019783-2020/TRASU/ST-RA, notificada a la empresa operadora el 19 de enero de 2021, el TRASU declaró fundado el recurso de apelación presentado contra la resolución N° RES-767-R-A-064106-20-C-P que resolvió el reclamo N° BRF2023119. En tal sentido, ordenó realizar pruebas conjuntas con el usuario a efecto de determinar la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó en el plazo máximo de diez (10) días hábiles y ajustar el monto proporcional de la renta mensual del servicio de internet.

OSIPTEL OAJ CÁMARA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

103. La empresa operadora señaló que el 1 de septiembre de 2021 el servicio de la usuaria se encontraba activo[2]; remitiendo como medio probatorio una captura de pantalla del sistema de la empresa operadora.

104. Sobre el particular, se aprecia que la resolución fue notificada el 19 de enero de 2021, por lo que, de acuerdo a lo ordenado por el TRASU, la empresa tenía diez (10) días hábiles para acreditar la reactivación del servicio, plazo que vencía el 2 de febrero de 2021; sin embargo, TELEFÓNICA efectuó la prueba de operatividad el 1 de septiembre de 2021; es decir, doscientos once (211) días después de vencido el plazo máximo.

105. De otro lado, respecto a la solicitud de aplicación de la eximente de responsabilidad, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada que involucra inconvenientes con la calidad en la prestación del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar.

106. En tal sentido, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución

Expediente N° 0020876-2021/TRASU/ST-RA

107. Mediante la resolución N° 0043672-2021-TRASU/OSIPTEL emitida en el expediente N° 0020876-2021/TRASU/ST-RA, notificada a la empresa operadora el 23 de agosto de 2021, el TRASU declaró fundado el recurso de apelación presentado contra las resoluciones N° RES-767-JARO-0113591-2021-P y RES-767-JARO-0113594-2021-P que resolvieron los reclamos N° BRN0198204 y BRN0198197. En tal sentido, ordenó instalar el servicio de internet con el cambio de tecnología ofrecido en la dirección señalada por el titular y anular o devolver el importe total generado por el servicio de internet desde el 10 de marzo al 12 de julio de 2021.

108. La empresa operadora informó que el 14 septiembre de 2021, mediante una comunicación electrónica, precisó que la troba se encontraba saturada, por lo que sería materialmente imposible la migración del servicio.

109. Sobre el particular, de acuerdo a la consulta realizada al área técnica del OSIPTEL, los inconvenientes con la troba no justifican la falta de servicio, por tanto, no es posible considerar como válido el argumento de la empresa y se configura el incumplimiento.

110. En tal sentido, lo alegado no puede entenderse como una imposibilidad material, por lo que la empresa se encontraba obligada a cumplir con el mandato del TRASU y no lo ejecuto, con lo cual se descarta cualquier vulneración al principio de verdad material y además se confirma que ha incurrido en el incumplimiento de la resolución

Expediente N° 0007384-2021/TRASU/ST-RA

111. Mediante la resolución N° 0019139-2021-TRASU/OSIPTEL emitida en el expediente N° 0007384-2021/TRASU/ST-RA, notificada a la empresa operadora el 12 de abril de 2021, el TRASU declaró fundado el recurso de apelación presentado contra la resolución N° RES-767-JARO-R-A-0335763-2021-C-P que resolvió el reclamo N° BRC1065029. En tal sentido,

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

OSIPTEL OAJ CÁMARA

[2] Se considera la fecha de emisión de la comunicación electrónica que traslada el medio probatorio como fecha en la que se recabo el medio probatorio.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

ordenó realizar pruebas conjuntas con el usuario a efecto de determinar la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó en el plazo máximo de diez (10) días hábiles.

112. La empresa operadora señaló que el 20 de septiembre de 2021 realizó pruebas de operatividad en el servicio; omitiendo la remisión de medios probatorios que acrediten dicha afirmación. Cabe precisar que mediante una comunicación electrónica de fecha 22 de septiembre de 2021, la empresa operadora informó que el 20 de septiembre de 2021 intentó coordinar la atención a la avería reportada, sin embargo, no se logró una respuesta exitosa; adjuntándose dos (2) audios que comprenden los intentos de comunicación telefónica.

113. Sobre el particular, se aprecia que la resolución fue notificada el 12 de abril de 2021, por lo que, de acuerdo a lo ordenado por el TRASU, la empresa tenía diez (10) días hábiles para acreditar la reactivación del servicio, plazo que vencía el 26 de abril de 2021; sin embargo, TELEFÓNICA intentó coordinar la ejecución de pruebas de operatividad el 20 de septiembre de 2021; es decir, ciento cuarenta y siete (147) días después de vencido el plazo máximo.

114. De otro lado, respecto a la solicitud de aplicación de la eximente de responsabilidad, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada que involucra inconvenientes con la calidad en la prestación del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar.

115. En tal sentido, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución

Expediente N° 0019801-2021/TRASU/ST-RA

116. Mediante la resolución N° 0041294-2021-TRASU/OSIPTEL emitida en el expediente N° 0019801-2021/TRASU/ST-RA, notificada a la empresa operadora el 9 de agosto de 2021, el TRASU declaró fundado el recurso de apelación presentado contra la resolución N° RFR-C-BRC1118780-2021-P que resolvió el reclamo N° BRC1118780. En tal sentido, ordenó realizar pruebas conjuntas con el usuario a efecto de determinar la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó en el plazo máximo de diez (10) días hábiles.

117. La empresa operadora señaló que el 25 de septiembre de 2021 realizó pruebas de operatividad en el servicio, dejando el servicio operativo, precisando que dicha información fue comunicada a la Secretaría Técnica mediante una comunicación electrónica del 4 de octubre de 2021; remitiendo como medio probatorio una copia de dicha comunicación.

118. Sobre el particular, se aprecia que la resolución fue notificada el 9 de agosto de 2021, por lo que, de acuerdo a lo ordenado por el TRASU, la empresa tenía diez (10) días hábiles para acreditar la reactivación del servicio, plazo que vencía el 23 de agosto de 2021; sin embargo, TELEFÓNICA realizó pruebas de operatividad el 25 de septiembre de 2021; es decir, treinta y tres (33) días después de vencido el plazo máximo.

119. De otro lado, respecto a la solicitud de aplicación de la eximente de responsabilidad, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada que involucra inconvenientes con la calidad en la prestación del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar.

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

OSIPTEL OAJ CÁMARA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

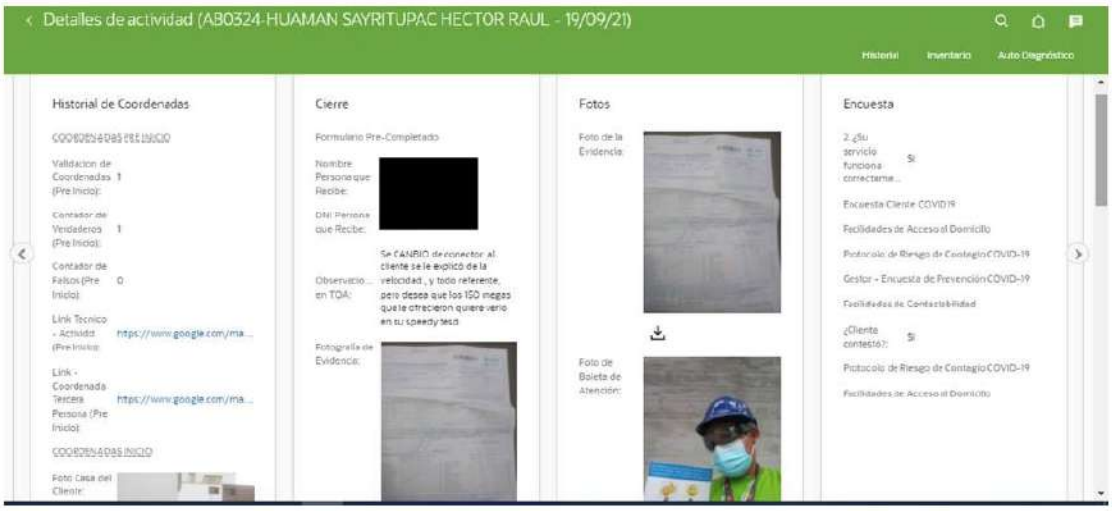
120. En tal sentido, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución

Expediente N° 0014519-2021/TRASU/ST-RA

121. Mediante la resolución N° 0032143-2021-TRASU/OSIPTEL emitida en el expediente N° 0014519-2021/TRASU/ST-RA, notificada a la empresa operadora el 19 de junio de 2021, el TRASU declaró fundado el recurso de apelación presentado contra la resolución N° RES-767-R-A-0419306-2021-C-P que resolvió el reclamo N° BRC1103150. En tal sentido, ordenó cumplir con otorgar al usuario la velocidad ofrecida y ajustar la renta mensual del servicio de internet de los recibos de febrero a abril de 2021

122. La empresa operadora señaló que el 17 de septiembre de 2021 realizó pruebas de operatividad en el servicio, dejando el servicio operativo, precisando que dicha información fue comunicada a la Secretaría Técnica mediante una comunicación electrónica del 4 de octubre de 2021; remitiendo como medio probatorio una copia de dicha comunicación.

123. Sobre el particular, se aprecia que la resolución ordenó que la empresa operadora otorgue la velocidad ofrecida, en tal sentido, de las capturas de pantalla contenidas en la comunicación electrónica del 4 de octubre de 2021 no se aprecia que la empresa operadora haya otorgado la velocidad de 150 Mbps que fue reclamada por el usuario. Asimismo, en el recuadro de observaciones se advierte: "*Se ca[m]bio [el] conector, al cliente se le explicó de la velocidad, y todo referente, pero desea que los 150 megas que le ofrecieron quiere verlo en su Speedy test*".

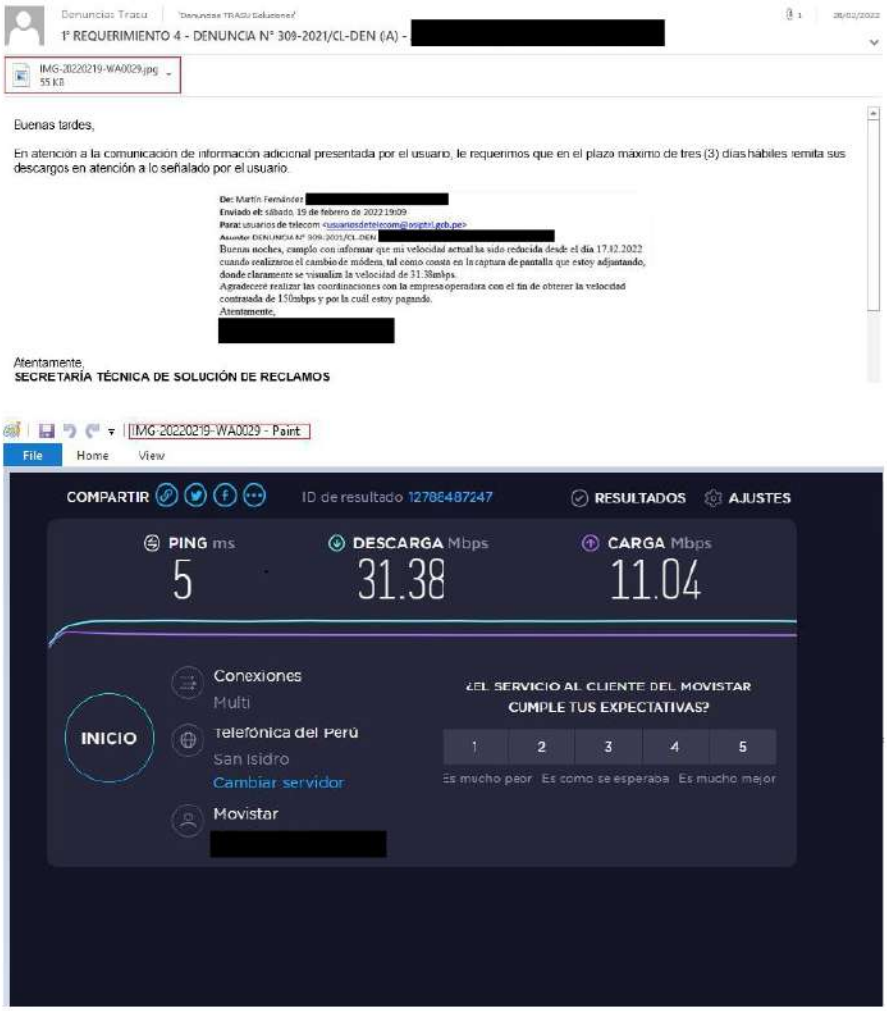


124. En la misma línea, el 11 de febrero de 2022, mediante una comunicación electrónica que fue oportunamente trasladada a su representada, el usuario señaló no haber recibido la velocidad ofrecida; adjuntando una captura de pantalla.

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

OSIPTEL OAJ CÁMARA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84



Denuncias Trasu | 1 | 28/02/2022

1° REQUERIMIENTO 4 - DENUNCIA N° 309-2021/CL-DEN (A) - [redacted]

IMG-20220219-WA0029.jpg 55 KB

Buenas tardes,

En atención a la comunicación de información adicional presentada por el usuario, le requerimos que en el plazo máximo de tres (3) días hábiles remita sus descargos en atención a lo señalado por el usuario.

De: Martin Fernández [redacted]
Enviado el: sábado, 19 de febrero de 2022 19:09
Para: usuarios de telecom <usuariosdetelecom@osiptel.gob.pe>
Asunto: DENUNCIA N° 309-2021/CL-DEN [redacted]

Buenas noches, cumplo con informar que mi velocidad actual ha sido reducida desde el día 17.02.2022 cuando realizaron el cambio de módem, tal como consta en la captura de pantalla que estoy adjuntando, donde claramente se visualiza la velocidad de 31.38mbps.
Agradeceré realizar las coordinaciones con la empresa operadora con el fin de obtener la velocidad contratada de 150mbps y por la cuál estoy pagando.
Atentamente,
[redacted]

Atentamente,
SECRETARÍA TÉCNICA DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS

IMG-20220219-WA0029 - Paint

File | Home | View

COMPARTIR | ID de resultado 12786487247 | RESULTADOS | AJUSTES

PING ms 5 | DESCARGA Mbps 31.38 | CARGA Mbps 11.04

INICIO

Conexiones
Multi
Telefónica del Perú
San Isidro
Cambiar servidor
Movistar [redacted]

¿EL SERVICIO AL CLIENTE DEL MOVISTAR CUMPLE TUS EXPECTATIVAS?

1 | 2 | 3 | 4 | 5

Es mucho peor | Es como se esperaba | Es mucho mejor

125. En tal sentido, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución dado que los medios probatorios aportados no acreditan la efectiva entrega de la velocidad requerida por el usuario.

II.4.3. Sobre los cuarenta y dos (42) casos en los que TELEFÓNICA no remitió descargos

126. Sobre el particular, es oportuno mencionar que la empresa operadora no ha remitido descargos respecto de cuarenta y dos (42) casos, por lo que se ha procedido a evaluar las infracciones con la información obrante en los expedientes.

Cuadro Nº 2: Casos que no han recibido descargos

N°	EXPEDIENTE
1	0011121-2021/TRASU/ST-RA
2	0027987-2019/TRASU/ST-RA
3	0016547-2021/TRASU/ST-RA

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

OSIPTEL OAJ CÁMARA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

4	0023730-2020/TRASU/ST-RA
5	0009461-2021/TRASU/ST-RA
6	0014430-2021/TRASU/ST-RA
7	0017088-2021/TRASU/ST-RQJ
8	0023528-2020/TRASU/ST-RQJ
9	0016149-2021/TRASU/ST-RQJ
10	0013667-2021/TRASU/ST-RQJ
11	0018645-2021/TRASU/ST-RA
12	0018144-2021/TRASU/ST-RQJ
13	0018325-2021/TRASU/ST-RQJ
14	0015643-2021/TRASU/ST-RA
15	0015143-2021/TRASU/ST-RQJ
16	0022670-2021/TRASU/ST-RA
17	0010638-2019/TRASU/ST-RA
18	0012552-2021-TRASU-ST-RA
19	0018954-2020/TRASU/ST-RA
20	0022669-2021/TRASU/ST-RA
21	0020205-2021/TRASU/ST-RQJ
22	0015957-2021/TRASU/ST-RQJ
23	0022281-2021/TRASU/ST-RA
24	0027663-2021/TRASU/ST-RA
25	0021092-2021/TRASU/ST-RA
26	0025325-2021/TRASU/ST-RA
27	0021614-2021/TRASU/ST/RQJ
28	0026613-2021/TRASU/ST-RA
29	0027502-2021/TRASU/ST-RA
30	0027731-2021/TRASU/ST-RA
31	29204-2021/TRASU/ST-RA
32	0030127-2021/TRASU/ST-RA
33	0031477-2021/TRASU/ST-RA
34	0026713-2021/TRASU/ST-RQJ
35	0031476-2021/TRASU/ST-RA
36	0032270-2021/TRASU/ST-RA
37	0024954-2021/TRASU/ST-RA
38	0028923-2021/TRASU/ST-RQJ
39	0020818-2021/TRASU/ST-RQJ
40	0026881-2021/TRASU/ST-RQJ
41	0022280-2021/TRASU/ST-RQJ; 0023485-2021/TRASU/ST-RQJ; 0026365-2021/TRASU/ST-RQJ
42	0014513-2021/TRASU/ST-RA

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

OSIPTEL OAJ CÁMARA

127. De la evaluación efectuada se advierte que la empresa operadora no acreditó el cumplimiento a lo ordenado por el TRASU, teniendo en cuenta el siguiente detalle de la infracción, tal y como se aprecia en el Anexo 1.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

II.4.4. Sobre la aplicación del eximente de responsabilidad administrativa por subsanación voluntaria

128. TELEFÓNICA ha señalado en sus descargos que cumplió con atender las resoluciones emitidas por el TRASU, por lo que solicita la aplicación del eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria.

129. El artículo 257° del TUO de la LPAG establece como una condición eximente de responsabilidad, la subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos, tal y como se observa a continuación:

> "*Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones*
> *1.-Constituyen condiciones eximentes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:*
>
> *a. El caso fortuito o la fuerza mayor debidamente comprobada.*
> *b. Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa.*
> *c. La incapacidad mental debidamente comprobada por la autoridad competente, siempre que esta afecte la aptitud para entender la infracción.*
> *d. La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones.*
> *e. El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal.*
> *f. La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 253.*
>
> (Subrayado agregado)

130. Asimismo, el artículo 5° del RGIS recoge lo señalado en el TUO de la LPAG y señala lo siguiente:

> *"Artículo 5.- Eximentes de responsabilidad*
> *Se consideran condiciones eximentes de responsabilidad administrativa las siguientes:*
> *(…)*
> *La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación del inicio del procedimiento administrativo sancionador, al que hace referencia el artículo 22.*
>
> *Para tales efectos, deberá verificarse que la infracción haya cesado y que se hayan revertido los efectos derivados de la misma. Asimismo, la subsanación deberá haberse producido sin que haya mediado, por parte del OSIPTEL, requerimiento de subsanación o de cumplimiento de la obligación, expresamente consignado en carta o resolución.*
> *(…)*
>
> (Subrayado agregado)

131. Como se puede advertir, el RGIS desarrolla lo qué debe entenderse por subsanación, estableciendo que se trata de la evaluación de dos (2) requisitos: **el cese de la conducta infractora** y **la reversión de los efectos derivados de la misma,** es decir, no basta con dejar de cometer la conducta constitutiva de infracción, sino también -si corresponde-, la empresa operadora debe reparar el perjuicio que la infracción produjo.

132. Lo anteriormente señalado también se encuentra desarrollado en la "Guía Práctica sobre el Procedimiento Administrativo Sancionador" emitida por el Ministerio de Justicia y Derechos

OSIPTEL DFI M. OLIVARES
OSIPTEL OAJ CÁMARA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

Humanos[3], que señala lo siguiente:

> ***"2.4. Eximentes y atenuantes de responsabilidad administrativa***
> *Al ejercer su potestad sancionadora, la autoridad administrativa debe valorar una serie de circunstancias vinculadas al caso concreto que le permitirán determinar si se ha configurado un supuesto de exclusión de responsabilidad (condiciones eximentes) o un supuesto de reducción de la sanción aplicada (condiciones atenuantes) en los casos en que así corresponda. (…).*
> *El supuesto previsto en el literal f) tiene una naturaleza distinta a los anteriores, toda vez que prevé una conducta típica y antijurídica, con intencionalidad o culpa, en la que el administrado decide subsanar su infracción antes que la autoridad administrativa decida ejercer su potestad sancionadora. Es un supuesto sustentado en una decisión de política punitiva por proteger el bien jurídico, prefiere la acción reparadora espontánea del administrado responsable antes que realizar diligencias preliminares e iniciar el procedimiento sancionador con todos los costos que ello involucra.*
> *Cabe indicar que este supuesto* ***no solo consiste en el cese de la conducta infractora, sino que, cuando corresponda, la subsanación implica la reparación de las consecuencias o efectos dañinos al bien jurídico protegido derivados de la conducta infractora.*** *Ello con la finalidad de no generar impunidad y evitar que el imputado se apropie del beneficio ilícitamente obtenido por la infracción"*

133. Asimismo, dicho criterio ha sido adoptado por el Consejo Directivo mediante Resolución N° 00055-2020-CD/OSIPTEL del 13 de mayo de 2020[4].

134. Adicionalmente, respecto a las materias pasibles de reversión mediante Resoluciones N° 056-2018-CD/OSIPTEL de fecha 28 de febrero de 2018[5] y N° 073-2018-CD/OSIPTEL de fecha 22 de marzo de 2018[6], el Consejo Directivo del OSIPTEL **ha señalado que, en los casos de reclamos por calidad del servicio, el efecto del incumplimiento implica prolongar el estado de inoperatividad parcial o total de los servicios privando a los usuarios de acceder a los servicios en la oportunidad en al que debían encontrarse disponibles, lo cual es un efecto imposible de revertir.**

135. En consecuencia, en los casos referentes a las materias que involucran la pérdida, deficiencia o restricción del servicio, esta instancia considera que los efectos derivados de la conducta infractora no son posibles de ser revertidos, dado que consisten en la pérdida de la oportunidad de acceder a los servicios públicos de telecomunicaciones en un determinado momento que ya ha transcurrido.

136. De otro lado, de conformidad con lo establecido por el Consejo Directivo del OSIPTEL, en la Resolución Nº 041-2018-CD/OSIPTEL de fecha 22 de febrero de 2018[7], a efectos de evaluar la concurrencia de los requisitos establecidos para la aplicación del eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria en el caso de un PAS en el cual se evalúan varios casos constitutivos de una infracción, el cumplimiento de dichos requisitos deberá verificarse en **la totalidad de los casos y no sólo en alguno de ellos.**

137. Sobre el particular, TELEFONICA ha solicitado la aplicación del eximente por subsanación voluntaria, no obstante a ello, treinta y cinco (35) denuncias analizadas corresponden a calidad o baja injustificada del servicio, por lo que al implicar la restricción del servicio, los efectos no

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

OSIPTEL OAJ CÁMARA

[3] Disponible en: https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2017/07/MINJUS-DGDOJ-GUIA-DE-PROCEDIMIENTO-ADMINISTRATIVO-SANCIONADOR-2DA-EDICION.pdf
[4] Expediente N° 049-2019-GG-GSF/PAS.
[5] Expediente N° 005-2017/TRASU/ST-PAS.
[6] Expedientes N° 005-2016/TRASU/ST-PAS y 009-2017/TRASU/ST-PAS.
[7] Expediente N° 009-2016/TRASU/ST-PAS.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

pueden revertirse

II.4.5. Sobre la presunta vulneración al principio de razonabilidad y verdad material

138. La empresa operadora sostiene que la Secretaría Técnica no habría valorado la configuración del eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria y la totalidad de los medios probatorios aportados en tenor del principio de verdad material. Al respecto, tanto este Tribunal como la Secretaría Técnica han evaluado cada medio probatorio aportado, advirtiéndose el resultado en los párrafos que precedentes.

139. Adicionalmente, la empresa operadora señaló que la Secretaría Técnica no habría realizado ningún desarrollo en la carta de imputación de cargos que sustente la necesidad de que la imposición de una sanción provocará que la empresa operadora asuma en adelante un comportamiento diligente, de tal modo que no incurra en nuevas infracciones.

140. Sobre el particular, que el OSIPTEL se encuentra facultado para evaluar los incumplimientos detectados ante la comisión de infracciones por parte de las empresas operadoras. No obstante, ello no quiere decir que se actúe arbitrariamente y sin respetar el principio de razonabilidad, toda vez que el inicio del PAS no deriva de un acto arbitrario de la Administración, sino que se encuentra sustentado en los marcos regulatorios antes citados.

141. Con relación al **criterio de adecuación,** se debe tener en cuenta que la comisión de la infracción tipificadas en el artículo 13 del RGIS, incide directamente en la eficiencia del procedimiento trilateral de reclamo y en el derecho de los usuarios de tutelar sus derechos como usuarios del servicio público de telecomunicaciones.

142. Con relación al criterio **de necesidad,** cabe señalar que la imposición de una sanción de multa se sustenta en la necesidad de lograr que, en adelante, la empresa operadora adecúe su conducta a efecto de cumplir con los mandatos ordenados por el TRASU a través de resoluciones administrativas. Al respecto, debe tenerse en cuenta que, no es la primera vez que TELEFÓNICA incurre en la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS. De otro lado, la imposición de una multa por la infracción al artículo 13 del RGIS se justifica porque afecta directamente a los usuarios al no haberse tutelado los derechos reconocidos por el TRASU.

143. Con relación al **criterio de proporcionalidad**, se advierte que, ante la comisión de una infracción grave, acorde con lo establecido en el artículo 13 del RGIS corresponde imponer una multa de entre cincuenta y un (51) y ciento cincuenta (150) UIT.

144. De conformidad con los fundamentos expuestos, el inicio de un PAS por la comisión de la infracción tipificada en el en el artículo 13 del RGIS, se encuentra plenamente justificado, en virtud a que se busca reprimir la conducta infractora; además, busca que la empresa operadora adopte la diligencia debida para evitar futuros incumplimientos de su deber de cumplir con las resoluciones emitidas por el TRASU, no habiéndose vulnerado, por tanto, el principio de razonabilidad y proporcionalidad.

145. Por otro lado, la empresa operadora señaló que la Secretaría Técnica no habría valorado que el plazo de cumplimiento es irrazonable. Al respecto, se advierte que el artículo 108° del Reglamento General de OSIPTEL estipula que las decisiones y resoluciones emitidas por los órganos del OSIPTEL se ejecutarán inmediatamente. Por consiguiente, el plazo de cumplimiento se desprende de un mandato legal.

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

OSIPTEL OAJ CÁMARA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

III. SOBRE LA RESPONSABILIDAD SUBJETIVA DE LA EMPRESA OPERADORA

146. La Exposición de Motivos del RGIS señala que el incumplimiento de las resoluciones del TRASU no considera la intencionalidad para su configuración, toda vez que su incumplimiento es reprochable de por sí, por lo que no es razonable sancionar sólo los casos en los que se configure la intencionalidad del infractor:

> *"En los casos antes señalados, **la reprochabilidad, consecuencia del incumplimiento de las resoluciones emitidas por el TRASU, es directa, sin que se requiera la acreditación del algún tipo de intencionalidad**, toda vez que no resulta razonable que sólo los incumplimientos dolosos sean pasibles de ser sancionados, debido a que cualquier decisión de la Autoridad administrativa debe ser acatada por los administrados; ello, sin perjuicio de que el elemento de la intencionalidad pueda ser tenido en consideración al momento de la gradación de la sanción".*

147. Por otro lado, corresponde indicar que los incumplimientos de actos o decisiones de las Empresas Operadoras al generar una mayor afectación en los usuarios, se equiparan con los incumplimientos de resoluciones del TRASU, por lo que se consideran como infracciones graves.

148. Ahora bien, respecto al principio de culpabilidad recogido en el numeral 10 del artículo 248° del TUO de la LPAG, se debe tener en cuenta que involucra el reconocimiento de responsabilidad subjetiva que requiere no sólo que se haya cometido la infracción, sino un actuar imprudente o, con la debida diligencia, la inobservancia de un deber legal exigible al administrado.

149. En ese sentido, en atención al principio de culpabilidad, no basta que un administrado indique que un hecho típico se produjo sin intención, sino que para analizar algún supuesto eximente de responsabilidad, es necesario presentar los medios probatorios que acrediten tal afirmación, esto es, acreditar que no se infringió el deber de cuidado que le era exigible y cuyo resultado debía ser previsto.

150. En el caso concreto, a diferencia de las obligaciones contenidas en la normativa aplicable, el acto administrativo emitido dentro de un procedimiento de reclamo se establece un mandato hacia el administrado en favor del usuario, el cual debe ser cumplido según las condiciones establecidas por la autoridad. Dicha situación se advierte tanto en las resoluciones emitidas por el TRASU, como también por las emitidas en primera instancia por la empresa operadora.

151. El hecho que la obligación se encuentre contenida en un acto administrativo involucra que el administrado o la empresa prestadora haya sido notificada y sea consciente del deber que tiene a partir de lo establecido en el objeto o contenido de la resolución; asimismo, el hecho de estar en un acto administrativo involucra que la obligación sea concreta y deba ser cumplida en los términos que ha señalado la autoridad. Para ello se requiere que la empresa operadora cumpla con el deber de diligencia y actuar prudente, pues su incumplimiento podría generar la comisión de la infracción y las consecuencias que ello conlleva; de no ser así, corresponderá al administrado, y no a la autoridad, acreditar con medios de prueba la falta de intencionalidad, el actuar prudente o la diligencia debida.

152. Además de ello, cabe indicar que, la empresa operadora, además de ser un agente especializado en el sector de las telecomunicaciones, opera en el mercado en virtud de un título habilitante concedido por el Estado. En consecuencia, se espera que adopte suficientes medidas para dar estricto cumplimiento a los mandatos que le resultan exigibles,

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

OSIPTEL OAJ CÁMARA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

y que, en cualquier caso, el desvío del cumplimiento de los deberes que le corresponde honrar obedezca a razones justificadas, esto es, que se encuentren fuera de su posibilidad de control y que, en la misma situación, ningún otro administrado hubiera podido cumplir con una idéntica o similar prestación a su cargo.

153. En el presente caso, se confirma que la empresa operadora, a pesar de tener conocimiento de la obligación contenida en el artículo 13º del RGIS, no ha dado cumplimiento a las resoluciones, ni ha acreditado la existencia de una causal que le hubiera impedido el cumplimiento de lo establecido en la normativa, por lo que ha quedado acreditada su responsabilidad subjetiva.

IV. RESPECTO A LA COMISIÓN DE LA INFRACCIÓN

154. En atención a lo expuesto, y teniendo en cuenta que hasta la fecha de emisión de la presente resolución la empresa operadora no ha presentado descargos sobre las resoluciones antes analizadas, este Tribunal considera que se ha configurado la infracción del artículo 13º del RGIS, toda vez que ha quedado demostrado que Telefónica del Perú S.A.A. no cumplió con ejecutar lo ordenado por el TRASU en sesenta y dos (62) resoluciones, dentro del plazo dispuesto.

V. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

155. Luego de verificada la comisión de la infracción al artículo 13° del RGIS sesenta y dos (62) resoluciones, corresponde determinar la multa y/o medida aplicable, teniendo en cuenta los criterios establecidos por el principio de Razonabilidad, previsto en el numeral 248.3 del artículo 248° del TUO de la LPAG.

156. Con relación a ello, el artículo 17° del RGIS dispone que para la determinación de la sanción se considerarán los siguientes criterios de graduación: (i) beneficio ilícito; (ii) probabilidad de detección; (iii) gravedad del daño al interés público; (iv) el perjuicio económico causado; y, (v) los factores agravantes y atenuantes señalados en el artículo 18°, de ser el caso.

157. En el presente PAS, la empresa operadora habría incurrido en la infracción al artículo 13° del RGIS, respecto de la cual conforme al artículo 25º de la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL (en adelante, LDFF), le corresponde la aplicación de una multa, entre cincuenta y un (51) y ciento cincuenta (150) UIT, por tratarse de una infracción grave.

158. En tal sentido, esta instancia para la graduación de la sanción tomará en consideración los criterios establecidos en el RGIS y en el TUO de la LPAG, referentes al beneficio ilícito, probabilidad de detección, gravedad del daño al interés público, perjuicio económico causado, así como los factores agravantes y atenuantes.

159. Luego de obtenida la multa base, se aplican los factores agravantes y atenuantes establecidos en el TUO de la LPAG y el RGIS.

V.1. Sobre la aplicación del Principio de Retroactividad Benigna

160. De manera preliminar, es pertinente destacar que uno de los Principios que rige la potestad sancionadora en sede Administrativa es el Principio de Retroactividad Benigna contemplado en

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

el numeral 5 del artículo 248 del TUO de la LPAG[8].

161. Así, conforme al Principio de Retroactividad Benigna[9] resulta viable aplicar disposiciones sancionadoras posteriores que resulten más favorables al administrado. En tal sentido, la norma también señala que las disposiciones sancionadoras producen efecto retroactivo siempre que favorezcan al presunto infractor o al infractor, incluso respecto de las sanciones en ejecución al entrar en vigor la nueva disposición, en lo referido a: (i) la tipificación de la infracción; (ii) los plazos de prescripción; y, (iii) la sanción en sí.

162. Sobre la base de lo expuesto, del análisis de favorabilidad entre la Metodología aplicada por el TRASU y la Guía de Multas – 2021, se advierte lo siguiente:

a) Metodología aplicada por el TRASU contempla un análisis cualitativo, consideración los criterios de graduación establecidos en el numeral 3 del artículo 248º del TUO de la LPAG dentro de los cuales se ha tenido en cuenta el beneficio ilícito por la comisión de la infracción, la probabilidad de detección, la gravedad del daño al interés público, el perjuicio económico causado, factores agravantes y atenuantes

b) La Metodología de Cálculo de Multas - 2021, aplica a las infracciones cometidas a partir del 1 de enero de 2022, y contempla:

(i) Fórmulas y parámetros específicos (22 conductas analizadas individualmente y 3 grupos que compilan 15 conductas infractoras evaluadas de manera conjunta12);
(ii) Multas con montos fijos (4 conductas); y,
(iii) Fórmula General, aplicable a aquellas conductas que no se consideren en la Metodología de Cálculo de Multas dentro los supuestos (i) y (ii) antes señalados

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

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

165. Bajo tales consideraciones, este Colegiado sostiene que la variación en la sanción se encuentra dentro de los supuestos de aplicación de retroactividad en caso favorezca al infractor; y, en tal

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

OSIPTEL OAJ CÁMARA

[8] Aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS y modificatorias

[9] Al respecto, el numeral 5 del artículo 248 del TUO de la LPAG prevé lo siguiente:
"Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa
La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
(…)
5.- Irretroactividad. - Son aplicables las disposiciones sancionadoras vigentes en el momento de incurrir el administrado en la conducta a sancionar, salvo que las posteriores le sean más favorables.
Las disposiciones sancionadoras producen efecto retroactivo en cuanto favorecen al presunto infractor o al infractor, tanto en lo referido a la tipificación de la infracción como a la sanción y a sus plazos de prescripción, incluso respecto de las sanciones.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

sentido, corresponderá analizar en cada caso en particular si la Metodología de Cálculo de Multas vigente resulta más favorable respecto al cálculo de la multa a ser impuesta.

166. En atención a ello, se advierte que la multa obtenida bajo los parámetros que venía desarrollando el TRASU en los PAS vinculados con la infracción al artículo 13 del RGIS asciende a 51 UIT. Mientras que aplicando la "fórmula general" incluida en la Metodología de Cálculo de Multas – 2021, la multa asciende a 72.4 UIT, tal y como se advierte a continuación:

Norma Incumplida	Descripción	Metodología de Cálculo de Multas – 2021 (en UIT)	Cálculo de Multa TRASU (en UIT)
		Multa Base	Multa Base
Articulo 14 RGIS	No cumplió sesenta y dos (62) resoluciones del TRASU	72.4	51

167. Al respecto, se advierte que, el cálculo de multa que venía aplicando el TRASU en sus resoluciones resulta más favorable a la empresa operadora en cuanto a la determinación de la sanción impuesta, toda vez que implica una diferencia de 21,4 UIT; en tal sentido, atendiendo a que el cálculo de la multa ulterior no es más favorable al administrado, este Colegiado considera que corresponde aplicar el cálculo de la multa vigente al momento de producirse la infracción, es decir, la multa base de 51 UIT.

168. En efecto, en el presente caso, ante la falta de atención por parte de la empresa operadora, de las resoluciones emitidas por el TRASU, esto es, el incumplimiento del Artículo 13° del RGIS– dicha infracción se encuentra calificada como grave; y, en tal sentido, en la multa propuesta se ha tenido en consideración los criterios de graduación establecidos en el numeral 3 del artículo 248º del TUO de la LPAG dentro de los cuales se ha tenido en cuenta el beneficio ilícito por la comisión de la infracción, la probabilidad de detección, la gravedad del daño al interés público, el perjuicio económico causado, factores agravantes y atenuantes.

V.2. Sobre la aplicación de los criterios de gradualidad de la sanción

V.2.1. El beneficio ilícito

169. Este criterio, previsto en el literal a) del artículo 248.3° del TUO de la LPAG, debe ser entendido como aquel beneficio económico que obtiene el administrado al infringir una norma, la misma que podría traducirse, por ejemplo, en mayores ingresos por ventas, como resultado directo de la infracción, o de otro lado, el costo evitado, es decir, el ahorro obtenido como consecuencia de inobservar una obligación normativa o mandato dictado por la autoridad.

170. En dicho contexto, para el caso de la infracción al artículo 13° del RGIS, esta instancia considera que el beneficio ilícito de la comisión de la infracción se encuentra constituido por el costo evitado por la empresa operadora para cumplir oportuna y adecuadamente con el mandato que impone la resolución del Tribunal; por ejemplo, en el presente PAS, la mayoría de casos corresponden a reclamos por calidad del servicio y, corte o baja injustificada del servicio, en los cuales se ha verificado la omisión de acciones para realizar oportunamente las pruebas de operatividad de su servicio, o la reactivación del servicio. En ese sentido, se puede señalar que la empresa operadora no ha desarrollado sistemas o procedimientos

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

OSIPTEL OAJ CÁMARA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

eficaces para el monitoreo, supervisión o seguimiento del cumplimiento oportuno de las resoluciones emitidas a favor de los usuarios. Adicionalmente, se ha tomado en consideración, los ingresos ilícitos percibidos por la empresa operadora por conceptos de rentas por facturación, devoluciones, etc.

V.2.2. La probabilidad de detección

171. Este criterio previsto en el literal b) del numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, se vincula a la posibilidad de que el infractor sea descubierto por la autoridad, siendo empleado con la finalidad de compensar la dificultad que enfrenta la autoridad para detectar la totalidad de infracciones.

172. En el caso en particular, teniendo en cuenta que, el criterio de la probabilidad de detección se encuentra asociado al esfuerzo necesario para detectar los hechos infractores.

173. Ahora bien, en el presente procedimiento administrativo sancionador los incumplimientos fueron detectados a través de denuncias de los usuarios, atendiendo a que no es posible objetivamente que se pueda verificar el cumplimiento de la totalidad de las resoluciones emitidas por el TRASU, ello, en la medida que no todos los usuarios afectados en el incumplimiento de las resoluciones emitidas a su favor presentan denuncias ante el TRASU. En ese sentido, debe tenerse en cuenta que la posibilidad de que la autoridad tome conocimiento del incumplimiento de todas las resoluciones emitidas por el TRASU son limitadas, tal como ha indicado el Consejo Directivo mediante las resoluciones N° 0213-2018-CD/OSIPTEL, 0011-2020-CD/OSIPTEL y 0053-2022-CD/OSIPTEL. Por consiguiente, la probabilidad de detección es baja.

V.2.3. La gravedad del daño al interés público

174. El artículo 13° del RGIS tipifica como infracción grave el incumplimiento de las resoluciones emitidas por el TRASU. En atención a ello, se evidencia que la propia norma realiza una calificación predeterminada; dado que el hecho de no cumplir una resolución emitida en el marco de un procedimiento de reclamos, afecta directamente la función de solución de reclamos y de sanción del OSIPTEL, toda vez que se vulnera el deber especial del OSIPTEL de salvaguardar el derecho constitucional de protección a los derechos de los consumidores y usuarios, el cual se vería transgredido por la inobservancia del pronunciamiento del TRASU.

V.2.4. El perjuicio económico causado

175. En el presente caso, existió un perjuicio económico directo en los usuarios que presentaron sus denuncias, puesto que tuvieron que incurrir en costos de tiempo y dinero para poder denunciar el incumplimiento de la resolución del TRASU, así como la pérdida del beneficio generado por el servicio, cuando se encontraba en óptimas condiciones para su utilización[10].

176. Adicionalmente, en los casos los usuarios se han visto directamente afectados, pues el servicio no habría sido prestado de manera continua e ininterrumpida, generando malestar y

[10] Para el caso de usuarios de servicios móviles o telefonía fija, el hecho de no contar, por ejemplo, con la línea en condiciones adecuadas, podría implicar una pérdida de oportunidades de negocio y comunicación oportuna. Para el caso de usuarios de servicios móviles o de internet fijo, el hecho de no contar con un adecuado acceso a internet, podría implicar un perjuicio económico, por no contar con información de forma inmediata, por no poder disfrutar de aplicativos, entre otros.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

perjuicio económico, puesto que habrían venido cumpliendo con sus obligaciones de pago sin haber gozado de un servicio en óptimas condiciones.

177. De acuerdo a lo anterior, se concluye que existe un perjuicio ocasionado al usuario, debiéndose considerar también la cantidad de casos materia de infracción analizados en el presente PAS.

V.2.5. Factores agravantes

V.2.5.1. Reincidencia

178. Luego de determinada la multa base, se procederá a analizar la existencia de factores agravantes.

179. El artículo 248° numeral 3 literal e) del TUO de la LPAG establece que para la determinación de la sanción de debe considerar la reincidencia en los siguientes términos:

> *"(…) e) La reincidencia por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción".*

180. Asimismo, el literal a) del artículo 18º del RGIS, señala lo siguiente:

> *"(…) i) Son considerados factores agravantes de responsabilidad las siguientes:*
> *i. Reincidencia:*
> *Se considera reincidencia en la comisión de una misma infracción siempre que exista resolución anterior que, en vía administrativa, hubiere quedado firme o haya causado estado; y, que la infracción reiterada se haya cometido en el plazo de un (1) año desde la fecha en que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción; en cuyo caso el OSIPTEL incrementará la multa en un cien por ciento (100%)".*

181. Sobre el particular, atendiendo a que mediante la Resolución N° 1 de fecha 5 de septiembre de 2019[11] en el Expediente N° 011-2019/TRASU/ST-PAS, el TRASU sancionó con una multa de noventa y nueve con sesenta y un (99,61) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) a Telefónica del Perú S.A.A. por la comisión de la misma infracción tipificada en el artículo 13° del RGIS. Dicha Resolución fue confirmada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 011-2020-CD/OSIPTEL de fecha 25 de enero de 2019, notificada el 23 de enero de 2020.

182. Asimismo, se advierte que a través de la Resolución N° 001-2021-TRASU/OSIPTEL de fecha 25 de febrero de 2021[12] en el Expediente N° 002-2020/TRASU/ST-PAS, el TRASU sancionó con una multa de ciento cincuenta (150) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) a Telefónica del Perú S.A.A. por la comisión de la misma infracción tipificada en el artículo 13° del RGIS. Dicha Resolución fue confirmada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 124-2021-CD/OSIPTEL de fecha 20 de julio de 2021, notificada el 22 de julio de 2021.

183. Cabe indicar que, dichas normas establecen como supuestos de configuración de la reincidencia la comisión del mismo tipo infractor.

184. En ese sentido, se ha pronunciado el Consejo Directivo en su Resolución N° 214-2018 de fecha 21 de septiembre 2018[13]:

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

OSIPTEL OAJ CÁMARA

[11] Notificada el 6 de septiembre de 2019.
[12] Notificada el 1 de marzo de 2021.
[13] En el trámite del Expediente N° 001-2017/TRASU/ST-PAS.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

"(…) De acuerdo con lo establecido en el literal e) del artículo 246 en el TUO de la LPAG, la reincidencia se configura por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción."

185. En dicho orden de ideas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18° del RGIS, la reincidencia es considerada como factor agravante de responsabilidad y se aplica incrementando la multa en un cien por ciento (100%).

186. La empresa operadora sostiene que solo se aplicaría la reincidencia en un procedimiento administrativo sancionador en caso que la totalidad de los casos imputados se encontrasen en el periodo de reincidencia.

Sobre el caso en particular, es importante mencionar que, de la revisión de los casos materia de análisis se observa que cuarenta y cuatro (44) casos de los sesenta y dos (62) que se analizan se encuentran dentro del periodo de reincidencia, de haberse producido la infracción durante el 23 de enero de 2020 al 23 de enero de 2021 y el 22 de julio de 2021 al 22 de julio de 2022, por lo que es claro que correspondería aplicar la reincidencia.

187. Adicionalmente, es oportuno señalar que, el Consejo Directivo en su Resolución N° 124-2021-CD/OSIPTEL de fecha 20 de julio de 2021 ha señalado que no solo es necesario evaluar si las infracciones se produjeron en el plazo demandado, sino que es necesario evaluar la empresa operadora tenga pleno conocimiento de la infracción cometida y su accionar histórico, en tal sentido, cabe precisar que Telefónica del Perú S.A.A. fue sancionada por el presente tipo infractor, de la siguiente manera:

N° Expediente	N° Resolución de CD o TRASU	Fecha de notificación	Periodo para aplicar reincidencia	Sanción
004-2016/TRASU/ST-PAS	1	26.06.2017	26/06/2017 al 26/06/2018	71,72 UIT
005-2017/TRASU/ST-PAS	056-2018-CD/OSIPTEL	06.03.2018	06/03/2018 al 06/03/2019	70 UIT
005-2016/TRASU/ST-PAS	213-2018-CD/OSIPTEL	03.10.2018	03/10/2018 al 03/10/2019	99,60 UIT
006-2018/TRASU/ST-PAS	30-2019-CD/OSIPTEL	28.02.2019	28/02/2019 al 28/02/2020	99,61 UIT
011-2019/TRASU/ST-PAS	11-2020-CD/OSIPTEL	23/01/2020	23/01/2020 al 23/01/2021	99,61 UIT
002-2020/TRASU/ST-PAS	00124-2021-CD/OSIPTEL	22/07/2021	22/07/2021 al 22/07/2022	150 UIT

188. En ese sentido, conforme a las Resoluciones antes citadas -que, en vía administrativa, se encuentran firmes y han causado estado- es claro que, TELEFÓNICA es reincidente en el incumplimiento de lo previsto en el artículo 13 del RGIS; en consecuencia, carece de asidero lo expuesto por la empresa operadora en el presente extremo.

189. En este orden de ideas, corresponde aplicar la reincidencia como factor agravante de responsabilidad, incrementando la multa en un cien por ciento (100%). En tal sentido, habiéndose determinado que la multa base es de 51 UIT y en aplicación del agravante de reincidencia, corresponde la aplicación de una multa final ascendente a 102 UIT.

V.2.6. Factores atenuantes

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

190. Por último, corresponde la aplicación de los factores atenuantes. Al respecto, se considerarán los siguientes supuestos establecidos en el RGIS[14] y TUO de la LPAG[15]. En tal sentido, los factores atenuantes son: (i) el reconocimiento; (ii) el cese de la infracción[16]; (iii) la reversión de los efectos derivados de los actos y omisiones infractores; (iv) la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la infracción; y (v) el comportamiento posterior del administrado.

191. Al respecto, es oportuno mencionar que en el presente caso la empresa operadora no ha solicitado la aplicación de atenuantes. En tal sentido, se aprecia que la empresa operadora no ha reconocido que ha cometido la infracción, ni ha expuesto y acreditado medidas o comportamiento que aseguren la no repetición de la infracción.

192. Asimismo, respecto al cese de la infracción y reversión de los efectos derivados de los actos y omisiones infractoras, este Tribunal se ha pronunciado al respecto en los párrafos 128 y siguientes. Por consiguiente, de la evaluación se advierte que no se configuran las mismas.

VI. Multa resultante

193. Cabe indicar que, de acuerdo con la información obrante en los registros del OSIPTEL, la mencionada multa no debe exceder el 10% de los ingresos brutos del infractor durante el ejercicio anterior al acto supervisado.

194. En atención a los hechos acreditados y al principio de razonabilidad y proporcionalidad, corresponde proponer una multa base equivalente a cincuenta y un (51) unidades impositivas tributarias (UIT).

195. Asimismo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18° del RGIS, corresponde aplicar el factor agravante de responsabilidad, incrementando la multa en un cien por ciento (100%), resultando una multa ascendente a 102 UIT.

Por consiguiente, en aplicación de las funciones establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, de la Resolución de Consejo Directivo Nº 102-2017-CD/OSIPTEL y de lo

---

14 **Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones**
Artículo 18.- Graduación de las Sanciones y Beneficio por Pronto Pago
i) Son factores atenuantes, en atención a su oportunidad, el reconocimiento de responsabilidad formulado por el infractor de forma expresa y por escrito, el cese de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa, la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa y, la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora.
Los factores mencionados se aplicarán en atención a las particularidades de cada caso y observando lo dispuesto en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
(…)"

15 **Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General**
Artículo 255.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones
(…)
2.- Constituyen condiciones atenuantes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:
a) Si iniciado un procedimiento administrativo sancionador el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito.
En los casos en que la sanción aplicable sea una multa esta se reduce hasta un monto no menor de la mitad de su importe.
b) Otros que se establezcan por norma especial.

16 Al respecto, de acuerdo a la Resolución de Consejo Directivo N° 41-2018-CD/OSIPTEL de fecha 22 de febrero de 2018, se deberá considerar que el cese de la conducta infractora, así como la reversión de los efectos derivados de la infracción, debe verificarse respecto de todos los actos y/u omisiones por los que se atribuye responsabilidad a la empresa operadora; es decir, se hace referencia a la pluralidad de actos u omisiones constitutivas de infracción y no solo a alguno de ellos.

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

OSIPTEL OAJ CÁMARA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

dispuesto en las Resoluciones de Consejo Directivo Nº 87-2017-CD/OSIPTEL y Nº 178-2012-CD/OSIPTEL, y estando a lo acordado por Sala Colegiada del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuario del OSIPTEL en su Sesión del 20 de diciembre de 2022.

SE RESUELVE:

Artículo 1º. – Declarar la responsabilidad administrativa de TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. al haber incurrido en la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 13º del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, respecto del incumplimiento de las resoluciones del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuario del OSIPTEL contenidas en los siguientes sesenta y dos (62) expedientes:

N°	EXPEDIENTE
1	0011691-2021-TRASU/ST-RQJ
2	0014781-2021/TRASU/ST-RA
3	0001623-2021/TRASU/ST-RA
4	0010586-2021/TRASU/ST-RQJ
5	0007806-2021/TRASU/ST-RA
6	0011117-2021/TRASU/ST-RA
7	0026679-2019/TRASU/ST-RQJ
8	0011121-2021/TRASU/ST-RA
9	0013536-2021/TRASU/ST-RA
10	0001246-2021/TRASU/ST-RA
11	0027987-2019/TRASU/ST-RA
12	0016547-2021/TRASU/ST-RA
13	0000776-2020/TRASU/ST-RA
14	0020537-2021/TRASU/ST-RA
15	0008984-2021/TRASU/ST-RQJ
16	0023730-2020/TRASU/ST-RA
17	0009461-2021/TRASU/ST-RA
18	0015206-2021/TRASU/ST-RQJ
19	0016550-2021/TRASU/ST-RA
20	0018638-2021/TRASU/ST-RA
21	0019783-2020/TRASU/ST-RA
22	0020876-2021/TRASU/ST-RA
23	0014430-2021/TRASU/ST-RA
24	0007384-2021/TRASU/ST-RA
25	0019801-2021/TRASU/ST-RA
26	0014519-2021/TRASU/ST-RA
27	0017088-2021/TRASU/ST-RQJ
28	0023528-2020/TRASU/ST-RQJ
29	0016149-2021/TRASU/ST-RQJ
30	0013667-2021/TRASU/ST-RQJ
31	0018645-2021/TRASU/ST-RA
32	0018144-2021/TRASU/ST-RQJ

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

OSIPTEL OAJ CÁMARA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

33	0018325-2021/TRASU/ST-RQJ
34	0015643-2021/TRASU/ST-RA
35	0015143-2021/TRASU/ST-RQJ
36	0022670-2021/TRASU/ST-RA
37	0010638-2019/TRASU/ST-RA
38	0012552-2021-TRASU-ST-RA
39	0018954-2020/TRASU/ST-RA
40	0022669-2021/TRASU/ST-RA
41	0020205-2021/TRASU/ST-RQJ
42	0015957-2021/TRASU/ST-RQJ
43	0022281-2021/TRASU/ST-RA
44	0027663-2021/TRASU/ST-RA
45	0021092-2021/TRASU/ST-RA
46	0025325-2021/TRASU/ST-RA
47	0021614-2021/TRASU/ST/RQJ
48	0026613-2021/TRASU/ST-RA
49	0027502-2021/TRASU/ST-RA
50	0027731-2021/TRASU/ST-RA
51	29204-2021/TRASU/ST-RA
52	0030127-2021/TRASU/ST-RA
53	0031477-2021/TRASU/ST-RA
54	0026713-2021/TRASU/ST-RQJ
55	0031476-2021/TRASU/ST-RA
56	0032270-2021/TRASU/ST-RA
57	0024954-2021/TRASU/ST-RA
58	0028923-2021/TRASU/ST-RQJ
59	0020818-2021/TRASU/ST-RQJ
60	0026881-2021/TRASU/ST-RQJ
61	0022280-2021/TRASU/ST-RQJ; 0023485-2021/TRASU/ST-RQJ; 0026365-2021/TRASU/ST-RQJ
62	0014513-2021/TRASU/ST-RA

Artículo 2º. – SANCIONAR a TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. con una multa ascendente a ciento dos (102) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 13º del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, por el incumplimiento de sesenta y dos (62) resoluciones emitidas por el TRASU; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 3°. – INFORMAR a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A que contra la presente resolución, podrá interponerse recursos de reconsideración y apelación, conforme a lo establecido en el artículo 218° del TUO de la LPAG[17].

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

OSIPTEL OAJ CÁMARA

[17] **Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS.**
Artículo 218. Recursos administrativos
218.1 Los recursos administrativos son:
a) Recurso de reconsideración

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

Artículo 4°. – NOTIFICAR la presente Resolución a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A., conjuntamente con el Anexo que contiene el cálculo de la multa impuesta.

Con la intervención de los señores Vocales Rocío Andrea Obregón Ángeles, Maritza Victoria Esther Olivares Navarro y Gustavo Oswaldo Cámara López

Rocío Andrea Obregón Ángeles
Presidente de la Sala Colegiada de Sanciones del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos

ROCIO ANDREA OBREGON ANGELES
ABOGADO COORDINADOR

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

OSIPTEL OAJ CÁMARA

b) Recurso de apelación
Solo en caso que por ley o decreto legislativo se establezca expresamente, cabe la interposición del recurso administrativo de revisión.
216.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

Anexo 1

N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
01	174-2021-DEN-CUS	Baja no ejecutada	0016149-2021/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora deberá ejecutar la solicitud de baja del servicio asociado al N° [redacted] y anular o devolver al reclamante los importes correspondientes a dicho servicio desde la fecha en la que se debió registrar la solicitud de baja del servicio efectuada por el usuario,	26/08/2021
Sobre el particular, la empresa operadora no ha acreditado el cumplimiento de la resolución. En tal sentido, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.					

N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
02	190-2021-DEN-CUS	Baja no ejecutada	0018325-2021/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora deberá anular o devolver al usuario el importe total reclamado y ejecutar la baja definitiva del servicio N° [redacted].	20/09/2021
Sobre el particular, la empresa operadora no ha acreditado el cumplimiento de la resolución. En tal sentido, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.					

N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
03	164-2021/AQP-DEN	Calidad	0011121-2021/TRASU/ST-RA	La empresa operadora deberá realizar pruebas conjuntas de operatividad en el servicio en el plazo máximo de diez (10) días hábiles.	05/05/2021
Sobre el particular, se aprecia que la resolución fue notificada el 5 de mayo de 2021, por lo que, de acuerdo a lo ordenado por el TRASU, la empresa tenía diez (10) días hábiles para ejecutar las pruebas conjuntas de operatividad, plazo que vencía el 19 de mayo de 2021; sin embargo, TELEFÓNICA intentó coordinar la ejecución de pruebas de operatividad el 20 de septiembre de 2021, es decir, ciento treinta y ocho (138) días después de vencido el plazo máximo otorgado por el TRASU. En la misma línea, respecto a la solicitud de aplicación de la eximente de responsabilidad, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada que involucra inconvenientes con la calidad en la prestación del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar. En tal sentido, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.					

N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
	-2021-C.HCH	Calidad	0017088-2021/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora deberá realizar pruebas conjuntas de operatividad en el servicio en el plazo máximo de diez (10) días hábiles.	06/09/2021
rticular, se aprecia que la resolución fue notificada el 6 de septiembre de 2021, por lo que, de acuerdo a lo ordenado por el TRASU, la nía diez (10) días hábiles para ejecutar las pruebas conjuntas de operatividad, plazo que vencía el 20 de septiembre de 2021. rticular, el 12 de octubre de 2021 la empresa operadora indicó que no comercializaría el servicio Prepago fijo. r destacar que de acuerdo. a la ficha informativa N° TETF20170000076 el servicio Nuevo Plan Fono Ya que comprendía un servicio de prepago ceso el 29 de septiembre de 2022, es decir posterioridad al plazo otorgado por el TRASU en la resolución.					

Siempre con el pueblo
BICENTENARIO DEL PERÚ
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

FICHA INFORMATIVA DE LA TARIFA Nº TETF20170000076

Empresa: TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
Servicio: TELEFONIA FIJA / TELEFONIA URBANA LOCAL (abonados) / PLANES
Tipo: ESTABLECIDA
Código: TETF20170000076
Nombre: Nuevo Plan Fono Ya
Vigencia: 29/11/2017
Período Comercialización: 29/11/2017
Alcance: Empresarial/Comercial
Atención: 104
Web: http://www.movistar.com.pe/tarifas-establecidas
Fecha de Cese: 29/09/2022

CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS

Valor del Plan: S/ 20

Telefonía Fija

Valor del Servicio: S/ 20
Tiempo Incluido: No Aplica
Minutos multidestinos: No Aplica

CARACTERÍSTICAS

En cumplimiento de la Resolución deConsejo Directivo N° 060-2000-CD/OSIPTEL, que aprobó el Reglamento General deTarifas y sus modificatorias, TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. pone en conocimientodel público en general la comercialización del presente servicio:

Empresa operadora:	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
Tipo de Tarifa:	Establecida
Código SIRT:	-
Alcance:	Empresarial
Categoría de Servicio:	Telefonía Fija
Modalidad:	Telefonía Urbana Local
Específico 1:	Planes
Específico 2:	-
Nombre del Producto:	Nuevo Plan Fono Ya
Inicio de Comercialización:	29/11/2017
Fin de Comercialización (TP: Sujeto a renovaciones):	-

Características delproducto:

Servicio prepago detelefonía fija inalámbrica, no necesita cableado, ni instalación, no generadeuda, se recarga mediante un monto de activación mensual que da derecho a unacantidad de minutos para llamadas a fijos locales o llamadas fijo –móvil, según el plan que el cliente contrato,adicionalmente se le entrega una cantidad de SMS.

Servicio telefónico prepago

No emiterecibo telefónico

Serecarga por medio de recargas virtuales

Puedesenviar y recibir mensajes de texto

Latarificación es al segundo

Tienebeneficios adicionales como: casilla de voz, identificador de llamadas, llámameque no tengo saldo (Max 6 notificaciones), Consulta tu saldo *123(*)

En tal sentido, lo alegado no puede entenderse como una imposibilidad material, por consiguiente, se confirma que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

…IUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
'-2021-N-CUS	Calidad	0013667-2021/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora deberá realizar pruebas conjuntas de operatividad en el servicio en el plazo máximo de diez (10) días hábiles.	2/08/2021

…rticular, se aprecia que la resolución fue notificada el 2 de agosto de 2021, por lo que, de acuerdo a lo ordenado por el TRASU, la …nía diez (10) días hábiles para ejecutar las pruebas conjuntas de operatividad, plazo que vencía el 16 de agosto de 2021; sin embargo,

Siempre con el pueblo
BICENTENARIO DEL PERÚ
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

TELEFÓNICA informó que realizó la visita técnica el 25 de septiembre de 2021, es decir, cuarenta (40) días después de vencido el plazo máximo otorgado por el TRASU.

En la misma línea, respecto a la solicitud de aplicación de la eximente de responsabilidad, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada que involucra inconvenientes con la calidad en la prestación del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar.

En tal sentido, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
06	514-2021/DEN-SC	Calidad	0015643-2021/TRASU/ST-RA	La empresa operadora deberá realizar pruebas conjuntas de operatividad en el servicio en el plazo máximo de diez (10) días hábiles.	16/08/2021

Sobre el particular, se aprecia que la resolución fue notificada el 16 de agosto de 2021, por lo que, de acuerdo a lo ordenado por el TRASU, la empresa tenía diez (10) días hábiles para ejecutar las pruebas conjuntas de operatividad, plazo que vencía el 31 de agosto de 2021; sin embargo, TELEFÓNICA informó que realizó la visita técnica el 24 de diciembre de 2021, es decir, setenta y cinco (75) días calendario después de vencido el plazo máximo otorgado por el TRASU.

En la misma línea, respecto a la solicitud de aplicación de la eximente de responsabilidad, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada que involucra inconvenientes con la calidad en la prestación del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar.

En tal sentido, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
07	395-2021/DEN-MLS	Calidad	0015143-2021/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora deberá realizar pruebas conjuntas de operatividad en el servicio en el plazo máximo de diez (10) días hábiles.	16/08/2021

Sobre el particular, se aprecia que la resolución fue notificada el 18 de agosto de 2021, por lo que, de acuerdo a lo ordenado por el TRASU, la empresa tenía diez (10) días hábiles ejecutar las pruebas conjuntas de operatividad, plazo que vencía el 2 de septiembre de 2021.

Sobre el particular, la empresa operadora no ha acreditado la ejecución de pruebas conjuntas de operatividad en el servicio.

En tal sentido, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
08	548-2021/DEN-SC	Calidad	0022670-2021/TRASU/ST-RA	La empresa operadora deberá realizar pruebas conjuntas de operatividad en el servicio en el plazo máximo de diez (10) días hábiles.	1/09/2021

Sobre el particular, se aprecia que la resolución fue notificada el 1 de septiembre de 2021, por lo que, de acuerdo a lo ordenado por el TRASU, la empresa tenía diez (10) días hábiles ejecutar las pruebas conjuntas de operatividad, plazo que vencía el 15de septiembre de 2021; sin embargo, CA informó que coordinó una visita técnica con el usuario el 21 de octubre de 2021, es decir luego de haber transcurrido, treinta y seis lendarios después de vencido el plazo máximo otorgado por el TRASU.

a línea, respecto a la solicitud de aplicación de la eximente de responsabilidad, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la e la materia reclamada que involucra inconvenientes con la calidad en la prestación del servicio público de telecomunicaciones, cuyos imposibles de revertir y subsanar.

do, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

IUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA

Siempre con el pueblo
BICENTENARIO DEL PERÚ
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

					RESOLUCIÓN
09	414-2021DEN-PL	Calidad	0022281-2021/TRASU/ST-RA	La empresa operadora deberá realizar pruebas conjuntas de operatividad en el servicio en el plazo máximo de diez (10) días hábiles.	27/09/2021

Sobre el particular, se aprecia que la resolución fue notificada el 27 de septiembre de 2021, por lo que, de acuerdo a lo ordenado por el TRASU, la empresa tenía diez (10) días hábiles para ejecutar las pruebas conjuntas de operatividad, plazo que vencía el 12 de octubre de 2021; sin embargo, TELEFÓNICA informó que realizó una visita técnica con el usuario el 24 de noviembre de 2021, es decir luego de haber transcurrido, cincuenta y ocho (56) días calendarios después de vencido el plazo máximo otorgado por el TRASU.

En la misma línea, respecto a la solicitud de aplicación de la eximente de responsabilidad, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada que involucra inconvenientes con la calidad en la prestación del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar.

En tal sentido, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
10	025-2021/HRZ.DEN	Calidad	0025325-2021/TRASU/ST-RA	La empresa operadora deberá realizar pruebas conjuntas de operatividad en el servicio en el plazo máximo de diez (10) días hábiles.	13/10/2021

Sobre el particular, se aprecia que la resolución fue notificada el 13 de octubre de 2021, por lo que, de acuerdo a lo ordenado por el TRASU, la empresa tenía diez (10) días hábiles para ejecutar las pruebas conjuntas de operatividad, plazo que vencía el 27 de octubre de 2021; sin embargo, el 6 de noviembre de 2021 TELEFÓNICA informó que no fue posible atender la avería reportada dado que la troba se encontraba saturada.

Cabe precisar que de acuerdo a la consulta realizada al área técnica del OSIPTEL, los inconvenientes con la troba no justifican la falta de servicio, por tanto, no es posible considerar como válido el argumento de la empresa y se configura el incumplimiento.

En tal sentido, lo alegado no puede entenderse como una imposibilidad material, por lo que la empresa se encontraba obligada a cumplir con el mandato del TRASU y no lo ejecuto, con lo cual se descarta cualquier vulneración al principio de verdad material.

En tal sentido, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
11	420-2021/DEN-MLS	Calidad	0027502-2021/TRASU/ST-RA	La empresa operadora deberá realizar pruebas conjuntas de operatividad en el servicio en el plazo máximo de diez (10) días hábiles.	4/11/2021

Sobre el particular, se aprecia que la resolución fue notificada el 4 de noviembre de 2021, por lo que, de acuerdo a lo ordenado por el TRASU, la empresa tenía diez (10) días hábiles para ejecutar las pruebas conjuntas de operatividad, plazo que vencía el 18 de noviembre de 2021.

Sobre el particular, la empresa operadora no ha acreditado la ejecución de pruebas conjuntas de operatividad en el servicio.

En tal sentido, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
	I-2021-I/DEN	Calidad	0031476-2021/TRASU/ST-RA	La empresa operadora deberá realizar pruebas conjuntas de operatividad en el servicio en el plazo máximo de diez (10) días hábiles.	14/12/2021

rticular, se aprecia que la resolución fue notificada el 14 de diciembre de 2021, por lo que, de acuerdo a lo ordenado por el TRASU, la nía diez (10) días hábiles para ejecutar las pruebas conjuntas de operatividad, plazo que vencía el 30 de diciembre de 2021.

rticular, la empresa operadora no ha acreditado la ejecución de pruebas conjuntas de operatividad en el servicio.

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

OSIPTEL OAJ CÁMARA

Siempre con el pueblo

BICENTENARIO DEL PERÚ

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://servicios web.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

En tal sentido, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
13	249-2021/LALIB-DEN	Calidad	0022280-2021/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora deberá realizar acciones que correspondan para dar cumplimiento a la pretensión reclamada en el plazo máximo de diez (10) días hábiles.	11/10/2021
			0023485-2021/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora deberá realizar acciones que correspondan para dar cumplimiento a la pretensión reclamada en el plazo máximo de diez (10) días hábiles.	21/10/2021
			0026365-2021/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora deberá reactivar el servicio.	9/11/2021

Sobre el particular, se aprecia que la resolución N° 0054868-2021-TRASU/OSIPTEL emitida en el expediente N° 0022280-2021/TRASU/ST-RQJ fue notificada el 11 de octubre de 2021, por lo que, de acuerdo a lo ordenado por el TRASU, la empresa tenía diez (10) días hábiles para realizar acciones que correspondan a dar cumplimiento a la pretensión reclamada, plazo que vencía el 25 de octubre de 2021. Cabe precisar que la materia reclamada es por la calidad en la prestación del servicio.

Adicionalmente, a través de la resolución N° 0057672-2021-TRASU/OSIPTEL emitida en el expediente N° 0023485-2021/TRASU/ST-RQJ fue notificada el 21/10/2021, por lo que de acuerdo a lo ordenado por el TRASU, la empresa tenía diez (10) días hábiles para realizar acciones que correspondan a dar cumplimiento a la pretensión reclamada, plazo que vencía el 8 de noviembre de 2021. Cabe precisar que la materia reclamada es por la calidad en la prestación del servicio.

Finalmente, a través de la resolución N° 0062070-2021-TRASU/OSIPTEL emitida en el expediente N° 0026365-2021/TRASU/ST-RQJ, el TRASU ordenó a la empresa operadora reconectar el servicio.

Sobre el particular, la empresa informó que se comunicó con el usuario al celular N° [redacted] para validar la información sobre las llamadas al plan multidestino 1421, enviándole los pasos para que pueda llamar a celulares de provincia e internacionales. Sobre los subtítulos en español que le aparece solo en algunos canales, la empresa indicó que cada canal (proveedor) es dueño de la sincronización de la programación de cada serie emitida; además, precisó que esto viene por default, pues no se realiza ninguna configuración en el canal ni en el decodificador. Respecto a la activación del servicio de internet TCP y UTP, informó que el abonado debe comunicarse al 104 para validar la habilitación de estos puertos. Asimismo, la empresa indicó que, de acuerdo a su sistema, se le han realizado ajustes por el total facturado de febrero a octubre de 2021.

En atención a los descargos presentados por la empresa operadora, el usuario presentó un escrito de información adicional señalando que esta no cumplió con acreditar que el servicio de cable esté operativo, que se pueden habilitar puertos TCP o UDP y que se pueden efectuar las llamadas nacionales e internacionales de acuerdo al plan multidestino. Esta información fue traslada a la empresa operadora. En la misma línea, se aprecia que la empresa operadora no ha acreditado haber realizado gestiones conjuntas con el usuario a efecto de determinar la naturaleza de las averías expuestas.

En tal sentido, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
14	646-2021-LN/DEN	Cobro	0021092-2021/TRASU/ST-RA	La empresa operadora deberá anular los importes generados en los recibos de noviembre de 2020, diciembre de 2020, enero de 2021 y febrero de 2021 y registrar la baja del servicio	2/09/2021

rticular, la empresa operadora ha acreditado el ajuste de los recibos de diciembre de 2020 y enero de 2021. Sin embargo, respecto de de noviembre de 2020 y febrero de 2021 que fueron facturados por S/.1219.60 y S/.1829.00, respectivamente, se han emitidos notas de el valor de S/.1209.67 y S/.0.05, siendo que los ajustes aplicados son distintos a las sumas facturadas.

do, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

IUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

OSIPTEL OAJ CÁMARA

Siempre con el pueblo
BICENTENARIO DEL PERÚ
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://servicios web.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

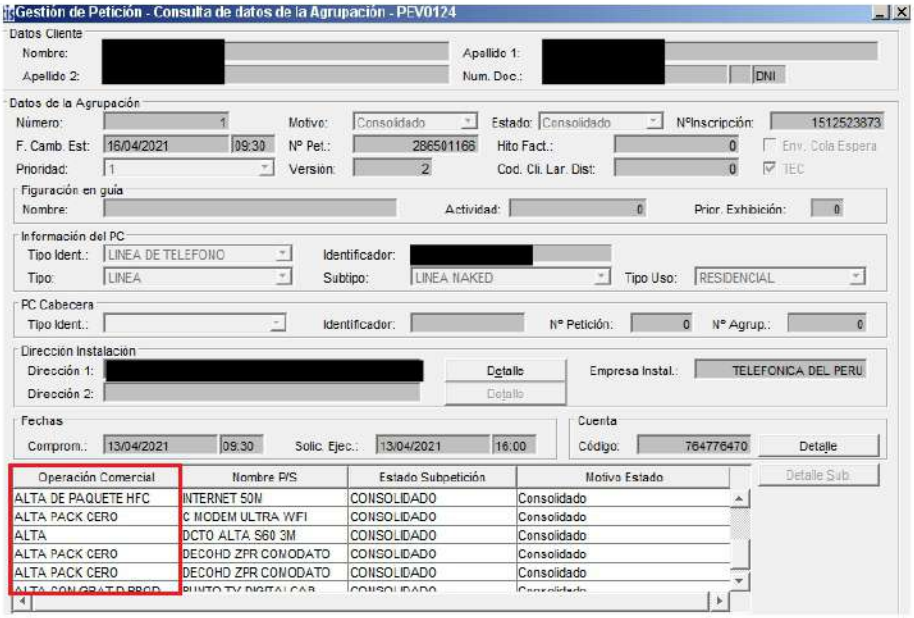
15	423-2021/CL-DEN	Cobro	0024954-2021/TRASU/ST-RA	La empresa operadora deberá dejar sin efecto el cobro realizado por importe correspondiente al concepto de julio de 2021 y devolver los importes pagados en exceso que comprende tres (3) importes de S/65,90.	23/09/2021

Sobre el particular, la empresa operadora ha acreditado devolver el importe de S/189.36. Sin embargo, esta debió haber devuelto el importe de S/197,70, advirtiéndose que la empresa operadora no ha acreditado la devolución de S/8,10.

En tal sentido, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
16	437-2021/DEN-MLS	Contratación no solicitada	0027731-2021/TRASU/ST-RA	La empresa operadora deberá dar de baja el servicio de telefonía fija asociado a la usuaria, dejar sin efecto el mecanismo de contratación y anular la deuda generada a dicho servicio	23/09/2021

Sobre el particular, la empresa operadora no ha acreditado la baja del servicio N° [redacted], siendo que de los medios probatorios aportados se aprecia que le servicio se mantenía activo al 27 de noviembre de 2021, no advirtiéndose descargos adicionales.



En tal sentido, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
	-2021/LN-DEN	Corte o baja injustificada	0023730-2020/TRASU/ST-RA	La empresa operadora deberá reactivar el servicio.	26/01/2021

rticular, la empresa operadora no ha acreditado la reactivación del servicio o coordinaciones con el usuario que tenga por objetivo la del servicio.

do, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

OSIPTEL OAJ CÁMARA

Siempre con el pueblo
BICENTENARIO DEL PERÚ
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
18	483-2021-LN/DEN	Corte o baja injustificada	0014430-2021/TRASU/ST-RA	La empresa operadora deberá reactivar el servicio.	17/06/2021

Sobre el particular, la empresa operadora no ha acreditado la reactivación del servicio o coordinaciones con el usuario que tenga por objetivo la reactivación del servicio.

En tal sentido, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
19	186-2021-DEN-CUS	Corte o baja injustificada	0018144-2021/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora deberá reactivar el servicio.	20/09/2021

Sobre el particular, la empresa operadora informó que 12 de octubre de 2021 la empresa operadora indicó que no comercializaba servicios prepago fijo, por lo que resultaría materialmente imposible reactivar el servicio, sin remitir medios probatorios que acrediten dicha afirmación.

Sin embargo, se advierte que de acuerdo a la ficha informativa N° TETF20170000076 el servicio Nuevo Plan Fono Ya que comprendía un servicio de telefonía fija prepago ceso el 29 de septiembre de 2022, es decir con posterioridad de la notificación de la resolución.

FICHA INFORMATIVA DE LA TARIFA Nº TETF20170000076

Empresa:	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
Servicio:	TELEFONIA FIJA / TELEFONIA URBANA LOCAL (abonados) / PLANES
Tipo:	ESTABLECIDA
Código:	TETF20170000076
Nombre:	Nuevo Plan Fono Ya
Vigencia:	29/11/2017
Periodo Comercialización:	29/11/2017
Alcance:	Empresarial/Comercial
Atención:	104
Web:	http://www.movistar.com.pe/tarifas-establecidas
Fecha de Cese:	29/09/2022

CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS

Valor del Plan:	S/ 20

Telefonía Fija

Valor del Servicio:	S/ 20
Tiempo Incluido:	No Aplica
Minutos multidestinos:	No Aplica

OSIPTEL DFI M. OLIVARES
OSIPTEL OAJ CÁMARA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

CARACTERÍSTICAS

En cumplimiento de la Resolución deConsejo Directivo N° 060-2000-CD/OSIPTEL, que aprobó el Reglamento General deTarifas y sus modificatorias, TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. pone en conocimientodel público en general la comercialización del presente servicio:

Empresa operadora:	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
Tipo de Tarifa:	Establecida
Código SIRT:	-
Alcance:	Empresarial
Categoría de Servicio:	Telefonía Fija
Modalidad:	Telefonía Urbana Local
Específico 1:	Planes
Específico 2:	-
Nombre del Producto:	Nuevo Plan Fono Ya
Inicio de Comercialización:	29/11/2017
Fin de Comercialización (TP: Sujeto a renovaciones):	-

Características delproducto:

Servicio prepago detelefonía fija inalámbrica, no necesita cableado, ni instalación, no generadeuda, se recarga mediante un monto de activación mensual que da derecho a unacantidad de minutos para llamadas a fijos locales o llamadas fijo –móvil, según el plan que el cliente contrato,adicionalmente se le entrega una cantidad de SMS.

Serviciotelefónico prepago

No emiterecibo telefónico

Serecarga por medio de recargas virtuales

Puedesenviar y recibir mensajes de texto

Latarificación es al segundo

Tienebeneficios adicionales como: casilla de voz, identificador de llamadas, llámameque no tengo saldo (Max 6 notificaciones), Consulta tu saldo *123(*)

En tal sentido, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
20	170-2021/LALIB-DEN	Corte o baja injustificada	0010638-2019/TRASU/ST-RA	La empresa operadora deberá reactivar el servicio.	18/06/2021

Sobre el particular, la empresa operadora informó que el 23 de septiembre de 2021 se comunicó con el usuario a efecto de instalar un nuevo servicio, sin embargo, la usuaria rechazó dicha propuesta, es decir luego de haber transcurrido, cuatrocientos sesenta y dos (462) días calendarios de notificada la resolución.

Es menester destacar que el artículo 108° del Reglamento General de OSIPTEL establece que las resoluciones emitidas por los órganos del OSIPTEL se deberán ejecutar inmediatamente. En tal sentido, atendiendo a que la materia implica restricción del servicio, no procede la subsanación voluntaria.

Por consiguiente, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

	ENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
	2021/LALIB-DEN	Corte o baja injustificada	0012552-2021/TRASU/ST-RA	La empresa operadora deberá reactivar el servicio.	28/05/2021

articular, la empresa operadora informó que el 2 de noviembre de 2021 efectuó una visita técnica a efecto de reinstalar el servicio, perativo, es decir luego de haber transcurrido, ciento cincuenta y ocho (158) días calendarios de notificada la resolución.

Siempre con el pueblo
BICENTENARIO DEL PERÚ
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

Es menester destacar que el artículo 108° del Reglamento General de OSIPTEL establece que las resoluciones emitidas por los órganos del OSIPTEL se deberán ejecutar inmediatamente. En tal sentido, atendiendo a que la materia implica restricción del servicio, no procede la subsanación voluntaria.

Por consiguiente, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
22	606-2021-LN/DEN	Corte o baja injustificada	0015957-2021/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora deberá reactivar el servicio en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles.	20/08/2021

Sobre el particular, la empresa operadora no ha acreditado la reactivación del servicio o coordinaciones con el usuario que tenga por objetivo la reactivación del servicio.

En tal sentido, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
23	666-2021/DEN-SC	Corte o baja injustificada	0030127-2021/TRASU/ST-RA	La empresa operadora deberá reactivar el servicio en el plazo máximo de diez (10) días hábiles.	23/11/2021

Sobre el particular, se aprecia que la resolución fue notificada el 23 de noviembre de 2021, por lo que, de acuerdo a lo ordenado por el TRASU, la empresa tenía diez (10) días hábiles para reactivar el servicio, plazo que vencía el 7 de diciembre de 2021.

En tal sentido, el 29 de diciembre de 2021 la empresa operadora informó que reactivo el servicio, es decir luego de haber transcurrido, veintidós (22) días calendarios de vencido el plazo otorgado por el TRASU. En tal sentido, atendiendo a que la materia implica restricción del servicio, no procede la subsanación voluntaria.

En tal sentido, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
24	455-2021DEN-PL	Corte o baja injustificada	0031477-2021/TRASU/ST-RA	La empresa operadora deberá reactivar el servicio en el plazo máximo de diez (10) días hábiles.	30/11/2021

Sobre el particular, se aprecia que la resolución fue notificada el 30 de noviembre de 2021, por lo que, de acuerdo a lo ordenado por el TRASU, la empresa tenía diez (10) días hábiles para reactivar el servicio, plazo que vencía el 15 de diciembre de 2021.

En tal sentido, el 11 de enero de 2022 la empresa operadora informó que no se cuenta con facilidades técnicas a efecto de reactivar el servicio, es decir luego de haber transcurrido, veintisiete (27) días calendarios de vencido el plazo otorgado por el TRASU. En tal sentido, atendiendo a que la materia implica restricción del servicio, no procede la subsanación voluntaria.

En tal sentido, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

	ENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
	)-2021/CL-DEN	Corte o baja injustificada	0032270-2021/TRASU/ST-RA	La empresa operadora deberá reactivar el servicio en el plazo máximo de diez (10) días hábiles.	9/12/2021

rticular, se aprecia que la resolución fue notificada el 9 de diciembre de 2021, por lo que, de acuerdo a lo ordenado por el TRASU, la nía diez (10) días hábiles para reactivar el servicio, plazo que vencía el 23 de diciembre de 2021.

, el 11 de febrero de 2022 la empresa operadora informó que el servicio fue dado de baja por morosidad por importes pendientes de spondientes a los recibos de febrero a septiembre de 2021, sin embargo, de los medios probatorios aportados se aprecia que dichas

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

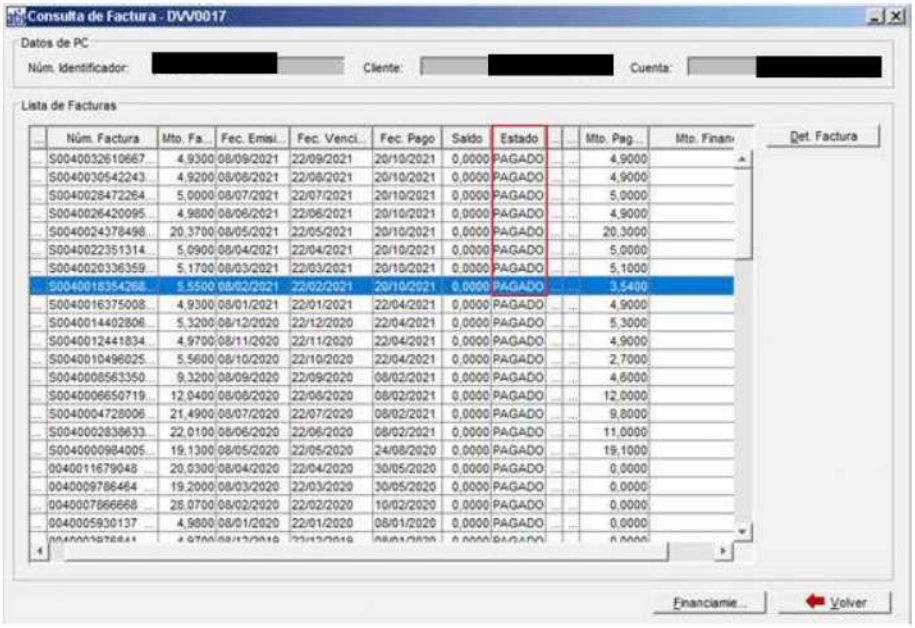
OSIPTEL OAJ CÁMARA

Siempre con el pueblo

BICENTENARIO DEL PERÚ

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

facturaciones son consignadas con el estado de "PAGADO".



Adicionalmente, a través de un escrito de información adicional presentado por el usuario el 25 de febrero de 2022, se aprecia que el 20 de octubre de 2021 el usuario se presentó a la agencia Kasnet Sucre a efecto de realizar pagos en las facturaciones de febrero de 2021 a septiembre de 2021; remitiendo como medio probatorio el comprobante de pago respectivo.

iiente, se determina que la imposibilidad fáctica alegada por la empresa operadora ha sido desacreditada. En tal sentido, de acuerdo a lo e concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

ENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN

Siempre con el pueblo
BICENTENARIO DEL PERÚ
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

26	498-2021/DEN-MLS	Corte o baja injustificada	0028923-2021/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora deberá realizar acciones que correspondan para dar cumplimiento a la pretensión reclamada en el plazo máximo de diez (10) días hábiles.	30/11/2021

Sobre el particular, se aprecia que la resolución fue notificada el 30 de noviembre de 2021, por lo que, de acuerdo a lo ordenado por el TRASU, la empresa tenía diez (10) días hábiles para realizar acciones que correspondan para dar cumplimiento a la pretensión reclamada, plazo que vencía el 14 de diciembre de 2021.

Cabe precisar que mediante el formulario de queja N° QJ-12399-2021 presentado el 21 de octubre de 2021 se aprecia que la materia reclamada en el procedimiento trilateral de reclamo, consistía en la baja injustificada del servicio N° 975134990.

	No contestación oportuna del reclamo/
X	Suspensión del servicio a pesar de tener reclamo en trámite
	No elevar la apelación/ No elevar la queja
	Por el requerimiento de pago del monto reclamado, o por la negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia de reclamo
	Otros defectos de tramitación u otras materias que apruebe el Consejo Directivo del OSIPTEL (señalar en que consisten)

Observaciones (Si desea puede manifestar algún aspecto adicional que considere pertinente).
Asimismo de ser el caso, indicar la documentación adicional que presenta.
MOVISTAR ME CAMBIO MI NUMERO DE CELULAR. SIN MI AUTORIZACION
HE SOLICITADO QUE REPONGAN MI NUMERO [redacted] Y NO LO
HACEN. TENGO UN NUMERO DE CELULAR QUE NO DESEO [redacted]
POR FAVOR ME ESTAN PERJUDICANDO EN LO LABORAL Y PERSONAL.
Si el espacio no fue suficiente, puede adjuntar las hojas adicionales que requiera.

[redacted]

FQ AUTORIZADA SALESLAND PACIFICO S.A
21 OCT. 2021
Sello
Tienda Cerrado - C.C. Open Plaza
ADMINISTRADOR NEGRO

ARON NEGRILLO
Firma y Nombre del Asesor

Hora:
Fecha: 21-10-2021

REC-002 (V2-0917)

En tal sentido, el 12 de enero de 2022 la empresa operadora informó que reactivo el servicio, es decir luego de haber transcurrido, veintinueve (29) días calendarios de vencido el plazo otorgado por el TRASU. En tal sentido, atendiendo a que la materia implica restricción del servicio, no procede la subsanación voluntaria.

En tal sentido, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
27	243-2021/LALIB-DEN	Corte o baja injustificada	0026881-2021/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora deberá realizar acciones que correspondan para dar cumplimiento a la pretensión reclamada.	9/11/2021

Cabe precisar que mediante el formulario de queja N° BRN0210471 presentado el 13 de octubre de 2021 se aprecia que la materia reclamada en el procedimiento trilateral de reclamo, consistía en la baja injustificada del servicio N° [redacted].

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

OSIPTEL OAJ CÁMARA

Siempre con el pueblo
BICENTENARIO DEL PERÚ
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

Por intermedio de la presentre formulo queja por falta de respuesta a mi reclamo por baja indebida del servicio de telefonía fija, registrado el día 25 de agosto de 2021 con el código BRN0210471, a pesar del tiempo transcurrido no he recibido respuesta dicho reclamo, por lo que solicito que en aplicación del silencio administrativo positivo se declare fundado el mismo.
Asimismo debo precisar que he solicitado ser notificado físicamente en mi domicilio no he autorizado ningún otra modalidad de notificación.
Exijo la reinstalación de mi servicio ya que actualmente tengo mi vivienda propia en el la misma zona [redacted] donde estaba instalada origilamente mi servicio, razón por la que solicito se restituya mi servicio con mi mismo número ya que nunca me informaron que perdería mi número o que se estaba dando de baja el servicio N° [redacted], motivo por el cual solicito se me restituya mi servicio con mi mismo número, ya que su baja fue efectuada de manera irregular, a pesar de estar al día en mis pagos.

Si el espacio no fue suficiente, puede adjuntar las hojas adicionales que requiera.

[redacted]

Fecha: movistar BOLIVAR TRUJILLO 13 OCT. 2021 GRUPO MACLABI Giancarlo Joseph Sarmiento Gracios ASESOR POST VENTA

En tal sentido, el 22 de diciembre de 2022 la empresa operadora informó que no es posible reactivar el servicio por falta de facilidades técnicas, sin remitir medios probatorios que acrediten dicha imposibilidad fáctica.

En tal sentido, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
28	271-2021/AQP-DEN	Descuento indebido de saldo	0021614-2021/TRASU/ST/RQJ	La empresa operadora deberá devolver el importe total correspondiente las recargas realizadas durante el periodo comprendido entre julio de 2019 a junio de 2021	16/11/2021

Sobre el particular, la empresa operadora indicó que no asignaría minutos por recargas prepago dado que el servicio se encontraba de baja.

Cabe precisar que la resolución ordena la devolución de los importes aportados por concepto de recargas, siendo que para dicho mandato no es necesaria la activación del servicio. En tal sentido, la empresa operadora no ha acreditado la devolución ordenada que asciende a la suma de S/960,00.

En tal sentido, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
29	419-2021/SC-DEN	Facturación	0027987-2019/TRASU/ST-RA	La empresa operadora deberá devolver el importe total correspondiente las recargas realizadas durante el periodo comprendido entre julio de 2019 a junio de 2021	18/01/2020

Sobre el particular, el 21 de febrero de 2022 la empresa operadora informó que ha ejecutado la baja de diez (10) servicios móviles y ajustó importes facturados en los recibos de enero de 2020 mayo de 2021. Así como las facturas N° AR245931788, AR245931790, AR245931792, AR245931818, 42 y AR245931820.

do, se advierte que la empresa operadora no ha acreditado el ajuste o devolución de los importes facturados en los recibos de julio y de 2017, enero, febrero y marzo de 2018, siendo que de la documentación remitida no se aprecia vínculo alguno entre los ajustes por la empresa operadora y la orden impartida por el TRASU.

do, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

IUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

OSIPTEL OAJ CÁMARA

Siempre con el pueblo
BICENTENARIO DEL PERÚ
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://servicios web.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

30	663-2021/DEN-SC	Falta de entrega de guía telefónica	0026713-2021/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora deberá entregar la guía telefónica[18].	16/11/2021
Sobre el particular, la empresa operadora indicó que el usuario debía acceder al link http://paginasblancas.com.pe/ayuda. En tal sentido, la empresa operadora no ha acreditado fehacientemente la entrega de la guía telefónica. En tal sentido, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.					

N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
31	464-2021/LN-DEN	Incumplimiento de condiciones contractuales	0009461-2021/TRASU/ST-RA	La empresa operadora deberá informar al usuario el costo del equipo, los términos y condiciones del servicio.	12/06/2021
Sobre el particular, la empresa operadora no ha acreditado el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en la resolución. En tal sentido, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.					

N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
32	053-2021-ANC-DEN	Incumplimiento de condiciones contractuales	0018645-2021/TRASU/ST-RA	La empresa operadora deberá cumplir con las condiciones contractuales del servicio pactadas en el mecanismo de contratación.	12/08/2021
Sobre el particular, la empresa operadora no ha acreditado el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en la resolución. En tal sentido, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.					

N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
33	643-2021-LN/DEN	Incumplimiento de condiciones contractuales	0027663-2021/TRASU/ST-RA	La empresa operadora deberá facturar el servicio de conformidad a las tarifas y términos señalados en el contrato respectivo, remitir una copia del mecanismo de contratación del servicio al usuario, informar al usuario las características, beneficios, condiciones y restricciones del plan contratado y anular o devolver los importes facturados en exceso.	5/11/2021
Sobre el particular, la empresa operadora no ha acreditado el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en la resolución. En tal sentido, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.					

N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
	-2021-I/DEN	Incumplimiento de condiciones contractuales	0027663-2021/TRASU/ST-RA	La empresa operadora deberá brindar las condiciones contractuales alegadas por el usuario.	8/07/2021
rticular, la empresa operadora informó que el 28 de agosto, 31 de agosto y 3 de septiembre de 2021 intentó comunicarse con el usuario					

[18] Posteriormente, mediante la Resolución N° 0073322-2021-TRASU/OSIPTEL se precisó que se deberá entregarla guía telefónica del año 2021.

Siempre con el pueblo
BICENTENARIO DEL PERÚ
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

a efecto informarle las características del servicio y ofrecerle una mayor cantidad de canales.

En ese orden de ideas, mediante un escrito de información adicional del 17 de septiembre de 2021, el usuario señaló que a través del mecanismo de contratación del 19 de agosto de 2018 se acordó la prestación de ciento tres (103) canales y sesenta y tres (63) canales HD por la renta de S/75,00.

CONTRATO DE ABONADO DE DISTRIBUCIÓN DE RADIODIFUSIÓN POR CABLE — movistar

DATOS DEL CLIENTE

N° de Registro:	N° de pedido:
Nombre/Razón Social: [redacted]	Nacionalidad: Tipo de Documento de Identidad y N°: [redacted]
Representante:	Tipo de Documento de Identidad y N° del representante:
Poderes inscritos en: N° de ficha/partida:	Teléfono de referencia (fijo o móvil): [redacted]
Correo electrónico: [redacted]	
Tipo de Transacción: [X] Alta [ ] Migración	Lugar de instalación: [redacted] Lugar de facturación: [redacted]

Forman parte de este contrato las Cláusulas Generales de Contratación de los Servicios Públicos de distribución de radiodifusión por cable bajo la Modalidad de Abonados
Para realizar cualquier modificación a este contrato TDP deberá cumplir con lo establecido en las normas emitidas por OSIPTEL. En tal sentido, TDP podrá modificar: (i) las condiciones y características del Servicio, previa aprobación de OSIPTEL, si corresponde, de acuerdo a la legislación vigente, debiendo informarle en el recibo telefónico, o a su correo electrónico, o mediante otra comunicación dirigida a usted, o mediante la utilización de un mecanismo distinto admitido por OSIPTEL; y (ii) la retribución conforme con las normas vigentes sobre tarifas, así como en el caso de variaciones tributarias. Estas modificaciones serán de aplicación desde la fecha indicada en la comunicación enviada a usted para tal efecto, fecha en la cual la nueva versión del referido documento será publicada en la página web www.movistar.com.pe.

CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

Nombre y Código del Plan:	Paquete Hogar Digital (CMLHGD02) (103 + 63 HD)	Tecnología TV	CATV COAXIAL - HFC
Tarifa Mensual (inc. IGV) S/	75.00	Tarifa de Instalac. y Activ. (inc. IGV)	S/ 309.6 Por promoción, la Tarifa de Instalación y Activación será de S/ 150.00. El cliente deberá cancelar S/ 120.00 al contado y la diferencia diferido en el recibo en una sola cuota o financiado en 6 cuotas de S/ 5.00.
Instalación del Servicio	(a) conexión a la red; (b) instalación interior; (c) 2 puntos de acceso; y, (d) instalación de los equipos necesarios para la prestación del servicio.		

Por consiguiente, la empresa operadora no ha acreditado brindar las condiciones contractuales alegadas por el usuario, de acuerdo al mecanismo de contratación exhibido.

N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
35	499-2021/DEN-MLS	Incumplimiento de ofertas y promociones	0020818-2021/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora deberá otorgar la promoción que comprende el descuento del 50% de la renta fija del servicio y ajustar o devolver los importes facturados en exceso.	30/09/2021

Sobre el particular, la empresa operadora informó que ha ajustado el importe de S/155,98 y S/124,84 en las líneas N° [redacted] y [redacted], respectivamente.

El 23 de enero de 2022, mediante una comunicación electrónica de información adicional, el usuario señaló que atendiendo a que el servicio se mantuvo operativo durante marzo a noviembre de 2021, correspondería una devolución mayor de dinero.

Al respecto, se advierte que sendas líneas móviles mantenían un plan tarifario de S/49,90, por lo que, el importe total a devolver debería ascender a S/449,10. En tal sentido, se evidencia que la empresa operadora sólo ha ajustado el importe total de S/280,82.

Por consiguiente, la empresa operadora no ha acreditado fehacientemente la aplicación de la promoción, de acuerdo a lo ordenado por el TRASU.

	ENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
	021/PL-DEN	Instalación	29204-2021/TRASU/ST-RA	La empresa operadora deberá instalar el servicio Dúo (Tv cable y telefonía fija) en tecnología HFC en el plazo máximo de diez (10) días hábiles.	23/11/2021

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

OSIPTEL OAJ CÁMARA

Siempre con el pueblo

BICENTENARIO DEL PERÚ

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

Sobre el particular, se aprecia que la resolución fue notificada el 23 de noviembre de 2021, por lo que, de acuerdo a lo ordenado por el TRASU, la empresa tenía diez (10) días hábiles para reactivar el servicio, plazo que vencía el 7 de diciembre de 2021.

En tal sentido, la empresa operadora informó que el 6 de enero de 2022 instalo el servicio, es decir luego de haber transcurrido, treinta (30) días calendarios de vencido el plazo otorgado por el TRASU. En tal sentido, atendiendo a que la materia implica restricción del servicio, no procede la subsanación voluntaria.

En tal sentido, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
37	181-2021/AQP-DEN	Migración no autorizada	0016547-2021/TRASU/ST-RA	La empresa operadora deberá retornar el servicio al plan anterior contratado antes de ejecutarse la cuestionada migración y anular o devolver el importe proporcional facturado en exceso.	19/07/2021

Sobre el particular, se aprecia que la resolución fue notificada el 23 de noviembre de 2021, por lo que, de acuerdo a lo ordenado por el TRASU, la empresa tenía diez (10) días hábiles para reactivar el servicio, plazo que vencía el 7 de diciembre de 2021.

En tal sentido, la empresa operadora señaló que migró el servicio al Plan Ilimitado Mi Movistar S/65.90. Sin embargo, respecto al ajuste de los importes facturados con anterioridad a la migración no autorizada, la empresa operadora precisó que se habría presentado inconvenientes con el sistema comercial de la empresa operadora, empero, dicha circunstancia no configura un eximente de responsabilidad dado que la operatividad de los sistemas informáticos de la empresa operadora es responsabilidad de esta.

Por consiguiente, la empresa operadora no ha acreditado el ajuste o devolución señalado en a la resolución.

N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
38	229-2021/AQP-DEN	Migración no autorizada	0023528-2020/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora deberá retornar el servicio al plan anterior contratado antes de ejecutarse la cuestionada migración y anular o devolver el importe proporcional facturado en exceso.	26/01/2021

Sobre el particular, la empresa operadora no ha acreditado el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en la resolución.

En tal sentido, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
39	039-2021-TAC/DEN	Migración no atendida	0018954-2020/TRASU/ST-RA	La empresa operadora deberá retornar el servicio al plan anterior contratado antes de ejecutarse la cuestionada migración y anular o devolver el importe proporcional facturado en exceso.	8/01/2021

Sobre el particular, la empresa operadora no ha acreditado el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en la resolución.

[illegible]do, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

[illegible]NUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
-2021/ICA-DEN	Reposición de SIM Card	0022669-2021/TRASU/ST-RA	La empresa operadora deberá remitir al usuario toda la documentación que sustentó la solicitud de cambio de SIM Card que el usuario desconoce en el plazo máximo de diez (10) días hábiles	16/09/2021

Siempre con el pueblo
BICENTENARIO DEL PERÚ
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://servicios web.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84

Sobre el particular, se aprecia que la resolución fue notificada el 16 de septiembre de 2021, por lo que, de acuerdo a lo ordenado por el TRASU, la empresa tenía diez (10) días hábiles para remitir al usuario toda la documentación que sustentó la solicitud de cambio de SIM Card que el usuario desconoce, plazo que vencía el 30 de diciembre de 2021.

Sobre el particular, la empresa operadora informó que no ubicó los documentos de la solicitud de cambio de SIM Card

En tal sentido, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
41	054-2021/PIU-DEN	Reposición de SIM Card	0026613-2021/TRASU/ST-RA	La empresa operadora deberá remitir al usuario toda la documentación que sustentó la solicitud de cambio de SIM Card que el usuario desconoce en el plazo máximo de diez (10) días hábiles	25/10/2021

Sobre el particular, se aprecia que la resolución fue notificada el 16 de septiembre de 2021, por lo que, de acuerdo a lo ordenado por el TRASU, la empresa tenía diez (10) días hábiles para remitir al usuario toda la documentación que sustentó la solicitud de cambio de SIM Card que el usuario desconoce, plazo que vencía el 30 de diciembre de 2021.

Sobre el particular, la empresa operadora informó que no ubicó los documentos de la solicitud de cambio de SIM Card

En tal sentido, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
41	587-2021-LN/DEN	Falta de presentación de recurso de apelación	0020205-2021/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora deberá remitir al usuario toda la documentación que sustentó la solicitud de cambio de SIM Card que el usuario desconoce en el plazo máximo de diez (10) días hábiles	24/09/2021

Sobre el particular, se aprecia que la resolución fue notificada el 16 de septiembre de 2021, por lo que, de acuerdo a lo ordenado por el TRASU, la empresa tenía diez (10) días hábiles para remitir al usuario toda la documentación que sustentó la solicitud de cambio de SIM Card que el usuario desconoce, plazo que vencía el 30 de diciembre de 2021.

Sobre el particular, la empresa operadora no ha acreditado la entrega de la documentación que sustentó la solicitud de cambio de SIM Card que el usuario desconoce.

En tal sentido, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN DE TRASU	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
42	587-2021-LN/DEN	Falta de presentación de recurso de apelación	0020205-2021/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora deberá registrar un recurso de apelación asociado al reclamo N° PORS-345638-2021	24/09/2021

rticular, la empresa operadora no ha acreditado el cumplimiento de la obligación estipulada en la resolución.

do, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en el incumplimiento de la resolución.

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

OSIPTEL OAJ CÁMARA

Siempre con el pueblo

BICENTENARIO DEL PERÚ

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1E+8h6J8)50u84