RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

Nº 00034-2023-TRASU/PAS/OSIPTEL

Lima, **13 de setiembre de 2023**

EMPRESA OPERADORA	:	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C
EXPEDIENTE Nº	:	003-2023/TRASU/STSR-PAS
MATERIA	:	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIÓN EMITIDA POR EL TRASU EN EL MARCO DE UN PROCEDIMIENTO DE RECLAMO. INFRACCIÓN TIPIFICADA EN EL ARTÍCULO 13 DEL REGLAMENTO GENERAL DE INFRACCIONES Y SANCIONES
SENTIDO	:	**MULTA**

VISTO: El Informe Final de Instrucción N° 00043-STSR/2023 (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 (en adelante, TRASU) sobre el procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS) iniciado a la empresa América Móvil Perú S.A.C (en adelante, AMÉRICA MÓVIL 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 carta N° C.00104-STSR/2023 del 10 de febrero de 2023, debidamente notificada en la misma fecha, la Secretaría Técnica comunicó a AMÉRICA MÓVIL el inicio del presente PAS por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, referente al incumplimiento de veintidós (22) resoluciones emitidas por el Trasu, otorgándole un plazo de quince (15) días hábiles a efectos de presentar sus descargos.

2. La empresa operadora, mediante la carta N.° DMR/CE/N° 381/23 del 15 de febrero de 2023, recibida el 16 de febrero de 2023, solicitó copia de trece (13) expedientes de quejas, así como cualquier otra documentación que haya servido de sustento para el inicio del PAS. Asimismo, solicitó que el cómputo del plazo de quince (15) días hábiles otorgados mediante carta C.104-STSR/2023 para la presentación de los descargos sea contabilizado desde el día siguiente de la entrega efectiva de la referida documentación.

3. A través de la carta N.° C. 00128-STSR/2023 del 22 de febrero de 2023, notificada en la fecha de emisión, la Secretaría Técnica remitió la información solicitada.

OSIPTEL OAJ CÁMARA

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

[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: AC2017(:q43u33

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

Asimismo, se otorgó el plazo de quince (15) días hábiles para la presentación de descargos, a partir del día siguiente de notificada la referida comunicación.

4. AMÉRICA MÓVIL, mediante carta N° DMR/CE/N°679/23 del 15 de marzo de 2023, remitió sus descargos.

5. En el expediente N° 006-2023/TRASU/STSR//PAS, mediante carta N.° C.00181-STSR/2023 del 17 de marzo de 2023, debidamente notificada el 21 de marzo de 2023, la Secretaría Técnica comunicó a AMÉRICA MÓVIL el inicio del PAS por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 13° del RGIS, referente al incumplimiento de siete (7) resoluciones emitidas por el Trasu, otorgándole un plazo de diez (10) días hábiles a efectos de presentar sus descargos.

6. La empresa operadora, mediante la carta N° DMR/CE/N°825/23 del 23 de marzo de 2023, recibida en la misma fecha, solicitó se remita copia de dos expedientes N° 0029723-2021/TRASU/ST-RA y N° 0003512-2022/TRASU/ST-RA, así como una prórroga de diez (10) días hábiles al plazo otorgado para remitir sus descargos.

7. Mediante carta C.00213-STSR/2023 de fecha 31 de marzo de 2023, la Secretaría Técnica remitió la información solicitada y concedió el plazo adicional de diez (10) días hábiles para la remisión de descargos.

8. La empresa operadora, mediante carta DMR/CE/C°914/23 del 17 de abril de 2023, solicitó la acumulación de los expedientes N° 003-2023/TRASU/STSR-PAS y N° 006-2023/TRASU/STSR-PAS, al guardar conexidad, pues se imputa la misma infracción del artículo 13 del RGIS.

9. AMÉRICA MÓVIL, mediante carta N° DMR/CE/N°1049/23 del 18 de abril de 2023, remitió sus descargos.

10. La Secretaría Técnica, mediante resolución N° 00012-2023-STSR/OSIPTEL de fecha 26 de abril de 2023, resolvió disponer la acumulación del expediente N° 006-2023/TRASU/STSR-PAS al expediente N° 003-2023/TRASU/STSR-PAS.

11. La Secretaría Técnica, mediante carta N° C.00464-STSR/2023 notificada el 31 de julio de 2023, solicitó a la empresa operadora remita las respectivas cartas, así como los medios probatorios y documentación que acrediten el cumplimiento de lo ordenado por el Trasu, en ocho (8) expedientes de apelaciones que se indican en el anexo adjunto de la mencionada carta.

12. AMÉRICA MÓVIL, mediante carta recibida con fecha 3 de agosto de 2023, remitió la información solicitada.

13. Con carta N° C. 00480-STSR/2023 de fecha 8 de agosto de 2023, notificada el mismo día de su emisión, se puso en conocimiento de AMÉRICA MÓVIL el Informe Final de Instrucción Nº 00043-STSR/2023 del 7 de agosto de 2023, otorgándole el plazo de cinco (5) días hábiles para que formule sus descargos.

14. Es oportuno precisar que, pese a haber transcurrido el plazo otorgado, AMÉRICA MÓVIL no ha remitido descargos al Informe Final de Instrucción.

OSIPTEL OAJ CÁMARA

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

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: AC2017(:q43u33

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

15. 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.

16. 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

17. AMÉRICA MÓVIL, en su escrito de respuesta a la imputación de cargos, manifestó los siguientes fundamentos:

Sobre la presunta vulneración al Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad expuesta a través de la carta N° DMR/CE/N°679/23 del 15 de marzo de 2023

(i) El inicio del presente PAS habría vulnerado el Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad, en vista que no se habría tomado en consideración el alto nivel de cumplimiento verificado con relación a la obligación evaluada.

Sobre la presunta vulneración al Principio de Verdad Material y presunción de Licitud, expuesta a través de la carta N° DMR/CE/N°679/23 del 15 de marzo de 2023

(i) La empresa operadora señaló que se habría vulnerado el Principio de Verdad Material, dado que en la imputación de cargos se ha señalado que no remitieron información que acredite el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el Trasu; sin embargo, AMÉRICA MÓVIL sí habría cumplido con remitir documentos que acreditan el cumplimiento de las resoluciones en diecisiete (17) de los veintidós (22) expedientes, los cuales habrían sido puestos a conocimiento a través del Servidor de transferencia electrónica - SFTP y el Sistema de Transferencia para Elevación de Documentos Digitales (STED).

Sobre la presunta vulneración al Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad expuesta a través de la carta N° DMR/CE/N°1049/23 del 18 de abril de 2023

(i) El inicio del presente PAS habría vulnerado el Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad, en vista que no se habría tomado en consideración el alto nivel de cumplimiento verificado con relación a la obligación evaluada.

Sobre la solicitud de acumulación de los expedientes N° 003-2023/TRASU/STSR-PAS y N° 006-2023/TRASU/STSR-PAS expuesta a través de la carta N° DMR/CE/N°1049/23 del 18 de abril de 2023

OSIPTEL OAJ CÁMARA

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

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: AC2017(:q43u33

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

(i) En atención al artículo 160° del TUO de la LPAG, solicitó la acumulación de dos procedimientos sancionadores tramitados en los expedientes N° 00003-2023/TRASU/STSR-PAS y N° 00006-2023/TRASU/STSR-PAS, en los cuales se puede identificar no sólo la presencia de elementos comunes entre sí (conexidad), tales como la obligación presuntamente incumplida, esto es, el artículo 13 del RGIS, sino que además se encuentran en el mismo estado procedimental.

Sobre la presunta vulneración al Principio de Debido Procedimiento y Verdad Material, expuesta a través de la carta N° DMR/CE/N°1049/23 del 18 de abril de 2023

(i) Se habría vulnerado el Principio de Debido Procedimiento y Verdad Material al haber omitido desplegar un análisis completo e integral de la casuística particular de cada caso a través de la imputación de cargos, por lo que a fin de desvirtuar dicha imputación, desarrolla uno (1) de los siete (7) casos de denuncias imputados, tal es el caso de la resolución final N° 0017393-2022-TRASU/OSIPTEL recaída en el expediente N° 0003512-2022/TRASU/ST-RA, que fue materia de la denuncia N°142-2022/AQP-DEN. Con ello, acreditaría su actuar prudente con relación a los mandatos del Trasu.

II.2 IMPUTACIÓN DE CARGOS

18. El presente PAS se inició contra AMÉRICA MÓVIL al imputársele la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, la cual señala que, constituye infracción grave el incumplimiento por parte de las empresas operadoras de las resoluciones emitidas por el Trasu en el marco de un procedimiento de reclamos.

> *"**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"*

19. Asimismo, en el artículo 108 del Reglamento General de OSIPTEL[2] se precisa lo siguiente:

> **"*Articulo 108.- Ejecutabilidad de las resoluciones y decisiones del OSIPTEL y suspensión de procedimientos***
> *Las decisiones y resoluciones emitidas por los órganos del OSIPTEL se ejecutarán inmediatamente, sin perjuicio de que el interesado interponga los recursos impugnativos que la ley le otorga. Únicamente se suspenderá la ejecución de lo resuelto por un órgano funcional cuando el superior jerárquico de dicho órgano o el Poder Judicial de ser el caso, dispusieran expresamente la suspensión de los efectos de la resolución o decisión impugnada.*
> *Los órganos del OSIPTEL suspenderán la tramitación de los procedimientos administrativos que ante ellos se siguen sólo en caso que se haya iniciado un proceso judicial que verse sobre la misma materia, o cuando surja una cuestión contenciosa que requiera de un pronunciamiento previo del Poder Judicial".*

OSIPTEL OAJ CÁMARA

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

[2] Aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nº 136-2011-CD –OSIPTEL

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: AC2017(:q43u33

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

20. La Secretaría Técnica, en virtud del artículo 82[3] del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones[4] (en adelante, Reglamento de Reclamos), efectuó la evaluación del cumplimiento por parte de las empresas operadoras de las resoluciones de apelaciones y quejas declaradas fundadas por el Trasu durante el periodo de enero a junio de 2022, habiéndose detectado que habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, por no cumplir con lo dispuesto en veintidós (22) resoluciones emitidas por el Trasu.

Cuadro N° 1: Casos materia de PAS por evaluación de cumplimiento

N°	N° Expediente	Fecha de notificación
1	0000136-2022/TRASU/ST-RA	31/01/2022
2	0000331-2022/TRASU/ST-RA	17/01/2022
3	0001120-2022/TRASU/ST-RA	19/01/2022
4	0003894-2022/TRASU/ST-RA	10/03/2022
5	0004397-2022/TRASU/ST-RA	24/03/2022
6	0004411-2022/TRASU/ST-RA	24/03/2022
7	0005027-2022/TRASU/ST-RA	1/04/2022
8	0005110-2022/TRASU/ST-RA	1/04/2022
9	0006003-2022/TRASU/ST-RA	13/04/2022
10	0007211-2022/TRASU/ST-RA	19/04/2022
11	0007429-2022/TRASU/ST-RA	27/04/2022

N°	N° Expediente	Fecha de notificación
12	0007991-2022/TRASU/ST-RQJ	7/04/2022
13	0010222-2022/TRASU/ST-RA	6/06/2022
14	0011511-2022/TRASU/ST-RA	4/07/2022
15	0012291-2022/TRASU/ST-RA	4/07/2022
16	0019056-2022/TRASU/ST-RQJ	27/06/2022
17	0020126-2022/TRASU/ST-RQJ	4/07/2022
18	0032805-2021/TRASU/ST-RQJ	5/01/2022
19	0035111-2021/TRASU/ST-RA	21/01/2022
20	0035532-2021/TRASU/ST-RA	19/01/2022
21	0036024-2021/TRASU/ST-RA	12/01/2022
22	0036125-2021/TRASU/ST-RA	20/01/2022

21. Asimismo, la Secretaría Técnica, en virtud del artículo 83[5] del Reglamento de Reclamos, efectuó la revisión de las denuncias presentadas por los usuarios ante el OSIPTEL durante el periodo de enero a junio de 2022, habiéndose detectado que AMÉRICA MÓVIL habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, por no cumplir con lo dispuesto en siete (7) resoluciones emitidas por el Trasu. Los expedientes materia del presente PAS, se detallan a continuación:

Cuadro N° 2: Casos materia de PAS por denuncias:

N°	N° Denuncia	N° Expediente	Fecha de notificación
1	002-2022/ANC.HUA-DEN	0029723-2021/TRASU/ST-RA	1/12/2021
2	023-2022/LE-DEN	0028554-2021/TRASU/ST-RA	3/11/2021
3	076-2022/LE-DEN	0000678-2022/TRASU/ST-RA	28/01/2022
4	064-2022/CL-DEN	0001244-2022/TRASU/ST-RA	19/01/2022
5	075-2022/DEN-MLS	0036200-2021/TRASU/ST-RA	22/02/2022
6	142-2022/AQP-DEN	0003512-2022/TRASU/ST-RA	7/04/2022
7	181-2022/AQP-DEN	0002481-2019/TRASU/ST-RA	14/09/2022

OSIPTEL OAJ CÁMARA

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

[3] Vigente a la fecha de comisión de la infracción.
[4] Aprobado con Resolución de Consejo Directivo Nº 047-2015-CD-OSIPTEL y sus modificatorias. Actualmente Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nº 099-2022-CD-OSIPTEL.

[5] Vigente a la fecha de comisión de la infracción.

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: AC2017(:q43u33

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

22. Es oportuno indicar que, de acuerdo al Principio de Causalidad recogido en el Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG)[6], 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.

23. Asimismo, conforme al numeral 3 del artículo 252 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.

24. Por su parte, 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.

25. Al respecto, en el presente caso, de la verificación y constatación de los plazos, corresponde continuar con el análisis del PAS iniciado a la empresa operadora, 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.

II.3 ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS DE LA EMPRESA OPERADORA

A) Sobre la presunta vulneración al Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad

26. La empresa operadora señaló que el inicio del presente PAS habría vulnerado el Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad en vista que no se habría tomado en consideración el alto nivel de cumplimiento verificado con relación a la obligación evaluada. Así a través de la evaluación realizada en el Informe N° 044-STSR/2022, se analizó el cumplimiento de las apelaciones y quejas declaradas fundadas por el Trasu, durante el periodo enero a junio de 2022; el total de éstas fue de nueve mil novecientos setenta (9970), de las cuales doscientos treinta y cinco (235) corresponden a AMÉRICA MÓVIL, únicamente se advirtió incumplimiento en veintidós (22) casos, ello representa el 9% del total de casos evaluados por la Secretaría Técnica; en consecuencia, concluye que, cumplió con el 91% de los casos evaluados en el informe mencionado, por lo que, no resultaría razonable

OSIPTEL OAJ CÁMARA

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

[6] **Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS**.
Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa
(…)
8. Causalidad .- La responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable.

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: AC2017(:q43u33

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

iniciar el presente PAS y, menos aún, la imposición de una eventual multa administrativa.

27. De igual modo, AMÉRICA MÓVIL menciona que, en atención al Informe N° 051-STSR/2022, elaborado por la Secretaría Técnica, se evaluó un total de dos mil ciento setenta y tres (2173) denuncias presentadas por los usuarios contra las empresas operadoras, durante el periodo de enero a junio 2022. Cabe precisar que, de ese total de denuncias (2173), doscientos setenta (270) corresponden a AMÉRICA MÓVIL, de los cuales, se verifica incumplimiento únicamente en once (11) casos, siendo que el inicio del presente PAS, se ha notificado por el incumplimiento en siete (7) casos, lo cual representa el 2,59% del total de casos evaluados por la Secretaría Técnica; por lo que ha cumplido el 98% de casos evaluados, demostrando un alto nivel de cumplimiento de las resoluciones emitidas por el TRASU; por ello el porcentaje mínimo de incumplimiento no podría justificar el inicio del presente PAS.

28. Sobre el particular, cabe hacer referencia a lo dispuesto por el inciso 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, en virtud del cual la Administración debe prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción, debiendo considerarse, a efectos de la graduación, criterios como el beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción, la probabilidad de detección de la infracción, la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido, el perjuicio económico causado, la reincidencia por la comisión de la misma infracción, el beneficio ilegalmente obtenido y la existencia o no de intencionalidad por parte del infractor.

29. Es preciso tener en cuenta que, el ejercicio de la potestad sancionadora y la correspondiente imposición de una sanción administrativa o medida correctiva, se justifican y constituyen el medio viable e idóneo para desalentar la comisión de la infracción, en tanto se busca una finalidad preventiva y represiva, a fin de que la empresa adopte mayor diligencia en el cumplimiento de sus obligaciones.

30. En efecto, cabe señalar que, el incumplimiento de resoluciones del TRASU es una infracción de gran importancia porque no sólo se trata de la inobservancia de una norma de aplicación general como el RGIS sino porque incide directamente en el derecho de los usuarios a que se cumpla con lo ordenado en las resoluciones de segunda instancia.

31. Con relación a lo alegado por AMÉRICA MÓVIL, en el sentido que se ha iniciado el PAS por únicamente veintinueve (29) casos, es pertinente mencionar que, el Osiptel se encuentra facultado para evaluar los incumplimientos detectados ante la comisión de infracciones por parte de las empresas operadoras; asimismo, debe considerarse que el artículo 13 del RGIS no establece la cantidad de incumplimientos en los que debe incurrir la empresa operadora para que se configure el tipo infractor. En tal sentido, no es posible hacer distinciones donde la ley no lo hace, debiendo evaluar la conducta de la empresa operadora cuando incumple lo dispuesto en el citado artículo; no obstante a 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 y sin respetar el Principio de Razonabilidad, sino que se encuentra sustentado en las cartas de imputación de cargos N° C.00104-STSR/2023 y N° C.00181-STSR/2023.

32. De conformidad con los fundamentos expuestos, el inicio de un PAS por la comisión de la infracción prevista en el artículo 13 del RGIS se encuentra

OSIPTEL OAJ CÁMARA

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

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: AC2017(:q43u33

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

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 lo resuelto en segunda instancia, no habiéndose vulnerado, por tanto, el Principio de Razonabilidad.

33. AMÉRICA MÓVIL indicó que no sería suficiente la constatación de la posible existencia de un presunto incumplimiento normativo, siendo que se requeriría la imperiosa necesidad de que dicho incumplimiento sea sancionado, sustentándose en la ausencia de mecanismos menos gravosos; entendiéndose (en virtud del Principio de Razonabilidad), de acuerdo a lo afirmado por la empresa operadora, la acción punitiva por parte del Estado debe entenderse como una última ratio.

34. Sobre el particular, el test de razonabilidad es un análisis que permite determinar si una medida mantiene una debida proporción entre el gravamen a imponer y el fin público que administración debe tutelar a efecto que se la medida a aplicar sea estrictamente necesaria para la satisfacción de su objetivo; en tal sentido, comprende tres (3) subprincipios, tales como: el principio de idoneidad, necesidad y proporcionalidad en sentido estricto.

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

36. En efecto, ante inconvenientes que puedan surgir en la prestación del servicio, los usuarios pueden optar por presentar un reclamo, el cual es resuelto en primera instancia por la empresa operadora y que puede ser recurrido por el usuario al no encontrarse conforme, a efectos de que el Trasu emita un pronunciamiento final. Por lo anterior, esta instancia considera que, en los casos en que el usuario logra obtener una solución a su favor, luego de haber transitado por el procedimiento de reclamos en sus dos instancias, éste tiene la expectativa de obtener una rauda solución a su problema con la prestación del servicio, por lo que la demora o el incumplimiento de lo dispuesto por el Trasu genera una considerable vulneración al derecho de acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones con el que cuentan los usuarios. Por consiguiente, una sanción al administrado contribuirá a incentivar la ejecución oportuna de las obligaciones estipuladas por el Trasu, dentro del plazo legal establecido.

37. Con relación al **criterio de necesidad**, cabe señalar que el inicio de un PAS por la comisión de la infracción tipificada 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. Al respecto, debe tenerse en cuenta que, no es la primera vez que AMÉRICA MÓVIL incurre en la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, por consiguiente, no es posible imponer una medida menos gravosa.

38. Con relación al **criterio de proporcionalidad** en sentido estricto, 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; en tal sentido, una eventual sanción pecuniaria contribuiría a la efectiva tutela de los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, la misma que es proporcional.

OSIPTEL OAJ CÁMARA

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

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: AC2017(:q43u33

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

39. De conformidad con los fundamentos expuestos, se concluye que no se ha vulnerado el Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad.

B) Sobre la presunta vulneración a los Principios de Verdad Material, presunción de Licitud y Debido Procedimiento

40. AMÉRICA MÓVIL indicó que la Secretaría Técnica habría vulnerado los Principios del Debido Procedimiento, Verdad Material y Presunción de Licitud, dado que se le habría iniciado procedimiento por no haber remitido ni acreditado el cumplimiento de la resolución emitida por el Trasu, ello en contrariedad al Anexo I adjunto a la notificación de cargos, pues sí habrían remitido documentos que acreditaron el cumplimiento de las referidas resoluciones. Según señala, en dieciocho (18) expedientes remitieron descargos que acreditarían el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el Trasu, por lo que señala se debería proceder al archivo definitivo.

41. Al respecto, se ha iniciado el presente procedimiento en los términos que se señalan en las cartas de inicio de PAS, donde se justifica el incumplimiento en cada uno de los expedientes; asimismo, los descargos de la empresa operadora han sido analizados oportunamente, valorándose cada medio probatorio aportado por la empresa operadora.

42. Asimismo, se ha actuado correcta y oportunamente toda la información necesaria para determinar si AMÉRICA MÓVIL se encontraba cumpliendo o no con lo dispuesto en el artículo 13 del RGIS, concluyendo en el inicio del presente procedimiento PAS al advertirse el despliegue de la conducta infractora. Es importante precisar que, para proceder con el inicio del presente PAS, se ha analizado toda la documentación tramitada en las denuncias, así como la documentación remitida por la empresa operadora, tanto en segunda instancia del procedimiento de reclamos, como la remitida en atención a los requerimientos formulados por la Secretaría Técnica.

43. Resulta claro que, en el presente procedimiento, se han evaluado todos los medios probatorios remitidos por AMÉRICA MÓVIL, habiéndose determinado que los mismos no resultaron suficientes para acreditar el cumplimiento de lo ordenado en veintinueve (29) resoluciones emitidas por el TRASU, y que además se ha motivado la decisión de imponer una sanción por el incumplimiento de la resolución, respecto de cada uno de los casos imputados.

44. La empresa operadora señaló que se habría vulnerado el Principio de Verdad Material, dado que en la imputación de cargos se ha señalado que no remitieron información que acredite el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el Trasu; sin embargo, AMÉRICA MÓVIL sí habría cumplido con remitir documentos que acreditan el cumplimiento de las resoluciones en diecisiete (17) de los veintidós (22) expedientes, los cuales habrían sido puestos a conocimiento a través del Servidor de transferencia electrónica - SFTP y el Sistema de Transferencia para Elevación de Documentos Digitales (STED).

OSIPTEL OAJ CÁMARA

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

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: AC2017(:q43u33

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

45. Al respecto, se debe señalar que, este Tribunal ha verificado que la información señalada por AMÉRICA MÓVIL no ha sido ingresada al Osiptel en el caso de ocho (8) expedientes[7], los cuales se desarrollan en el Anexo I del presente.

46. Ante ello, la Secretaría Técnica, mediante carta N° C.00464-STSR/2023 notificada el 31 de julio de 2023, solicitó a la empresa operadora remita las respectivas cartas de los ocho expedientes de apelación detallados en el Anexo de la misma carta, así como los medios probatorios y documentación que acrediten el cumplimiento de lo ordenado por el Trasu.

47. AMÉRICA MÓVIL, mediante carta recibida con fecha 3 de agosto de 2023, remitió las ocho (8) cartas solicitadas y dirigidas al Trasu con la sumilla "cumplimiento de resolución"; sin embargo, no adjuntó los medios probatorios que indicó en cada una de las cartas, con lo cual no ha acreditado la ejecución de las resoluciones materia de análisis.

48. En consecuencia, de acuerdo a lo expuesto, se concluye que, la empresa operadora ha tomado oportuno e integral conocimiento de la imputación realizada por la Secretaría Técnica, por lo que no se ha vulnerado los Principios de Debido Procedimiento y Verdad Material; ni mucho menos el Principio de Presunción de Licitud.

Expediente N° 0003512-2022/TRASU/ST-RA (Denuncia N° 142-2022/AQP-DEN)

49. AMÉRICA MÓVIL, a través de la carta N° DMR/CE/N°1049/23 del 18 de abril de 2023, manifiesta que la Secretaría Técnica le ha notificado el inicio del PAS, por el presunto incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 13° del RGIS, en siete (7) casos. Por ello, a fin de desvirtuar las acusaciones contenidas en la imputación de Cargos, desarrolla uno de los siete (7) casos imputados mediante la carta N° C181-STSR/2023, esto es, el caso asociado a la resolución N° 0017393-2022-TRASU/OSIPTEL, recaída en el expediente N° 0003512-2022/TRASU/ST-RA.

50. Al respecto, cabe precisar que, el análisis de los descargos por el caso mencionado se efectuará en el Anexo II del presente informe. En efecto, luego de la revisión del caso, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, dado que realizó las coordinaciones con el usuario para dar cumplimiento con las pruebas de operatividad del servicio con fecha 09 de mayo de 2022; es decir, con la notificación de la carta N° DAC-REC-DNC-I-04189-22; esto es, trece (13) días después del vencimiento del plazo máximo para cumplir.

C) Sobre la solicitud de acumulación de los expedientes N° 003-2023/TRASU/STSR-PAS y N° 006-2023/TRASU/STSR-PAS

51. AMÉRICA MÓVIL, mediante la carta N° DMR/CE/N°1049/23 recibida el 18 de abril de 2023, en atención al artículo 160° del TUO DE LA LPAG solicitó la acumulación de dos procedimientos sancionadores tramitados en los expedientes N° 00003-2023/TRASU/STSR-PAS y N° 00006-2023/TRASU/STSR-PAS, señalando que en los mismos se puede identificar no sólo la presencia de elementos comunes entre sí (conexidad), tales como la obligación presuntamente incumplida; esto es, el

OSIPTEL OAJ CÁMARA

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

[7] Expediente N° 0000331-2022/TRASU/ST-RA, 0001120-2022/TRASU/ST-RA, 0004411-2022/TRASU/ST-RA, 0007211-2022/TRASU/ST-RA, 0035111-2021/TRASU/ST-RA, 0035532-2021/TRASU/ST-RA, 0036024-2021/TRASU/ST-RA y 0036125-2021/TRASU/ST-RA.

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: AC2017(:q43u33

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

artículo 13º del RGIS, sino que, además, se encuentran en el mismo estado procedimental.

52. Al respecto, la Secretaría Técnica, mediante resolución N° 00012-2023-STR/OSIPTEL de fecha 26 de abril de 2023, resolvió disponer la acumulación del expediente N° 006-2023/TRASU/STSR-PAS al expediente N° 003-2023/TRASU/STSR-PAS.

D) Sobre el cumplimiento de las resoluciones del Trasu

53. AMÉRICA MÓVIL ha señalado que brindó atención a todas las resoluciones del Trasu asociadas a los expedientes detallados en los Anexos I y II del presente informe, por lo que corresponde analizar los alegatos que ha remitido respecto a cada uno de los casos, así como la información obrante en los expedientes y en las denuncias materia del presente PAS.

54. Asimismo, en el presente PAS se ha tenido en cuenta lo dispuesto por el Consejo Directivo mediante Resoluciones N° 056-2018-CD/OSIPTEL de fecha 28 de febrero de 2018 y N° 073- 2018-CD/OSIPTEL de fecha 22 de marzo de 2018, respecto a que los casos referidos a las materias que involucran la pérdida, deficiencia o restricción del servicio, generan efectos que 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.

55. En tal sentido, de acuerdo con el detalle consignado en los Anexos I y II de la presente, se ha determinado que AMÉRICA MÓVIL ha cumplido con lo dispuesto por el TRASU en las resoluciones contenidas en los siguientes diez (10) expedientes:

Cuadro N° 3: Casos en los que se acredita el cumplimiento de las resoluciones del TRASU

N°	N° Expediente
1	0005027-2022/TRASU/ST-RA
2	0006003-2022/TRASU/ST-RA
3	0007429-2022/TRASU/ST-RA
4	0010222-2022/TRASU/ST-RA
5	0011511-2022/TRASU/ST-RA
6	0020126-2022/TRASU/ST-RQJ
7	0032805-2021/TRASU/ST-RQJ
8	0000678-2022/TRASU/ST-RA
9	0001244-2022/TRASU/ST-RA
10	0002481-2019/TRASU/ST-RA

56. No obstante, de la evaluación en los Anexos I y II del presente, se advierte que, en el caso de diecinueve (19) resoluciones del Trasu vinculadas a los expedientes detallados en el siguiente cuadro, AMÉRICA MÓVIL no ha acreditado el cumplimiento del mandato incluido en las resoluciones o, habiendo acreditado el cumplimiento, éste se ha realizado fuera de los plazos establecidos en materias que involucran la restricción del servicio: calidad.

OSIPTEL OAJ CÁMARA

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

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: AC2017(:q43u33

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

Cuadro N° 4: Casos en los que no se acredita el cumplimiento de resoluciones del TRASU

N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA NOTIFICACIÓ	VENCIMIENTO DEL PLAZO CUMPLIR	FECHA CUMPLIMIENTO
1	0000136-2022/TRASU/ST-RA	CALIDAD	31/01/2022	14/02/2022	NO ACREDITA
2	0000331-2022/TRASU/ST-RA	INCUMPLIMIENTO DE OFERTAS Y PROMOCIONES	17/01/2022	31/01/2022	NO ACREDITA
3	0001120-2022/TRASU/ST-RA	CALIDAD	19/01/2022	2/02/2022	NO ACREDITA
4	0003894-2022/TRASU/ST-RA	CALIDAD	10/03/2022	24/03/2022	NO ACREDITA
5	0004397-2022/TRASU/ST-RA	INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES, CALIDAD	24/03/2022	7/04/2022	NO ACREDITA
6	0004411-2022/TRASU/ST-RA	FACTURACIÓN	24/03/2022	24/05/2022	NO ACREDITA
7	0005110-2022/TRASU/ST-RA	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	1/04/2022	19/04/2022	NO ACREDITA
8	0007211-2022/TRASU/ST-RA	CALIDAD	19/04/2022	4/05/2022	NO ACREDITA
9	0007991-2022/TRASU/ST-RQJ	CALIDAD	7/04/2022	25/04/2022	NO ACREDITA
10	0012291-2022/TRASU/ST-RA	CALIDAD	4/07/2022	18/07/2022	19/08/2022
11	0019056-2022/TRASU/ST-RQJ	CALIDAD	27/06/2022	12/07/2022	23/07/2022
12	0035111-2021/TRASU/ST-RA	INCUMPLIMIENTO DE OFERTAS Y PROMOCIONES	21/01/2022	4/02/2022	NO ACREDITA
13	0035532-2021/TRASU/ST-RA	CALIDAD	19/01/2022	2/02/2022	NO ACREDITA
14	0036024-2021/TRASU/ST-RA	INCUMPLIMIENTO DE OFERTAS Y PROMOCIONES	12/01/2022	26/01/2022	NO ACREDITA
15	0036125-2021/TRASU/ST-RA	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	20/01/2022	21/01/2022	NO ACREDITA
16	0029723-2021/TRASU/ST-RA	INSTALACIÓN	1/12/2021	16/12/2021	NO ACREDITA
17	0028554-2021/TRASU/ST-RA	BLOQUEO INJUSTIFICADO DE EQUIPO	3/11/2021	17/11/2021	NO ACREDITA
18	0036200-2021/TRASU/ST-RA	CORTE O BAJA INJUSTIFICADA	22/02/2022	23/02/2022	14/03/2022
19	0003512-2022/TRASU/ST-RA	CALIDAD	7/04/2022	25/04/2022	9/05/2022

57. En tal sentido, al haberse verificado el cumplimiento de diez (10) resoluciones del TRASU emitidas en los expedientes detallados en el cuadro N° 3, corresponde declarar el **archivo** del procedimiento sancionador en esos extremos; mientras que, en los diecinueve (19) casos detallados en el cuadro N° 4, tras haberse verificado el incumplimiento, corresponde afirmar que AMÉRICA MÓVIL habría incurrido en la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.

E) Sobre la aplicación del eximente de responsabilidad administrativa por subsanación voluntaria

58. 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

OSIPTEL OAJ CÁMARA
OSIPTEL DFI M. OLIVARES

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: AC2017(:q43u33

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)

59. Asimismo, el artículo 5 del RGIS recoge lo señalado en el TUO de la LPAG y dispone 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)

60. De lo citado, se tiene que, a efectos de determinar si se ha configurado dicho eximente de responsabilidad, deberán concurrir las siguientes circunstancias:
    (i) La empresa operadora deberá acreditar que la comisión de la infracción cesó;
    (ii) La empresa operadora deberá acreditar que revirtió los efectos derivados de la misma;
    (iii) La subsanación (cese y reversión) deberá haberse producido antes de la notificación del inicio del procedimiento sancionador; y,
    (iv) La subsanación no debe haberse producido como consecuencia de un requerimiento del OSIPTEL, de subsanación o de cumplimiento de la obligación, consignado expresamente en carta o resolución.

OSIPTEL OAJ CÁMARA

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

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: AC2017(:q43u33

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

61. Asimismo, cabe precisar que, dependiendo de la naturaleza del incumplimiento de determinada obligación y de la oportunidad en la que ello ocurra, habrá incumplimientos que para ser subsanados requieran, además del cese de la conducta, la reversión de los efectos generados por la misma, y habrá otros incumplimientos cuyos efectos resulten irreversibles, fáctica y jurídicamente. En estos últimos casos, la subsanación no será posible y, por ende, no se configurará el eximente de responsabilidad establecido por el TUO de la LPAG.

62. Adicionalmente, respecto a las materias pasibles de reversión el Consejo Directivo[8] ha señalado que en los casos referentes a las materias que involucran la pérdida, deficiencia o restricción del servicio, 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. En ese sentido, este Colegiado considera que la imposibilidad de reversión de los efectos, es aplicable a los casos de calidad, tal como se precisó en la Resolución de Consejo Directivo Nº 32-2020-CD/OSIPTEL[9], así como a cualquier incumplimiento relacionado a una materia que implique la privación parcial o total del servicio.

63. 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[10], 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.

64. En ese sentido, se procede a realizar el análisis respectivo sobre cada uno de los casos materia de análisis.

65. Respecto al cese, se observa que solamente en cuatro (4) de los diecinueve (19) casos detallados en los Anexos I y II, la empresa AMÉRICA MÓVIL ha acreditado el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el TRASU. En ese sentido, se concluye que no se ha producido el cese en la totalidad de los casos.

Cuadro N° 5

N°	N° Expediente	Materia	Fecha de notificación	Vencimiento plaz para cumplir	Fecha cumplimiento
1	0012291-2022/TRASU/ST-RA	CALIDAD	4/07/2022	18/07/2022	19/08/2022
2	0019056-2022/TRASU/ST-RQJ	CALIDAD	27/06/2022	12/07/2022	23/07/2022
3	0036200-2021/TRASU/ST-RA	CORTE O BAJA INJUSTIFICADA	22/02/2022	23/02/2022	14/03/2022
4	0003512-2022/TRASU/ST-RA	CALIDAD	7/04/2022	25/04/2022	9/05/2022

66. En atención a lo señalado líneas arriba, no resulta posible la aplicación del eximente de subsanación voluntaria.

[8] Resolución N° 00013-2023-CD/OSIPTEL (EXPEDIENTE N° 049-2021-GG-DFI/PAS) y Resolución N° 00227-2022-CD/OSIPTEL (EXPEDIENTE N° 045-2021-GG-DFI/PAS)

[9] Expediente N° 0008-2019/TRASU/ST-PAS

[10] 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: AC2017(:q43u33

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

III. SOBRE LA RESPONSABILIDAD SUBJETIVA DE LA EMPRESA OPERADORA

67. 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".*

68. En efecto, en el caso de la infracción por incumplimiento de resoluciones del TRASU, el nivel de diligencia es mayor, debido a que la obligación es específica y se encuentra contenida en un acto administrativo, el cual es de cumplimiento obligatorio por parte de la empresa operadora.

69. Ahora bien, respecto al Principio de Culpabilidad recogido en el numeral 10 del artículo 248 del TUO de la LPAG[11], 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.

70. 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.

71. 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.

72. 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

[11] **Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**
La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
(…)
10. Culpabilidad.- La responsabilidad administrativa es subjetiva, salvo los casos en que por ley o decreto legislativo se disponga la responsabilidad administrativa objetiva.

OSIPTEL OAJ CÁMARA

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

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: AC2017(:q43u33

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

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.

73. 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, 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.

74. En el presente caso, se confirma que la empresa operadora, a pesar de tener conocimiento de la obligación contenida en el artículo 13 del RGIS, no ha cumplido con el mandato establecido en las diecinueve (19) resoluciones correspondientes a los expedientes detallados en cuadro N° 4, configurándose la infracción administrativa tipificada en el artículo 13 del RGIS, por lo que ha quedado acreditada su responsabilidad.

IV. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

75. Luego de verificada la comisión de la infracción al artículo 13° del RGIS en diecinueve (19) resoluciones, corresponde determinar la multa y/o medida aplicable, teniendo en cuenta los criterios establecidos por el Principio de Razonabilidad, previsto en el numeral 3 del artículo 248° del TUO de la LPAG.

76. Al respecto, la empresa operadora ya ha sido sancionada previamente por la infracción al artículo 13° del RGIS en los expedientes N° 015-2019/TRASU/ST-PAS y 007-2020/TRASU/ST-PAS, por lo que tiene pleno conocimiento de las implicancias que genera inobservar lo resuelto por el TRASU. En tal sentido, considerando la persistencia de la conducta infractora, la medida idónea para desincentivarla es una sanción.

77. 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.

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

IV.1 Sobre la aplicación del Principio de Retroactividad Benigna

79. 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 el numeral 5 del artículo 248 del TUO de la LPAG[12].

80. Así, conforme al Principio de Retroactividad Benigna[13] resulta viable aplicar

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

[13] Al respecto, el numeral 5 del artículo 248 del TUO de la LPAG prevé lo siguiente:
"*Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa*

OSIPTEL OAJ CÁMARA
OSIPTEL DFI M. OLIVARES

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: AC2017(:q43u33

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

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.

81. 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 conjunta);
        (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

82. 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.

83. 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.

84. 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 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.

85. En atención a ello, se advierte que la multa obtenida bajo la metodología aplicada por el TRASU, asciende a cincuenta y un (51) UIT. Mientras que, aplicando la

---

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.

OSIPTEL OAJ CÁMARA
OSIPTEL DFI M. OLIVARES

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: AC2017(:q43u33

"fórmula general" incluida en la Metodología de Cálculo de Multas – 2021, la multa asciende a veintiocho coma tres (28,3) 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 13 RGIS	No cumplió diecinueve (19) Resoluciones del TRASU	28,3	51

86. Al respecto, se advierte que, la aplicación de la Metodología de Cálculo de Multas – 2021 resulta más favorable a la empresa operadora en cuanto a la determinación de la sanción impuesta, toda vez que implica una reducción de cincuenta y un (51) UIT a veintiocho coma tres (28,3) UIT; y, en tal sentido, en virtud al Principio de Retroactividad Benigna y Razonabilidad, este Colegiado considera que corresponde aplicar la multa base de veintiocho coma tres (28,3) por resultar más favorable.

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

a) El beneficio ilícito

87. 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.

88. 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 TRASU; por ejemplo, en el presente PAS, la mayoría de casos corresponden a reclamos en los que se cuestionó la afectación a la operatividad del servicio, como reclamos por calidad del servicio, suspensión del servicio, en los cuales se ha verificado la omisión de acciones para realizar oportunamente las pruebas de operatividad de su servicio, en el plazo otorgado por el TRASU o la reactivación del servicio. En ese sentido, se puede señalar que la empresa operadora no ha desarrollado sistemas o procedimientos eficaces para el monitoreo, supervisión o seguimiento del cumplimiento oportuno de las resoluciones emitidas a favor de los usuarios.

b) La probabilidad de detección

89. 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.

90. Al respecto, el Consejo Directivo ha precisado que los mecanismos empleados por la Secretaría Técnica para detectar infracciones no permiten la evaluación del

OSIPTEL OAJ CÁMARA

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

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: AC2017(:q43u33

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

cumplimiento del total de las resoluciones emitidas, por lo que la probabilidad de detección sería baja[14].

91. Sin perjuicio de lo antes señalado, corresponde señalar que mediante la Resolución N° 229-2021-CD/OSIPTEL, se aprobó la Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas en los Procedimientos Administrativos Sancionadores tramitados ante el OSIPTEL, con la finalidad de alcanzar una mayor predictibilidad y eficiencia en la aplicación y graduación de multas, bajo los Principios de Transparencia, Disuasión y Simplicidad. Cabe precisar que, si bien la referida metodología resulta de aplicación para las infracciones cometidas a partir del 1 de enero de 2022, el Consejo Directivo ha establecido que esta podrá ser aplicada para infracciones producidas con anterioridad, en atención al Principio de Retroactividad Benigna[15].

92. De acuerdo con dicha Metodología, las conductas infractoras que no se consideren expresamente dentro de esta (con fórmula específica o multa de cuantía fija), se estiman mediante el enfoque de Fórmula General. Por tanto, la cuantificación de la multa para la infracción prevista en el artículo 13 del RGIS ha de sustentarse en la "fórmula general", al no encontrarse dentro de las conductas especificadas en dicho documento.

93. En cuanto al desarrollo de la "Fórmula General" la Metodología precisa como numerador al "Beneficio ilícito o Daño Causado Actualizado" y como denominador a la "Probabilidad de detección", facultando a la autoridad administrativa correspondiente a emplear cualquiera de los parámetros estimados por el OSIPTEL. Siendo así, a efectos de cuantificar la multa respectiva con base a la fórmula general, la autoridad administrativa se encuentra habilitada para emplear cualquiera de los parámetros estimados por el OSIPTEL o, de ser el caso, a emplear nuevos parámetros que se adecuen de mejor manera a la conducta infractora.

94. En esa misma línea, se han establecido valores y criterios para la determinación de la probabilidad de detección en la Metodología de Cálculo de Multas – 2021, los cuales parten de la dificultad o facilidad de la entidad reguladora para detectar la infracción, la complejidad de la obtención de pruebas y la detección por parte de los perjudicados o por las circunstancias del caso.

95. Ahora bien, es oportuno precisar que, se ha tomado conocimiento de los hechos infractores a través de la presentación de denuncias por incumplimiento de resolución emitida por el TRASU por parte de los usuarios y a través de la evaluación muestral de cumplimiento de las resoluciones declaradas fundadas y parcialmente fundadas.

96. Por tanto, con base a lo señalado por el Consejo Directivo, los valores y criterios establecidos en la Metodología del Cálculo de la Multa y a las particularidades del tipo infractor materia del presente PAS, este Colegiado considera que para determinar la probabilidad de detección debe considerarse lo siguiente:

OSIPTEL OAJ CÁMARA

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

[14] A mayor detalle, ver resoluciones N° 0213-2018-CD/OSIPTEL (Expediente N° 005-2016/TRASU/ST-PAS), 0011-2020-CD/OSIPTEL (Expediente N° 011-2019/TRASU/ST-PAS) y 0053-2022-CD/OSIPTEL (Expediente N° 007-2020/TRASU/ST-PAS).

[15] Al respecto, véase la Resolución N° 065-2022-CD/OSIPTEL (Expediente N° 0001-2021-GG-DFI/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: AC2017(:q43u33

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

(i) Respecto a los hechos infractores detectados a través de una evaluación muestral de oficio de las Resoluciones emitidas por TRASU, es decir, la verificación de la infracción se realiza por muestra, por lo que no se efectúa la verificación del 100% de las resoluciones. En atención a lo anterior, las probabilidades de detección para el tipo infractor materia del presente PAS serían menores.

(ii) Asimismo, de la detección de los hechos infractores mediante la evaluación de denuncias. Corresponde evaluar la medida en que el usuario se ve afectado por el incumplimiento, según la materia de reclamo, dado que esta afectación se encuentra relacionada a las posibilidades de que la autoridad detecte la infracción a través de la presentación de una denuncia.

(iii) Adicionalmente, debe considerarse la dificultad de la autoridad administrativa para acceder y verificar la información por la asimetría de la información y conocimiento técnico, como puede suceder con la verificación de los problemas de calidad al realizarse pruebas de operatividad.

(iv) Por lo anterior, se considerará una probabilidad de detección asociada a cada una de las materias de las resoluciones cuyo incumplimiento forma parte del PAS.

97. En ese sentido, considerando que en el presente expediente comprende los incumplimientos detectados bajo mecanismos distintos, ninguno de los cuales permite la evaluación del cumplimiento de la totalidad de las resoluciones emitidas por el TRASU; corresponde asignar una menor probabilidad de detección en conjunto, tomando en consideración los puntos precedentes.

98. En consecuencia, cuando el caso verse sobre expedientes en los que la materia esté relacionada con la calidad en la prestación del servicio, se considerará un nivel de probabilidad bajo por tratarse de aspectos técnicos cuya detección resulta más difícil, en tanto la información sobre la naturaleza y alcance de la avería se encuentra limitada a la información proporcionada por la empresa operadora. De otro lado, cuando se trate de casos en los que la materia reclamada sea, por ejemplo, facturación, la probabilidad de detección resultante será mayor debido a que se produce un perjuicio económico al usuario, quien tiene mayores incentivos para presentar denuncia, y la verificación de la información se realiza con un menor grado de dificultad, al poder validarse en el sistema de facturación.

c) La gravedad del daño al interés público

99. 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.

d) El perjuicio económico causado

100. 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

OSIPTEL OAJ CÁMARA

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

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: AC2017(:q43u33

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

como la pérdida del beneficio generado por el servicio, cuando se encontraba en óptimas condiciones para su utilización[16].

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

102. 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.

e) Factores agravantes

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

- **Reincidencia**

104. 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".*

105. 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%)".*

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

107. En ese sentido, se ha pronunciado el Consejo Directivo en su Resolución N° 214-2018 de fecha 21 de septiembre 2018[17]:

> *"(…) 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."*

[16] 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.

[17] En el trámite del Expediente N° 001-2017/TRASU/ST-PAS.

OSIPTEL OAJ CÁMARA
OSIPTEL DFI M. OLIVARES

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: AC2017(:q43u33

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

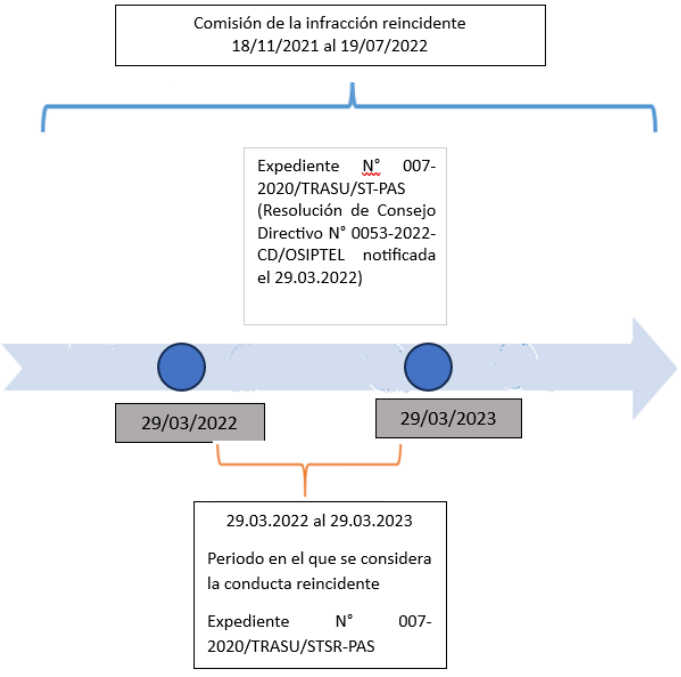
108. En dicho orden de ideas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18 del RGIS, la reincidencia es considerada como factor agravante de responsabilidad y se aplica incrementando la multa en un cien por ciento (100%).

109. En el caso en particular se observa que, el incumplimiento de diecinueve (19) resoluciones materia de análisis, se configuró desde el 18 de noviembre de 2021 hasta el 19 de julio de 2022.

110. 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 que la empresa operadora tenga pleno conocimiento de la infracción cometida y su accionar histórico, en tal sentido, cabe precisar que AMÉRICA MÓVIL fue sancionada por el presente tipo infractor, de la siguiente manera:

N°	Expediente	Resolución del Consej Directivo	Fecha d notificación	Sanción UIT	Periodo para aplica reincidencia
1	007-2020/TRASU/ST-PAS	0053-2022-CD/OSIPTEL	29/03/2022	51	29/03/2022 - 29/03/2023

111. Sobre el caso en particular, es importante mencionar que, de la revisión de los casos materia de análisis se observa que, **ocho (8) casos materia de análisis** se encuentran dentro del periodo de reincidencia, de haberse producido la infracción durante el **29 de marzo de 2022 al 29 de marzo de 2023**, conforme se verifica en el siguiente gráfico.



112. En ese sentido, conforme a la Resolución del TRASU -que, en vía administrativa, se encuentra firme y ha causado estado- es claro que, la empresa operadora es reincidente en el incumplimiento de lo previsto en el artículo 13 del RGIS.

113. En dicho orden de ideas, de acuerdo a lo establecido en el artículo 18° del RGIS, corresponde aplicar el criterio de reincidencia, incrementando la multa en un cien

OSIPTEL OAJ CÁMARA
OSIPTEL DFI M. OLIVARES

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: AC2017(:q43u33

por ciento (100%). En tal sentido, habiéndose determinado que la multa base es de veintiocho coma tres (28,3) UIT y en aplicación del agravante de reincidencia, corresponde la aplicación de una multa final ascendente a cincuenta y seis coma seis (56,6) UIT.

- **Intencionalidad**

114. En relación a la intencionalidad, resulta importante señalar que -de acuerdo a lo establecido por el TUO de la LPAG - constituye un agravante; sin embargo, el mismo no ha sido observado, razón por la cual no se ha considerado en la graduación de la multa impuesta

- **Circunstancias de la comisión de la infracción**

115. Al respecto, el literal c) del artículo 18 del RGIS, establece lo siguiente:

> *"(…)*
> *ii) Son considerados factores agravantes de responsabilidad las siguientes:*
> *c) Circunstancias de la comisión de la infracción:*
> *A efectos de evaluar dicho criterio de graduación, se considerarán circunstancias tales como, el grado de incumplimiento de la obligación, la oportunidad en la que cesó la conducta infractora, la adopción de un comportamiento contrario a una adecuada conducta procedimental, entre otras de similar naturaleza que determinen los hechos que rodean la comisión de la infracción en cada caso en particular. Tomando en cuenta tales consideraciones, el OSIPTEL incrementará la multa en un diez por ciento (10%).*

116. En tal sentido, considerando lo expuesto en la presente Resolución, ha quedado acreditado que AMÉRICA MÓVIL contravino el artículo 13 del RGIS.

f) Factores atenuantes

117. Por último, corresponde la aplicación de los factores atenuantes. Al respecto, se consideraran los siguientes supuestos establecidos en el RGIS[18] y TUO de la LPAG[19]. En tal sentido, los factores atenuantes son: (i) el reconocimiento; (ii) el cese de la infracción[20] y (iii) la reversión de los efectos derivados de los actos y omisiones infractores.

- **El reconocimiento**

[18] **Reglamento General de 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. (…)"

[19] **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.

[20] 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 OAJ CÁMARA

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

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: AC2017(:q43u33

118. Al respecto, el literal a) del numeral 2 del artículo 257 del TUO de la LPAG y el numeral i) del artículo 18 del RGIS, contemplan como atenuante de la responsabilidad administrativa, el reconocimiento expreso y por escrito que formule el infractor luego de iniciado el PAS, reduciendo la multa hasta un monto no menor de la mitad de su importe.

119. En el presente procedimiento no se advierte reconocimiento por parte de la empresa operadora.

- **El cese de la infracción**

120. Conforme a lo señalado en el numeral 65 de la presente Resolución, al analizar la aplicación del eximente de subsanación voluntaria, se verificó que solamente en cuatro (4) de los diecinueve (19) casos detallados en los Anexos I y II, la empresa AMÉRICA MÓVIL cesó la conducta infractora con anterioridad al inicio del presente PAS.

121. En efecto, 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[21], 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.

122. Por tanto, en el presente caso, no se aplica el atenuante de responsabilidad.

- **Reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa**

123. Sobre el requisito de reversión de los efectos generados por la infracción indicada en el artículo 13 del RGIS, se advierte que al no haberse configurado el cese de la totalidad de los casos, carece de objeto evaluar la reversión de los efectos.

g) Multa resultante

124. Cabe indicar que, de acuerdo a 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.

125. En atención a los hechos acreditados y al Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad, corresponde sancionar a AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. con una multa de cincuenta y seis coma seis (56,6) unidades impositivas tributarias (UIT).

De conformidad con el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (TUO de la LPAG), el Reglamento de Organización y Funciones del Osiptel, aprobado mediante Decreto Supremo N° 160-2020-PCM y el Reglamento Interno del Tribunal Administrativo de Solución De Reclamos De Usuarios - TRASU aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 102-2017-CD/OSIPTEL y sus modificatorias y de acuerdo con el artículo 18

[21] 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: AC2017(:q43u33

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, y estando a lo acordado por Sala Colegiada del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuario del Osiptel en su Sesión del 31 de agosto de 2023.

SE RESUELVE:

Artículo 1º. – ARCHIVAR el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado a AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. por la presunta infracción grave tipificada en el artículo 13 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, respecto de diez (10) resoluciones del TRASU referidas a los siguientes expedientes:

N°	N° Expediente
1	0005027-2022/TRASU/ST-RA
2	0006003-2022/TRASU/ST-RA
3	0007429-2022/TRASU/ST-RA
4	0010222-2022/TRASU/ST-RA
5	0011511-2022/TRASU/ST-RA
6	0020126-2022/TRASU/ST-RQJ
7	0032805-2021/TRASU/ST-RQJ
8	0000678-2022/TRASU/ST-RA
9	0001244-2022/TRASU/ST-RA
10	0002481-2019/TRASU/ST-RA

Artículo 2º. – DECLARAR la responsabilidad administrativa de AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. 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, por el incumplimiento de diecinueve (19) resoluciones del TRASU contenidas en los siguientes expedientes:

N°	N° Expediente
1	0000136-2022/TRASU/ST-RA
2	0000331-2022/TRASU/ST-RA
3	0001120-2022/TRASU/ST-RA
4	0003894-2022/TRASU/ST-RA
5	0004397-2022/TRASU/ST-RA
6	0004411-2022/TRASU/ST-RA
7	0005110-2022/TRASU/ST-RA
8	0007211-2022/TRASU/ST-RA
9	0007991-2022/TRASU/ST-RQJ
10	0012291-2022/TRASU/ST-RA
11	0019056-2022/TRASU/ST-RQJ
12	0035111-2021/TRASU/ST-RA
13	0035532-2021/TRASU/ST-RA
14	0036024-2021/TRASU/ST-RA
15	0036125-2021/TRASU/ST-RA

OSIPTEL OAJ CÁMARA

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

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: AC2017(:q43u33

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

N°	N° Expediente
16	0029723-2021/TRASU/ST-RA
17	0028554-2021/TRASU/ST-RA
18	0036200-2021/TRASU/ST-RA
19	0003512-2022/TRASU/ST-RA

Artículo 3º. – SANCIONAR a AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. con una multa ascendente a cincuenta y seis coma seis (56,6) 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 diecinueve (19) Resoluciones emitidas por el TRASU, detalladas en el artículo 2° de la presente Resolución; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la misma.

Artículo 4°. – INFORMAR que las multas que se cancelen íntegramente dentro del plazo de quince (15) días contados desde el día siguiente de la notificación de la sanción, serán reducidas en un veinte por ciento (20%) del monto total impuesto, siempre y cuando no sean impugnadas, de acuerdo con el numeral iii) del artículo 18 del Reglamento de General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL.

Artículo 5°.- NOTIFICAR la presente Resolución a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C., conjuntamente con el Anexo que contiene el cálculo de la multa impuesta.

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

Firmado digitalmente por:OBREGON ANGELES Rocio Andrea FAU 20216072155 soft

ROCIO ANDREA OBREGON ANGELES.

OSIPTEL OAJ CÁMARA

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

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: AC2017(:q43u33

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

Anexo I: Análisis de los casos materia de PAS por evaluación de cumplimiento

N°	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN
1	0000136-2022/TRASU/ST-RA	Calidad	El Trasu ordenó a la empresa operadora que en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, realice pruebas conjuntas de operatividad con el usuario, en las que determine la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó. Asimismo, en caso de que no pueda solucionar los inconvenientes debía informarlo a aquel, precisando las razones, a fin de que pueda tomar una decisión.	31/01/2022

AMÉRICA MÓVIL fue notificada con la resolución del Trasu el 31/01/2022, ordenándole que en un plazo máximo de diez (10) días hábiles realice pruebas conjuntas de operatividad con el usuario; es decir, la empresa operadora tenía hasta el 14/02/2022 para ejecutar las referidas pruebas.

La empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-1534-22 de fecha 10/02/2022 informó al Trasu que a fin de dar cumplimiento a lo ordenado intentó comunicarse con el usuario, lo cual no tuvo éxito y; asimismo, adjuntó carta del 09/02/2022 dirigida al usuario informando que en el caso esté dispuesto a realizar las pruebas de operatividad de su servicio móvil, podrá agendar una cita mediante la página web.

Al respecto, debe tenerse en cuenta que los intentos de comunicación con el usuario no resultan suficientes para acreditar las acciones tendentes a cumplir. Asimismo, si bien la empresa operadora adjuntó una carta del 09/02/2022; sin embargo, no obra acuse válido ni cargo de notificación que acredite su comunicación al usuario.

Adicionalmente, se advierte que en el trámite del presente PAS la empresa operadora no ha remitido medios probatorios que acrediten que agotó las coordinaciones con el usuario para dar cumplimiento con las pruebas de operatividad del servicio. De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.

N°	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN
2	0000331-2022/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de ofertas y promociones	El Trasu ordenó que en un plazo máximo de diez (10) días hábiles otorgue el ofrecimiento alegado por el usuario referido al 50% de descuento sobre el cargo fijo del servicio por el periodo de 12 meses, de lo contrario la empresa deberá ofrecer al usuario la posibilidad de migrar a un plan que cumpla sus expectativas.	17/01/2022

AMÉRICA MÓVIL fue notificada con la resolución del Trasu el 17/01/2022 ordenándole que en un plazo máximo de diez (10) días hábiles otorgue el 50% de descuento sobre el cargo fijo del servicio por el periodo de 12 meses, de lo contrario la empresa operadora deberá ofrecer al usuario la posibilidad de migrar a un plan que cumpla sus expectativas, es decir, la empresa operadora tenía hasta el 31/01/2022 para cumplir.

La empresa operadora en sus descargos al presente PAS, manifestó que a través de la carta N° DAC_REC_CE_1313_22 de fecha 02/02/2022 cumplió con informar y acreditar al TRASU el cumplimiento de la resolución; sin embargo, se ha verificado que dicha información no ha sido ingresada a este Organismo.

Asimismo, se advierte que a pesar de la manifestado por la empresa operadora, en sus descargos no ha adjuntado los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la resolución.

La Secretaría Técnica mediante carta N° C.00464-STSR/2023 notificada el 31/07/2023 solicitó a la empresa operadora remita la respectiva carta N° DAC_REC_CE_1313_22 de fecha 02/02/2022, así como los medios probatorios y documentación que acrediten el cumplimiento de lo ordenado por el Trasu.

A MÓVIL mediante carta recibida con fecha 03/08/2023 remitió la carta N° DAC_REC_CE_1313_22 de fecha 02/02/2022 dirigida al Trasu milla “cumplimiento de resolución”; sin embargo, no adjuntó los medios probatorios (histórico de acciones; notas de crédito, carta informativa, de notificación) que indica en dicha carta. Por tanto, no acredita el cumplimiento de la resolución.

·do a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.

	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN
	0001120-2022/TRASU/ST-RA	Calidad	El Trasu ordenó que en un plazo máximo de diez (10) días hábiles realice pruebas conjuntas de operatividad con el usuario, en las que determine la	19/01/2022

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: AC2017(:q43u33

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

			naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó. Asimismo, en caso de que no pueda solucionar los inconvenientes debía informarlo a aquel, precisando las razones, a fin de que pueda tomar una decisión.	

AMÉRICA MÓVIL fue notificada con la resolución del Trasu el 19/01/2022 ordenándole que en un plazo máximo de diez (10) días hábiles realice pruebas conjuntas de operatividad con el usuario, es decir, la empresa operadora tenía hasta el 02/02/2022 para ejecutar las referidas pruebas.

La empresa operadora en sus descargos manifestó que a través de la carta N° DAC_REC_CE_1272_22 de fecha 02/02/2022 cumplió con informar y acreditar al TRASU el cumplimiento de la resolución; sin embargo, se ha verificado que dicha información no ha sido ingresada a este Organismo.

Asimismo, se advierte que a pesar de la manifestado por la empresa operadora, en sus descargos no ha adjuntado los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la resolución.

La Secretaría Técnica mediante carta N° C.00464-STSR/2023 notificada el 31/07/2023 solicitó a la empresa operadora remita la respectiva carta N° DAC_REC_CE_1272_22 de fecha 02/02/2022, así como los medios probatorios y documentación que acrediten el cumplimiento de lo ordenado por el Trasu.

AMÉRICA MÓVIL mediante carta recibida con fecha 03/08/2023 remitió la carta N° DAC_REC_CE_1272_22 de fecha 02/02/2022 dirigida al Trasu con la sumilla "cumplimiento de resolución"; sin embargo, no adjuntó los medios probatorios (reporte de CDR – línea N° [redacted] carta informativa, y acuses) que indica en dicha carta. Por tanto, no acredita el cumplimiento de la resolución.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.

N°	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
4	0003894-2022/TRASU/ST-RA	Calidad	El Trasu ordenó que en un plazo máximo de diez (10) días hábiles realice pruebas conjuntas de operatividad con el usuario, en las que determine la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó. Asimismo, en caso de que no pueda solucionar los inconvenientes debía informarlo a aquel, precisando las razones, a fin de que pueda tomar una decisión.	10/03/2022

AMÉRICA MÓVIL fue notificada con la resolución del Trasu el 10/03/2022 ordenándole que en un plazo máximo de diez (10) días hábiles realice pruebas conjuntas de operatividad con el usuario, es decir, la empresa operadora tenía hasta el 24/03/2022 para ejecutar las referidas pruebas.

Al respecto, se advierte que en el trámite del presente PAS la empresa operadora en sus descargos cita el expediente N° 0003894-2022/TRASU/ST-RA; sin embargo, no se pronuncia puntualmente ni ha remitido medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la resolución. De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.

N°	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN
5	0004397-2022/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de condiciones contractuales, calidad	El Trasu ordenó que en un plazo máximo de diez (10) días hábiles cumpla con las condiciones contractuales y desvincule al servicio de cualquier periodo forzoso de permanencia. Asimismo, ordenó que en un plazo máximo de diez (10) días hábiles realice pruebas conjuntas de operatividad con el usuario, en las que determine la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó. Asimismo, en caso de que no pueda solucionar los inconvenientes debía informarlo a aquel, precisando las razones, a fin de que pueda tomar una decisión.	24/03/2022

A MÓVIL fue notificada con la resolución del Trasu el 24/03/2022, ordenándole que en un plazo máximo de diez (10) días hábiles cumpla con iciones contractuales, y desvincule al servicio de cualquier periodo forzoso de permanencia, además debía realizar las pruebas de dad; es decir, la empresa operadora tenía hasta el 07/04/2022 para ejecutar las referidas pruebas y cumplir las condiciones contractuales, así svincular al usuario de cualquier periodo forzoso de permanencia.

esa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-3483-22 de fecha 06/04/2022 con relación al extremo de calidad del servicio informó al que a fin de dar cumplimiento a lo ordenado intentó comunicarse con el usuario, lo cual no tuvo éxito y; asimismo, adjuntó carta del 22 dirigida al usuario informando que en el caso esté dispuesto a realizar las pruebas de operatividad de su servicio móvil, podrá agendar mediante la página web. En relación al cumplimiento de condiciones contractuales, indicó que están realizando las acciones pertinentes, para on las mismas, y que se le remitirá al usuario una carta adicional.

Al respecto, debe tenerse en cuenta que los intentos de comunicación con el usuario no resultan suficientes para acreditar las acciones tendentes a

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: AC2017(:q43u33

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

cumplir. Asimismo, si bien la empresa operadora adjuntó una carta del 06/04/2022; sin embargo, no obra acuse válido ni cargo de notificación que acredite en efecto su comunicación al usuario.

Adicionalmente, se advierte que en el trámite del presente PAS la empresa operadora no ha remitido medios probatorios que acrediten que agotó las coordinaciones con el usuario para dar cumplimiento con las pruebas de operatividad del servicio; así como las condiciones contractuales señaladas por el usuario. De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.

N°	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
6	0004411-2022/TRASU/ST-RA	Facturación	El Trasu ordenó que en un plazo máximo de dos (2) meses anule o devuelva, según corresponda el importe proporcional de la facturación.	24/03/2022

AMÉRICA MÓVIL fue notificada con la resolución del Trasu el 24/03/2022 ordenándole que en un plazo máximo de dos (2) meses anule o devuelva, según corresponda el importe proporcional de la facturación; es decir, la empresa operadora tenía hasta el 24/05/2022 para cumplir.

La empresa operadora en sus descargos manifestó que a través de la carta N° DAC_REC_CE_3216_22 de fecha 30/03/2022 cumplió con informar y acreditar al TRASU el cumplimiento de la resolución; sin embargo, se ha verificado que dicha información no ha sido ingresada a este Organismo.

Asimismo, se advierte que a pesar de la manifestado por la empresa operadora, en sus descargos no ha adjuntado los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la resolución.

La Secretaría Técnica mediante carta N° C.00464-STSR/2023 notificada el 31/07/2023 solicitó a la empresa operadora remita la respectiva carta N° DAC_REC_CE_3216_22 de fecha 30/03/2022, así como los medios probatorios y documentación que acrediten el cumplimiento de lo ordenado por el Trasu.

AMÉRICA MÓVIL mediante carta recibida con fecha 03/08/2023 remitió la carta N° DAC_REC_CE_3216_22 de fecha 30/03/2022 dirigida al Trasu con la sumilla “cumplimiento de resolución”; sin embargo, no adjuntó los medios probatorios (carta informativa, nota de crédito, acuse de notificación y cargo de notificación) que indica en dicha carta. Por tanto, no acredita el cumplimiento de la resolución.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.

N°	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
7	0005027-2022/TRASU/ST-RA	Baja no atendida	El Trasu ordenó que en un plazo máximo de diez (10) días hábiles ejecute la baja definitiva del servicio, anule las facturaciones emitidas con posterioridad a los cinco días hábiles con los que contaba para efectuar la baja del servicio.	1/04/2022

AMÉRICA MÓVIL fue notificada con la resolución del Trasu el 01/04/2022 ordenándole que en un plazo máximo de diez (10) días hábiles ejecute la baja definitiva del servicio, anular las facturaciones emitidas con posterioridad a los cinco días hábiles con los que contaba para efectuar la baja del servicio; es decir, la empresa operadora tenía hasta el 19/04/2022 para cumplir.

La empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-DNC-I-4123-22 de fecha 20/04/2022 informó al Trasu que mediante carta N° DAC-REC-DNC-I-03675-22, notificada el 13/04/2022, informó al usuario el cumplimiento de la resolución, señalando que el servicio se encuentra desactivo a solicitud del usuario desde el 26/01/2022 y que ha anulado la deuda generada con posterioridad al 30/11/2021 mediante las notas de crédito N° SG01-0045081, SG01-0044589, SG01-0041975, los cuales aplicaron a los recibos emitidos en diciembre de 2021 (SS01-00502488) y enero de 2022 (SS01-00535274), para lo cual adjunta las notas de crédito, por los montos de S/39.18, S/37.91 y S/392.92, emitidas el 11/04/2022, 26/01/2022 y 29/03/2022 respectivamente.

Por consiguiente, se verifica que AMÉRICA MÓVIL cumplió con ejecutar la baja del servicio y ajuste en la facturación, con lo cual se advierte el cumplimiento de la resolución. De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora no ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, por lo que corresponde archivar el presente PAS, en este extremo.

	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
	0005110-2022/TRASU/ST-RA	Contratación no solicitada	El Trasu que en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, la empresa operadora cumpla con registrar la baja definitiva de la línea, anular toda deuda generada por dicho servicio y el boqueo del equipo terminal asociado a la línea.	1/04/2022

A MÓVIL fue notificada con la resolución del Trasu el 01/04/2022 ordenándole que en un plazo máximo de diez (10) días hábiles cumpla con la baja definitiva de la línea, anular toda deuda generada por dicho servicio y el boqueo del equipo terminal asociado a la línea; es decir, la operadora tenía hasta el 19/04/2022 para cumplir.

esa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-4144-22 de fecha 21/04/2022 informó al Trasu que dio cumplimiento a lo ordenado y adjuntó la carta N° DAC-REC-DNC-I-03928-22 notificada al usuario con fecha 20/04/2022 informando que el servicio se encuentra desactivo y no registra deuda.

OSIPTEL OAJ CÁMARA

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

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: AC2017(:q43u33

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

Al respecto, se advierte que la empresa operadora, no ha remitido los medios probatorios que acrediten que el servicio se encuentra desactivo y no registra deuda, asimismo, no se ha pronunciado ni ha acreditado el bloqueo del equipo terminal.

Adicionalmente, se advierte que en el trámite del presente PAS la empresa operadora no ha remitido medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la resolución. De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.

N°	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
9	0006003-2022/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de ofertas y promociones	El Trasu ordenó que en un plazo máximo de diez (10) días cumpla con otorgar el 50% de descuento por seis meses en el cargo fijo.	13/04/2022

AMÉRICA MÓVIL fue notificada con la resolución del Trasu el 13/04/2022 ordenándole que en un plazo máximo de diez (10) días cumpla con otorgar el 50% de descuento por seis meses en el cargo fijo; es decir, la empresa operadora tenía hasta el 29/04/2022 para cumplir.

La empresa operadora mediante carta de fecha 28/04/2022 informó al Trasu que realizó los ajustes del 50% de descuento de los cargos fijos en los recibos emitidos en enero y febrero de 2022, para lo cual adjunta dos notas de crédito con el monto de S/34.95 cada una y emitidas con fecha 28/04/2022. Adicionalmente, informó que la línea se encuentra desactiva desde el 21/04/2022 por portabilidad y que no presenta deuda, para lo cual adjunta el documento estado del servicio. Precisa que el usuario cuenta con un saldo a su favor de S/69.90.

Por consiguiente, se verifica que AMÉRICA MÓVIL cumplió con aplicar el descuento y acredita que el servicio se encuentra desactivo, con lo cual se advierte el cumplimiento de la resolución. De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora no ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, por lo que corresponde archivar el presente PAS, en este extremo.

N°	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
10	0007211-2022/TRASU/ST-RA	Calidad	El Trasu ordenó que en un plazo máximo de diez (10) días hábiles realice pruebas conjuntas de operatividad con el usuario, en las que determine la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó. Asimismo, en caso de que no pueda solucionar los inconvenientes debía informarlo a aquel, precisando las razones, a fin de que pueda tomar una decisión.	19/04/2022

AMÉRICA MÓVIL fue notificada con la resolución del Trasu el 19/04/2022 ordenándole que en un plazo máximo de diez (10) días hábiles realice pruebas conjuntas de operatividad con el usuario, es decir, la empresa operadora tenía hasta el 04/05/2022 para ejecutar las referidas pruebas.

La empresa operadora en sus descargos manifestó que a través de la carta N° DAC_REC_CE_4666_21 de fecha 03/05/2022 cumplió con informar y acreditar al TRASU el cumplimiento de la resolución; sin embargo, se ha verificado que dicha información no ha sido ingresada a este Organismo.

Asimismo, se advierte que a pesar de la manifestado por la empresa operadora, en sus descargos no ha adjuntado los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la resolución.

La Secretaría Técnica mediante carta N° C.00464-STSR/2023 notificada el 31/07/2023 solicitó a la empresa operadora remita la respectiva carta N° DAC_REC_CE_4666_22 de fecha 03/05/2022, así como los medios probatorios y documentación que acrediten el cumplimiento de lo ordenado por el Trasu.

AMÉRICA MÓVIL mediante carta recibida con fecha 03/08/2023 remitió la carta N° DAC_REC_CE_4666_22 de fecha 03/05/2022 dirigida al Trasu con la sumilla “cumplimiento de resolución”; sin embargo, no adjuntó los medios probatorios (carta informativa y acuses) que indica en dicha carta. Por tanto, no acredita el cumplimiento de la resolución.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.

EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
007429-2022/TRASU/ST-A	Contratación no solicitada	El Trasu ordenó que en un plazo máximo de diez (10) días hábiles deje sin efecto el contrato adicional de adquisición del equipo terminal, anule cualquier deuda que se derive de dicho contrato y bloquee el equipo terminal.	27/04/2022

A MÓVIL fue notificada con la resolución del Trasu el 27/04/2022 ordenándole que en un plazo máximo de diez (10) días hábiles dejar sin contrato adicional de adquisición del equipo terminal, anular cualquier deuda que se derive de dicho contrato y bloquear el equipo terminal, la empresa operadora tenía hasta el 12/05/2022 para cumplir.

La empresa operadora mediante carta N° DAC_REC_CE_5576_22 de fecha 25/05/2022 informó al Trasu que mediante carta N° DAC-REC-DNC-I-

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: AC2017(:q43u33

4991-22, notificada el 13/05/2022, informó al usuario el cumplimiento de la resolución, señalando que el servicio se encuentra desactivo y sin deuda con ajuste del 11/05/2022, para lo cual adjunta el estado de cuenta y el estado del servicio.

Por consiguiente, se verifica que AMÉRICA MÓVIL cumplió con la resolución emitida por el Trasu con fecha 11/05/2022. De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora no ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, por lo que corresponde archivar el presente PAS, en este extremo.

N°	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
12	0007991-2022/TRASU/ST-RQJ	Calidad	El Trasu ordenó que en un plazo máximo de diez (10) días hábiles realice pruebas conjuntas de operatividad con el usuario, en las que determine la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó. Asimismo, en caso de que no pueda solucionar los inconvenientes debía informarlo a aquel, precisando las razones, a fin de que pueda tomar una decisión.	7/04/2022

AMÉRICA MÓVIL fue notificada con la resolución del Trasu el 07/04/2022 ordenándole que en un plazo máximo de diez (10) días hábiles realice pruebas conjuntas de operatividad con el usuario, es decir, la empresa operadora tenía hasta el 25/04/2022 para ejecutar las referidas pruebas.

La empresa operadora mediante carta N° DAC_REC_CE_4219_22 de fecha 25/04/2022 informó al Trasu que a fin de dar cumplimiento a lo ordenado intentó comunicarse con el usuario, lo cual no tuvo éxito y; asimismo, adjuntó carta del 22/04/2022 dirigida al usuario informando que en el caso esté dispuesto a realizar las pruebas de operatividad de su servicio móvil, podrá agendar una cita mediante la página web.

Al respecto, debe tenerse en cuenta que los intentos de comunicación con el usuario no resultan suficientes para acreditar las acciones tendentes a cumplir lo ordenado por el Trasu. Asimismo, si bien la empresa operadora adjuntó una carta del 22/04/2022; sin embargo, no obra acuse válido ni cargo de notificación que acredite su efectiva comunicación al usuario. Asimismo, cabe destacar que el mensaje a la casilla de voz del número de referencia no acredita su comunicación efectiva y válida al usuario.

Adicionalmente, se advierte que en el trámite del presente PAS la empresa operadora no ha remitido medios probatorios que acrediten que agotó las coordinaciones con el usuario para dar cumplimiento con las pruebas de operatividad del servicio. De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13° del RGIS.

N°	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
13	0010222-2022/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de condiciones contractuales	El Trasu ordenó que en un plazo máximo de diez (10) días hábiles informe al usuario las características del plan contratado aplicado a su servicio y cumplir con las condiciones contratadas, las cuales deben sustentarse en un mecanismo de contratación existente y una tarifa vigente publicada.	6/06/2022

AMÉRICA MÓVIL fue notificada con la resolución del Trasu el 06/06/2022 ordenándole que en un plazo máximo de diez (10) días hábiles informe al usuario las características del plan contratado aplicado a su servicio y cumplir con las condiciones contratadas, las cuales deben sustentarse en un mecanismo de contratación existente y una tarifa vigente publicada; es decir, la empresa operadora tenía hasta el 21/06/2022 para cumplir lo ordenado por el Trasu.

La empresa operadora mediante carta N° DAC_REC_CE_6635_22 de fecha 01/07/2022 informó al Trasu que mediante carta N° DAC-REC-DNC-I-06148-22, notificada el 21/06/2022, informó al usuario las características del plan tarifario contratado y condiciones aplicables a la prestación del servicio, para lo cual adjuntó dicha carta y su acuse de notificación.

Por consiguiente, se verifica que AMÉRICA MÓVIL cumplió con la resolución emitida por el Trasu. De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora no ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, por lo que corresponde archivar el presente PAS, en este extremo.

	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
	011511-2022/TRASU/ST-A	Incumplimiento de ofertas y promociones	El Trasu ordenó que en un plazo máximo de diez (10) días hábiles otorgue el descuento del 50% en la renta mensual del plan durante doce meses.	4/07/2022

A MÓVIL fue notificada con la resolución del Trasu el 04/07/2022 ordenándole que en un plazo máximo de diez (10) días hábiles otorgue el :o del 50% en la renta mensual del plan durante doce meses; es decir, la empresa operadora tenía hasta el 18/07/2022 para cumplir.

esa operadora mediante carta N° DAC_REC_CE_1438_22 de fecha 06/02/2023 informó al Trasu que mediante carta N° DAC-REC-DNC-I-08407-22, notificada el 15/09/2022, informó al usuario que con fecha 09/09/2022 se activó el beneficio del descuento del 50% en el cargo fijo a la línea, por el periodo de 12 meses, los cuales se realizarán de manera automática en los recibos próximos a emitirse, lo que acredita con el

OSIPTEL OAJ CÁMARA
OSIPTEL DFI M. OLIVARES

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: AC2017(:q43u33

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

documento constancia de asignación de saldo.

Por consiguiente, se verifica que AMÉRICA MÓVIL cumplió con otorgar el descuento del 50% de descuento en la renta mensual con fecha 09/09/2022, esto es, con posterioridad al plazo máximo (18/07/2022), con lo cual, se advierte el cumplimiento extemporáneo de la resolución.
No obstante, en virtud al principio de proporcionalidad y razonabilidad, considerando que se cumplió con la resolución con anterioridad al inicio del PAS y que adicionalmente se trata de una materia que genera efectos reversibles y que a la fecha fueron corregidos sin generar perjuicios al usuario en el uso del servicio, corresponde archivar el presente PAS, en este extremo.

N°	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
15	0012291-2022/TRASU/ST-RA	Calidad	El Trasu ordenó que en un plazo máximo de diez (10) días hábiles realice pruebas conjuntas de operatividad con el usuario, en las que determine la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó. Asimismo, en caso de que no pueda solucionar los inconvenientes debía informarlo a aquel, precisando las razones, a fin de que pueda tomar una decisión.	4/07/2022

La empresa operadora mediante carta N° DAC_REC_CE_8088_22 de fecha 07/10/2022 informó al Trasu que con fecha 19/08/2022 se comunicaron con el usuario, quien solicitó que las pruebas de operatividad del servicio se realicen el 22/08/2022 en el centro de atención de Iquitos; sin embargo, el usuario no se apersonó en la fecha pactada. Precisa que ello fue comunicado al usuario mediante carta N° DAC-REC-DNC-I-08222-22, notificada el 05/09/2022.

Al respecto, se advierte que AMÉRICA MÓVIL fue notificada el 04/07/2022, por lo que tenía diez (10) días hábiles para realizar las pruebas conjuntas de operatividad con el usuario, es decir, la empresa operadora tenía hasta el 18/07/2022 para cumplir. Sin embargo, AMÉRICA MÓVIL acredita que agotó las coordinaciones con el usuario para dar cumplimiento con las pruebas de operatividad del servicio con fecha 19/08/2022; esto es, treinta y un (31) días después del vencimiento del plazo máximo para cumplir.

Sobre este aspecto, el Consejo Directivo del OSIPTEL ha resuelto que en los casos de reclamos por calidad o suspensión 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 estos en la oportunidad en la que debían encontrarse disponibles, lo cual es un efecto imposible de revertir[22].

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.

N°	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
16	019056-2022/TRASU/ST-RQJ	Calidad	El Trasu ordenó que en un plazo máximo de diez (10) días hábiles realice pruebas conjuntas de operatividad con el usuario, en las que determine la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó. Asimismo, en caso de que no pueda solucionar los inconvenientes debía informarlo a aquel, precisando las razones, a fin de que pueda tomar una decisión.	27/06/2022

La empresa operadora mediante carta N° DAC_REC_CE_7225_22 de fecha 25/07/2022 informó al Trasu que intentaron establecer contacto telefónico con el usuario fechas 6, 7 y 8 de julio de 2022, sin éxito y; asimismo, adjuntó la carta N° DAC-REC-DNC-I-06860-22, notificada el 23/07/2022 informando al usuario que en el caso esté dispuesto a realizar las pruebas de operatividad de su servicio, podrá agendar una cita mediante la página web.

Al respecto, se advierte que AMÉRICA MÓVIL fue notificada el 27/06/2022, por lo que tenía diez (10) días hábiles para realizar las pruebas conjuntas de operatividad con el usuario, es decir, la empresa operadora tenía hasta el 12/07/2022 para cumplir. Sin embargo, AMÉRICA MÓVIL acredita que agotó las coordinaciones con el usuario para dar cumplimiento con las pruebas de operatividad del servicio con fecha 23/07/2022; esto es, diez (10) días después del vencimiento del plazo máximo para cumplir.

te aspecto, el Consejo Directivo del OSIPTEL ha resuelto que en los casos de reclamos por calidad o suspensión del servicio, el efecto del niento implica prolongar el estado de inoperatividad parcial o total de los servicios privando a los usuarios de acceder a estos en la lad en la que debían encontrarse disponibles, lo cual es un efecto imposible de revertir[23].

do a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.

EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN

[22] Resolución de Consejo Directivo N° 056-2018-CD/OSIPTEL y 078-2018-CD/OSIPTEL.
[23] Resolución de Consejo Directivo N° 056-2018-CD/OSIPTEL y 078-2018-CD/OSIPTEL.

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: AC2017(:q43u33

17	0020126-2022/TRASU/ST-RQJ	No elevación	El Trasu ordenó a la empresa operadora aplicar el silencio administrativo positivo al reclamo N° 220096979 por facturación incluida en el recibo de marzo de 2022.	4/07/2022

AMÉRICA MÓVIL fue notificada con la resolución del Trasu el 04/07/2022 ordenando a la empresa operadora aplicar el silencio administrativo positivo al reclamo N° 220096979 por facturación incluida en el recibo de marzo de 2022; es decir, la empresa operadora tenía hasta el 04/09/2022 para cumplir con el ajuste de la facturación incluida en el recibo de marzo de 2022.

La empresa operadora mediante carta N° DAC_REC_CE_7994_22 de fecha 22/08/2022 informó al Trasu que mediante carta N° DAC-REC-DNC-I-07753-22, notificada el 17/08/2022, informó al usuario el cumplimiento de la resolución, señalando que realizó el ajuste por el importe de S/72.68 con IGV y se emitió el documento N° [redacted], el cual fue aplicado al recibo N º SB02-0029760706 emitido el 28/03/2022, para lo cual adjunta la nota de crédito emitida el 15/06/2022.

Por consiguiente, se verifica que AMÉRICA MÓVIL cumplió con la resolución emitida por el Trasu. De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora no ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, por lo que corresponde archivar el presente PAS, en este extremo.

N°	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
18	0032805-2021/TRASU/ST-RQJ	NO ELEVACIÓN	El Trasu ordenó a la empresa operadora aplicar el silencio administrativo positivo al reclamo N° 210284773	5/01/2022

AMÉRICA MÓVIL fue notificada con la resolución del Trasu el 05/01/2022, ordenando a la empresa operadora aplicar el silencio administrativo positivo al reclamo N° 210284773.

Al respecto, de la revisión del formulario de reclamo N° 210284773 se aprecia que el usuario cuestionó la facturación incluida en el recibo de julio de 2021; es decir, la empresa operadora tenía hasta el 05/03/2022 para cumplir.

La empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-463-22 de fecha 14/01/2022 informó al Trasu que dio cumplimiento a lo ordenado y adjuntó la carta N° DAC-REC-DNC-I-00442-22 notificada al usuario con fecha 13/01/2022 informando que realizó el ajuste correspondiente a la renta mensual facturada en el recibo N° SB02-0002688497 emitido el 01/07/2021 mediante la nota de crédito N° SA01-1094509, la misma que adjunta.

Por consiguiente, se verifica que AMÉRICA MÓVIL cumplió con ordenado en la resolución. De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora no ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, por lo que corresponde archivar el presente PAS, en este extremo.

N°	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
19	0035111-2021/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de ofertas y promociones	El Trasu ordenó que en un plazo máximo de diez (10) días hábiles otorgue la promoción del 50% de descuento por tres meses en el cargo fijo.	21/01/2022

AMÉRICA MÓVIL fue notificada con la resolución del Trasu el 21/01/2022 ordenándole que en un plazo máximo de diez (10) días hábiles otorgue la promoción del 50% de descuento por tres meses en el cargo fijo, es decir, la empresa operadora tenía hasta el 04/02/2022 para cumplir.

La empresa operadora en sus descargos manifestó que a través de la carta N° DAC_REC_CE_1245_22 de fecha 02/02/2022 cumplió con informar y acreditar al TRASU el cumplimiento de la resolución; sin embargo, se ha verificado que dicha información no ha sido ingresada a este Organismo.

Asimismo, se advierte que a pesar de la manifestado por la empresa operadora, en sus descargos no ha adjuntado los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la resolución.

La Secretaría Técnica mediante carta N° C.00464-STSR/2023 notificada el 31/07/2023 solicitó a la empresa operadora remita la respectiva carta N° DAC_REC_CE_1245_22 de fecha 02/02/2022, así como los medios probatorios y documentación que acrediten el cumplimiento de lo ordenado por el Trasu.

AMÉRICA MÓVIL mediante carta recibida con fecha 03/08/2023 remitió la carta N° DAC_REC_CE_1245_22 de fecha 02/02/2022 dirigida al Trasu con la sumilla “cumplimiento de resolución”; sin embargo, no adjuntó los medios probatorios (nota de crédito, carta informativa y cargos de ón) que indica en dicha carta. Por tanto, no acredita el cumplimiento de la resolución.

do a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13° del RGIS.

	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
	035532-2021/TRASU/ST-A	Calidad	El Trasu ordenó que en un plazo máximo de diez (10) días hábiles realice pruebas conjuntas de operatividad con el usuario.	19/01/2022

A MÓVIL fue notificada con la resolución del Trasu el 19/01/2022 ordenándole que un plazo máximo de diez (10) días hábiles realice pruebas conjuntas de operatividad con el usuario, es decir, la empresa operadora tenía hasta el 02/02/2022 para ejecutar las referidas pruebas.

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: AC2017(:q43u33

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

La empresa operadora en sus descargos manifestó que a través de la carta N° DAC_REC_CE_1315_22 de fecha 02/02/2022 cumplió con informar y acreditar al TRASU el cumplimiento de la resolución; sin embargo, se ha verificado que dicha información no ha sido ingresada a este Organismo.

Asimismo, se advierte que a pesar de la manifestado por la empresa operadora, en sus descargos no ha adjuntado los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la resolución.

La Secretaría Técnica mediante carta N° C.00464-STSR/2023 notificada el 31/07/2023 solicitó a la empresa operadora remita la respectiva carta N° DAC_REC_CE_1315_22 de fecha 02/02/2022, así como los medios probatorios y documentación que acrediten el cumplimiento de lo ordenado por el Trasu.

AMÉRICA MÓVIL mediante carta recibida con fecha 03/08/2023 remitió la carta N° DAC_REC_CE_1315_22 de fecha 02/02/2022 dirigida al Trasu con la sumilla "cumplimiento de resolución"; sin embargo, no adjuntó los medios probatorios (detalle de estado de servicio, carta informativa y cargos de notificación) que indica en dicha carta. Por tanto, no acredita el cumplimiento de la resolución.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13° del RGIS.

N°	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
21	0036024-2021/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de ofertas y promociones	El Trasu ordenó que en un plazo máximo de diez (10) días hábiles otorgue la promoción del 50% de descuento por doce meses.	12/01/2022

AMÉRICA MÓVIL fue notificada con la resolución del Trasu el 12/01/2022 ordenándole que un plazo máximo de diez (10) días hábiles otorgue la promoción del 50% de descuento por doce meses, es decir, la empresa operadora tenía hasta el 26/01/2022 para cumplir.

La empresa operadora en sus descargos manifestó que a través de la carta N° DAC_REC_CE_1243_22 de fecha 02/02/2022 cumplió con informar y acreditar al TRASU el cumplimiento de la resolución; sin embargo, se ha verificado que dicha información no ha sido ingresada a este Organismo.

Asimismo, se advierte que a pesar de la manifestado por la empresa operadora, en sus descargos no ha adjuntado los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la resolución.

La Secretaría Técnica mediante carta N° C.00464-STSR/2023 notificada el 31/07/2023 solicitó a la empresa operadora remita la respectiva carta N° DAC_REC_CE_1243_22 de fecha 02/02/2022, así como los medios probatorios y documentación que acrediten el cumplimiento de lo ordenado por el Trasu.

AMÉRICA MÓVIL mediante carta recibida con fecha 03/08/2023 remitió la carta N° DAC_REC_CE_1243_22 de fecha 02/02/2022 dirigida al Trasu con la sumilla "cumplimiento de resolución"; sin embargo, no adjuntó los medios probatorios (carta informativa, cargos de notificación, nota de crédito, e histórico de Acciones) que indica en dicha carta. Por tanto, no acredita el cumplimiento de la resolución. De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13° del RGIS.

N°	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
22	0036125-2021/TRASU/ST-RA	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	El Trasu ordenó que un plazo máximo de un (1) día hábil reconecte el servicio, si el mismo se encontrara desactivado.	20/01/2022

AMÉRICA MÓVIL fue notificada con la resolución del Trasu el 20/01/2022 ordenándole que un plazo máximo de un (1) día hábil, es decir, la empresa operadora tenía hasta el 21/01/2022 para cumplir.

La empresa operadora en sus descargos manifestó que a través de la carta N° DAC_REC_CE_1236_22 de fecha 02/02/2022 cumplió con informar y acreditar al TRASU el cumplimiento de la resolución; sin embargo, se ha verificado que dicha información no ha sido ingresada a este Organismo.

Asimismo, se advierte que a pesar de la manifestado por la empresa operadora, en sus descargos no ha adjuntado los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la resolución.

OSIPTEL OAJ CÁMARA

taría Técnica mediante carta N° C.00464-STSR/2023 notificada el 31/07/2023 solicitó a la empresa operadora remita la respectiva carta N° C_CE_1236_22 de fecha 02/02/2022, así como los medios probatorios y documentación que acrediten el cumplimiento de lo ordenado por el

A MÓVIL mediante carta recibida con fecha 03/08/2023 remitió la carta N° DAC_REC_CE_1236_22 de fecha 02/02/2022 dirigida al Trasu con la sumilla "cumplimiento de resolución"; sin embargo, no adjuntó los medios probatorios (cartas informativas, estado de servicio, formulario de histórico de estado de cuenta, y cargos de notificación.) que indica en dicha carta. Por tanto, no acredita el cumplimiento de la resolución.

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

do a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13° del RGIS.

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: AC2017(:q43u33

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

ANEXO II: Análisis de los casos materia de denuncias

N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN RESOLUCIÓN
1	002-2022/ANC.HUA-DEN	0029723-2021/TRASU/ST-RA	INSTALACIÓN	El Trasu ordenó a la empresa operadora que en un plazo de diez días hábiles deberá instalar dos (2) decodificadores, empleando los equipos necesarios para su prestación efectiva, de no ser posible, devolver al abonado, los importes pagados por los 2 decodificadores o anular las deudas que deriven del mismo.	1/12/2021

Sobre el particular, se advierte que la resolución emitida por el TRASU fue notificada el 1/12/2021 y ordenó a la empresa operadora instalar dos (2) decodificadores en el servicio del usuario en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, es decir, la empresa operadora tenía hasta el 16/12/2021 para instalar dichos decodificadores. Es menester destacar que la resolución precisó que, en caso de advertirse falta de facilidades técnicas, éstas debían ser acreditadas.

La empresa operadora con fecha 16 de diciembre de 2021 mediante la carta informativa N.° DAC-REC-DNC-I- 22405-21, comunicó al usuario que coordinó la instalación de dos (2) decodificadores a través de la interacción N.° [redacted], precisando que una vez concluida la instalación remitiría una segunda comunicación.

El 17 de enero de 2022 la empresa operadora informó que el usuario manifestó su voluntad de que los referidos decodificadores sean instalados en su domicilio por el costo de S/15,00 (Inc. IGV) cada uno; remitiendo como medio probatorio un audio denominado “ANEXO 1” que comprende una conversación telefónica entre el personal de la empresa operador y el usuario. Adicionalmente, se aprecia que el personal de la empresa operadora programó la instalación de dichos decodificadores, sin precisar la fecha y hora en las que el personal técnico se apersonaría a instalar los decodificadores señalados.

Asimismo, la empresa operadora indicó que programó la instalación de los dos (2) decodificadores mediante el caso N.° [redacted]; remitiendo como medio probatorio un audio denominado “ANEXO 2” que comprende una conversación telefónica entre el personal de la empresa operador y el usuario. Es menester destacar que del audio denominado “ANEXO 2” se evidencia una coordinación telefónica a través de la cual se programó una cita, no obstante, no se advierte una fecha cierta del audio, ni de la programación de la cita acordada.

En tal sentido, la empresa operadora señaló que no fue posible instalar los decodificadores por razones ajenas a ésta.

El 21/02/2022 la empresa operadora indicó que la instalación de los dos (2) decodificadores se habría encontrado en proceso de atención por falta de facilidades técnicas en lugar de instalación. En la misma línea, la empresa operadora refirió mediante Solicitud de Orden Técnica (SOT) N.° [redacted] se habría programado el mantenimiento previo necesario para proceder con la instalación de los referidos decodificadores.

Ahora bien, se aprecia que la empresa operadora no ha precisado el tipo de falta de facilidades técnicas, ni ha remitido los medios probatorios que acrediten lo señalado.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.

N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN RESOLUCIÓN
2	023-2022/LE-DEN	0028554-2021/TRASU/ST-RA	BLOQUEO INJUSTIFICADO DE EQUIPO	El Trasu ordenó a la empresa operadora desbloquear el equipo terminal, para lo cual debía coordinar con el abonado quien debía acercarse a las oficinas de la empresa operadora; además, debía retirar el código IMEI de dicho equipo de la lista negra.	3/11/2021

[redacted] ámite del expediente materia de PAS, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-7553-22 de fecha 08/11/2021 informó al Trasu [redacted] fecha 08/11/2021 se comunicó al teléfono de referencia, siendo atendidos por el señor [redacted] identificado con DNI N° [redacted] quien indicó ser el usuario del servicio y con quien coordinó la visita al centro de atención al cliente MALL DEL SUR ubicado en C.C. [redacted] DEL SUR- SUB LOTE 1 LOCAL COMERCIAL # TMS 3054- 3058 AV. LOS LIRIOS N. 301 - CALLE CARRETERA ATOCONGO para el día [redacted] 13/11/2021 a las 11:00 horas, para lo cual adjuntó audio de comunicación. Por ello, indica que, una vez que se realice el desbloqueo de [redacted] cuestionado o si en caso el cliente no asista al centro de atención al cliente estará informando al Tribunal.

[redacted] ha 13/01/2022 el usuario presentó una denuncia por incumplimiento de resolución, señalando que pese a que se apersonó a la tienda de la [redacted] a operadora en la fecha indicada por esta; sin embargo, le informaron que no podían desbloquear el equipo, porque no tenían un correo que [redacted] ie.

[redacted] ámite de la denuncia, con fecha 26/01/2022 la empresa operadora indicó que se volvió a comunicar al N° [redacted] siendo atendida por [redacted] usuario del servicio con quien se acordó la visita a su centro de atención al cliente ubicado en el Mall del Sur para el día 29/01/2022 en el rango horario de 10:00 am. a 1:00 pm (se adjunta el audio de la conversación remitido por la empresa como medio de prueba). Asimismo, señaló que

OSIPTEL OAJ CÁMARA

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

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: AC2017(:q43u33

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

mediante carta N° DAC-REC-ECO-I-736-22, notificada al abonado con fecha 26/01/2022 al correo registrado en el formulario de apelación, le confirmaron la programación de la visita en el centro de atención para el 29/01/2022.

Al respecto, AMÉRICA MÓVIL fue notificada con la resolución del Trasu el 3/11/2021 y ordenó a la empresa operadora realizar el desbloqueo del equipo terminal y retirar el registro del código IMEI de dicho equipo de la Lista Negra. Es menester destacar que el artículo 81° del Reglamento de Reclamos otorga un plazo máximo de diez (10) días hábiles para el cumplimiento de los mandatos del TRASU, es decir, la empresa operadora tenía hasta el 17/11/2021 para realizar el desbloqueo del equipo terminal y el retiro del registro del código IMEI de dicho equipo de la Lista Negra.

De lo señalado, se advierte que la empresa operadora solo ha acreditado la comunicación con el usuario del servicio con fecha 08/11/2021, sin embargo, el usuario en su denuncia cuestionó que en la fecha no fue desbloqueado el equipo. Por ello, con fecha 29/01/2022 se programó la visita al centro de atención.

Adicionalmente, se advierte que en el trámite del presente PAS la empresa operadora no ha remitido medios probatorios que acrediten el desbloqueo del equipo terminal ni el retiro del código IMEI de la lista negra.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.

N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN RESOLUCIÓN
3	076-2022/LE-DEN	0000678-2022/TRASU/ST-RA	FALTA DE ENTREGA DE SIM CARD	El Trasu ordenó que en un plazo máximo de diez días hábiles la empresa operadora efectuar la entrega del SIM Card (Chip) al abonado de la línea N° [redacted] de ser el caso, devuelva o anule los cargos generados por la prestación del servicio con fecha anterior a la entrega del SIM Card, en el plazo máximo de diez (10) días hábiles	28/01/2022

En el trámite del expediente materia de PAS, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-2065-22 de fecha 21/02/2022 informó al Trasu que, no es posible gestionar la reposición de sim card, ya que para coordinar la entrega de sim card en un Centro de Atención de Claro, se comunicaron al número de referencia del abonado con fecha 08/02/2022, siendo atendidos por el señor Hugo, quien se identificó como hijo de la titular, y mencionó que la titular del servicio se encuentra delicada de salud y por lo tanto no se puede acercar al Centro de Atención. Agrega que, al hijo de la titular s, se le informó que, para realizar la reposición del sim card, debe ser solicitada y registrada únicamente por el titular de servicio, acercándose a un Centro de Atención de Claro e identificándose con su DNI, dado que, dicho procedimiento requiere de una validación biométrica por temas de seguridad. Asimismo, informó que, para navegar en 5G en su celular, el equipo debe ser compatible y el chip debe ser 4G LTE, por lo que se le informa los distritos que cuentan con cobertura de internet móvil 5G. Finalmente, indica que se ha realizado el ajuste de S/157.60 (inc. IGV), considerando la fecha de renovación de equipo 21/12/2021. Para ello, adjuntó audios de comunicación, carta informativa notificada al usuario de fecha 17/02/2023.

Con fecha 23/02/2022 el usuario presentó una denuncia por incumplimiento de resolución, señalando que es una adulta mayor, y tiene problemas de salud, por lo que, no puede apersonarse al Centro de Atención al Cliente de la empresa operadora.

En el trámite de la denuncia, con fecha 02/03/2022 la empresa operadora indicó que se comunicaron al N° [redacted], siendo atendidos por el hijo de la abonada, donde éste reitera su solicitud para que la entrega de chip se realice a domicilio. Asimismo, informó que realizó los ajustes de los importes facturados en los recibos de diciembre de 2021, enero y febrero de 2022, para lo cual adjuntó el estado de cuenta del servicio.

Al respecto, AMÉRICA MÓVIL fue notificada con la resolución del Trasu el 28/01/2022 ordenándole entregar el SIM Card de la línea N.° [redacted] y anular o devolver los importes que se hubieran generado por la prestación del servicio con fecha anterior a la entrega del SIM Card, en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, es decir, la empresa operadora tenía hasta el 11/02/2022 para entregar el SIM Card y anular la renta de servicio que se hubiere generado.

Por consiguiente, se verifica que AMÉRICA MÓVIL cumplió con acreditar los ajustes correspondientes y; asimismo, las coordinaciones con el usuario mediante la comunicación de fecha 08/02/2022, siendo que en ese momento existía la imposibilidad física para que el abonado se apersone a un centro de atención. De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora no ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, por lo que corresponde archivar el presente PAS, en este extremo.

N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN RESOLUCIÓN
	)64-2022/CL-DEN	0001244-2022/TRASU/ST-RA	CALIDAD	El Trasu ordenó que, en caso los problemas de calidad en la prestación del servicio persistan, la empresa operadora en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación, deberá realizar las pruebas conjuntas con el reclamante a través de cualquier canal que le permita determinar la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó.	19/01/2022

En el trámite del expediente materia de PAS, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-1060-22 del 02/02/2022 informó al Trasu que

OSIPTEL OAJ CÁMARA

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

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: AC2017(:q43u33

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

a fin de dar cumplimiento a lo ordenado intentó comunicarse con el usuario al número materia de reclamo, sin éxito, remitiendo como medio probatorio el Reporte de CDR.

Asimismo, en el presente caso, se advierte que la empresa operadora adjuntó la carta N° DAC-REC-DNC-I-01068-22 notificada el 28/01/2022 dirigida al usuario informando que en el caso esté dispuesto a realizar las pruebas de operatividad de su servicio fijo, podrá agendar una cita mediante la página web en la cual podrá elegir el centro de atención al cliente, día y hora exacta en el cual quiere ser atendido.

Con fecha 10/03/2022 el usuario presentó una denuncia por incumplimiento de resolución, señalando que la empresa operadora no se contactó para realizar las pruebas de operatividad.

En el trámite de la denuncia, con fecha 21/03/2022 la empresa operadora reiteró la información remitida al Trasu y, adicionalmente, precisó que la línea a la fecha se encuentra suspendida a pedido de cliente por robo, para lo cual adjuntó el documento "Estado del Servicio".

Al respecto, se advierte que AMÉRICA MÓVIL fue notificada con la resolución del Trasu el 19/01/2022 ordenándole ejecutar pruebas conjuntas de operatividad con el usuario en el servicio en el plazo de diez (10) días hábiles, es decir, la empresa operadora tenía hasta el 2/02/2022 para realizar las referidas pruebas.

Debe tenerse en cuenta que los intentos de comunicación con el usuario no resultan suficientes para acreditar las acciones tendentes a cumplir, dado que se requiere la comunicación efectiva.

Por consiguiente, se verifica que AMÉRICA MÓVIL cumplió con acreditar las coordinaciones con el usuario mediante la carta notificada con fecha 28/01/2022. De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora no ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, por lo que corresponde archivar el presente PAS, en este extremo.

N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
5	075-2022/DEN-MLS	0036200-2021/TRASU/ST-RA	CORTE O BAJA INJUSTIFICADA	El Trasu ordenó a la empresa operadora anular el importe correspondiente a la totalidad de la deuda asociada al servicio y solicitar al concesionario receptor (Entel Perú S.A.) la reactivación del servicio materia de reclamo en el plazo máximo de un (1) día hábil.	22/02/2022

En el trámite del expediente materia de PAS, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-2822-22 del 15/03/2022 informó al Trasu que a fin de dar cumplimiento a lo ordenado, remitió carta al usuario con fecha 14/03/2022, en la que le informó que la línea se encuentra desactiva por portabilidad desde el día 01/09/2021 (fecha anterior a la presentación de la apelación); sin embargo, el cliente presentó el recurso de apelación por suspensión del servicio que da origen al presente procedimiento; por ello realizaron las gestiones a fin que el concesionario receptor active su servicio.

Con fecha 14/03/2022 el usuario presentó una denuncia por incumplimiento de resolución, señalando que la empresa operadora, le sigue cobrando una supuesta deuda; además, con fecha 19/03/2022 el usuario mediante escrito de información adicional a su denuncia, señaló que la empresa le remitió la carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-02335-22 informándole una serie de ajustes que suman S/718.00 y no los S/838.59, que es el monto cuestionado, por lo que, no estaría cumpliendo con anular toda la deuda.

En el trámite de la denuncia, con fecha 28/03/2022 la empresa operadora informó que mediante cartas N° DAC-REC-DNC-I-02335-22 notificada el 14/03/22 y N° DAC-REC-ECO-I-2946-22 del 28/03/022 le comunicó al usuario que anuló la totalidad de la deuda asociada a su línea (correspondiente del periodo desde julio de 2020 hasta agosto de 2021), remitiendo como prueba su estado de cuenta; además se informa que la línea se encuentra desactiva por portabilidad desde el 01/09/2021, para lo cual adjunta el documento estado de servicio. Asimismo, indicó que realizó las gestiones para que el concesionario receptor reactive el servicio; por último, informó que, se viene gestionando la devolución del importe de S/ 28.99 (con IGV), el cual será emitido a través de un cheque de gerencia del banco Scotiabank e informado de manera oportuna al usuario.

Al respecto, se advierte que AMÉRICA MÓVIL fue notificada con la resolución del Trasu el 22/02/2022 ordenándole que anule el importe correspondiente a la totalidad de la deuda asociada al servicio y que en un día hábil solicite al concesionario receptor la reactivación del servicio materia de reclamo; por tanto, el plazo vencía el 23/02/2022.

De lo señalado, se advierte que la empresa operadora informó que realizaría las gestiones para que el concesionario cedente active el servicio con [illegible]4/03/2022, esto es, diecinueve (19) días después de vencido el plazo. De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha [illegible]o en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS en este extremo.

[illegible] lado, es menester destacar que respecto al cobro del servicio, la empresa operadora tenía hasta el 22/04/2022 para anular toda deuda [illegible]nada al servicio, montos que fueron ajustados con fecha 11/03/2022, 14/03/2022, 21/03/2022 y 28/03/2022. De acuerdo a lo expuesto, se [illegible]ve que la empresa operadora no ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, por lo que corresponde archivar el presente [illegible], en este extremo.

	ENUNCIA	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN RESOLUCIÓN
	42-2022/AQP-DEN	0003512-2022/TRASU/ST-RA	CALIDAD	El Trasu ordenó que, en caso los problemas de calidad en la prestación del servicio persistan, la empresa operadora en un plazo	7/04/2022

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: AC2017(:q43u33

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

				máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación, deberá realizar las pruebas conjuntas con el reclamante a través de cualquier canal que le permita determinar la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó.	

En el trámite del expediente materia de PAS, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-4964-22 de fecha 09/05/2022 informó al Trasu que a fin de dar cumplimiento a lo ordenado intentó comunicarse con el usuario al número otorgado en el formulario de apelación, sin éxito, remitiendo como medio probatorio el Reporte de CDR. Asimismo, adjuntó carta N° DAC-REC-DNC-I-04189-22 notificada el 09/05/2022 dirigida al usuario informando que en el caso esté dispuesto a realizar las pruebas de operatividad de su servicio fijo, podrá agendar una cita mediante la página web en la cual podrá elegir el centro de atención al cliente, día y hora exacta en el cual quiere ser atendido. En dicha carta indicó que el servicio se encuentra activo y no cuenta con suspensiones o bloqueos que dificulten su uso normal y que el usuario puede resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso del servicio.

Posteriormente, con fecha 14/05/2022 el usuario presentó una denuncia por incumplimiento de resolución, señalando que la empresa operadora no ha realizado las pruebas conjuntas, por lo que no cuenta con el servicio de internet.

En el trámite de la denuncia, con fecha 24/05/2022 la empresa operadora indicó que mediante comunicación telefónica con el abonado, se le informó que tal y como se valida en el mecanismo de contratación del servicio fijo inalámbrico de acceso a internet, el cual adjunta, el servicio fijo inalámbrico de acceso a internet, solo puede ser usado en la dirección contratada (Islay- Arequipa) y no en la dirección indicada en la comunicación telefónica con el usuario (Arequipa - Arequipa). Asimismo, informó que realizó los ajustes por los montos de S/ 49.17, S/ 11.88 y S/ 37.29, quedando un saldo a favor de S/ 39.34.

Al respecto, se advierte que AMÉRICA MÓVIL fue notificada el 07/04/2022, por lo que tenía diez (10) días hábiles para realizar las pruebas conjuntas de operatividad con el usuario; es decir, la empresa operadora tenía hasta el 25/04/2022 para cumplir.

La empresa operadora en sus descargos al presente PAS manifiesta que procedió a comunicarse con el usuario a fin de que realicen las pruebas conjuntas de operatividad correspondiente al servicio; no obstante, el usuario no contestó las reiteradas llamadas efectuadas al número telefónico indicado en el formulario de reclamo, para lo cual remite el Reporte CDR de las llamadas realizadas el 05, 06 y 09 de mayo de 2022; ello evidencia una alta diligencia de su parte.

Al respecto, debe tenerse en cuenta que los intentos de comunicación con el usuario no resultan suficientes para acreditar las acciones tendentes a cumplir, dado que no se evidencia una efectiva comunicación con el usuario.

En ese sentido, para esta instancia, AMÉRICA MÓVIL acredita que agotó las coordinaciones con el usuario para dar cumplimiento con las pruebas de operatividad del servicio con fecha 09/05/2022; es decir, con la notificación de la carta N° DAC-REC-DNC-I-04189-22; esto es, trece (13) días después del vencimiento del plazo máximo para cumplir.

Sobre este aspecto, el Consejo Directivo del OSIPTEL ha resuelto que en los casos de reclamos por calidad o suspensión 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 estos en la oportunidad en la que debían encontrarse disponibles, lo cual es un efecto imposible de revertir.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.

N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA POR EL TRASU EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
7	181-2022/AQP-DEN	0002481-2019/TRASU/ST-RA	Recarga no procesada	El Trasu ordenó a la empresa operadora hacer efectiva las recargas de S/ 15,00 y S/ 5,00 en el servicio y la devolución de saldo alegada por el usuario.	14/09/2020

Al respecto, se advierte que AMÉRICA MÓVIL fue notificada con la resolución del Trasu el 14/09/2020 ordenándole hacer efectiva las recargas de S/ 15,00 y S/ 5,00 en el servicio y la devolución de saldo alegada por el usuario (S/265.98 monto especificado en la resolución); por lo que, de acuerdo al artículo 14 del Reglamento de Reclamos, el plazo vencía el 14/11/2020.

Con fecha 30/06/2022 el usuario presentó una denuncia, señalando que la empresa operadora no ha cumplido con la devolución de recargas de S/15.00 y S/5.00 y la devolución de la suma de S/268.98 dentro del plazo, dado que solo le informan de una devolución por el monto de S/20.00.

ámite de la denuncia, la empresa operadora informó que el 20/05/2022 realizó una recarga por el importe total de S/ 20,00, correspondiente a de las recargas cuestionadas; remitiendo como medio probatorio el Reporte de Recargas y Compras. Asimismo, el 08/07/2022 la empresa ora señaló que generó el Caso N. [redacted] a fin de devolver el importe de S/ 283.46 soles (inc. IGV), correspondiente al saldo de la e recargas más los intereses legales generados, precisando que la devolución se realizaría mediante un cheque de gerencia de Scotiabank, nte, manifestó que la línea se encuentra activa y operativa en su plataforma prepago.

siguiente, se verifica que AMÉRICA MÓVIL cumplió con realizar la recarga de S/20,00 y devolución de saldo, esto es, con posterioridad al áximo (14/11/2020), con lo cual, se advierte el cumplimiento extemporáneo de la resolución.

ante, en virtud al principio de Proporcionalidad y Razonabilidad, considerando que se acreditó la recarga con anterioridad al inicio del PAS y cionalmente se trata de una materia que genera efectos reversibles y que a la fecha fueron corregidos sin generar perjuicios al usuario en el uso del servicio, corresponde archivar el presente PAS, en este extremo.

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: AC2017(:q43u33

OSIPTEL OAJ CÁMARA

OSIPTEL DFI M. OLIVARES

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: **AC2017(:q43u33**

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024