



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

Nº 00002-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL

Lima, 3 de enero de 2024

EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
EXPEDIENTE Nº	: 010-2023/TRASU/STSR-PAS
MATERIA	: INFRACCIONES ADMINISTRATIVAS TIPIFICADAS EN LOS NUMERALES 57 Y 14 DEL ANEXO 1 DEL REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE GESTIONES Y RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES
SENTIDO	: MULTA

VISTO: El Informe N° 00071-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 (PAS) iniciado a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (en adelante, TELEFÓNICA), por la presunta comisión de la infracción administrativa tipificada en los numerales 57 y 14 del Anexo 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL y sus modificatorias (en adelante, el Reglamento de Reclamos)¹.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

- Mediante carta N° 223-STSR/2023 del 5 de abril de 2023, notificada el 9 de abril de 2023, la Secretaría Técnica comunicó a TELEFÓNICA el inicio del presente PAS por la presunta comisión de la infracción administrativa tipificada en los numerales 57 y 14 del Anexo 1 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, dado que: i) no cumplió con la pretensión del usuario acogida en aplicación del silencio administrativo positivo; y ii) dentro del plazo establecido, no cumplió con ejecutar: la solución anticipada al reclamo o a la apelación, aceptada por el usuario o la aplicación del silencio administrativo positivo. En ese sentido, se otorgó a la empresa operadora un plazo de quince (15) días hábiles a efectos de presentar sus descargos.
- Con carta N° TDP-1898-AG-ADR-23 del 2 de mayo de 2023, TELEFÓNICA solicitó la ampliación del plazo por veinte (20) días hábiles adicionales para presentar sus descargos.
- Mediante carta N° 265-STSR/2023 del 3 de mayo de 2023, notificada en la misma fecha, la Secretaría Técnica puso en conocimiento de TELEFÓNICA la ampliación del plazo por veinte (20) días hábiles.
- Con carta N° TDP-2601-AR-ADR-23 del 12 de junio de 2023, TELEFÓNICA remitió sus descargos.

¹ Norma vigente al momento de ocurrido el hecho infractor.





5. Mediante carta N° 587-STSR/2023 de fecha 11 de setiembre de 2023, notificada el 20 de setiembre de 2023, la Secretaria Técnica puso en conocimiento de TELEFÓNICA la ampliación de cargos.
6. Mediante carta N° TDP-4102-AG-ADR-23 del 27 de setiembre de 2023, TELEFÓNICA solicitó la prórroga de quince (15) días hábiles adicionales para presentar sus descargos.
7. Mediante carta N° 660-STSR/2023 del 2 de octubre de 2023, notificada en la misma fecha, la Secretaría Técnica puso en conocimiento de TELEFÓNICA el otorgamiento de cinco (5) días hábiles adicionales.
8. Cabe señalar que, la empresa operadora no presentó descargos respecto de la ampliación de cargos efectuada mediante la carta N° 587-STSR/2023, notificada el 20 de setiembre de 2023.
9. A través de carta N° 838-STSR/2023 de fecha 28 de noviembre de 2023, notificada el mismo día de su emisión, se puso en conocimiento de TELEFÓNICA el Informe Final de Instrucción N° 00071-STSR/2023 del 28 de noviembre de 2023, otorgándole el plazo de cinco (5) días hábiles para que formule sus descargos.
10. Con carta N° TDP-4379-AR-ADR-23 del 4 de diciembre de 2023, la TELEFÓNICA solicitó la prórroga de diez (10) días hábiles adicionales.
11. Mediante la carta N° 00877-STSR/2023 de fecha 11 de diciembre de 2023, notificada el mismo día de su emisión, se denegó la ampliación de plazo.
12. Con carta N° TDP-5120-AR-ADR-23 del 20 de diciembre de 2023, TELEFÓNICA remitió sus descargos del Informe Final de Instrucción N° 00071-STSR/2023.

II. DESCARGOS DE LA EMPRESA OPERADORA

13. TELEFÓNICA en su escrito de descargos a la imputación de cargos e Informe Final de Instrucción, manifestó los siguientes fundamentos:

Sobre la vulneración al Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad

- i) Se estaría vulnerando los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad, toda vez que no se habría podido demostrar cómo las medidas adoptadas por el Osiptel serían las idóneas, sobre todo considerando que, en el presente procedimiento se habría verificado que en todos los casos desplegó acciones de cumplimiento.

Sobre la vulneración al Principio de Verdad Material

- ii) Se estaría vulnerando el Principio de Verdad Material, toda vez que se habría imputado la comisión de una conducta, sin analizar de manera adecuada los medios probatorios alcanzados.

Sobre la aplicación de la eximente de subsanación voluntaria a los casos imputados

- iv) Se debería tener en consideración y valorar las actuaciones desplegadas como subsanaciones voluntarias previas al inicio del presente procedimiento, por lo que debería aplicarse la eximente de responsabilidad. Argumenta además que, no resulta posible acorde al Principio de Legalidad que una norma reglamentaria como el RGIS imponga mayores restricciones a lo señalado en la LPAG, la cual no señala como requisito para la subsanación voluntaria la reversión de los efectos causados.





III. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

III.1. IMPUTACIÓN DE CARGOS

14. El presente PAS se inició contra TELEFÓNICA al imputársele la presunta comisión de las infracciones administrativas tipificadas en los numerales 57 y 14 del Anexo 1 del Reglamento, conforme se observa a continuación:

N°	Tipificación de la infracción
57	Incurrir en infracción, la empresa operadora que no cumpla con la pretensión del usuario acogida en aplicación del silencio administrativo positivo.
14	Incurrir en infracción, la empresa operadora que, dentro del plazo establecido, no cumpla con ejecutar: (i) la solución anticipada al reclamo o a la apelación, aceptada por el usuario o (ii) la aplicación del silencio administrativo positivo.

15. La Secretaría efectuó una evaluación semestral respecto de las denuncias presentadas por el usuario durante el periodo de enero a junio de 2022 habiéndose detectado que TELEFÓNICA habría incumplido treinta y cinco (35) cartas en las que se otorga el silencio administrativo positivo (SAP), detalladas en el Anexo I de la presente comunicación; así como, dos (2) cartas de solución anticipada del recurso de apelación (SARA), detalladas en el Anexo II.

16. En ese sentido, el presente PAS se inició por la presunta comisión de las infracciones tipificadas en los numerales 57 y 14 del Anexo 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento referente a que:

i) Presuntamente no habría cumplido con treinta y cinco (35) cartas SAP, en el plazo establecido:

Cuadro N° 1: Listado de cartas SAP

N°	NÚMERO DENUNCIA	MATERIA	N° RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN RESOLUCIÓN
1	075-2022/LE-DEN	Calidad	RFA-C-BRC1183836-2022-AS-1	21/01/2022
2	056-2022-LN/DEN	Baja no ejecutada	RFA-BR0270691-2021-QS-2	14/12/2021
3	152-2022/DEN-SC	Instalación	RFA-C-BRC1185905-2022-QS-2	1/02/2022
4	094-2022/DEN-MLS	Calidad	RFA-C-BRC1203252-2022-QS-1	7/03/2022
5	028-2022/PIU-DEN	Calidad	RFA-C-BRC1197226-2022-QS-1	3/03/2022
6	195-2022/DEN-SC	Corte o baja injustificada	RFA-C-BRS0307424-2022-QS-1	10/03/2022
7	094-2022/PL-DEN	Corte o baja injustificada	RFA-C-BRC1164681-2022-QS-1	22/02/2022
8	031-2022/ANC-DEN	Calidad	RFA-C-BRE4833525-2022-QS-1	9/03/2022
9	046-2022/LAM-DEN	Calidad	RFA-C-BRC1207168-2022-AS-1	31/03/2022
10	032-2022/JUN-DEN	Facturación	RFA-C-BRF2144870-2022-QS-1	6/04/2022
11	00034-2022/PIU-DEN	Calidad	RFA-C-BRC1206662-2022-QS-1	30/03/2022
12	112-2022/PL-DEN	Calidad	RFA-C-BRC1151173-2022-QS-1	2/02/2022
13	173-2022-LN/DEN	Corte o baja injustificada	RFA-C-BRI0101556-2022-QS-1	4/05/2022
14	03-2022/PCO-DEN	Corte o baja injustificada	RMA-C-COR367599-2022-QS-1	23/05/2022
15	190-2022-LN/DEN	Corte o baja injustificada	RFA-C-BRS0314373-2022-QS-1	20/05/2022



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



Nº	NÚMERO DENUNCIA	MATERIA	Nº RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN RESOLUCIÓN
16	148-2022/PL-DEN	Calidad	RFA-C-QJ-4235-2022-QS-2	23/04/2022
17	271-2022/DEN-SC	Calidad	RFA-C-BRC1198272-2022-QS-1; RFA-C-BRC1198272-2022-QS-2	31/03/2022
18	278-2022/DEN-SC	Baja no ejecutada	RFA-C-OFCA-325280-2022-QS-1	28/04/2022
19	0069-2022/LAM-DEN	Cobro	RFA-C-OFBA-239747-2022-QS-1	18/05/2022
20	290-2022/DEN-SC	Calidad	RFA-C-BR0278282-2022-QS-1	18/05/2022
21	316-2022/SC-DEN	Corte o baja injustificada	RFA-C-OFCS-157403-2022-QS-1 - RFA-C-OFCS-157403-2022-QS-2	5/05/2022
22	343-2022/SC-DEN	Calidad	RFA-C-OFCA-170037-2022-QS-1	16/03/2022
23	209-2022-LN/DEN	Calidad	RFA-C-OFCA-436323-2022-QS-2	10/05/2022
24	013-2022/LOR-DEN	Corte o baja injustificada	RFA-C-BRS0307558-2022-QS-2	11/03/2022
25	038-2022/AQP-DEN	Instalación	RFA-C-BRI0096733-2021-QS-1	22/09/2021
26	041-2022/AQP-DEN	Separación de cuentas	RMA-C-INC710802-2022-QS-2	11/01/2022
27	039-2022/CL-DEN	Corte o baja injustificada	RFA-C-BRC1161950-2021-QS-1	6/12/2021
28	082-2022/LE-DEN	Corte o baja injustificada	RFA-C-BRN0210878-2021-AS-1	9/10/2021
29	094-2022/CL-DEN	Calidad	RFA-C-BRC1073202-QS-1	7/02/2022
30	162-2022/SC-DEN	Facturación	RFA-C-BRC1192562-2022-QS-1	15/02/2022
31	008-2022-MOQ-DEN	Calidad	RMA-C-CAL104796-2022-QS-1	23/02/2022
32	079-2022/PL-DEN	Facturación	RFA-C-BRN0226580-2022-QS-1	23/02/2022
33	212-2022/DEN-SC	Calidad	RFA-C-QJ-2632-2022-QS-1	28/02/2022
34	015-2022/TMB-DEN	Baja no ejecutada	RFA-C-BRC1205553-2022-AS-1	24/01/2022
35	RMR-C-PORT296838-QJ-1-A	Calidad	RMR-C-PORT296838-QJ-1-A	14/07/2022

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

ii) Presuntamente no habría cumplido con resolver dos (2) cartas de SARA

Cuadro N° 2: Listados de cartas SARA

Nº	NÚMERO DENUNCIA	MATERIA	Nº RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN RESOLUCIÓN
1	005-2022/LOR-DEN	Calidad	RFA-C-BRC1186570-2022-AS-1	27/01/2022
2	220-2022/LE-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-TSAC-548011-2022-AP-1	10/06/2022

17. Es oportuno indicar que, de acuerdo al principio de Causalidad recogido en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG)², la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o

² **Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.**

Artículo 255.- Procedimiento sancionador

Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ciñen a las siguientes disposiciones: (...)

5. Concluida, de ser el caso, la recolección de pruebas, la autoridad instructora del procedimiento concluye determinando la existencia de una infracción y, por ende, la imposición de una sanción; o la no existencia de infracción. La autoridad instructora formula un informe final de instrucción en el que se determina, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción; y, la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

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.

18. Ahora bien, se advierte que la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos imputó el incumplimiento de los citados actos administrativos en atención a denuncias formuladas por los usuarios del servicio público de telecomunicaciones, por lo que la presunción de licitud se ha relativizado, dado que los usuarios han cuestionado el cumplimiento de las obligaciones establecidas en las resoluciones SAP y SARA.

III.2. ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS DE LA EMPRESA OPERADORA

A) SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES SAP Y SARA

19. TELEFÓNICA alega en sus descargos iniciales como del informe final de instrucción que habría cumplido con desplegar acciones y gestiones para dar cumplimiento a las pretensiones de los usuarios.
20. Sobre el particular, de acuerdo con el detalle consignado en los Anexos I y II, adjuntos a la presente resolución, y como se describe en el siguiente cuadro, se determinó que la empresa operadora no acreditó el cumplimiento oportuno del mandato incluido en las resoluciones o habiendo ejecutado las resoluciones, ello se desarrolló fuera de los plazos legales. Por ejemplo, los casos relacionados con facturaciones no se ejecutaron en el recibo correspondiente al siguiente ciclo de facturación inmediato posterior³ o en los demás casos no se dio cumplimiento a las cartas que aplicar en SAP y SARA dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la comunicación⁴ ⁵.
21. Sobre este último punto, es importante precisar que se debe dar cumplimiento a lo resuelto respecto al reclamo en los términos de fondo y forma que se hubieran establecido en la resolución. En ese sentido, en el caso del presente tipo infractor, corresponde verificar si la empresa operadora cumplió con efectuar el cumplimiento en los términos que se hayan establecido en las resoluciones y con la inmediatez que exigen las normas aplicables.
22. A continuación, se detalla un breve resumen del análisis de los casos materia de evaluación:

Cuadro N° 3: Casos en los que se incurrió en infracción administrativa

Recibido el informe final, el órgano competente para decidir la aplicación de la sanción puede disponer la realización de actuaciones complementarias, siempre que las considere indispensables para resolver el procedimiento. El informe final de instrucción debe ser notificado al administrado para que formule sus descargos en un plazo no menor de cinco (5) días hábiles.

- ³ **Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones**

“Artículo 14.- Información y oportunidad de devolución

Las devoluciones a las que se refiere el artículo 13, deben ser realizadas por la empresa operadora a más tardar en el recibo correspondiente al siguiente ciclo de facturación inmediato posterior o en el plazo máximo de un (1) mes. (...)”

- ⁴ **Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones**

“Artículo 34-B.- Cumplimiento de la pretensión acogida por la empresa operadora en aplicación del silencio administrativo positivo

Salvo que la normativa establezca un plazo distinto, dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la comunicación señalada en el artículo 34, la empresa operadora está obligada a cumplir con la pretensión del usuario acogida en aplicación del silencio administrativo positivo (...).

- ⁵ **Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones “Artículo 64.- Cumplimiento de la solución anticipada de recursos de apelación**

La empresa operadora está obligada a cumplir con la solución anticipada aceptada por el usuario. Salvo que la normativa establezca un plazo distinto, dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente del otorgamiento de la solución anticipada al recurso de apelación o vencido el plazo de elevación, la empresa operadora debe cumplir con la referida solución anticipada.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

N°	N° Carta	MATERIA	Detalle
1	RFA-C-BRC1183836-2022-AS-1 (075-2022/LE-DEN)	Calidad	La empresa operadora no ha acreditado la operatividad del servicio reclamado.
2	RFA-BR0270691-2021-QS-2 (056-2022-LN/DEN)	Baja no ejecutada	La empresa operadora informa que no es posible ejecutar la baja del servicio, sin remitir medios probatorios que generen convicción de la inejecutabilidad de la baja del servicio de internet, además, el usuario informa que no cuenta con el servicio dado de baja, y se le factura por el mismo, por tanto, se configura el incumplimiento.
3	RFA-C-BRC1185905-2022-QS-2 (152-2022/DEN-SC)	Instalación	La empresa operadora informó que con fecha 27 de marzo de 2022 se realizaría la visita técnica; es decir, la empresa operadora ha desplegado acciones, habiendo transcurrido cuarenta (40) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir; asimismo, la empresa operadora no ha remitido medios probatorios que acrediten haber realizado la instalación del servicio.
4	RFA-C-BRC1203252-2022-QS-1 (094-2022/DEN-MLS)	Calidad	La empresa operadora ha desplegado acciones, habiendo transcurrido treinta y siete (37) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.
5	RFA-C-BRC1197226-2022-QS-1 (028-2022/PIU-DEN)	Calidad	La empresa operadora informó que con fecha 13 de abril de 2022 intentó comunicarse con el usuario; es decir, la empresa operadora habría desplegado acciones habiendo transcurrido cuarenta y tres (43) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir. Asimismo, no ha acreditado la ejecución de las pruebas de operatividad.
6	RFA-C-BRS0307424-2022-QS-1 (195-2022/DEN-SC)	Corte o baja injustificada	La empresa operadora informó que con fecha 22 de abril de 2022 realizó la visita técnica dejando el servicio operativo; es decir, habiendo transcurrido veintinueve (29) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.
7	RFA-C-BRC1164681-2022-QS-1 (094-2022/PL-DEN)	Corte o baja injustificada	La empresa operadora con fecha 27 de abril de 2022 realizó la visita técnica dejando el servicio operativo; es decir, habiendo transcurrido treinta y cuatro (34) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.
8	RFA-C-BRE4833525-2022-QS-1 (031-2022/ANC-DEN)	Calidad	La empresa operadora con fecha 2 de mayo de 2022 intentó comunicarse con el usuario; es decir, habiendo transcurrido treinta y dos (32) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir. Asimismo, no ha remitido medios probatorios, que acrediten la ejecución de pruebas de operatividad, y de los ajustes señalados, por tanto, se configura el incumplimiento.
9	RFA-C-BRC1207168-2022-AS-1 (046-2022/LAM-DEN)	Calidad	La empresa operadora con fecha 16 de mayo de 2022 confirmó la operatividad del servicio operativo; es decir, habiendo transcurrido veintiocho (28) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.
10	RFA-C-BRF2144870-2022-QS-1 (032-2022/JUN-DEN)	Facturación	La empresa operadora pese a los requerimientos efectuados, con fecha 28 de abril de 2022, 13 de mayo de 2022 y mediante carta N°00005-TRASU/2022 notificada el 20 de mayo de 2022, no acreditó el cumplimiento de la carta SAP.
11	RFA-C-BRC1206662-2022-QS-1 (00034-2022/PIU-DEN)	Calidad	La empresa operadora con fecha 29 de abril de 2022 realizó las pruebas de operatividad; es decir, habiendo transcurrido dieciséis (16) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.
12	RFA-C-BRC1151173-2022-QS-1 (112-2022/PL-DEN)	Calidad	La empresa operadora con fecha 10 de mayo de 2022 informó la baja del servicio, no habiendo atendido el reclamo de calidad

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



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.osipitel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osipitel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 2d018J533,V10



6 | 72
BICENTENARIO DEL PERÚ
2021 - 2024

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

N°	N° Carta	MATERIA	Detalle
			presentado; es decir, desplegó acciones habiendo transcurrido ochenta y cuatro (84) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.
13	RFA-C-BRI0101556-2022-QS-1 (173-2022-LN/DEN)	Corte o baja injustificada	La empresa operadora con fecha 1 de junio de 2022 informó la comunicación efectuada con el usuario; es decir, desplegó acciones habiendo transcurrido catorce (14) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.
14	RMA-C-COR367599-2022-QS-1 (03-2022/PCO-DEN)	Corte o baja injustificada	La empresa operadora con fecha 24 de junio de 2022 informó que el servicio se encuentra activo; sin embargo, los medios probatorios remitidos no atienden el reclamo del usuario.
15	RFA-C-BRS0314373-2022-QS-1 (190-2022-LN/DEN)	Corte o baja injustificada	La empresa operadora no ha remitido medios probatorios que acrediten la reinstalación del servicio.
16	RFA-C-QJ-4235-2022-QS-2 (148-2022/PL-DEN)	Calidad	La empresa operadora realizó las pruebas de operatividad el 31 de mayo de 2022; es decir, habiendo transcurrido veintiún (21) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.
17	RFA-C-BRC1198272-2022-QS-1; RFA-C-BRC1198272-2022-QS-2 (271-2022/DEN-SC)	Calidad	La empresa operadora realizó las pruebas de operatividad el 11 de mayo de 2022; es decir, habiendo transcurrido treinta y cinco (35) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir. Sin embargo, el usuario niega el cumplimiento.
18	RFA-C-OFCA-325280-2022-QS-1 (278-2022/DEN-SC)	Baja no ejecutada	La empresa operadora no remitió medios probatorios que acrediten lo señalado.
19	RFA-C-OFBA-239747-2022-QS-1 (0069-2022/LAM-DEN)	Cobro	La empresa operadora pese a los requerimientos efectuados con fechas 13 de junio y 26 de agosto de 2022, no ha remitido respuesta alguna; por tanto, se configura el incumplimiento.
20	RFA-C-BR0278282-2022-QS-1 (290-2022/DEN-SC)	Calidad	La empresa operadora realizó las pruebas de operatividad el 11 de junio de 2022; es decir, habiendo transcurrido diez (10) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.
21	RFA-C-OFCS-157403-2022-QS-1 - RFA-C-OFCS-157403-2022-QS-2 (316-2022/SC-DEN)	Corte o baja injustificada	La empresa operadora no ha remitido respuesta respecto de la información adicional del usuario sobre la activación del servicio, en consecuencia, se habría configurado el incumplimiento.
22	RFA-C-OFCA-170037-2022-QS-1 (343-2022/SC-DEN)	Calidad	La empresa operadora reactivó el servicio el 2 de junio de 2022; es decir, habiendo transcurrido sesenta y cuatro (64) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.
23	RFA-C-OFCA-436323-2022-QS-2 (209-2022-LN/DEN)	Calidad	La empresa operadora realizó la visita técnica el 30 de junio de 2022; es decir, habiendo transcurrido treinta y siete (37) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.
24	RFA-C-BRS0307558-2022-QS-2 (013-2022/LOR-DEN)	Corte o baja injustificada	La empresa operadora si bien se comunicó con el usuario el 21 de abril de 2022; es decir, habiendo transcurrido treinta y un (31) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir, no acreditó las coordinaciones para la reinstalación del servicio.
25	RFA-C-BRI0096733-2021-QS-1 (038-2022/AQP-DEN)	Corte o baja injustificada	La empresa operadora informó que con fecha 25 de agosto de 2022 intentó comunicarse con el usuario; es decir, habiendo transcurrido diez (10) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir; sin embargo, no acreditó las coordinaciones para la reinstalación del servicio.
26	RMA-C-INC710802-2022-QS-2 (041-2022/AQP-DEN)	Separación de cuentas	La normativa no precisa que sea necesaria la activación del servicio para separar las cuentas de los servicios. Por consiguiente, la empresa operadora no ha cumplido la pretensión acogida por el silencio

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



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: 2d018J533,V10



7 | 72
BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024



N°	N° Carta	MATERIA	Detalle
			administrativo positivo.
27	RFA-C-BRC1161950-2021-QS-1 (039-2022/CL-DEN)	Corte o baja injustificada	La empresa operadora con fecha el 24 de febrero de 2022 realizó la reinstalación del servicio; es decir, habiendo transcurrido ochenta y un (81) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.
28	RFA-C-BRN0210878-2021 -AS-1 (082-2022/LE-DEN)	Corte o baja injustificada	La empresa operadora verificó la activación del servicio el 8 de marzo de 2022; es decir, habiendo transcurrido ciento cincuenta (150) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.
29	RFA-C-BRC1073202-QS-1 (094-2022/CL-DEN)	Calidad	La empresa operadora realizó la visita técnica el 10 de mayo de 2022; es decir, habiendo transcurrido noventa y dos (92) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.
30	RFA-C-BRC1192562-2022-QS-1 (162-2022/SC-DEN)	Facturación	La empresa operadora no acreditó haber realizado el ajuste total dentro del plazo establecido en el Reglamento.
31	RMA-C-CAL104796-2022-QS-1 (008-2022-MOQ-DEN)	Calidad	La empresa operadora no adjuntó la grabación del audio de la comunicación con el usuario del 28 de marzo de 2022; no generando certeza respecto del cumplimiento de la carta SAP.
32	RFA-C-BRN0226580-2022-QS-1 (079-2022/PL-DEN)	Facturación	La empresa operadora no ha cumplido con acreditar el total de los ajustes del importe a devolver.
33	RFA-C-QJ-2632-2022-QS-1 (212-2022/DEN-SC)	Calidad	La empresa operadora con fecha 27 de abril de 2023 generó el Reporte Técnico N° TSAC-364268-2022; es decir, habiendo transcurrido cuarenta y cinco (45) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.
34	RFA-C-BRC1205553-2022-AS-1 (015-2022/TMB-DEN)	Baja no ejecutada	La empresa operadora envió medios probatorios ilegibles, por lo que no se puede acreditar la baja del servicio.
35	RMR-C-PORT296838-QJ-1-A	Calidad	La empresa operadora mediante la carta de fecha 3 de octubre de 2022 informó al usuario sobre la solución del reclamo, es decir, fuera del plazo establecido en el Reglamento.
36	RFA-C-BRC1186570-2022-AS-1 (005-2022/LOR-DEN)	Calidad	La empresa operadora informó que con fecha 22 de marzo de 2022 se efectuó la visita técnica; es decir, la empresa operadora solucionó la avería, habiendo transcurrido cuarenta y un (41) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.
37	RFR-C-TSAC-548011-2022-AP-1 (220-2022/LE-DEN)	Corte o baja injustificada	La empresa operadora informó que con fecha 5 de julio de 2022 se efectuó la visita técnica; es decir, la empresa operadora solucionó la avería, habiendo transcurrido diez (10) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.

23. Por tanto, de acuerdo a lo expuesto, corresponde la imposición de una sanción al incurrir en la infracción administrativa tipificada en los numerales 57 y 14 del Anexo 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento de Reclamos.

B) SOBRE LA PRESUNTA VULNERACIÓN AL PRINCIPIO DE RAZONABILIDAD Y PROPORCIONALIDAD Y CON RELACIÓN A LA COMISIÓN DE LA INFRACCIÓN

24. TELEFÓNICA alega que se habría vulnerado el Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad, en la medida que la Secretaría Técnica en la carta de imputación de cargos no ha podido demostrar cómo la imposición de una sanción resulta la medida más idónea para no incurrir en nuevas infracciones. Asimismo, se refiere a los Sub Principios del Principio de Proporcionalidad (Criterio de Adecuación, Criterio de Necesidad y Criterio de Proporcionalidad).





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

25. La empresa operadora señala que la multa es una medida de última ratio, ya que existen otras alternativas menos gravosas que pueden conseguir el mismo objetivo.
26. 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.
27. 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.
28. En efecto, es importante destacar que, con la comisión de las infracciones tipificadas en los numerales 57° y 14° del Anexo 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento, se afecta de manera directa a usuarios pues se produce su desprotección al no cumplir y ejecutar la pretensión del usuario, debilitándose así la institucionalidad y la confiabilidad del sistema de solución de reclamos.
29. Con relación a lo alegado por TELEFÓNICA, en el sentido de que la Secretaría Técnica en la carta de imputación de cargos no ha podido demostrar cómo la imposición de una sanción resulta la medida más idónea para no incurrir en nuevas infracciones, 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. No obstante, ello no quiere decir que se actúe arbitrariamente y sin respetar el Principio de Razonabilidad, toda vez que el inicio del PAS no deriva de un acto arbitrario de la Administración, sino que se encuentra sustentado en el Informe N° 00051-STSR/2022 e Informe N° 00044-STSR/2023.
30. Por otro lado, 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 la administración debe tutelar a efecto que la medida a aplicar sea estrictamente necesaria para la satisfacción de su objetivo; en tal sentido, comprende tres (3) sub-principios, tales como: el Principio de Idoneidad, Necesidad y Proporcionalidad en sentido estricto.
31. Con relación al **criterio de idoneidad**, se debe tener en cuenta que la comisión de las infracciones tipificadas en los numerales 57 y 14 del Anexo N° 1 del Reglamento de Reclamos, 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.
32. En efecto, ante inconvenientes que puedan surgir en la prestación del servicio, los usuarios pueden optar por presentar un reclamo, el cual es resuelto –entre otros- en aplicación del silencio administrativo positivo o por una solución anticipada de recurso de apelación por la empresa operadora. En ese sentido, se considera que, el usuario al obtener una solución a su favor, éste tiene la expectativa de obtener una solución a su problema con la prestación del servicio, por lo que la demora o el incumplimiento de lo dispuesto por dichas decisiones de la empresa operadora genera una considerable vulneración al derecho de acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones con el que cuentan los usuarios.
33. Con relación al **criterio de necesidad**, cabe señalar que la imposición de una sanción de multa se sustenta en la necesidad de lograr que, en adelante, la empresa operadora adecúe su conducta a efectos de cumplir con la pretensión del usuario acogida, sobre todo





considerando que no es la primera vez que incurre en esta conducta infractora, por lo que no resulta aplicable una medida menos gravosa⁶.

- 34. Con relación al criterio de proporcionalidad, se advierte que, de corresponder, una potencial sanción pecuniaria contribuiría a la efectiva tutela de los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, la misma que es proporcional.
35. De conformidad con los fundamentos expuestos, el inicio de un PAS por la comisión de la infracción tipificada en los numerales 57 y 14 del Anexo N° 1 del Reglamento de Reclamos, 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 la pretensión del usuario acogida en aplicación del SAP y SARA, no habiéndose vulnerado, por tanto, el Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad.

C. SOBRE LA PRESUNTA VULNERACIÓN AL PRINCIPIO DE VERDAD MATERIAL

- 36. TELEFÓNICA alega que se habría imputado la comisión de una conducta, sin analizar de manera adecuada la información remitida y los medios probatorios alcanzados.
37. Sobre el particular, cabe señalar que, para proceder con el inicio del presente PAS, se analizó toda la documentación remitida por la empresa operadora en el procedimiento de reclamos y en las denuncias, elaborando un análisis completo de los medios de prueba obrantes.
38. De otro lado, es importante señalar que, el OSIPTEL se encuentra facultado para evaluar los incumplimientos detectados ante la comisión de infracciones por parte de la empresa operadora; en virtud de ello, la presunta imputación de su conducta infractora se encuentra sustentada en los Informes N° 00051-STSR/2022 y N° 00044-STSR/2023; así como en el análisis que consta en los Anexos N° I y II, conforme se observa a continuación:

Table with 4 columns: N°, N° Carta, MATERIA, and Detalle. It lists 8 cases with details on service quality, installation, and communication issues.

6 Expedientes N° 006-2020/TRASU/ST-PAS y N° 0010-2021/TRASU/ST-PAS





N°	N° Carta	MATERIA	Detalle
			medios probatorios, que acrediten la ejecución de pruebas de operatividad, y de los ajustes señalados, por tanto, se configura el incumplimiento.
9	RFA-C-BRC1207168-2022-AS-1 (046-2022/LAM-DEN)	Calidad	La empresa operadora con fecha 16 de mayo de 2022 confirmó la operatividad del servicio operativo; es decir, habiendo transcurrido veintiocho (28) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.
10	RFA-C-BRF2144870-2022-QS-1 (032-2022/JUN-DEN)	Facturación	La empresa operadora pese a los requerimientos efectuados, con fecha 28 de abril de 2022, 13 de mayo de 2022 y mediante carta N°00005-TRASU/2022 notificada el 20 de mayo de 2022, no acreditó el cumplimiento de la carta SAP.
11	RFA-C-BRC1206662-2022-QS-1 (00034-2022/PIU-DEN)	Calidad	La empresa operadora con fecha 29 de abril de 2022 realizó las pruebas de operatividad; es decir, habiendo transcurrido dieciséis (16) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.
12	RFA-C-BRC1151173-2022-QS-1 (112-2022/PL-DEN)	Calidad	La empresa operadora con fecha 10 de mayo de 2022 informó la baja del servicio, no habiendo atendido el reclamo de calidad presentado; es decir, desplegó acciones habiendo transcurrido ochenta y cuatro (84) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.
13	RFA-C-BRI0101556-2022-QS-1 (173-2022-LN/DEN)	Corte o baja injustificada	La empresa operadora con fecha 1 de junio de 2022 informó la comunicación efectuada con el usuario; es decir, desplegó acciones habiendo transcurrido catorce (14) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.
14	RMA-C-COR367599-2022-QS-1 (03-2022/PCO-DEN)	Corte o baja injustificada	La empresa operadora con fecha 24 de junio de 2022 informó que el servicio se encuentra activo; sin embargo, los medios probatorios remitidos no atienden el reclamo del usuario.
15	RFA-C-BRS0314373-2022-QS-1 (190-2022-LN/DEN)	Corte o baja injustificada	La empresa operadora no ha remitido medios probatorios que acrediten la reinstalación del servicio.
16	RFA-C-QJ-4235-2022-QS-2 (148-2022/PL-DEN)	Calidad	La empresa operadora realizó las pruebas de operatividad el 31 de mayo de 2022; es decir, habiendo transcurrido veintiún (21) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.
17	RFA-C-BRC1198272-2022-QS-1; RFA-C-BRC1198272-2022-QS-2 (271-2022/DEN-SC)	Calidad	La empresa operadora realizó las pruebas de operatividad el 11 de mayo de 2022; es decir, habiendo transcurrido treinta y cinco (35) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir. Sin embargo, el usuario niega el cumplimiento.
18	RFA-C-OFCA-325280-2022-QS-1 (278-2022/DEN-SC)	Baja no ejecutada	La empresa operadora no remitió medios probatorios que acrediten lo señalado.
19	RFA-C-OFBA-239747-2022-QS-1 (0069-2022/LAM-DEN)	Cobro	La empresa operadora pese a los requerimientos efectuados con fechas 13 de junio y 26 de agosto de 2022, no ha remitido respuesta alguna; por tanto, se configura el incumplimiento.
20	RFA-C-BR0278282-2022-QS-1 (290-2022/DEN-SC)	Calidad	La empresa operadora realizó las pruebas de operatividad el 11 de junio de 2022; es decir, habiendo transcurrido diez (10) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.
21	RFA-C-OFCS-157403-2022-QS-1 - RFA-C-OFCS-157403-2022-QS-2 (316-2022/SC-DEN)	Corte o baja injustificada	La empresa operadora no ha remitido respuesta respecto de la información adicional del usuario sobre la activación del servicio, en consecuencia, se habría configurado el incumplimiento.
22	RFA-C-OFCA-170037-2022-QS-1 (343-2022/SC-DEN)	Calidad	La empresa operadora reactivó el servicio el 2 de junio de 2022; es decir, habiendo transcurrido sesenta y cuatro (64) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.
23	RFA-C-OFCA-436323-2022-QS-2 (209-2022-LN/DEN)	Calidad	La empresa operadora realizó la visita técnica el 30 de junio de 2022; es decir, habiendo transcurrido treinta y siete (37) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.
24	RFA-C-BRS0307558-2022-QS-2 (013-2022/LOR-DEN)	Corte o baja injustificada	La empresa operadora si bien se comunicó con el usuario el 21 de abril de 2022; es decir, habiendo transcurrido treinta y un (31) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir, no acreditó las coordinaciones para la reinstalación del servicio.
25	RFA-C-BRI0096733-2021-QS-1 (038-2022/AQP-DEN)	Corte o baja injustificada	La empresa operadora informó que con fecha 25 de agosto de 2022 intentó comunicarse con el usuario; es decir, habiendo transcurrido diez (10) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir; sin embargo, no acreditó las coordinaciones para la reinstalación del servicio.
26	RMA-C-INC710802-2022-QS-2 (041-2022/AQP-DEN)	Separación de cuentas	La normativa no precisa que sea necesaria la activación del servicio para separar las cuentas de los servicios. Por consiguiente, la empresa operadora no ha cumplido la pretensión acogida por el silencio administrativo positivo.
27	RFA-C-BRC1161950-2021-QS-1 (039-2022/CL-DEN)	Corte o baja injustificada	La empresa operadora con fecha el 24 de febrero de 2022 realizó la reinstalación del servicio; es decir, habiendo transcurrido ochenta y un (81) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.
28	RFA-C-BRN0210878-2021-AS-1 (082-2022/LE-DEN)	Corte o baja injustificada	La empresa operadora verificó la activación del servicio el 8 de marzo de 2022; es decir, habiendo transcurrido ciento cincuenta (150) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.
29	RFA-C-BRC1073202-QS-1 (094-2022/CL-DEN)	Calidad	La empresa operadora realizó la visita técnica el 10 de mayo de 2022; es decir, habiendo transcurrido noventa y dos (92) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.

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





N°	N° Carta	MATERIA	Detalle
30	RFA-C-BRC1192562-2022-QS-1 (162-2022/SC-DEN)	Facturación	La empresa operadora no acreditó haber realizado el ajuste total dentro del plazo establecido en el Reglamento.
31	RMA-C-CAL104796-2022-QS-1 (008-2022-MOQ-DEN)	Calidad	La empresa operadora no adjuntó la grabación del audio de la comunicación con el usuario del 28 de marzo de 2022; no generando certeza respecto del cumplimiento de la carta SAP.
32	RFA-C-BRN0226580-2022-QS-1 (079-2022/PL-DEN)	Facturación	La empresa operadora no ha cumplido con acreditar el total de los ajustes del importe a devolver.
33	RFA-C-QJ-2632-2022-QS-1 (212-2022/DEN-SC)	Calidad	La empresa operadora con fecha 27 de abril de 2023 genero el Reporte Técnico N° TSAC-364268-2022; es decir, habiendo transcurrido cuarenta y cinco (45) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.
34	RFA-C-BRC1205553-2022-AS-1 (015-2022/TMB-DEN)	Baja no ejecutada	La empresa operadora envió medios probatorios ilegibles, por lo que no se puede acreditar la baja del servicio.
35	RMR-C-PORT296838-QJ-1-A	Calidad	La empresa operadora mediante la carta de fecha 3 de octubre de 2022 informó al usuario sobre la solución del reclamo, es decir, fuera del plazo establecido en el Reglamento.
36	RFA-C-BRC1186570-2022-AS-1 (005-2022/LOR-DEN)	Calidad	La empresa operadora informó que con fecha 22 de marzo de 2022 se efectuó la visita técnica; es decir, la empresa operadora solucionó la avería, habiendo transcurrido cuarenta y un (41) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.
37	RFR-C-TSAC-548011-2022-AP-1 (220-2022/LE-DEN)	Corte o baja injustificada	La empresa operadora informó que con fecha 5 de julio de 2022 se efectuó la visita técnica; es decir, la empresa operadora solucionó la avería, habiendo transcurrido diez (10) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.

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

- 39. Cabe señalar, en esta parte que TELEFÓNICA en sus descargos iniciales como del informe final de instrucción no ofreció medio probatorios alguno respecto del cumplimiento de las cartas SAP y SARA.
- 40. Por tanto, de acuerdo a lo expuesto, se desestima lo alegado por Telefónica, respecto a la presunta vulneración del Principio de Verdad Material.

D. SOBRE LA APLICACIÓN DE LA EXIMENTE POR SUBSANACIÓN VOLUNTARIA

- 41. Sobre el particular, la empresa operadora señala que existen casos en los cuales se subsanó el incumplimiento con anterioridad al inicio del presente procedimiento sancionador, con lo cual, corresponde la aplicación de la eximente de responsabilidad de subsanación voluntaria.
- 42. Asimismo, señala que, el OSIPTEL estaría sobrepasando lo establecido en el TUO de la LPAG en tanto en dicha norma no existirían limitaciones para la aplicación del eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria, con lo cual se estaría vulnerando el principio de legalidad.
- 43. El artículo 257 del TUO de la LPAG establece como una condición eximente de responsabilidad, la subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos, tal y como se observa a continuación:

*“Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones
 1.-Constituyen condiciones eximentes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:*

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





(Subrayado agregado)

44. Asimismo, el artículo 5° del RGIS recoge señala lo siguiente:

“Artículo 5.- Eximentes de responsabilidad

Se consideran condiciones eximentes de responsabilidad administrativa las siguientes:

(...)

La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación del inicio del procedimiento administrativo sancionador, al que hace referencia el artículo 22.

Para tales efectos, deberá verificarse que la infracción haya cesado y que se hayan revertido los efectos derivados de la misma. Asimismo, la subsanación deberá haberse producido sin que haya mediado, por parte del OSIPTEL, requerimiento de subsanación o de cumplimiento de la obligación, expresamente consignado en carta o resolución.

(...)

(Subrayado agregado)

45. Cabe indicar que la Exposición de Motivos de la Resolución de Consejo Directivo N° 56-2017-CD/OSIPTEL, norma que incorporó el mencionado artículo 5 del RGIS precisó que el término “subsanar” significa reparar o remediar un efecto o resarcir un daño, por lo que siendo la subsanación relacionada a un estado de convalidación, enmienda o arreglo, la misma no debe entenderse exclusivamente como el cese o adecuación de la conducta del infractor, sino que debe ir acompañada con la corrección de los efectos derivados de dicha conducta.

46. En este orden de ideas, tal como ha sostenido el Consejo Directivo en reiterados pronunciamientos⁷, en el RGIS se desarrolla qué debe entenderse por subsanación voluntaria, señalando que a efectos de determinar si se ha configurado dicho eximente de responsabilidad, deberán concurrir las siguientes circunstancias:

- La empresa operadora deberá acreditar que la comisión de la infracción cesó;
- La empresa operadora deberá acreditar que revirtió los efectos derivados de la misma;
- La subsanación (cese y reversión) deberá haberse producido antes de la notificación del inicio del procedimiento sancionador; y,
- 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.

47. Adicionalmente, respecto a las materias pasibles de reversión el Consejo Directivo⁸ 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 N° 32-2020-CD/OSIPTEL⁹, así como a cualquier incumplimiento relacionado a una materia que implique la privación parcial o total del servicio.

48. De otro lado, de conformidad con lo establecido por el Consejo Directivo del OSIPTEL, en la Resolución N° 041-2018-CD/OSIPTEL de fecha 22 de febrero de 2018, 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

⁷ Mayor detalle en las Resoluciones N° 059-2022-CD/OSIPTEL (Expediente N° 00048-2021-GG-DFI/PAS), N° 00031-2023-CD/OSIPTEL (EXPEDIENTE N° 050-2021-GG-DFI/PAS) y N° 227-2022-CD/OSIPTEL (EXPEDIENTE N° 045-2021-GG-DFI/PAS)

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





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.

- 49. En esa línea, considerando que los casos materia de análisis, en su mayoría, están vinculados con materias que involucran la pérdida, deficiencia o restricción del servicio, esta instancia considera que los efectos derivados de la conducta infractora no son posibles de ser revertidos, dado que consisten en la pérdida de la oportunidad de acceder a los servicios públicos de telecomunicaciones en un determinado momento que ya ha transcurrido, por tanto, no resulta aplicable el eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria.
- 50. Finalmente, respecto este Organismo Regulador estaría incurriendo en una vulneración al Principio de Legalidad o un exceso frente a lo dispuesto por el TUO de la LPAG, corresponde señalar que el OSIPTEL no ha limitado normativamente la aplicación de los eximientes de responsabilidad, sino que ello se encuentra supeditado - únicamente- a i) la naturaleza de las obligaciones realizadas y a ii) la conducta acreditada por la empresa operadora, la misma que debe ir acorde con lo establecido en el TUO de la LPAG, conforme se ha explicado ya en la Resolución N° 00058-2020-CD/OSIPTEL del 15 de mayo de 2020.
- 51. En virtud de todo lo expuesto, los argumentos presentados por TELEFÓNICA en este extremo quedan desvirtuados.

E. SOBRE LA RESPONSABILIDAD SUBJETIVA DE LA EMPRESA OPERADORA

- 52. El principio de culpabilidad reconocido en el numeral 10 del artículo 248 del TUO de la LPAG¹⁰ 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.
- 53. 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.
- 54. En el caso concreto, se advierte que TELEFÓNICA, a pesar de tener conocimiento de la obligación contenida en el Reglamento de Reclamos, no cumplió con adoptar las medidas necesarias y oportunas a fin de cumplir las pretensiones acogidas en aplicación de las cartas SAP y SARA señaladas en el Anexo N° 1 y 2 adjuntas al presente informe.
- 55. El hecho que la obligación se encuentre contenida en un acto administrativo involucra que la empresa prestadora 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 o la propia empresa operadora al resolver el reclamo del usuario. Para ello se requiere que la empresa operadora cumpla con el deber de diligencia y actuar prudente, pues su incumplimiento podría generar la comisión de la infracción y las consecuencias que ello conlleva; de no ser así, corresponderá al administrado, y no a la autoridad, acreditar con medios de prueba la falta de intencionalidad, el actuar prudente o la diligencia debida.

¹⁰ Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa (...)

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

56. 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.
57. En el presente caso, se confirma que la empresa operadora, a pesar de tener conocimiento de la conducta infractora contenida en los numerales 57 y 14 del Anexo 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento, no ha dado cumplimiento a los mandatos de las resoluciones SAP y SARA, ni ha acreditado la existencia de una causal que le hubiera impedido el cumplimiento de lo establecido en la normativa, por lo que ha quedado acreditada su responsabilidad subjetiva. En efecto, se verifica que, la empresa operadora no ha acreditado el cumplimiento oportuno de dichos actos emanados por la propia empresa operadora. En consecuencia, ha existido un claro incumplimiento y ha quedado acreditada su responsabilidad subjetiva.

IV. DETERMINACIÓN DE LA SANCION Y/O MEDIDA APLICABLE

IV.1 Sobre la aplicación del Principio de Retroactividad Benigna

58. 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 LPAG¹¹.
59. Así, conforme al Principio de Retroactividad Benigna¹² resulta viable aplicar disposiciones sancionadoras posteriores que resulten más favorables al administrado. En tal sentido, la norma también señala que las disposiciones sancionadoras producen efecto retroactivo siempre que favorezcan al presunto infractor o al infractor, incluso respecto de las sanciones en ejecución al entrar en vigor la nueva disposición, en lo referido a: (i) la tipificación de la infracción; (ii) los plazos de prescripción; y, (iii) la sanción en sí.
60. 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 248 del TUO de la LPAG dentro de los cuales se ha tenido en cuenta el beneficio ilícito por la comisión de la infracción, la probabilidad de detección, la gravedad del daño al interés público, el perjuicio económico causado, factores agravantes y atenuantes
 - b) La Metodología de Cálculo de Multas - 2021, aplica a las infracciones cometidas a partir del 1 de enero de 2022, y contempla:
 - (i) Fórmulas y parámetros específicos (22 conductas analizadas individualmente y 3 grupos que compilan 15 conductas infractoras evaluadas de manera conjunta¹²);

¹¹ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS y modificatorias

¹² Al respecto, el numeral 5 del artículo 248 del TUO de la LPAG prevé lo siguiente:

“Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

5.- Irretroactividad. - Son aplicables las disposiciones sancionadoras vigentes en el momento de incurrir el administrado en la conducta a sancionar, salvo que las posteriores le sean más favorables.

Las disposiciones sancionadoras producen efecto retroactivo en cuanto favorecen al presunto infractor o al infractor, tanto en lo referido a la tipificación de la infracción como a la sanción y a sus plazos de prescripción, incluso respecto de las sanciones.





- (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

61. 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.
62. 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.
63. 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.
64. En atención a ello, se advierte que la multa obtenida bajo los parámetros que venía desarrollando el TRASU en los PAS vinculados con las infracciones a los numerales 57 y 14 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos asciende a 51 UIT, por cada infracción. Mientras que aplicando la "fórmula general" incluida en la Metodología de Cálculo de Multas - 2021, la multa por las infracciones a los numerales 57 y 14 ascienden a 62,9 UIT y 3,2 UIT, respectivamente, 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
Numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento	No cumplió 35 cartas SAP de igual número de denuncias	62,9	51
Numeral 14 del Anexo 1 del Reglamento	No cumplió 2 cartas SARA de igual número de denuncias	3,2	51

65. Al respecto, respecto del extremo referido a la infracción al Numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos, se advierte que, el cálculo de la multa bajo la Metodología de Cálculo de Multas - 2021 no resulta ser favorable al administrado, por tanto, en atención al Principio de Retroactividad, este Colegiado considera que corresponde aplicar la multa obtenida bajo los parámetros que venía desarrollando el TRASU, es decir, la multa base de 51 UIT. Asimismo, con relación al extremo referido a la infracción al Numeral 14 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos se advierte que, la aplicación de la Metodología de Cálculo de Multas - 2021 resulta más favorable a TELEFÓNICA en cuanto a la determinación de la sanción impuesta, toda vez que implica una reducción de 51 UIT a 3,2 UIT; y, en tal sentido, en virtud al Principio de Retroactividad Benigna y Razonabilidad, este Colegiado considera que corresponde aplicar la multa base de 3,2 UIT por resultar más favorable.
66. Luego de verificada la comisión de las infracciones tipificada en los numerales 57 y 14 del Anexo 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento, corresponde determinar la multa y/o medida aplicable, teniendo en cuenta los criterios establecidos por el principio de razonabilidad, previstos en el numeral 248.3 del artículo 248 del TUO de la LPAG.





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

(i) El beneficio ilícito (costo evitado)

67. Este criterio, previsto en el literal a) del numeral 3 del artículo 248 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.
68. En dicho contexto, para el caso de las infracciones contenidas en los numerales 57 y 14 del Anexo 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento, esta instancia considera que el beneficio ilícito se encuentra constituido por el costo evitado por la empresa operadora para cumplir oportuna y adecuadamente con el mandato; por ejemplo, en el presente PAS, la mayoría de casos corresponden a reclamos por calidad del servicio y corte o baja injustificada¹³ del servicio, en los cuales se ha verificado la omisión de acciones para realizar oportunamente las pruebas de operatividad de su servicio, o la reactivación del servicio. En ese sentido, se puede señalar que la empresa operadora no ha desarrollado sistemas o procedimientos eficaces para el monitoreo, supervisión o seguimiento del cumplimiento oportuno de las resoluciones emitidas a favor de los usuarios. Adicionalmente, se ha tomado en consideración, los ingresos ilícitos percibidos por la empresa operadora por conceptos de rentas por facturación, devoluciones, etc.

(ii) La probabilidad de detección

69. Este criterio previsto en el literal b) del numeral 248.3 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.
70. Al respecto, el Consejo Directivo ha precisado que los mecanismos empleados por la Secretaría Técnica para detectar infracciones no permiten la evaluación del cumplimiento del total de las resoluciones emitidas, por lo que la probabilidad de detección sería baja¹⁴.
71. 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 Benigna¹⁵.
72. 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 ha de sustentarse en la “fórmula general”, al no encontrarse dentro de las conductas especificadas en dicho documento.
73. 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

¹³ Que se han advertido en 27 denuncias e igual número de cartas SAP y SARA.

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).





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

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.

74. 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.
75. Ahora bien, es oportuno precisar que, se ha tomado conocimiento de los hechos infractores a través de la presentación de denuncias por incumplimiento por parte de los usuarios.
76. 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, se considera que para determinar la probabilidad de detección debe considerarse lo siguiente:
- (i) Respecto a los hechos infractores detectados a través de una evaluación muestral de oficio de las Resoluciones, 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) Asimismo, 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 procedimiento administrativo sancionador.
77. 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.

(iii) **La gravedad del daño al interés público**

78. Las conductas materia de análisis se encuentran expresamente tipificadas en los numerales 57 y 14 del Anexo 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento. En atención a ello, se evidencia que la propia norma realiza una calificación predeterminada; dado que el hecho de no cumplir con resoluciones emitidas 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 Regulador 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 de la empresa operadora.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

(iv) **El perjuicio económico causado**

79. El perjuicio económico causado al usuario se compone del tiempo y dinero incurridos por éste para presentar ante el Osiptel la denuncia por incumplimiento, toda vez que la empresa operadora no cumplió con cartas SAP y SARA.

(v) **Multa base**

80. En atención a los hechos acreditados y al principio de razonabilidad y proporcionalidad, corresponde imponer una multa de 51 UIT correspondiente a la infracción del numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos; asimismo corresponde imponer una multa de 3,2 respecto a la infracción del numeral 14 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos.

IV.3 **Factores agravantes**

(vi) **Reincidencia**

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

82. El literal e) del numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG establece que para la determinación de la sanción se 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”.*

83. Adicionalmente el literal a del artículo 18 del RGIS establece lo siguiente:

“(…)

ii) *Son considerados factores agravantes de responsabilidad las siguientes:*

a. *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%).”

84. En el presente expediente no se advierte reincidencia.

(vii) **Intencionalidad**

75. 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 ni por el órgano instructor ni por la Primera Instancia, razón por la cual no se ha considerado en la graduación de la multa impuesta

(viii) **Circunstancias de la comisión de la infracción**

85. En relación a las circunstancias de la comisión de la infracción, resulta importante señalar que el mismo no ha sido observado en el presente procedimiento sancionador.

IV.4 **Factores atenuantes**

86. Por último, corresponde la aplicación de los factores atenuantes. Al respecto, se considerarán los siguientes supuestos establecidos en el RGIS y TUO de la LPAG. En tal sentido, los factores atenuantes son: (i) el reconocimiento; (ii) el cese de la infracción; (iii) la

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





reversión de los efectos derivados de los actos y omisiones infractores; (iv) la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la infracción; y (v) el comportamiento posterior del administrado.

- 87. Al respecto, es oportuno mencionar que en el presente caso la empresa operadora no ha solicitado la aplicación de atenuantes ni de la evaluación se advierte que se configuren las mismas.

IV.5 Multa resultante

- 88. Cabe indicar que, de acuerdo con la información obrante en los registros del Osiptel, la mencionada multa no debe exceder el 10% de los ingresos brutos del infractor durante el ejercicio anterior al acto supervisado.
89. En atención a los hechos acreditados y al principio de razonabilidad y proporcionalidad, respecto a la infracción contenida en el numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento, respecto de treinta y cinco (35) cartas que aplicaron el silencio administrativo positivo (SAP) en igual número de denuncias, corresponde proponer una multa base equivalente 51 UIT.
90. Asimismo, en atención a los hechos acreditados y al principio de razonabilidad y proporcionalidad, respecto a la infracción contenida en el numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento, respecto de dos (2) Soluciones Anticipadas de Recurso de Apelación (SARA), corresponde proponer una multa base equivalente a 3,2 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 por Resolución de Consejo Directivo N° 032-2022-CD/OSIPTEL y sus modificatorias 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 estando a lo acordado por Sala Colegiada del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuario del OSIPTEL en su Sesión del 22 de diciembre de 2023.

SE RESUELVE:

Artículo 1: Declarar la responsabilidad administrativa de TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. por incurrir en la infracción tipificada en el numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, por el incumplimiento de treinta y cinco (35) cartas silencio administrativo positivo (SAP):

Table with 4 columns: N°, DENUNCIA, MATERIA, CARTA. It lists 9 cases with details on complaint numbers, categories, and resolution codes.



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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

Nº	DENUNCIA	MATERIA	CARTA
10	032-2022/JUN-DEN	Facturación	RFA-C-BRF2144870-2022-QS-1
11	00034-2022/PIU-DEN	Calidad	RFA-C-BRC1206662-2022-QS-1
12	112-2022/PL-DEN	Calidad	RFA-C-BRC1151173-2022-QS-1
13	173-2022/LN/DEN	Corte o baja injustificada	RFA-C-BRI0101556-2022-QS-1
14	03-2022/PCO-DEN	Corte o baja injustificada	RMA-C-COR367599-2022-QS-1
15	190-2022/LN/DEN	Corte o baja injustificada	RFA-C-BRS0314373-2022-QS-1
16	148-2022/PL-DEN	Calidad	RFA-C-QJ-4235-2022-QS-2
17	271-2022/DEN-SC	Calidad	RFA-C-BRC1198272-2022-QS-1; RFA-C-BRC1198272-2022-QS-2
18	278-2022/DEN-SC	Baja no ejecutada	RFA-C-OFCA-325280-2022-QS-1
19	0069-2022/LAM-DEN	Cobro	RFA-C-OFBA-239747-2022-QS-1
20	290-2022/DEN-SC	Calidad	RFA-C-BR0278282-2022-QS-1
21	316-2022/SC-DEN	Corte o baja injustificada	RFA-C-OFCS-157403-2022-QS-1 - RFA-C-OFCS-157403-2022-QS-2
22	343-2022/SC-DEN	Calidad	RFA-C-OFCA-170037-2022-QS-1
23	209-2022/LN/DEN	Calidad	RFA-C-OFCA-436323-2022-QS-2
24	013-2022/LOR-DEN	Corte o baja injustificada	RFA-C-BRS0307558-2022-QS-2
25	038-2022/AQP-DEN	INSTALACIÓN	RFA-C-BRI0096733-2021-QS-1
26	041-2022/AQP-DEN	Separación de cuentas	RMA-C-INC710802-2022-QS-2
27	039-2022/CL-DEN	Corte o baja injustificada	RFA-C-BRC1161950-2021-QS-1
28	082-2022/LE-DEN	BAJA INJUSTIFICADA	RFA-C-BRN0210878-2021-AS-1
29	094-2022/CL-DEN	CALIDAD	RFA-C-BRC1073202-QS-2
30	162-2022/SC-DEN	FACTURACIÓN	RFA-C-BRC1192562-2022-QS-1
31	008-2022-MOQ-DEN	CALIDAD	RMA-C-CAL104796-2022-QS-1
32	079-2022/PL-DEN	FACTURACIÓN	RFA-C-BRN0226580-2022-QS-2
33	212-2022/DEN-SC	Calidad	RFA-C-QJ-2632-2022-QS-1
34	015-2022/TMB-DEN	BAJA NO EJECUTADA	RFA-C-BRC1205553-2022-AS-1

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



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: 2d018J533,V10



21 | 72
 BICENTENARIO
 DEL PERÚ
 2021 - 2024

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

N°	DENUNCIA	MATERIA	CARTA
35	-	Calidad	RMR-C-PORT296838-QJ-1-A

Artículo 2: Declarar la responsabilidad administrativa de TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. por incurrir en la infracción tipificada en el numeral 14 del Anexo 1 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, por el incumplimiento de dos (2) Soluciones Anticipadas del Recurso de Apelación (SARA):

N°	DENUNCIA	MATERIA	CARTA
1	005-2022/LOR-DEN	Calidad	RFA-C-BRC1186570-2022-AS-1
2	220-2022/LE-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-TSAC-548011-2022-AP-1

Artículo 3: Imponer una multa ascendente a 51 UIT a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. por incurrir en la infracción tipificada en el numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, de conformidad con los fundamentos expuestos en la presente Resolución.

Artículo 4: Imponer una multa ascendente a 3,2 UIT a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. por incurrir en la infracción tipificada en el numeral 14 del Anexo 1 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, de conformidad con los fundamentos expuestos en la presente Resolución.

Artículo 5°. – 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 por Resolución N° 087-2013- CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

Artículo 6°. – **NOTIFICAR** la presente Resolución a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A., conjuntamente con el Anexo que contiene el cálculo de la multa impuesta.

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



ROCIO ANDREA OBREGON ANGELES.
SECRETARÍA TÉCNICA DE SOLUCIÓN DE
RECLAMOS





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

Anexo N° 1: Análisis de las cartas SAP incumplidas por la Empresa Operadora

N°	DENUNCIA	N° SAP	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN EL SAP	FECHA DE EMISIÓN DEL SAP
1	075-2022/LE-DEN	RFA-C-BRC1183836-2022-AS-1	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha con relación al reclamo de la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo CD/OSIPTEL, y en aplicación al silencio administrativo positivo a su reclamo.</p> <p>Se está tramitando la atención de su avería con el canal ESPN4.</p>	21/01/2022
<p>TELFÓNICA DEL PERÚ mediante la carta N° RFA-C-BRC1183836-2022-AS-1 emitida el 21 de enero de 2022, en aplicación del silencio positivo administrativo declaró fundado el reclamo N° BRC1183836 por calidad.</p> <p>Con fecha 17 de febrero de 2022 el usuario presentó una denuncia señalando que, la empresa operadora desde hace 3 semanas no cumple con asignar el canal ESPN4, el cual no aparece en su servicio.</p> <p>La empresa operadora con fecha 25 de febrero de 2022 informó que, se ha validado que el usuario cuenta con la zona ID correcta y debería contar con el canal (ESPN4 - 509), se comunicaron con el usuario, sin embargo, no permite dar soporte en línea, por lo que, ese mismo día se atendió la avería CATV según requerimiento # 105827352, se validó y se dejó la señal TV operativa, adjunta pantalla de atención:</p>					

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



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](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 2d08J533,V10



Requerimiento Cliente : 892754 - VICTOR ATALAYA BARDALES

Cliente: 892754 VICTOR ATALAYA BARDALES Estación: VIP

Requerim: 105827352 Petic: Zonal OT LIMA Tipo A Ticket CMS

Teléfono VOIP Promoción Desc. Localidad Torre

Número IP IP Mask

Trabajar Vía CMS Sit. Env. Act. CMS Tipo Dec. Ins En Trám. PAI

Ind. Paquete Escenario [Gestel - CMS] O/S[Gestel] Estado

Incidencia Ticket Incidencia Seg. Incidencia

Tipo Req RA REPORTE DE AVERIA INDIVIDU Portabilidad Tipo Req ST RA

Motivo Gen R427 AVERIA CATV 03 Situación 04 COMPLETADO

Motivo Act LT05 LIQUIDACION 1333 Estado C Contrata 19 REDCLTE

F.Registro 24/02/2022 19:36 F.Llegada 25/02/2022 12:43 Tipo Tec HFC Velocidad 0 N°ave.ind. 1

Ofic.Adm LIMA F.Prog.MM 24/02/2022 19:36 F.Asignación 24/02/2022 19:37 N°ave.mas. 0

Observac. F.Liquidación 25/02/2022 12:36 1 / 112

Automatizador NU

Clase de Servicio: 33 STD DIG MOVISTAR UNO - TRIO Tipo de Señal: D100 DIGITAL 100%

Datos Presupuestos Componentes Gestion Ordenes Autorización de Cierre Dirección Dis

Clase Srv : STD DIG MOVISTAR UNO Cnd. Srv : ACTIVO Categ. Srv : NORMAL

Tipo Servicio : HD

Técnicos

Nodo : TH Plano : R001 Trib / Tronc : R001 Amplificador : Z0

Tap : 01 Sector : 99999 Borne : 01 Split/Multisrv :

Jefatura : 41 Cmts : Cod. Cintillo : 0

Srope :

Teléfono(s) :

Dirección de Instalación

Dircc: CL TAMBUITO0172 - PISO - INT

El 1 de marzo de 2022, el usuario refirió que no atendieron la avería, por lo que, el problema no ha sido resuelto.

Al respecto, se advierte que la carta SAP fue emitida el 21 de enero de 2022, por lo que el plazo de diez (10) días hábiles venció el 3 de febrero de 2022 para ejecutar las pruebas de operatividad; sin embargo, pese a los requerimientos, la empresa operadora no ha acreditado la operatividad del servicio reclamado.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos.



N.º	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN
-----	----------	------------	---------	--	--------------------------------



2	056-2022-LN/DEN	RFA-BR0270691-2021-QS-2	Baja no ejecutada	<p>Nos dirigimos a Usted para saludarlo y a la vez dar respuesta a su comunicación del 14/12/2021, con relación al reclamo de la referencia en la cual indica disconformidad que no se encuentra de acuerdo con lo facturado, porque no ha contado con el correctamente, solicitó baja parcial del servicio de internet y no se ha ejecutado.</p> <p>Al respecto, al amparo de lo dispuesto por la Resolución del Consejo Directivo CD/OSIPTEL, y en aplicación del silencio administrativo positivo a su reclamo, se ge ajuste correspondientes a los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2021, y su caso para que pueda ser atendido a la brevedad posible.</p> <p>Finalmente, para cualquier consulta adicional, puede comunicarse a través de nuestro de atención al cliente mediante el WhatsApp al 999 949 241 donde lo atenderemos del día, o mediante el correo electrónico atencionempresas@movistar.com, gustosamente lo atenderemos.</p> <p>Nos despedimos renovando nuestro compromiso de seguir trabajando para ofrecerle un mejor servicio y la atención que usted merece.</p>
---	-----------------	-------------------------	-------------------	---

TELEFÓNICA DEL PERÚ mediante la carta N° RFA-BR0270691-2021-QS-2 emitida el 14 de diciembre de 2021, en aplicación del silencio administrativo positivo, declaró fundado el reclamo N° BR0270691 por baja no ejecutada.

Con fecha 14 de febrero de 2022 el usuario presentó una denuncia señalando que, desde fines de agosto 2021, solo cuentan con el servicio de línea fija, pues dieron de baja el servicio de internet, no obstante, la empresa operadora, continúa facturando el servicio como dúo, pese a no contar con el servicio de internet, por ello, solicitó se devuelvan los montos cobrados en exceso.

La empresa operadora con fecha 30 de mayo de 2022 informó que, no ha sido posible realizar la baja parcial ya que el plan contratado es una tecnología antigua la cual no se comercializa y el sistema ya no permite gestionar; no obstante, se ha realizado un ajuste por el importe total de S/787.42 (Inc. IGV), correspondiente a los meses de octubre, noviembre, diciembre de 2021, enero, febrero, abril y mayo de 2022 aplicados en los mismos recibos.

SERVICIO ACTIVO

Datos Cliente: YANA COSMETICS SAC
 Nombre: YANA COSMETICS SAC
 CUC: 0050554526
 Inscrición: 0026099753
 Segmento: PROFESIONAL BAJO
 Tipo: LINEA DE TELEFONO
 Estado PC: ACTIVO
 Tecnología: ATT

AJUSTES

FENIX - [M.P.L. - Cliente : YANA COSMETICS SAC - Nro. Servicio : 14465977]

Número Factura	Monto Facturado	Fecha Emisión	Fecha Vencimiento	Monto Disputa	Monto Ajustado	Monto Devolución	Dev/Rta Frac. Prox. Ciclos	Monto Pagado	Monto Exigible
S0040044316918	21.57	08/05/2022	22/05/2022	0.00	21.57	0.00	0.00	0.00	0.00
S0040043536909	31.57	08/04/2022	22/04/2022	0.00	31.57	0.00	0.00	0.00	0.00
S0040042784729	141.08	08/03/2022	22/03/2022	0.00	141.08	0.00	0.00	0.00	0.00
S0040041162852	140.92	08/02/2022	22/02/2022	0.00	140.92	0.00	0.00	0.00	0.00
S0040039505035	140.92	08/01/2022	22/01/2022	0.00	112.42	0.00	0.00	28.50	0.00
S0040037041700	140.92	08/12/2021	22/12/2021	0.00	112.92	0.00	0.00	28.00	0.00
S0040035804738	140.92	08/11/2021	22/11/2021	0.00	112.92	0.00	0.00	28.00	0.00
S0040033749041	140.92	08/10/2021	22/10/2021	0.00	113.52	0.00	0.00	27.40	0.00

El 12 de setiembre de 2022, el usuario informó que la empresa operadora, continúa facturando el servicio como dúo, y no como corresponde.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

Al respecto, se advierte que la carta SAP fue emitida el 14 de diciembre de 2021, por lo que el plazo de diez (10) días hábiles venció el 30 de diciembre de 2021, para ejecutar la baja el servicio; sin embargo, la empresa operadora informa que no es posible ejecutar la baja del servicio, sin remitir medios probatorios que generen convicción de la inejecutabilidad de la baja del servicio de internet, además, el usuario informa que no cuenta con el servicio dado de baja, y se le factura por el mismo, por tanto, se configura el incumplimiento.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos.

N°	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN
3	152-2022/DEN-SC	RFA-C-BRC1185905-2022-QS-1	Instalación	Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentado con fecha 10 de marzo de 2022 donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta a su reclamo, citado en la referencia. Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo/OSIPTEL y sus modificatorias, corresponde la aplicación del silencio administrativo positivo (reclamo *), para ello estamos procediendo a validar las acciones y coordinaciones correspondientes para la solución de su caso referido a cambio de equipo. Asimismo, es necesario le informamos que en los próximos días le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la solución. Nos despedimos reiterándole nuestra consideración y compromiso de atención y seguridad.	1/02/2022

TELFÓNICA DEL PERÚ mediante la carta N° RFA-C-BRC1185905-2022-QS-1 emitida el 1 de febrero de 2022, en aplicación de silencio administrativo positivo, declaró fundado el reclamo N° BRC1185905 por instalación del servicio.

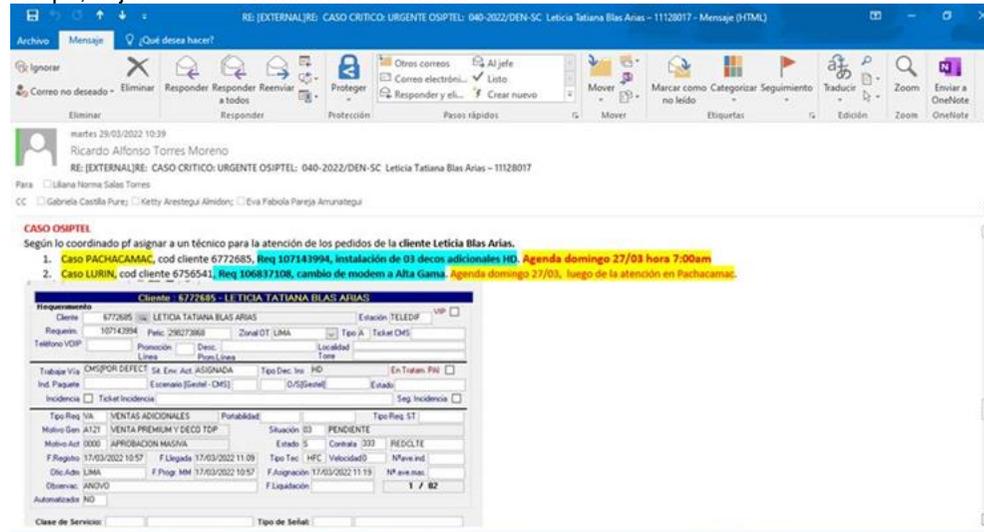
Con fecha 10 de marzo de 2022 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora remite información falsa, pues mediante carta N° RFA-C-BRC1185905-2022-QS-2 de fecha 10 de marzo de 2022, la empresa operadora le informó que personal técnico se apersonó a su domicilio y se comunicó a números telefónicos que no le pertenecen; y no cumple con instalar el servicio reclamado.

La empresa operadora informó que, mediante comunicación telefónica con el usuario de fecha 24 de marzo de 2022, informaron la atención a realizarse el día 27 de marzo de 2022 a horas 7:00 am donde realizaría la atención de sus 2 servicios en sus 2 direcciones (Pachacamac y Lurín); se brindó la explicación del proceso de atención para ambos servicios para dar una solución integral, no obstante, al entrecortarse la llamada, el usuario corta la llamada, la empresa operadora informa que a pesar de las coordinaciones de manera excepcional para que el personal técnico se traslade a ambas direcciones el día y hora solicitada por usted, por ello, personal





técnico se comunicó con el usuario vía WhatsApp para confirmar lo que se había informado vía telefónica, el usuario no brinda facilidades, se adjunta audio de comunicación. Por último, se informa que para toda atención registrada en su sistema y cuenta con atención técnica, primero se debe atender el pedido, es decir, no se pueden registrar 2 pedidos al mismo tiempo; adjunta correo remitido al abonado.



Al respecto, se advierte que la carta SAP fue emitida el 1 de febrero de 2022 teniendo diez (10) días hábiles para darle cumplimiento, que vencían el 15 de febrero de 2022. La empresa operadora informó que con fecha 27 de marzo de 2022 se realizaría la visita técnica; es decir, la empresa operadora ha desplegado acciones, habiendo transcurrido cuarenta (40) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir; asimismo, la empresa operadora no ha remitido medios probatorios que acrediten haber realizado la instalación del servicio.

En ese sentido, se observa que, la conducta de la empresa operadora cesó con posterioridad al plazo máximo establecido en el artículo 56 del Reglamento de Reclamos. 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 revertir¹⁶.

En ese orden de ideas, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos.

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



¹⁶ 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](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 2d018J533..V10



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

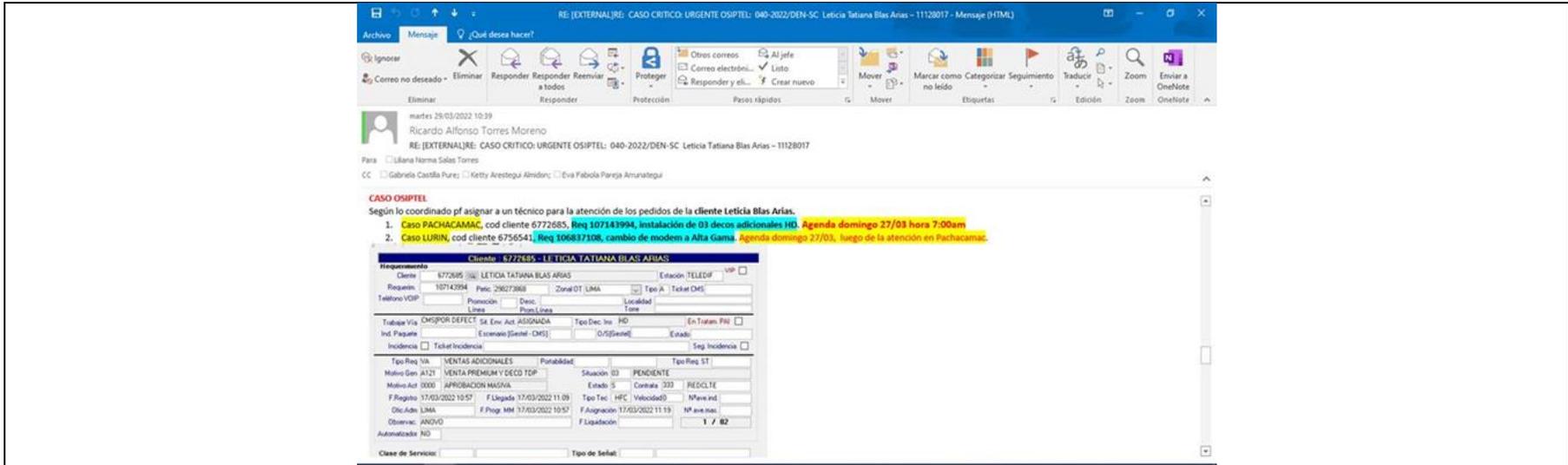
Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

N°	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN
4	094-2022/DEN-MLS	RFA-C-BRC1203252-2022-QS-1	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentado con fecha donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo CD/OSIPTEL y sus modificatorias, corresponde la aplicación del silencio administrativo reclamo (*), para ello estamos procediendo a validar las acciones y coordinaciones con para la solución de su caso referido a la anulación de los importes facturados por concepto en el servicio. Asimismo, es necesario le informamos que en los próximos días le haremos segunda comunicación con el detalle de lo realizado.</p> <p>Nos despedimos reiterándole nuestra consideración y compromiso de atención y servicio.</p>	7/03/2022
<p>TELFÓNICA DEL PERÚ mediante la carta N° RFA-C-BRC1203252-2022-QS-1 emitida el 7 de marzo de 2022, en aplicación de silencio administrativo positivo, declaró fundado el reclamo N° BRC1203252 por calidad en la prestación del servicio.</p> <p>Con fecha 10 de marzo de 2022 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora remite información falsa, pues mediante carta N° RFA-C-BRC1185905-2022-QS-2 de fecha 10 de marzo de 2022, la empresa operadora le informó que personal técnico se apersonó a su domicilio y se comunicó a números telefónicos que no le pertenecen; y no cumple con instalar el servicio reclamado.</p> <p>La empresa operadora informó que, mediante comunicación telefónica con el usuario de fecha 24 de marzo de 2022, informaron la atención a realizarse el día 27 de marzo de 2022 a horas 7:00 am donde realizaría la atención de sus 2 servicios en sus 2 direcciones (Pachacamac y Lurín); se brindó la explicación del proceso de atención para ambos servicios para dar una solución integral, no obstante, al entrecortarse la llamada, el usuario corta la llamada, la empresa operadora informa que a pesar de las coordinaciones de manera excepcional para que el personal técnico se traslade a ambas direcciones el día y hora solicitada por usted, por ello, personal técnico se comunicó con el usuario vía WhatsApp para confirmar lo que se había informado vía telefónica, el usuario no brinda facilidades, se adjunta audio de comunicación. Por último, se informa que para toda atención registrada en su sistema y cuenta con atención técnica, primero se debe atender el pedido, es decir, no se pueden registrar 2 pedidos al mismo tiempo; adjunta correo remitido al abonado.</p>					

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



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](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 24018J533.,V10



Al respecto, se advierte que la carta SAP fue emitida el 7 de marzo de 2022 teniendo diez (10) días hábiles para darle cumplimiento, que vencían el 15 de febrero de 2022. La empresa operadora informó que con fecha 27 de marzo de 2022 se realizaría la visita técnica; es decir, la empresa operadora ha desplegado acciones, habiendo transcurrido treinta y siete (37) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.

En ese sentido, se observa que, la conducta de la empresa operadora cesó con posterioridad al plazo máximo establecido en el artículo 56 del Reglamento de Reclamos. 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 revertir¹⁷.

En ese orden de ideas, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos.

N°	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE
----	----------	------------	---------	--	---------------------



¹⁷ 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](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 2d018J533,V10

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

				RESOLUCIÓN
5	028-2022/PIU-DEN	RFA-C-BRC1197226-2022-QS-1	Calidad	19/02/2022
<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentado con fecha donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuest citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo CD/OSIPTEL y sus modificatorias, corresponde la aplicación del silencio administrativo reclamo (*), para ello estamos procediendo a validar las acciones y coordinaciones con para la solución de su caso referido a la atención de la avería presentada en su servicio es necesario le informamos que en los próximos días le haremos llegar una segunda c con el detalle de lo realizado.</p> <p>Nos despedimos reiterándole nuestra consideración y compromiso de atención y servicio</p> <p>TELEFÓNICA DEL PERÚ mediante la carta N° RFA-C-BRC1197226-2022-QS-1 emitida el 19 de febrero de 2022, en aplicación de silencio administrativo positivo, declaró fundado el reclamo N° BRC1197226 por calidad del servicio.</p> <p>Con fecha 5 de abril de 2022 el usuario presentó una denuncia señalando que, la empresa operadora no da solución a la avería presentada.</p> <p>La empresa operadora con fecha 19 de abril de 2022 informó que, con fechas 13 y 19 de abril de 2022, han intentado comunicarse a los teléfonos de contacto N° 934953570 y N° 73-409116 para verificar la operatividad del servicio sin lograr comunicación efectiva; no obstante, la empresa operadora comunica que según su sistema el servicio se encontraría activo.</p>				

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



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](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 2d08J533,V10



PANTALLA DE ESTADO DEL SERVICIO ACTIVO
[Consulta Integral del Cliente - DVW0015](#)

Criterios de Búsqueda
 N° Identificación: 73409116
 Cliente: Cuenta:

Datos Cliente
 Telf. Ref.: [Redacted] Cliente: 641016153 Cuenta: 935983078 Portabilidad: [Redacted]
 Nombre: MIGUEL ARMANDO Ape 1: [Redacted] Ape 2: [Redacted]
 Núm. Doc.: 70496392 DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD Documento Principal
 Cta. Afiliada FA Figuración en Guía Baja Sto día: [Redacted]
 Tipo: LINEA DE TELEFONO CUC: 6641016153 Inscripción: 1509472921
 Segmento: MEDIO VALOR Fin Vig: 31/12/9999 Inicio Vig: 31/08/2018
 Dirección de Instalación: AVD LOS EJIDOS DEL NORTE 103 PIURA PIURA SCT.2807 Dirección Postal: AVD LOS EJIDOS DEL NORTE 103 PIURA PIURA SCT. Sector: [Redacted]
 Subtipo de PC: Q51 PLANA LOCAL 79 Financiamiento: Ruta de Cobro: NORMAL
 Tipo de Uso: RESIDENCIAL Tipo Paquete: MOVISTAR TOT Tec.: VOIP-HFC Deuda Total: 299.7000 Ciclo Fact.: CICLO 1 POSTPAGO
 Estado PC: ACTIVO IP PYME: [Redacted] N° de Recibos: 1 Tecnología: VARIOS
 Datos Contacto
 Teléfono 1: 934953570 Teléfono 2: 934953570 No Recepción
 E-mail: chirinos.miguel@hotmail.com
 Último contacto registrado
 Tipo: Pedido NO USAR Motivo: PEDIDOS
 Estado: Cerrado Sub Motivo: PEDIDOS
 Cerrado Fec/Hora Registro: 2022-02-12-10.16.31

Mensajes:

Al respecto, se advierte que la resolución fue emitida el 19 de febrero de 2022 teniendo diez (10) días hábiles para darle cumplimiento, que vencían el 4 de marzo de 2022. La empresa operadora informó que con fecha 13 de abril de 2022 intentó comunicarse con el usuario; es decir, la empresa operadora habría desplegado acciones habiendo transcurrido cuarenta y tres (43) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir. Asimismo, no ha acreditado la ejecución de las pruebas de operatividad.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos.



N.º	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

6	195-2022/DEN-SC	RFA-C-BRS0307424-2022-QS-1	Corte o baja injustificada	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentado con fecha 10/03/2022 donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuest citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directiv CD/OSIPTEL y sus modificatorias, corresponde la aplicación del silencio administrativo reclamo (*), para ello estamos procediendo a validar las acciones y coordinaciones cor para la solución de su caso referido a baja no solicitada. Asimismo, es necesario le infc en los próximos días le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de lo r</p> <p>Nos despedimos reiterándote nuestra consideración y compromiso de atención y servici</p>
---	-----------------	----------------------------	----------------------------	---

TELFÓNICA DEL PERÚ mediante la carta N° RFA-C-BRS0307424-2022-QS-1 emitida el 10 de marzo de 2022, en aplicación de silencio administrativo positivo, declaró fundado el reclamo N° BRS0307424 por corte o baja injustificada del servicio.

Con fecha 8 de abril de 2022 el usuario presentó una denuncia señalando que, la empresa operadora ha omitido reactivar el servicio.

La empresa operadora con fecha 22 de abril de 2022 informó que, se realizó la visita técnica para atender el alta de reinstalación según requerimiento #14296082, realizando las pruebas de operatividad, dejando el servicio operativo. Adjunta pantalla de atención, y boleta de atención.

PANTALLA DE PEDIDO ALTA REINSTALACION REQUERIMIENTO #14296082

Ciente : 11691742 - ANGELA BERTHA YSHIBASHI MATSUOKA

Requerimiento

Ciente: 11691742 ANGELA BERTHA YSHIBASHI MATSUOKA Estación: VIP

Requerim: 14296082 Peti: 298708716 Zonal OT: LIMA Tipo: Ticket CMS

VOIP: Teléfono VOIP Promoción Línea: Q51 Desc Prom. Línea: LINEA LIBRE PLANA LOCAL 79

Trabaja Via: CMS[POR DEFECT. Sx Env. Act. LIQUIDADADA Tipo Dec. Ins: HD En Trám. PAI

Ind. Paquete: TRIQ MOVISTAR L Escenario [Gestel - CMS] ADM DPE D/S[Gestel]0 Estado

Incidencia: Ticket Incidencia Seg. Incidencia

Tipo Req: TQ ALTA STD DIG MOV UNO - TRIQ Portabilidad: Tipo Req: ST

Motivo Gen: V181 VENTA MOVISTAR UNO STD-TRIQ Situación: 04 COMPLETADO

Motivo Act: V181 VENTA MOVISTAR UNO STD-TRIQ Estado: C Contrata: 245

F.Registro: 18/04/2022 13:31 F.Llegada: 22/04/2022 13:27 F.Asignación: 18/04/2022 16:29 N°ave.ind:

Ofic. Adm: LIMA F. Progr. MM: 18/04/2022 13:32 F. Liquidación: 22/04/2022 13:21 N° ave. mas.:

Observac.: Velocidad: 200 1 / 1

Clase de Servicio: 33 STD DIG MOVISTAR UNO - TRIQ Tipo de Señal: D100 DIGITAL 100%

Gaudi Autorización de Cierre Dirección Distribución Tratam. PAI Bitacora Bitacora Direc...

Requerimiento: 14296082 Indicador: I

Fecha Registro	Estación	Sit.	Edo.	Descripción	Cod.	Motivo
18/04/2022 13:31	ATENCION	01	P	PENDIENTE	0000	APROBACION MASIVA DENUNCIA 195-2
18/04/2022 13:32	ATENCION	01	P	PENDIENTE	0000	APROBACION MASIVA DENUNCIA 195-2
18/04/2022 13:57	TELEDIF	03	A	APROBADO	0000	APROBACION MASIVA APROBACION PC
18/04/2022 13:57	TELEDIF	03	P	PENDIENTE	0000	APROBACION MASIVA No genero OT, Pan
18/04/2022 16:29	TELEDIF	03	P	PENDIENTE	0000	APROBACION MASIVA Genero OT, GPDNE
18/04/2022 16:29	TELEDIF	03	S	ASIGNADO	0000	APROBACION MASIVA Genero OT, GPDNE
22/04/2022 13:27			04	C COMPLETADO	V181	VENTA MOVISTAR UN
22/04/2022 13:27	FACTURA	03	A	APROBADO	V181	VENTA MOVISTAR UN

+ Código de Cliente: 11691742 + Work Order: 14296082

+ Nombre Cliente: YSHIBASHI MATSUOKA, ANGELA BERTHA + Petición: 298708716

+ Validación de Coordenadas: https://10.252.64.132/publicmap/or... + Requerimiento: 14296082

+ Datos Dirección: + Orden Servicio: 0

+ Número Teléfono: 3495065 + Orden Trabajo: 58584215

+ Teléfono Contacto 1: 3495065 + Intervalo tiempo: 09-13

+ Teléfono Contacto 2: 3495065 + Franja: 09-13

+ Teléfono Contacto 3: 3495065 + Origen de Agenda: ylopez

+ Nombre Departamento: LIMA + Fecha de Cita: 22/04/22

+ Observaciones en Legados: Genero OT, GPINFEU056 + Fecha Registro: 18/04/22 01:31 PM

+ Observación en TQA (Máximo 50 caracteres): 013495065 atende papa Marcos Yoshida se instalo un trio Movistar Internet+3 decos HD Smart+ telefono+ repetidor A49733FEI2B1se dejo servicio ok.

Al respecto, se advierte que la carta SAP fue emitida el 10 de marzo de 2022 teniendo diez (10) días hábiles para darle cumplimiento, que vencían el 24 de marzo de 2022. La empresa operadora informó que con fecha 22 de abril de 2022 realizó la visita técnica dejando el servicio operativo; es decir, habiendo transcurrido

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: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 2d018J533..V10

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





veintinueve (29) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.

En ese sentido, se observa que, la conducta de la empresa operadora cesó con posterioridad al plazo máximo establecido en el artículo 56 del Reglamento de Reclamos. 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 revertir¹⁸.

En ese orden de ideas, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos.

N.º	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN
7	094-2022/PL-DEN	RFA-C-BRC1164681-2022-QS-1	Corte o baja injustificada	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentado con fecha c donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo CD/OSIPTEL y sus modificatorias, corresponde la aplicación del silencio administrativo por reclamo (*), para ello estamos procediendo a validar las acciones y coordinaciones correspondientes para la solución de su caso referido a por averías técnicas de su servicio. Asimismo, es necesario informamos que en los próximos días le haremos llegar una segunda comunicación con el resultado realizado.</p> <p>Nos despedimos reiterándole nuestra consideración y compromiso de atención y servicio.</p>	22/02/2022

TELEFÓNICA DEL PERÚ mediante la carta N° RFA-C-BRC1164681-2022-QS-1 emitida el 22 de febrero de 2022, en aplicación de silencio administrativo positivo, declaró fundado el reclamo N° BRC1164681 por corte o baja injustificada del servicio.

Con fecha 18 de abril de 2022 el usuario presentó una denuncia señalando que, la empresa operadora ha omitido reactivar el servicio de telefonía fija.

La empresa operadora con fecha 29 de abril de 2022 informó que, con fecha 18 de marzo de 2022 solicitó al usuario se comunique al buzón apelacionesquejasfija@telefonica.com por falta de número de contacto, sin obtener respuesta.

El usuario informó, con fecha 9 de mayo de 2022, que la empresa operadora no le informó que se comunique al buzón indicado, y que su número y correo de contacto se encuentran consignados en los formularios de reclamo y de denuncia que son conocidos por la empresa operadora, asimismo, informó que, luego de dos visitas técnicas incumplidas, la empresa recién envió a su domicilio un personal técnico el 27 de abril de 2022, dejando operativo su servicio de telefonía fija.



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

¹⁸ 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](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 2d018J533,V10



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

Al respecto, se advierte que la carta SAP fue emitida el 22 de febrero de 2022 teniendo diez (10) días hábiles para darle cumplimiento, que vencían el 8 de marzo de 2022. La empresa operadora con fecha 27 de abril de 2022 realizó la visita técnica dejando el servicio operativo; es decir, habiendo transcurrido treinta cuatro (34) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.

En ese sentido, se observa que, la conducta de la empresa operadora cesó con posterioridad al plazo máximo establecido en el artículo 56 del Reglamento de Reclamos. 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 revertir¹⁹.

En ese orden de ideas, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos.

N°	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN
8	031-2022/ANC-DEN	RFA-C-BRE4833525-2022-QS-1	Calidad	Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentado con fecha donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta citado en la referencia. Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo CD/OSIPTEL y sus modificatorias, corresponde la aplicación del silencio administrativo reclamo (*), para ello estamos procediendo a validar las acciones y coordinaciones con para la solución de su caso referido a la atención de la avería presentado en su servicio del importe facturado. Asimismo, es necesario le informamos que en los próximos días llegar una segunda comunicación con el detalle de lo realizado. Nos despedimos reiterándole nuestra consideración y compromiso de atención y servicio	9/03/2022

TELEFÓNICA DEL PERÚ mediante la resolución N° RFA-C-BRE4833525-2022-QS-1 emitida el 9 de marzo de 2022, en aplicación de silencio administrativo positivo, declaró fundado el reclamo N° BRE4833525 por calidad del servicio.

Con fecha 27 de abril de 2022 el usuario presentó una denuncia señalando que, la empresa operadora no realizó la anulación del monto facturado como se indicó en la carta mencionada.

La empresa operadora con fecha 3 de mayo de 2022 informó que, realizó el ajuste del importe de S/ 149.96 (Inc. IGV), correspondiente al recibo de febrero del 2022, el cual fue aplicado en su mismo recibo, se realizó la devolución del monto de S/ 9.99 (Inc. IGV), por el mes de marzo del 2021, dicho monto fue aplicado en el recibo de abril del 2022, el ajuste del importe de S/ 9.99 (Inc. IGV), correspondiente al mes de abril del 2021, siendo aplicado en su mismo recibo.

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



¹⁹ Resolución de Consejo Directivo N° 056-2018-CD/OSIPTEL y 078-2018-CD/OSIPTEL.



Al respecto, se advierte que la carta SAP fue emitida el 9 de marzo de 2022 teniendo diez (10) días hábiles para darle cumplimiento, que vencían el 23 de marzo de 2022. La empresa operadora con fecha 2 de mayo de 2022 intentó comunicarse con el usuario; es decir, habiendo transcurrido treinta y dos (32) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir. Asimismo, no ha remitido medios probatorios, que acrediten la ejecución de pruebas de operatividad, y de los ajustes señalados, por tanto, se configura el incumplimiento.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos.

N°	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN
9	046-2022/LAM-DEN	RFA-C-BRC1207168-2022-AS-1	Calidad	Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentado con fecha : donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta citado en la referencia. Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo CD/OSIPTEL y sus modificatorias, corresponde la aplicación del silencio administrativo para reclamo (*), para ello estamos procediendo a validar las acciones y coordinaciones con para la solución de su caso referido a avería. Asimismo, es necesario le informamos próximos días le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de lo realizado. Nos despedimos reiterándole nuestra consideración y compromiso de atención y servicio	31/03/2022

TELFÓNICA DEL PERÚ mediante la carta N° RFA-C-BRC1207168-2022-AS-1 emitida el 31 de marzo de 2022, en aplicación de silencio administrativo positivo, declaró fundado el reclamo N° BRC1207168 por calidad del servicio.

Con fecha 24 de abril de 2022 el usuario presentó una denuncia señalando que, la empresa operadora ha omitido solucionar los problemas que presenta su servicio de telefonía fija e internet.

La empresa operadora con fecha 16 de mayo de 2022 informó que, se comunicaron con el usuario al número de contacto 980324272, donde este confirmó la atención de la avería, dejando el servicio operativo, remite audio de comunicación.

Al respecto, se advierte que la carta SAP fue emitida el 31 de marzo de 2022 teniendo diez (10) días hábiles para darle cumplimiento, que vencían el 18 de abril de 2022. La empresa operadora con fecha 16 de mayo de 2022 confirmó la operatividad del servicio operativo; es decir, habiendo transcurrido veintiocho (28) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.

En ese sentido, se observa que, la conducta de la empresa operadora cesó con posterioridad al plazo máximo establecido en el artículo 56 del Reglamento de Reclamos. 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 revertir²⁰.

En ese orden de ideas, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de



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

²⁰ Resolución de Consejo Directivo N° 056-2018-CD/OSIPTEL y 078-2018-CD/OSIPTEL.



telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos.

N.º	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN
10	032-2022/JUN-DEN	RFA-C-BRF2144870-2022-QS-1	Facturación	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentado con fecha 01/04/2022, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, corresponde la aplicación del silencio administrativo positivo a su reclamo (*), para ello estamos procediendo a validar las acciones y coordinaciones correspondiente para la solución de su caso referido a facturación y avería. Asimismo, es necesario le informamos que en los próximos días le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de lo realizado.</p> <p>Nos despedimos reiterándole nuestra consideración y compromiso de atención y servicio.</p>	6/04/2022

TELFÓNICA DEL PERÚ mediante la carta N° RFA-C-BRF2144870-2022-QS-1 emitida el 6 de abril de 2022, en aplicación de silencio administrativo positivo, declaró fundado el reclamo N° BRF2144870 por facturación.

Con fecha 28 de abril de 2022 el usuario presentó una denuncia señalando que, la empresa operadora no habría procedido a realizar la anulación de la deuda no reconocida.

Al respecto, la empresa operadora pese a los requerimientos efectuados, con fecha 28 de abril de 2022, 13 de mayo de 2022 y mediante carta N°00005-TRASU/2022 notificada el 20 de mayo de 2022, la empresa operadora no acreditó el cumplimiento de la carta SAP.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos.

N.º	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN
-----	----------	------------	---------	--	--------------------------------

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

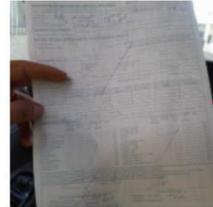
1	00034-2022/PIU-DEN	RFA-C-BRC1206662-2022-QS-1	Calidad	Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentado con fecha 30/03/2023 donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuest citado en la referencia. Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directiv CD/OSIPTEL y sus modificatorias, corresponde la aplicación del silencio administrativo reclamo (*), para ello estamos procediendo a validar las acciones y coordinaciones cor para la solución de su caso referido a avería cable tv. Asimismo, es necesario le inform los próximos días le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de lo real Nos despedimos reiterándote nuestra consideración y compromiso de atención y servic
---	--------------------	----------------------------	---------	--

TELFÓNICA DEL PERÚ mediante la carta N° RFA-C-BRC1206662-2022-QS-1 emitida el 30 de marzo de 2022, en aplicación de silencio administrativo positivo, declaró fundado el reclamo N° BRC1206662 por calidad del servicio.

Con fecha 21 de abril de 2022 el usuario presentó una denuncia señalando que, la empresa operadora ha omitido solucionar los problemas que presenta su servicio de telefonía fija e internet.

La empresa operadora con fecha 29 de abril de 2022 informó que, se atendió la avería de cable según requerimiento # 107880682, mediante visita técnica se realizaron las pruebas de operatividad, dejando el servicio de cable operativo, adjunta boleta de atención; además se registra ajuste por el importe de S/ 88.38 (Inc. IGV), correspondiente a la factura del mes de marzo de 2022, la cual se ve reflejado en su misma facturación; adjunta pantalla.

PANTALLA DE VISITA TECNICA 29/04/22

<p>DATOS DEL CLIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Cliente: 3192387 • Nombre Cliente: [REDACTED] • Validación de Coordenadas: https://10.252.64.132/publicmap/or... • Indicador de Prueba: Validación Incorrecta <input checked="" type="checkbox"/> • Autoriza Probar Módem • Dato Dirección: JR CUZCO SUR 196 PISO INT MNZ LT : • Número Teléfono: [REDACTED] • Teléfono Contacto 1: 313539 • Teléfono Contacto 2: [REDACTED] 	<p>DATOS DE LA CITA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Work Order: 107880682 • Petición: 0 • Requerimiento: 107880682 • Orden Servicio: 4418650 • Orden Trabajo: 58681476 • Intervalo tiempo: 13-18 • Franja: 13-18 • Origen de Agenda: sfarronan • Fecha de Cita: 29/04/22 • Fecha Registro: 27/04/22 01:16 PM • Observaciones en Legados: BRC1206662 CLIENTE NO CUENTA CON SERVICIO DE CABLE E INTERNET CEL 969330278 	<p>COORDENADAS INICIO</p> <p>Foto Casa del Cliente:</p>  <p>Coordenada del</p>	<p>Cierre</p> <p>Formulario Pre-Completado</p> <p>Nombre Persona que Recibe: Lorena trelles</p> <p>DNI Persona que Recibe: 49186501</p> <p>Observaciones en TOA: Servicio ok</p> <p>Fotografía de Evidencia:</p> 
--	---	--	---



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](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 2d018J533,,V10

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



Ajuste de Facturas

Teléfono: [Redacted] Código Cliente: 825599100 Código de Cuenta: 296955200 Nro Ajuste: 3009214
 Estado: ACTIVO Promoción: Q51 PLANA LOCAL 79 Fecha Registro: 23/03/2022 1:
 Cliente: Apellidos: TRELLES DE MORALES Nombre: LORENA ISABELI Insc. 5000220781 Seg. ORO Nro. Comprobante: 813803652

Numero Factura: S0040043076242 Tipo Documento: FACTURA CICLICA Cuenta Cliente:
 Monto Total: 341.9700 Monto Total Pago: 253.5000 Fecha Emisión: 08/03/2022
 Monto Disputa: .0000 Monto Exigible: .0000 Fecha Cancelación: 08/03/2022 Fecha Vencimiento: 22/03/2022
 Monto Total Ajuste: 88.4700

Doc. Referencia: Tipo Documento: Reclamos de Facturación Num. Documento: VCT-919346 Devolver por: Efectivo Ciclica

Nro	Código	Telf. Origen FA	Ban.Hor.	Descripción	Monto Facturado	Monto Ajustado	Mc
148143				RENTA MOVISTAR INTERNET VL HFC (TMU)	126.19	16.95	

Observaciones: Monto Procedente: 16.9500 Monto IGV: 3.0500 Monto Total: 20.0000
 ticket_vct-0000919346-2022_23/03/2022 11:49:05_CL MANIFIESTA DISCONFORMIDAD CON FACTURACION SE APLICA TRATAMIENTO COMERCIAL

Al respecto, se advierte que la carta SAP fue emitida el 30 de marzo de 2022 teniendo diez (10) días hábiles para darle cumplimiento, que vencían el 13 de abril de 2022. La empresa operadora con fecha 29 de abril de 2022 realizó las pruebas de operatividad; es decir, habiendo transcurrido dieciséis (16) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.

En ese sentido, se observa que, la conducta de la empresa operadora cesó con posterioridad al plazo máximo establecido en el artículo 56 del Reglamento de Reclamos. 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 revertir²¹.

En ese orden de ideas, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos.

N.º	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN

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



²¹ Resolución de Consejo Directivo N° 056-2018-CD/OSIPTEL y 078-2018-CD/OSIPTEL.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

1	112-2022/PL-DEN	RFA-C-BRC1151173-2022-QS-1	Calidad	Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su comunicación presentada el 2/02/2022 31/01/2022, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que al reclamo citado en la referencia.
2				Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo CD/OSIPTEL y sus modificatorias, corresponde la aplicación del silencio administrativo reclamo (*), para ello estamos procediendo a validar las acciones y coordinaciones con para la solución de su caso referido a la avería de su servicio. Asimismo, es necesario le que en los próximos días le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de Nos despedimos reiterándole nuestra consideración y compromiso de atención y servicio.

TELEFÓNICA DEL PERÚ mediante la carta N° RFA-C-BRC1151173-2022-QS-1 emitida el 2 de febrero de 2022, en aplicación de silencio administrativo positivo, declaró fundado el reclamo N° BRC1151173 por calidad del servicio.

Con fecha 5 de abril de 2022 el usuario presentó una denuncia señalando que, la empresa operadora no dio solución a la baja injustificada de su servicio.

La empresa operadora con fecha 10 de mayo de 2022 informó que, se comunicaron con el usuario al número de contacto 966357016, quien dio conformidad a la baja del servicio 15644227, además se informa que, se realizó los ajustes y/o devoluciones por los servicios de línea e internet, adjunta pantalla de ajustes.



Al respecto, se advierte que la carta SAP fue emitida el 2 de febrero de 2022 teniendo diez (10) días hábiles para darle cumplimiento, que vencían el 16 de febrero de 2022. La empresa operadora con fecha 10 de mayo de 2022 informó la baja del servicio, no habiendo atendido el reclamo de calidad presentado; es decir, desplegó acciones habiendo transcurrido ochenta y cuatro (84) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos.

N°	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCI
----	----------	------------	---------	--	------------------------------

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](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 2d018J533.,V10





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

					ÓN
1 3	173-2022-LN/DEN	RFA-C- BRI0101556-2022- QS-1	Corte o baja injustificada	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentado con fecha 04/04/2022, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, corresponde la aplicación del silencio administrativo positivo a su reclamo (*), para ello estamos procediendo a validar las acciones y coordinaciones correspondiente para la solución de su caso referido a baja no solicitada. Asimismo, es necesario le informamos que en los próximos días le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de lo realizado.</p> <p>Nos despedimos reiterándole nuestra consideración y compromiso de atención y servicio.</p>	4/05/2022
<p>TELEFÓNICA DEL PERÚ mediante la carta N° RFA-C-BRI0101556-2022-QS-1 emitida el 4 de mayo de 2022, en aplicación de silencio administrativo positivo, declaró fundado el reclamo N° BRI0101556 por corte o baja injustificada.</p> <p>Con fecha 24 de mayo de 2022 el usuario presentó una denuncia señalando que, la empresa operadora dio de baja el servicio de trio sin su autorización, por tal razón, se vio obligado a contratar el servicio de internet con otro plan.</p> <p>La empresa operadora con fecha 3 de junio de 2022 informó que, con fecha 1 de junio de 2022 se comunicaron con el usuario, quien manifestó su deseo de no mantener el servicio su dúo N° 11664697 con los mismos servicios a la fecha, así mismo se le ofreció un descuento de S/120.00 para los próximos 3 meses de su recibo. Adjunta pantalla de descuento.</p> <div data-bbox="651 858 1653 1286" style="border: 1px solid black; height: 268px; width: 447px; margin: 10px auto;"></div> <p>Al respecto, se advierte que la carta SAP fue emitida el 4 de mayo de 2022 teniendo diez (10) días hábiles para darle cumplimiento, que vencían el 18 de mayo de 2022. La empresa operadora con fecha 1 de junio de 2022 informó la comunicación efectuada con el usuario; es decir, desplegó acciones habiendo transcurrido catorce (14) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.</p>					

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

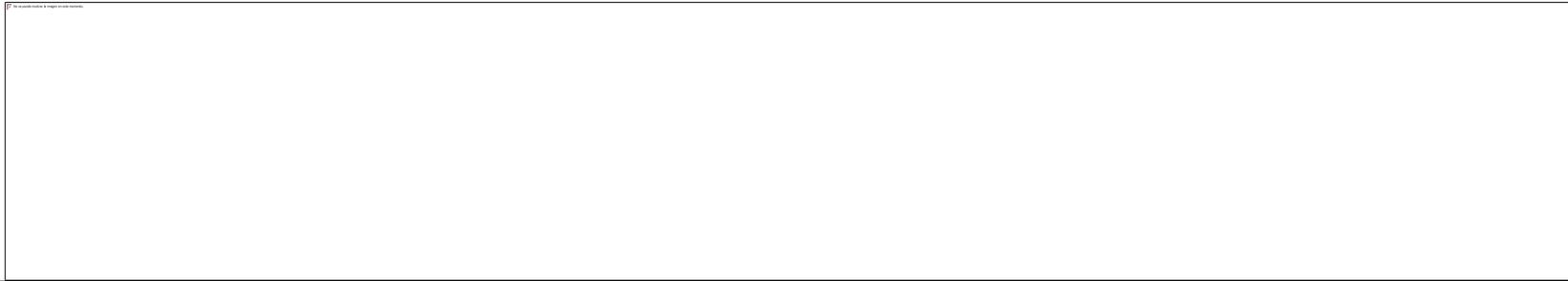
De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos.

N.º	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN
14	03-2022/PCO-DEN	RMA-C-COR367599-2022-QS-1	Corte o baja injustificada	Es un gusto saludarte y a la vez dar respuesta a tu comunicación de fecha 18/05/2022 con relación de la referencia. Al respecto, cabe señalar que al amparo de lo dispuesto por la Resolución del Consejo Directivo CD/OSIPTEL y sus modificatorias, te informamos que en aplicación del Silencio Administrativo reclamo, hemos procedido a efectuar el descuento por el importe de S/ 10.90 correspondiente marzo del 2022. la línea se encuentra activa en el servicio de prepago.	23/05/2022

TELEFÓNICA DEL PERÚ mediante la carta N° RMA-C-COR367599-2022-QS-1 emitida el 23 de mayo de 2022, en aplicación de silencio administrativo positivo, declaró fundado el reclamo N° COR-367599-2022 por corte o baja injustificada.

Con fecha 27 de mayo de 2022 el usuario presentó una denuncia señalando que, la empresa operadora omitió activar el servicio.

La empresa operadora con fecha 24 de junio de 2022 informó que, mediante carta N° RMA-C-COR367599-2022-QS-2 remitida al usuario con fecha 30 de mayo de 2022 se le comunicó que con fecha 23 de mayo de 2022 se efectuó el descuento por el importe de S/10.90 correspondiente al recibo de marzo de 2022, según captura de pantalla de su sistema; además, informó que la línea se encuentra activa, según captura de pantalla de su sistema.



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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

Ejecutivo de interacción del cliente de Amdocs : Servers=prdcrm1, Hosts=CRMServer_3_4 - bfarranon

Archivos Visualizar Crear Buscar Ejec de trabajo Acciones Ayuda

Telefónica + Simple

Cliente: CARLOS ZEVALLOS MEDRANO

Total adeudado: 0.00
Monto de última factura: 0.00
Fecha de vencimiento: 23/05/22

JIRON, MARISCAL ANDRES AVELINO JUNIN

0 Fijo 2 Movil 0 TV 0 Internet

Abrir ventanas

- Búsquedas: Resultados de casos
- Ver caso: 54716808
- Ver caso: 53442120
- Contacto: CARLOS ZEVALLOS MEDRANO
- Panel de Interacción [2]
- Ver Cuenta Financiera: CARLOS ZEVALLOS MEDRANO

Ruta de la negociación

Pasos requeridos para completar:

Formulario

Barra de herramientas de interacción

Mis carpetas

Jerarquía de cuenta

Var Cuenta Financiera: CARLOS ZEVALLOS MEDRANO

ID de Cuenta financiera: 369374697 Nombre de Cuenta Financiera: CARLOS ZEVALLOS MEDRANO Saldo: 0 Moneda: PEN Fecha de saldo: 23/05/22

ID del Cliente: 45748431 Nombre del cliente: CARLOS ZEVALLOS MEDRANO

Política de saldo: Tipo de documento: Cuenta

Saldo anterior: Estado de Cobranza: Saldo Total sin Disputas: Montos en disputa: 0

Nunca estubo en cobranza: Ex - ID Legado: 0,00

Contacto: CARLOS ZEVALLOS MEDRANO
JIRON, MARISCAL ANDRES AVELINO CACERES, 351, PO JUNIN SC.2 JUNIN, JUNIN JUNIN

Ver BAR Crédito FA Reclamo FA Transferencia de Saldo

Actividades Financieras

Desde: 23/11/21 Hasta: 23/05/22 Buscar ahora

Fecha	Transacción	Descripción	Crédito	Débito
23/05/22	Disputa justificada	Disputa justificada	-10,90	
28/04/22	Crédito	Crédito	-0,09	
28/04/22	Factura	Factura		0,09
29/03/22	Crédito	Crédito	-0,99	
29/03/22	Factura	Factura		11,98
29/03/22	Crédito	Crédito	-0,09	
09/03/22	Pago	Pago	-24,60	
26/02/22	Crédito	Crédito	-1,29	
26/02/22	Factura	Factura		25,92
26/02/22	Crédito	Crédito	-0,03	
08/02/22	Pago	Pago	-25,90	
28/01/22	Factura	Factura		25,92
28/01/22	Crédito	Crédito	-0,02	
07/01/22	Pago	Pago	-25,90	
30/12/21	Crédito	Crédito	-0,03	
30/12/21	Factura	Factura		25,93
07/12/21	Pago	Pago	-12,90	

Ver todo 19 Registros

Guardar Cancelar

Al respecto, se advierte que la carta SAP fue emitida el 23 de mayo de 2022 teniendo diez (10) días hábiles para darle cumplimiento, que vencían el 6 de junio de 2022. La empresa operadora con fecha 24 de junio de 2022 informó que el servicio se encuentra activo; sin embargo, los medios probatorios remitidos no atienden el reclamo del usuario.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos.

N.º	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN



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: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 2d0i8J533..V10

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

15	190-2022-LN/DEN	RFA-C-BRS0314373-2022-QS-1	Corte o baja injustificada	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su comunicación presentado 20/05/2022 19/05/2022, con relación al reclamo de la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo CD/OSIPTEL y sus modificatorias, corresponde la aplicación del silencio administrativo y reclamo (*), para ello estamos procediendo a validar las acciones y coordinaciones correspondientes para la solución de su caso referido a la baja no solicitada del servicio. Asimismo, es informamos que en los próximos días le haremos llegar una segunda comunicación con lo realizado.</p> <p>Nos despedimos reiterándole nuestra consideración y compromiso de atención y servicio.</p>	20/05/2022
<p>TELEFÓNICA DEL PERÚ mediante la carta N° RFA-C-BRS0314373-2022-QS-1 emitida el 20 de mayo de 2022, en aplicación de silencio administrativo positivo, declaró fundado el reclamo N° BRS0314373 por corte o baja injustificada.</p> <p>Con fecha 3 de junio de 2022 el usuario presentó una denuncia señalando que, la empresa operadora no cumplió con lo señalado en la carta SAP.</p> <p>La empresa operadora con fecha 16 de junio de 2022 informó que, personal técnico se comunicaría con el usuario a fin de realizar la reinstalación de su servicio 14640857, asimismo, en dicha comunicación se le informó que su renta mensual del servicio Trio es de S/142.90 (Inc. IGV) no incluyendo los servicios adicionales que tenga contratados; se ingresaría un descuento promocional de S/90.00 (Inc. IGV) por el periodo de 6 meses, se adjunta audio de comunicación. Con fecha 16 y 23 de junio de 2022, se requirió a la empresa operadora, informe sobre la reinstalación del servicio; no obstante, no se obtuvo respuesta.</p> <p>Al respecto, se advierte que la resolución fue emitida el 20 de mayo de 2022 teniendo diez (10) días hábiles para darle cumplimiento, que vencían el 3 de junio de 2022. La empresa operadora no ha remitido medios probatorios que acrediten la reinstalación del servicio.</p> <p>De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos.</p>					
N°	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN

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



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](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 2d08J533,V10



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

1 6	148-2022/PL-DEN	RFA-C-QJ-4235-2022-QS-2	Calidad	<p>Nos es grato dirigirnos a usted a fin de saludarlo y referirnos a la Carta N° RFA-C-QJ-4235-1 de fecha 26/03/2022, que da respuesta a su QUEJA presentada con fecha 18/03/2022.</p> <p>Al respecto, se confirma la aplicación del Silencio Administrativo para lo cual se realizaron las siguientes acciones:</p> <p>Ajuste del importe de S/10.62 (Inc.IGV), correspondiente al recibo de febrero del 2022, con emisión 01/02/2022, el cual se aplicó en el mismo recibo.</p> <p>Ajuste del importe de S/192.90 (Inc.IGV), correspondiente al recibo de marzo del 2022, con emisión 01/03/2022, el cual se aplicó en el mismo recibo.</p> <p>Ajuste del importe de S/143.01 (Inc.IGV), correspondiente al recibo de abril del 2022, con emisión 01/04/2022, el cual se aplicó en el mismo recibo.</p> <p>Con fecha 24/03/2022, se realizó la visita técnica para realizar pruebas de operatividad en el servicio de MOVISTAR TOTAL donde el personal técnico asignado cumplió con la diligencia, logrando la solución y dejando el servicio operativo. En virtud de ello suscribió la constancia N°TT_50520.</p> <p>Finalmente informarle que su servicio Movistar Total HD 40 Mbps (HFC) S/118.56 con N°1 se encuentra vigente en nuestros sistemas.</p> <p>Sin otro particular, nos despedimos renovando nuestro compromiso de seguir trabajando para ofrecerle cada día un mejor servicio y la atención que usted merece.</p>
<p>TELEFÓNICA DEL PERÚ mediante la carta N° RFA-C-QJ-4235-2022-QS-2 emitida el 23 de abril de 2022, en aplicación de silencio administrativo positivo, declaró fundado el reclamo N° QJ-4235-2022 por calidad del servicio.</p> <p>Con fecha 20 de mayo de 2022 el usuario presentó una denuncia señalando que, la empresa operadora omitió realizar los ajustes correspondientes, y no ha cumplido con dejar el servicio operativo.</p> <p>La empresa operadora con fecha 30 de mayo de 2022 informó que, en coordinación con el usuario, se agendó visita técnica con fecha 31 de mayo de 2022, adjunta pantalla de ajustes. El 1 de junio de 2022, la empresa operadora remitió boleta de atención.</p>				

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



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](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 2d08J533,V10



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Al respecto, se advierte que la carta SAP fue emitida el 23 de abril de 2022 teniendo diez (10) días hábiles para darle cumplimiento, que vencían el 9 de mayo de 2022. La empresa operadora realizó las pruebas de operatividad el 31 de mayo de 2022; es decir, habiendo transcurrido veintiún (21) días del vencimiento del plazo máximo

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: 2d018J533.,V10

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

para cumplir.

En ese sentido, se observa que, la conducta de la empresa operadora cesó con posterioridad al plazo máximo establecido en el artículo 56 del Reglamento de Reclamos. 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 revertir²².

En ese orden de ideas, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos.

N.º	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN
17	271-2022/DEN-SC	RFA-C-BRC1198272-2022-QS-1; RFA-C-BRC1198272-2022-QS-2	Calidad	<p>Nos es grato dirigirnos a usted a fin de saludarlo y referimos a la Carta N° RFA-C-BRC11 QS-1 de fecha 31/03/2022, que da respuesta a su QUEJA presentada con fecha 28/03/2022.</p> <p>Al respecto, se confirma la aplicación del Silencio Administrativo para lo cual se realizan las siguientes acciones:</p> <p>Se realiza ajuste de S/204.90 (Inc. IGV) correspondiente al mes de mayo de 2022, a recibir.</p> <p>-Verificamos que actualmente su servicio (Trio Movistar Voz 80Mbps Estandar) se encuentra operativo.</p> <p>-Con fecha 11/05/2022, se realizó la visita técnica para realizar pruebas de operatividad de MOVISTAR TV y entrega de decodificador donde el personal técnico asignado cumplió con diligencia, logrando brindar la solución y dejando el servicio operativo. En virtud de ello se emite la constancia de visita N° 106837108.</p> <p>Sin otro particular, nos despedimos renovando nuestro compromiso de seguir trabajando para ofrecerle cada día un mejor servicio y la atención que usted merece.</p>	31/03/2023

TELEFÓNICA DEL PERÚ mediante la carta N° RFA-C-BRC1198272-2022-QS-1, emitida el 31 de marzo de 2022, en aplicación de silencio administrativo positivo, declaró fundado el reclamo N° BRC1198272 por instalación. Complementariamente, mediante carta N° RFA-C-BRC1198272-2022-QS-2, emitida el 13 de mayo de 2023, la empresa operadora informó las acciones realizadas para atender el reclamo.

Con fecha 19 de mayo de 2022 el usuario presentó una denuncia señalando que, es falso lo señalado en la carta N°RFA-C-BRC1198272-2022-QS-2, la empresa operadora no cumple con lo indicado en la carta SAP, por tanto, no ha realizado las pruebas de operatividad.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su integridad y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firma.peru.gob.pe/apps/validador.xhtml>



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



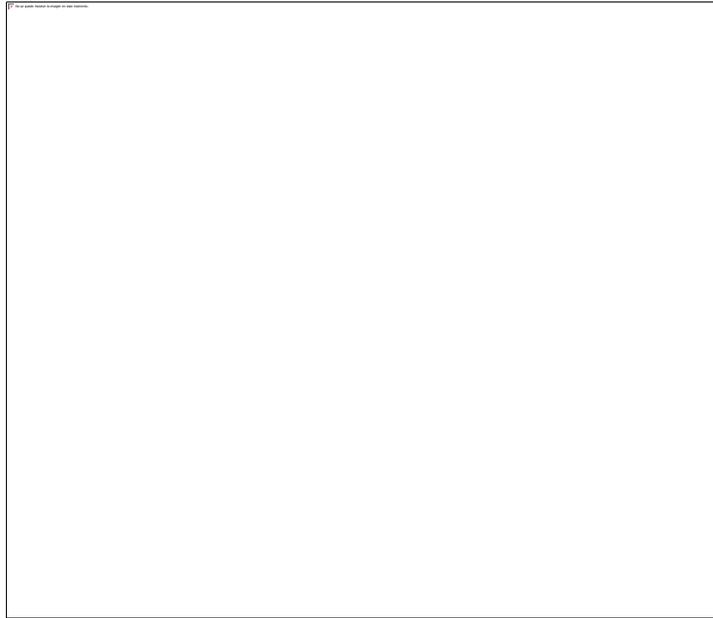
PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

La empresa operadora con fecha 26 de mayo de 2022 informó que, usted confirmó que con fecha 11 de mayo de 2022 el personal técnico de la empresa operadora le brindo solución a su avería; por que procedieron a cancelar el pedido 299459784 para el cambio de 03 Decodificadora HD.

Mediante información adicional de fecha 26 de mayo de 2022, el usuario cuestionó la información remitida por la empresa operadora, y solicitó remitan la constancia de entrega de equipos. Al respecto, con fecha 23 de junio de 2022, la empresa operadora informa que el usuario cuenta con los servicios: 15197339 – 11128017 el cual desde un inicio se le ha brindado toda la atención y coordinación necesaria vía correo, se solicita que a futuro todas las coordinaciones se realicen vía llamada telefónica, a fin de efectuar una gestión más rápido, se adjunta correo electrónico, donde el usuario cuestiona la entrega de constancia de atención, y Constancia de instalación de servicios integrados.



Mediante información adicional del 27 de junio de 2022, el usuario volvió a cuestionar la información remitida por la empresa operadora, e informa que la constancia remitida no corresponde a su denuncia, sino que es una constancia repetida, que no corresponde a su número de cliente, no se ha atendido su pedido de Lurín

El 28 de junio de 2022, la empresa operadora, informó que en 3 oportunidades ha movilizado personal para que consiga la escalera tijera (Material que no cuenta ya que no es parte de su logística – solo escalera telescópica) y cumpla con dicha atención, pero el usuario persiste que se le atienda la instalación de todo el mismo día. Motivo por el cual el mismo cliente no brinda fecha y hora de atención, resalta que no se deberían generar expectativas adicionales en los usuarios, ya que pueden considerar el canal de denuncias como un medio para obtener atenciones que no corresponden, en este caso es claro que el usuario busca beneficios

Al respecto, se advierte que la carta SAP fue emitida el 31 de marzo de 2022 teniendo diez (10) días hábiles para darle cumplimiento, que vencían el 18 de abril de 2022. La empresa operadora realizó las pruebas de operatividad el 11 de mayo de 2022; es decir, habiendo transcurrido treinta y cinco (35) días del vencimiento del



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](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 2d018J533.,V10



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

plazo máximo para cumplir. Sin embargo, el usuario niega el cumplimiento.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos.

N.º	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN
18	278-2022/DEN-SC	RFA-C-OFCA-325280-2022-QS-1	Baja no ejecutada	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentado con fecha : donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo CD/OSIPTEL y sus modificatorias, corresponde la aplicación del silencio administrativo y reclamo (*), para ello estamos procediendo a validar las acciones y coordinaciones corr para la solución de su caso referido a baja y ajuste. Asimismo, es necesario le informa los próximos días le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de lo reali</p> <p>Nos despedimos reiterándole nuestra consideración y compromiso de atención y servic</p>	28/04/2022
<p>TELEFÓNICA DEL PERÚ mediante la carta N° RFA-C-OFCA-325280-2022-QS-1 emitida el 28 de abril de 2022, en aplicación de silencio administrativo positivo, declaró fundado el reclamo N° OFCA-325280-2022 por baja no ejecutada.</p> <p>Con fecha 20 de mayo de 2022 el usuario presentó una denuncia señalando que, la empresa operadora omitió realizar los ajustes correspondientes, y no ha cumplido con dejar el servicio operativo.</p> <p>La empresa operadora con fecha 26 de mayo de 2022 informó que, con fecha 25 de mayo de 2022 mediante carta RFA-C-OFCA-325280-2022-QS-2 se informó al cliente el ajuste de S/137.95 (Inc. IGV), correspondiente a los recibos de abril y mayo 2022, el cual se aplicó S/132.21 en el recibo de abril 2022 y S/5.74 en el recibo de mayo 2022, por el concepto de baja no atendida, asimismo, el servicio se encuentra en baja final sin deuda desde 18 de abril de 2022. Sin embargo, la empresa operadora no remitió medios probatorios que acrediten lo señalado.</p> <p>De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos.</p>					
N.º	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

1 9	0069-2022/LAM-DEN	RFA-C-OFBA-239747-2022-QS-1	Cobro	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentado con fecha 18/04/2022 donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo CD/OSIPTEL y sus modificatorias, corresponde la aplicación del silencio administrativo reclamo (*), para ello estamos procediendo a validar las acciones y coordinaciones con para la solución de su caso referido a baja de servicio y ajuste deuda. Asimismo, es informamos que en los próximos días le haremos llegar una segunda comunicación con lo realizado.</p> <p>Nos despedimos reiterándole nuestra consideración y compromiso de atención y servicio</p>	
<p>TELEFÓNICA DEL PERÚ mediante la carta N° RFA-C-OFBA-239747-2022-QS-1 emitida el 18 de abril de 2022, en aplicación de silencio administrativo positivo, declaró fundado el reclamo N° OFBA-239747-2022 por cobro.</p> <p>Con fecha 10 de junio de 2022 el usuario presentó una denuncia señalando que, la empresa operadora no cumplió con lo señalado en la resolución.</p> <p>Al respecto, la empresa operadora pese a los requerimientos efectuados con fechas 13 de junio y 26 de agosto de 2022, no ha remitido respuesta alguna; por tanto, se configura el incumplimiento.</p> <p>De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos.</p>					
N.º	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN

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



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](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 2d08J533,,V10



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

20	290-2022/DEN-SC	RFA-C-BR0278282-2022-QS-1	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentado con fecha 18/05/2022 donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo CD/OSIPTEL y sus modificatorias, corresponde la aplicación del silencio administrativo por reclamo (*), para ello estamos procediendo a validar las acciones y coordinaciones correspondientes para la solución de su caso referido a facturación. Asimismo, es necesario le informamos próximos días le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de lo realizado.</p> <p>Nos despedimos reiterándole nuestra consideración y compromiso de atención y servicio.</p>
<p>TELFÓNICA DEL PERÚ mediante la carta N° RFA-C-BR0278282-2022-QS-1 emitida el 18 de mayo de 2022, en aplicación de silencio administrativo positivo, declaró fundado el reclamo N° BR0278282 por calidad del servicio.</p> <p>Con fecha 30 de mayo de 2022 el usuario presentó una denuncia señalando que, la empresa operadora no solucionó los problemas de avería que presenta su servicio por cuanto indica que a pesar de ello le siguen emitiendo recibos.</p> <p>La empresa operadora con fecha 13 de junio de 2022 informó que, con fecha 11 de junio de 2022 se realizó la visita técnica, adjunta pantalla de atención; asimismo, informa que se realizaron los ajustes por el total facturado, por los meses de febrero a mayo de 2022, la cual se ve reflejado en su misma facturación.</p> <div data-bbox="591 743 1715 1259" style="border: 1px solid black; height: 300px; width: 100%;"></div>				

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





M.P.L. - Cliente : MORALES [REDACTED] - Nro. Servicio [REDACTED]

Reclamo Facturación Otros Reclamos Reporte Calidad Ajustes Quejas Deuda Integral

Facturas Acuerdo de Ventas Financiamiento Devoluciones Pagos Dobles Documentos por Cobrar

Número Factura	Monto Facturado	Fecha Emisión	Fecha Vencimiento	Monto Disputa	Monto Ajustado	Monto Devolución	Dev.Rta.Frac. Prox. Ciclica	Monto Pagado	Monto Exigible
S0040045078980	151.05	28/05/2022	09/06/2022	0.00	151.05	0.00	0.00	0.00	0.00
S0040044273043	151.05	28/04/2022	09/05/2022	0.00	151.05	0.00	0.00	0.00	0.00
S0040043494291	92.95	28/03/2022	09/04/2022	0.00	92.95	0.00	0.00	0.00	0.00
S0040042741829	82.97	28/02/2022	09/03/2022	0.00	82.97	0.00	0.00	0.00	0.00
S0040041072503	82.98	28/01/2022	09/02/2022	0.00	19.08	0.00	0.00	63.90	0.00
S0040039414510	71.09	28/12/2021	09/01/2022	0.00	71.09	0.00	0.00	0.00	0.00
S0040037750173	82.97	28/11/2021	09/12/2021	0.00	82.97	0.00	0.00	0.00	0.00
S0040035696294	82.98	28/10/2021	09/11/2021	0.00	82.98	0.00	0.00	0.00	0.00

Al respecto, se advierte que la carta SAP fue emitida el 18 de mayo de 2022 teniendo diez (10) días hábiles para darle cumplimiento, que vencían el 1 de junio de 2022. La empresa operadora realizó las pruebas de operatividad el 11 de junio de 2022; es decir, habiendo transcurrido diez (10) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.

En ese sentido, se observa que, la conducta de la empresa operadora cesó con posterioridad al plazo máximo establecido en el artículo 56 del Reglamento de Reclamos. 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 revertir²³.

En ese orden de ideas, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos.

N.º	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN

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



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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

2 1	316-2022/SC-DEN	RFA-C-OFCS-157403-2022-QS-1 - RFA-C-OFCS-157403-2022-QS-2	Corte o baja injustificada	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentado con fecha 01/05/2022 donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2016-CD/OSIPTTEL y sus modificatorias, corresponde la aplicación del silencio administrativo positivo a reclamo (*), para ello estamos procediendo a validar las acciones y coordinaciones correspondientes para la solución de su caso referido a baja injustificada. Asimismo, es necesario le informamos que en los próximos días le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de lo realizado.</p> <p>Nos despedimos reiterándole nuestra consideración y compromiso de atención y servicio.</p>	5/05/2022
<p>TELEFÓNICA DEL PERÚ mediante la carta N° RFA-C-OFCS-157403-2022-QS-1 emitida el 5 de mayo de 2022, en aplicación de silencio administrativo positivo, declaró fundado el reclamo N° OFCS-157403-2022 por corte o baja injustificada.</p> <p>Con fecha 13 de junio de 2022 el usuario presentó una denuncia señalando que, la empresa operadora no comunicó a fin de solucionar la baja injustificada de su servicio.</p> <p>La empresa operadora con fecha 21 de junio de 2022 informó que, en reiteradas ocasiones se comunicaron al teléfono de referencia 953 068360 los días 17, 20 y 21 de junio de 2022, sin obtener respuesta del usuario, en la primera llamada fueron atendidos por la hija del usuario a quien se le informó sobre la activación del servicio con nuevo número, pero no se obtuvo respuesta, adjunta los audios de las llamadas realizadas.</p> <p>Mediante información adicional de fecha 23 de junio de 2022 y 25 de agosto de 2022, el usuario refirió que aún no cuenta con el servicio, y la empresa operadora no da solución alguna. Dicha información ha sido trasladada a la empresa operadora, con fecha 27 de junio de 2022, y 14 de noviembre de 2022. Al respecto, la empresa operadora no ha remitido respuesta, en consecuencia, se habría configurado el incumplimiento.</p> <p>De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos.</p>					
N. o	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN
2 2	343-2022/SC-DEN	RFA-C-OFCA-170037-2022-QS-1	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentado con fecha 16/03/2022 donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2016-CD/OSIPTTEL y sus modificatorias, corresponde la aplicación del silencio administrativo positivo a reclamo (*), para ello estamos procediendo a validar las acciones y coordinaciones correspondientes para la solución de su caso referido a avería de servicio. Asimismo, es necesario le informamos que en los próximos días le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de lo realizado.</p> <p>Nos despedimos reiterándole nuestra consideración y compromiso de atención y servicio.</p>	16/03/2022
<p>TELEFÓNICA DEL PERÚ mediante la carta N° RFA-C-OFCA-170037-2022-QS-1 emitida el 16 de marzo de 2022, en aplicación de silencio administrativo positivo, declaró fundado el reclamo N° OFCA-170037-2022 por calidad del servicio.</p>					





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

Con fecha 23 de junio de 2022 el usuario presentó una denuncia señalando que, la empresa operadora no solucionó los problemas de avería en el servicio de telefonía fija, servicio con el que no cuenta desde noviembre de 2021, y continúa facturando por el mismo.

La empresa operadora con fecha 4 de julio de 2022 informó que, con fecha 2 de junio de 2022 se realizó la visita técnica, dejando el servicio operativo; asimismo, se informan los ajustes realizados en su recibo de junio.



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



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](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 2d08J533,V10



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

Ver Cuenta Financiera: ELISABETH HELLENBROICH LIEBANA DE D'CARLLY

ID de Cuenta financiera:	Nombre de Cuenta Financiera	Saldo:
603139027	*ELISABETH HELLENBROICH [REDACTED]	62,2
ID del Cliente:	Nombre del cliente:	
58140983	ELISABETH HELLENBROICH [REDACTED]	
Política de saldo:	Tipo de documento	Contacto:
Saldo anterior	Cuenta	ELISABETH HELLENE CALLE,PARDO VARI LOLA,331,,,,UR,,MIR
Estado de Cobranza	Saldo Total sin Disputas	Montos en disputa:
Fuera de Cobranzas	62,2	0
Monto anterior vencido	Ex - ID Legado	
62,20	1321115100402720200	

Actividades Financieras | Lista de Facturas | Deuda por Grupo Cargo | Acuerdos de Facturación | Pagos | Acuerdos de

Desde: 04/01/22 Hasta: 04/07/22 [Buscar ahora](#)

Fecha	Transacción	Descripción	Crédito
02/06/22	Crédito	Crédito	-20,90
02/06/22	Crédito	Crédito	-27,90

Mediante información adicional de fecha 5 de julio de 2022, el usuario informa que, la empresa operadora ha cumplido con reactivar su línea telefónica, no obstante, efectúa un cobro de reconexión del servicio en mayo. El 12 de julio, informó que la reconexión se efectuó el 2 de julio de 2022, no 2 de junio como señala la empresa operadora. Al respecto, la empresa operadora no dio respuesta alguna.

Al respecto, se advierte que la carta SAP fue emitida el 16 de marzo de 2022 teniendo diez (10) días hábiles para darle cumplimiento, que vencían el 30 de marzo de 2022. La empresa operadora reactivó el servicio el 2 de junio de 2022; es decir, habiendo transcurrido sesenta y cuatro (64) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.

En ese sentido, se observa que, la conducta de la empresa operadora cesó con posterioridad al plazo máximo establecido en el artículo 56 del Reglamento de Reclamos. 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 revertir²⁴.

En ese orden de ideas, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar.

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



²⁴ Resolución de Consejo Directivo N° 056-2018-CD/OSIPTEL y 078-2018-CD/OSIPTEL.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos.

N.º	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN
2 3	209-2022-LN/DEN	RFA-C-OFCA-436323-2022-QS-2	Calidad	<p>Nos es grato dirigirnos a usted a fin de saludarlo y referirnos a la Carta N° RFA-C-OFCA-2022-QS-1 de fecha 10/05/2022, que da respuesta a su QUEJA presentada con fecha 05/05/2022.</p> <p>Al respecto, se confirma la aplicación del Silencio Administrativo para lo cual se realizaron las siguientes acciones:</p> <p>Ajuste del importe de S/219.80 (Inc.IGV), correspondiente al recibo de Mayol del 2022, con emisión 18/05/2022, el cual se aplicó en el mismo recibo por la avería presentada en su momento.</p> <p>Con fecha 02/06/2022, se realizó la visita técnica para realizar pruebas de operatividad en de INTERNET/MOVISTAR TV/LINEA donde el personal técnico asignado cumplió con la labor de brindar la solución y dejando el servicio operativo. En virtud de ello suscribió la acta de visita N°TT_372948.</p> <p>Finalmente informarle que su servicio Trío Voz Internet de 100Mbps (HFC) Estándar HD con N°15210017 se encuentra activo en nuestros sistemas.</p> <p>Sin otro particular, nos despedimos renovando nuestro compromiso de seguir trabajando para ofrecerle cada día un mejor servicio y la atención que usted merece.</p>	5/06/2022

TELEFÓNICA DEL PERÚ mediante la carta N° RFA-C-OFCA-436323-2022-QS-2 emitida el 10 de mayo de 2022, en aplicación de silencio administrativo positivo, declaró fundado el reclamo N° QJ-7746-2022 por calidad del servicio.

Con fecha 27 de junio de 2022 el usuario presentó una denuncia señalando que, la empresa operadora no solucionó los problemas de avería en el servicio de telefonía fija, el cual no funciona, y el servicio de internet sigue fallando.

La empresa operadora con fecha 5 de julio de 2022 informó que, con fecha 30 de junio de 2022 se realizó la visita técnica, dejando el servicio operativo; adjunta boleta de atención.



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](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 2d018J533,V10



telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos.

N.º	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN
24	013-2022/LOR-DEN	RFA-C-BRS0307558-2022-QS-1	Corte o Baja Injustificada	<p>Nos es grato dirigirnos a usted a fin de saludarlo y referirnos a la Carta N° RFA-C-BRS0307558-2022-QS-1 de fecha 11/03/2022, que da respuesta a su QUEJA presentada con fecha 08/03/2022.</p> <p>Al respecto, se confirma la aplicación del Silencio Administrativo para lo cual se realizaron las siguientes acciones:</p> <p>Verificamos, con fecha 11/04/2022 nos comunicamos al número 942958765 para coordinar con usted sobre la alta nueva de su servicio sin lograr comunicación efectiva.</p> <p>En ese sentido, para poder brindarle la atención correspondiente, agradecemos se contacte con nosotros, en los siguientes 03 días hábiles luego de recibida la presente al correo apelacionesyquejasfija@telefonica.com.</p>	11/03/2022

TELFÓNICA DEL PERÚ mediante la carta N° RFA-C-BRS0307558-2022-QS-2 emitida el 11 de abril de 2022 y carta N° RFA-C-BRS0307558-2022-QS-1 emitida el 11 de marzo de 2022, en aplicación de silencio administrativo positivo, declaró fundado el reclamo N° BRS0307558 por Corte o Baja Injustificada.

Con fecha 18 de abril de 2022 el usuario presentó una denuncia señalando que, la empresa operadora no se había comunicado con su persona, solicitando se le reinstale su servicio.

La empresa operadora con fecha 21 de abril de 2022 informó que, el servicio N° 65263420 se encontraba en la Tecnología ADSL (Cobre). Por lo que, en aras de solucionar los inconvenientes del usuario, solicitaron a su área de asignaciones validar las facilidades técnicas para atender la reinstalación del servicio o brindar un alta. Del análisis realizado verificó, que no contaban con facilidades para la reinstalación en la tecnología indicada y que la zona aún no se encuentra digitalizada por ello no era posible una instalación en otra tecnología.

Sin embargo, la empresa no ha remitido algún documento que acredite que se intentó comunicar vía telefónica, sobre todo considerando que el usuario en la denuncia niega dicha llamada y, por otro lado, la carta que proporciona al usuario un correo para coordinar la reinstalación se emite con fecha 11 de abril de 2022, esto es 31 días de emitida la carta con que se acoge la pretensión del usuario. Aunado a lo anterior, la empresa no ha acreditado las dificultades técnicas para la reinstalación, pues del gráfico remitido no se puede validar las mismas.

Al respecto, se advierte que la carta SAP fue emitida el 11 de marzo de 2022 teniendo diez (10) días hábiles para darle cumplimiento, que vencían el 25 de marzo de 2022. La empresa operadora se si bien se comunicó con el usuario el 21 de abril de 2022; es decir, habiendo transcurrido treinta y un (31) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir; sin embargo, no acreditó las coordinaciones para la reinstalación del servicio.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

N°	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN
25	038-2022/AQP-DEN	RFA-C-BRI0096733-2021-QS-1	Corte o Baja Injustificada	Al respecto, al amparo de lo dispuesto por la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y en aplicación al silencio administrativo positivo a su reclamo, resulta necesario coordinar con usted la solución de la instalación de nuevo servicio, sin embargo, no contamos con números de referencia para comunicarnos con usted. Por tanto, para poder brindarle la atención correspondiente, agradeceremos se contacte con nosotros, en los siguientes 03 días hábiles luego de recibida la presente, al correo apelacionesyquejasfija@telefonica.com .	22/09/2022
<p>TELEFÓNICA DEL PERÚ mediante la carta N° RFA-C-BRI0096733-2021-QS-1 emitida el 22 de setiembre de 2022, en aplicación de silencio administrativo positivo, declaró fundado el reclamo N° BRI0096733 por Corte o Baja Injustificada.</p> <p>Con fecha 25 de agosto de 2022 el usuario presentó una denuncia señalando que, no había solicitado la baja de su servicio, solicitando la activación del mismo.</p> <p>La empresa operadora con fecha 11 de febrero de 2022 informó que, intentó contactarse con el usuario a través de la carta que es materia de análisis en la denuncia. Ahora bien, se aprecia que la empresa operadora no ha realizado gestiones adicionales, pese a que a través de la de denuncia se contaba como medio de contacto una dirección electrónica.</p> <p>Al respecto, se advierte que la carta SAP fue emitida el 22 de setiembre de 2022 teniendo diez (10) días hábiles para darle cumplimiento, que vencían el 6 de octubre de 2022. La empresa operadora informó que con fecha 25 de agosto de 2022 intentó comunicarse con el usuario; es decir, habiendo transcurrido diez (10) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir; sin embargo, no acreditó las coordinaciones para la reinstalación del servicio.</p> <p>De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos.</p>					
N°	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN
26	041-2022/AQP-DEN	RMA-C-INC710802-2022-QS-1	Separación de cuentas	Es un gusto saludarte y a la vez dar respuesta a tu comunicación de fecha 06/02/2022 con relación al reclamo de la referencia. Al respecto, cabe señalar que al amparo de lo dispuesto por la Resolución del Consejo Directivo N°047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, te informamos que en aplicación del Silencio Administrativo Positivo a tu reclamo, hemos procedido a efectuar el descuento por el importe de S/ 261.47 correspondiente al recibo de enero del 2022.	8/02/2022
<p>TELEFÓNICA DEL PERÚ mediante la carta N° RMA-C-INC710802-2022-QS-1 emitida el 8 de febrero de 2022 y carta RMA-C-INC710802-2022-QS-2 emitida el 11 de enero de 2022, en aplicación de silencio administrativo positivo, declaró fundado el reclamo N° QJ-7746-2022 por calidad del servicio.</p> <p>Con fecha 6 de febrero de 2022 el usuario presentó una denuncia señalando que, la empresa operadora no había separado las cuentas de su servicio.</p>					



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](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 2d08J533,,V10



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

La empresa operadora con fecha 14 de febrero de 2022 informó que, el servicio N° 942626250 se encontraba suspendido por morosidad desde el 21 de enero de 2022, en tal sentido, no sería posible gestionar la separación de las cuentas. Es menester destacar que la normativa no precisa que sea necesaria la activación del servicio para separar las cuentas de los servicios. Por consiguiente, la empresa operadora no ha cumplido la pretensión acogida por el silencio administrativo positivo.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos.

N.º	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN
27	039-2022/CL-DEN	RFA-C-BRC1161950-2021-QS-1	Corte o Baja Injustificada	Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentada con fecha 30/10/2021, con relación al reclamo de la referencia. Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL, y en aplicación al silencio administrativo positivo a su reclamo. le informamos que la tecnología que proveía del servicio fue desactivada debido a la implementación de mejoras tecnológicas Por otro lado, le ofreceremos, el Alta Nueva de Servicio Trio Línea Internet 100M Tv Estándar con renta mensual de 177.90 e instalación y equipos gratuitos Del mismo modo, resulta necesario coordinar con usted el alta nueva del servicio, por lo que, nos comunicamos con fecha 04/12/2021 al número 961777475 sin lograr comunicación efectiva. En ese sentido, para poder brindarle la atención correspondiente, agradecemos se contacte con nosotros, en los siguientes 03 días hábiles luego de recibida la presente al correo apelacionesyquejasfija@telefonica.com .	6/12/2021

TELFÓNICA DEL PERÚ mediante la carta N° RFA-C-BRC1161950-2021-QS-1 emitida el 6 de diciembre de 2021, en aplicación de silencio administrativo positivo, declaró fundado el reclamo N° BRC1161950 por corte o baja Injustificada.

Con fecha 14 de febrero de 2022 el usuario presentó una denuncia señalando que, la empresa operadora no cumplió con la activación de su servicio.

La empresa operadora con fecha 25 de febrero de 2022 informó que, el 24 de febrero de 2022 reinstaló el servicio de telefonía fija, dejando operativo el servicio, es decir fuera del plazo establecido en el Reglamento. Asimismo, la empresa operadora indicó que ajustó el importe de S/69.93 (Inc. IGV) correspondiente a los recibos de agosto de 2021 a febrero de 2022, que fue aplicado en esta última facturación. de telefonía fija, dejando operativo el servicio. Asimismo, la empresa operadora indicó que había ajustado el importe de S/.69.93 (Inc. IGV) correspondiente a los recibos de agosto de 2021 a febrero de 2022, que fue aplicado en esta última facturación; adjunta boleta de atención.

Al respecto, se advierte que la carta SAP fue emitida el 6 de diciembre de 2021 teniendo diez (10) días hábiles para darle cumplimiento, que vencían el 21 de diciembre de 2021. La empresa operadora con fecha el 24 de febrero de 2022 realizó la reinstalación del servicio; es decir, habiendo transcurrido ochenta y un (81) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.

En ese sentido, se observa que, la conducta de la empresa operadora cesó con posterioridad al plazo máximo establecido en el artículo 56 del Reglamento de Reclamos. 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 revertir²⁶.

En ese orden de ideas, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos.

N.º	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN
28	082-2022/LE-DEN	RFA-C-BRN0210878-2021 -AS-1	Corte o Baja Injustificada	Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo 047-2015-CD/OSIPTEL, y en aplicación al silencio administrativo pos reclamo, hemos realizado el ajustes del monto de S/ 108.00 correspondiente al recibo de Septiembre del 2021, los cuales se aplicó en el recibo por el concepto que no se ha realizado su migración. Asimismo se ha ingresado la migración a un Dúo Plano Local 100 Mbps mensual es de S/105.90 no incluye servicios adicionales que haya contrata a partir del siguiente recibo se procede a facturar el monto indicado más adicionales, si lo hubiera.	9/10/2021

TELEFÓNICA DEL PERÚ mediante la carta N° RFA-C-BRN0210878-2021 -AS-1 emitida el 9 de octubre de 2021, en aplicación de silencio administrativo positivo, declaró fundado el reclamo N° BRN0210878 por corte o baja injustificada del servicio.

Con fecha 1 de marzo de 2022 el usuario presentó una denuncia señalando que, la empresa operadora no le permite presentar ninguna queja por el mal servicio y funcionamiento del Duo, ni terminar anulando mi contrato, cada vez que llama a la operadora se le indica que su servicio está suspendido por falta de pago, y para cualquier consulta o queja no debe registrar deuda alguna, que pague para que el servicio sea activado en 24 horas.

La empresa operadora con fecha 8 de marzo de 2022 informó que, el usuario brindó su conformidad con la prestación del servicio.

Al respecto, se advierte que la carta SAP fue emitida el 9 de octubre de 2021 teniendo diez (10) días hábiles para darle cumplimiento, que vencían el 25 de octubre de 2021. La empresa operadora verificó la activación del servicio el 8 de marzo de 2022; es decir, habiendo transcurrido ciento cincuenta (150) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.

En ese sentido, se observa que, la conducta de la empresa operadora cesó con posterioridad al plazo máximo establecido en el artículo 56 del Reglamento de



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

²⁶ Resolución de Consejo Directivo N° 056-2018-CD/OSIPTEL y 078-2018-CD/OSIPTEL.



Reclamos. 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 revertir²⁷.

En ese orden de ideas, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos.

N.º	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN
29	094-2022/CL-DEN	RFA-C-BRC1073202-QS-1	Calidad	Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentada con fecha 30/10/2021, con relación al reclamo de la referencia. Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL, y en aplicación al silencio administrativo positivo a su reclamo, le informamos que la tecnología que proveía del servicio fue desactivada debido a la implementación de mejoras tecnológicas. Por otro lado, le ofreceremos, el Alta Nueva de Servicio Trio Línea Internet 100M Tv Estándar con renta mensual de 177.90 e instalación y equipos gratuitos. Del mismo modo, resulta necesario coordinar con usted el alta nueva del servicio, por lo que, nos comunicamos con fecha 04/12/2021 al número 961777475 sin lograr comunicación efectiva. En ese sentido, para poder brindarle la atención correspondiente, agradecemos se contacte con nosotros, en los siguientes 03 días hábiles luego de recibida la presente al correo apelacionesyquejasfija@telefonica.com.	7/02/2022

TELEFÓNICA DEL PERÚ mediante la carta N° RFA-C-BRC1073202-QS-1 emitida el 7 de febrero de 2022 y la carta N° RFA-C-BRC1073202-QS-2 emitida el 15 de febrero de 2022, en aplicación de silencio administrativo positivo, declaró fundado el reclamo N° BRC1073202 por calidad del servicio.

Con fecha 29 de abril de 2022 el usuario presentó una denuncia cuestionando la operatividad del servicio y que no han coordinado las pruebas de operatividad.

La empresa operadora con fecha 10 de mayo de 2022 informó que, con en la misma fecha realizó la visita técnica para efectuar el cambio de cableado según orden CRM_54282810, pero el usuario no brindó facilidades para la atención técnica, toda vez que requería primero se limpie el poste de la avenida, para lo cual remite el registro de dicha visita y un audio con la usuaria.

Al respecto, se advierte que la resolución fue emitida el 7 de febrero de 2022 teniendo diez (10) días hábiles para darle cumplimiento, que vencían el 21 de febrero de 2022. La empresa operadora realizó la visita técnica el 10 de mayo de 2022; es decir, habiendo transcurrido noventa y dos (92) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.



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

²⁷ Resolución de Consejo Directivo N° 056-2018-CD/OSIPTEL y 078-2018-CD/OSIPTEL.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

En ese sentido, se observa que, la conducta de la empresa operadora cesó con posterioridad al plazo máximo establecido en el artículo 56 del Reglamento de Reclamos. 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 revertir²⁸.

En ese orden de ideas, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos.

N.º	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN
30	162-2022/SC-DEN	RFA-C-BRC1192562-2022-QS-1	Facturación	Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo 047-2015-CD/OSIPTEL, y en aplicación al silencio administrativo positivo reclamo, hemos realizado el ajustes del monto de S/ 108.00 (li correspondiente al recibo de Septiembre del 2021, los cuales se aplicó en los recibo por el concepto que no se ha realizado su migración. Asimismo se ha ingresado la migración a un Dúo Plano Local 100 Mbps cı mensual es de S/105.90 no incluye servicios adicionales que haya contratad a partir del siguiente recibo se procede a facturar el monto indicado más adicionales, si lo hubiera.	15/02/2022

TELFÓNICA DEL PERÚ mediante la carta N° RFA-C-BRC1192562-2022-QS-1 emitida el 15 de febrero de 2022 y carta N° RFA-C-BRC1192562-2022-QS-2 emitida el 18 de febrero de 2022, en aplicación de silencio administrativo positivo, declaró fundado el reclamo N° BRC1192562 por facturación.

Con fecha 22 de marzo de 2022 el usuario presentó una denuncia señalando que, la empresa operadora no solucionó los problemas de avería en el servicio de telefonía fija, el cual no funciona, solicitando el ajuste del servicio por el tiempo que estuvo inoperativo.

La empresa operadora con fecha 31 de marzo de 2022 informó que, mediante la carta fue emitida el 18 de febrero de 2022, precisa que efectuará el ajuste de S/239.76 Incl. IG.V. por los recibos desde enero de 2020 hasta diciembre de 2021, los cuales se aplicaron el en los recibos de diciembre del 2021 y enero del 2022 y se hará efectiva en una próxima facturación. Al respecto, vía correo electrónico de fecha 31/03/2022, la empresa precisa que realizó la devolución cíclica de S/. 232.72 Incl. IGV, del cual S/. 31.70 Incl. IGV se aplicó a la factura de marzo de 2022 y la diferencia en la próxima facturación, por lo que remite las capturas del sistema "Deuda Integral" en las que se aprecia el ajuste de los recibos de febrero (S/ 142.90) y marzo de 2022 (S/ 136.17) y la devolución configurada por el importe total de S/201.02; es decir, dentro del plazo de 2 meses. No obstante, la empresa omite explicar sobre el ajuste restante de S/7.04 Incl. IGV., por lo que no acredita el íntegro del



²⁸ Resolución de Consejo Directivo N° 056-2018-CD/OSIPTEL y 078-2018-CD/OSIPTEL.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

cumplimiento.

Al respecto, se advierte que la resolución fue emitida el 15 de febrero de 2022 teniendo sesenta días (60) días calendarios para darle cumplimiento, que vencían el 16 de abril de 2022. La empresa operadora no acreditó haber realizado el ajuste total dentro del plazo establecido en el Reglamento.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos.

N°	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN
31	008-2022-MOQ-DEN	RMA-C-CAL104796-2022-QS-1	Calidad	<p>Te informamos que de acuerdo al amparo de lo dispuesto por la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, te informamos que, en aplicación del Silencio Administrativo Positivo a tu reclamo, validamos en nuestro sistema que tu línea celular se encuentra operativa.</p> <p>No obstante, a fin de brindarte una atención integral, estaremos haciendo el monitoreo respectivo en el transcurso de los próximos 5 días para validar el comportamiento de la línea. Asimismo, te informamos que hemos procedido a realizar el descuento del importe de S/ 62.00 en el recibo de febrero del 2022.</p> <p>Finalmente, recordamos que el servicio móvil está destinado a resolver la necesidad de comunicación de las personas que se desplazan a diferentes puntos del área geográfica dentro del ámbito de cobertura; debiendo tener en cuenta que, la calidad de señal puede ser afectada por la estructura del lugar donde se utiliza el móvil y/o las condiciones geográficas del lugar dificulten el uso del servicio (tales como ascensores, sótanos, túneles, entre otros).</p>	23/02/2022

TELEFÓNICA DEL PERÚ mediante la carta N° RMA-C-CAL104796-2022-QS-1 emitida el 23 de febrero de 2022, en aplicación de silencio administrativo positivo, declaró fundado el reclamo N° CAL-104796-2022 por calidad del servicio.

Con fecha 27 de junio de 2022 el usuario presentó una denuncia señalando que, su línea todavía presenta problemas de calidad, pues desde el 2020 no puede recibir llamadas ni mensajes de otros operadores.

La empresa operadora con fecha 28 de marzo de 2022 informó que, en comunicación con el usuario, se le ofreció brindarle una solución al inconveniente, presentando la alternativa de un cambio de número cero costos, además del descuento del 50% por un periodo de seis (6) meses en el cargo fijo, quedando el usuario, en confirmar posteriormente con el titular del servicio. Sin embargo, no remitió el audio de comunicación a efectos de determinar la información trasladada.

Al respecto, se advierte que la carta SAP fue emitida el 23 de febrero de 2022 teniendo diez (10) días hábiles para darle cumplimiento, que vencían el 9 de marzo de 2022. La empresa operadora no adjuntó la grabación del audio de la comunicación con el usuario del 28 de marzo de 2022; no generando certeza respecto del cumplimiento de la carta SAP.

En ese sentido, se observa que, si bien no acreditó haberse comunicado con el usuario, la conducta de la empresa operadora cesó con posterioridad al plazo máximo establecido en el artículo 56 del Reglamento de Reclamos. 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 revertir²⁹.

En ese orden de ideas, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos.

N°	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN
32	079-2022/PL-DEN	RFA-C-BRN0226580-2022-QS-1	Facturación	Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047 CD/OSIPTEL y sus modificatorias, corresponde la aplicación del silencio administrativo positivo reclamo (*), para ello estamos procediendo a validar las acciones y coordinaciones correspondientes para la solución de su caso referido a facturación y reconexión. Asimismo, es necesario le informamos que en los próximos días le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de lo resuelto.	23/02/2022

TELFÓNICA DEL PERÚ mediante la carta N° RFA-C-BRN0226580-2022-QS-1 emitida el 23 de febrero de 2022 y la carta N° RFA-C-BRN0226580-2022-QS-1 emitida el 18 de marzo de 2022, en aplicación de silencio administrativo positivo, declaró fundado el reclamo N° BRN0226580 por calidad del servicio.

Con fecha 5 de abril de 2022 el usuario presentó una denuncia señalando que, la empresa operadora le cobró el mes de diciembre y no realizó la reconexión del servicio. Asimismo, no efectuó la devolución por el importe señalado (S/177.90) en el recibo de febrero, pues nunca le enviaron un recibo en dicho mes.

La empresa operadora con fecha 12 de abril de 2022 informó que, en la misma fecha realizó la devolución en cíclica por el importe de S/177.90 (Inc. IGV), correspondiente a la factura del mes de diciembre de 2021, la cual se vería reflejada en la próxima facturación a emitir, cuando se levante la suspensión del servicio. Sin embargo, con fecha 26 de abril de 2022 la usuaria remitió información adicional, señalando que no solicitó la suspensión del servicio, que el mismo fue dado de baja en diciembre 2021; adjunta resolución de la empresa operadora de fecha 11 de abril de 2022; en la que se confirma la fecha de baja como 10 de diciembre de 2021; usuario solicita se devuelva el monto señalado en la resolución; sin embargo, la empresa operadora no ha respondido a la información adicional.

Al respecto, se advierte que la carta SAP fue emitida el 23 de febrero de 2022 teniendo sesenta (60) días calendarios para darle cumplimiento, que vencían el 24 de abril de 2022. La empresa operadora no ha cumplido con acreditar el total de los ajustes del importe a devolver.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos.



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

²⁹ Resolución de Consejo Directivo N° 056-2018-CD/OSIPTEL y 078-2018-CD/OSIPTEL.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

N°	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN
33	212-2022/DEN-SC	RFA-C-QJ-2632-2022-QS-1	Calidad	Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTTEL y sus modificatorias, corresponde la aplicación del silencio administrativo positivo a su reclamo (*), para ello estamos procediendo a validar las acciones y coordinaciones correspondiente para la solución de su caso referido a averías de su servicio y anulación de facturación. Asimismo, es necesario le informamos que en los próximos días le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de lo realizado.	28/02/2022

TELFÓNICA DEL PERÚ mediante la carta N° RFA-C-QJ-2632-2022-QS-1 emitida el 28 de febrero de 2022, en aplicación de silencio administrativo positivo, declaró fundado el reclamo N° QJ-7746-2022 por calidad del servicio.

Con fecha 20 de abril de 2022 el usuario presentó una denuncia señalando que, la empresa operadora no solucionó los problemas de calidad.

La empresa operadora con fecha 28 de abril de 2022 informó que, con fecha 27 de abril de 2022, generó el Reporte Técnico N° TSAC-364268-2022. Asimismo, mediante comunicación de fecha 28 de abril de 2022, el usuario otorgó la conformidad de la atención técnica y la operatividad del servicio, conforme a la grabación de la llamada, es decir fuera del plazo establecido por el Reglamento. Finalmente, se realizó el ajuste correspondiente a la factura del mes de marzo de 2022

Al respecto, se advierte que la resolución fue emitida el 28 de febrero de 2022 teniendo diez (10) días hábiles para darle cumplimiento, que vencían el 14 de marzo de 2022. La empresa operadora con fecha 27 de abril de 2023 genero el Reporte Técnico N° TSAC-364268-2022; es decir, habiendo transcurrido cuarenta y cinco (45) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.

En ese sentido, se observa que, la conducta de la empresa operadora cesó con posterioridad al plazo máximo establecido en el artículo 56 del Reglamento de Reclamos. Sobre este aspecto, el Consejo Directivo del OSIPTTEL 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 revertir³⁰.

En ese orden de ideas, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos.

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



³⁰ Resolución de Consejo Directivo N° 056-2018-CD/OSIPTTEL y 078-2018-CD/OSIPTTEL.

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](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 2d018J533,V10



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

N°	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN
34	015-2022/TMB-DEN	RFA-C-BRC1205553-2022-AS-1	Baja no ejecutada		24/01/2022

TELFÓNICA DEL PERÚ mediante la carta N° RFA-C-BRC1205553-2022-AS-1 emitida el 24 de enero de 2022, en aplicación de silencio administrativo positivo, declaró fundado el reclamo N° BRS0301844 por baja no ejecutada.

Con fecha 25 de abril de 2022 el usuario presentó una denuncia señalando que, le continúan llegando recibos por el servicio dado de baja

La empresa operadora con fecha 14 de mayo de 2022 informó que, con en la misma fecha ejecutó la baja y efectuó el ajuste de S/195.68 (Inc. IGV) por el recibo de abril, no obstante, la documentación que remite para acreditar la baja es ilegible, por lo que no se puede verificar la misma, con lo cual se habría incurrido en incumplimiento.

Al respecto, se advierte que la carta SAP fue emitida el 24 de enero de 2022 teniendo diez (10) días hábiles para darle cumplimiento, que vencían el 7 de febrero de 2022. La empresa operadora envió medios probatorios ilegibles, por lo que no se puede acreditar la baja del servicio.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos.

N°	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN
35	---	RMR-C-PORT296838-QJ-1-A	Calidad	<p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado el Silencio Administrativo Positivo - SAP (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle y solución final de su caso (**).</p>	14/07/2022

TELFÓNICA DEL PERÚ mediante la carta N° RMR-C-PORT296838-QJ-1-A emitida el 14 de julio de 2022, en aplicación de silencio administrativo positivo, declaró fundado el reclamo N° QJ-7746-2022 por calidad del servicio.

Sobre el particular, la empresa operadora mediante la carta RMA-C-PORT296838-2022-QJ-2 de fecha 3 de octubre de 2022 informó al usuario que: i) no podría dar solución al pedido del usuario de reponer la línea telefónica dado que esta no se encontraba disponible y ii) le ofrecía la posibilidad de reactivar el servicio con un nuevo servicio. En ese sentido se observa que la empresa operadora no cumplió con ejecutar la carta SAP del 14 de julio de 2022 puesto que, si bien inicialmente indicó que acogería el reclamo del usuario, con posterioridad a ello indicó que no podría hacerlo. Asimismo, se observa que ello fue informado al usuario con la carta de fecha 3 de octubre de 2022, es decir, después de haber transcurrido 63 días calendarios de emitida la carta SAP, con lo cual se evidencia que las gestiones de



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](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 2d08J533,V10



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

cumplimiento se realizaron fuera del plazo establecido en el Reglamento.

Al respecto, se advierte que la resolución fue emitida el 14 de julio de 2022 teniendo diez (10) días hábiles para darle cumplimiento, que vencían el 1 de agosto de 2022. La empresa operadora mediante la carta de fecha 3 de octubre de 2022 informó al usuario sobre la solución del reclamo, es decir, fuera del plazo establecido en el Reglamento.

En ese sentido, se observa que, la conducta de la empresa operadora cesó con posterioridad al plazo máximo establecido en el artículo 56 del Reglamento de Reclamos. 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 revertir³¹.

En ese orden de ideas, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el numeral 57 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos.

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



³¹ Resolución de Consejo Directivo N° 056-2018-CD/OSIPTEL y 078-2018-CD/OSIPTEL.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

Anexo N° 2: Análisis de las cartas SARA incumplidas por la Empresa Operadora

N°	DENUNCIA	N° SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN EL SARA	FECHA DE EMISIÓN DEL SARA
1	005-2022/LOR-DEN	RFA-C-BRC1186570-2022-AS-1	Calidad	<p>Nos es grato dirigirnos a usted a fin de saludarlo y referirnos a la Carta N° RFA-C-BRC1186570-2022-AS-1 de fecha 27/01/2022, que da respuesta a su APELACION presentada con fecha 22/01/2022.</p> <p>Al respecto, se confirma la aplicación del Silencio Administrativo para lo cual se realizaron las siguientes acciones:</p> <p>Ajuste del monto de S/ 77.90 (Inc. IGV) correspondiente al recibo de Febrero del 2022, el cual se aplicó en el mismo recibo.</p> <p>Con fecha 17/02/2022 nos comunicamos al número 965024999 para coordinar con usted la solución de la avería sin lograr comunicación efectiva</p> <p>Asimismo, revisamos que actualmente su servicio (Trio Plano Local 8Mbps) se encuentra activo.</p> <p>Sin otro particular, nos despedimos renovando nuestro compromiso de seguir trabajando para ofrecerle cada día un mejor servicio y la atención que usted merece.</p>	27/01/2022

TELEFÓNICA DEL PERÚ mediante la SARA N° RFA-C-BRC1183836-2022-AS-1 emitida el 27 de enero de 2022, declaró fundado el reclamo N° BRC1186570 por calidad. Mediante carta N° RFA-C-BRC1186570-2022-AS-2 emitida el 19 de febrero de 2022, la empresa operadora informó las acciones realizadas para dar solución a su reclamo.

Con fecha 14 de marzo de 2022 el usuario presentó una denuncia señalando que, la empresa operadora no cumple con solucionar la avería del servicio de telefonía fija e internet, solo cuenta con el servicio de cable.

La empresa operadora con fecha 22 de marzo de 2022 informó que, efectuó la visita técnica para la atención de la avería del servicio de internet.

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



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](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 24018J533.,V10



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



Además, informó que realizó el ajuste de S/240,70 (inc. IGV) correspondiente a los recibos de los meses de enero y febrero de 2022, el cual se ve reflejado en su misma facturación.

Teléfono: [Redacted] Código Cliente: 00950937 Código de Cuenta: 544725389 Nro Ajuste: 2961359
 Estado: ACTIVO Promoción: Q51 PLANA LOCAL 79 Fecha Registro: 17/02/2022 11
 Cliente: ZIEGNER BARBARAN Nombre PAOLA Insc: 1508536711 Seg: PLATA Nro Comprobante: 78866999
 ASESOR: ZIEGNER BARBARAN Nombre PAOLA Insc: 1508536711 Seg: PLATA

Número Factura: 50040041199073 Tipo Documento: FACTURA CICLICA Cuenta Cliente: [Redacted]

Monto Total: 162.7800 Monto Total Pago: .0000 Fecha Emisión: 08/02/2022
 Monto Deposita: .0000 Monto Exigible: 83.4300 Fecha Cancelación: 08/02/2022 Fecha Vencimiento: 22/02/2022
 Monto Total Ajuste: 79.3590

Doc. Referencia: [Redacted] Tipo Documento: Otros Reclamos Nro. Documento: BRC1186570 Devolver por: Efectivo Ciclica

Nro	Código	Tel.	Origen FA	Ban. Hoc	Descripción	Monto Facturado	Monto Ajustado	Mt
193754					PTA. TV SAT ESTANDART	66.91	66.92	

Observaciones: Monto Procedente: 66.0200 Monto IGV: 11.8800 Monto Total: 77.9000
 71047829/RFA.C.BRC1186570-2022AS-1



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 2d0i8J533,V10



Al respecto, se advierte que la carta SARA fue emitida el 2 de enero de 2022, por lo que de acuerdo al artículo 64° del Reglamento³², la empresa operadora tenía hasta diez (10) días hábiles que vencía el 10 de febrero de 2022 para atender los problemas de calidad reportados por el usuario. La empresa operadora informó que con fecha 22 de marzo de 2022 se efectuó la visita técnica; es decir, la empresa operadora solucionó la avería, habiendo transcurrido cuarenta y un (41) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.

En ese sentido, se observa que, la conducta de la empresa operadora cesó con posterioridad al plazo máximo establecido en el artículo 56 del Reglamento de Reclamos. 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 revertir³³.

En ese orden de ideas, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada el numeral 14 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos.

N°	DENUNCIA	N° SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN EL SARA	FECHA DE EMISIÓN DEL SARA
2	220-2022/LE-DEN	RFR-C-TSAC-548011-2022-AP-1	Corte o baja injustificada	Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 03/06/2022, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia. Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral. Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**). Nos despedimos reiterándole nuestra consideración y compromiso de atención y servicio.	10/06/2022

TELFÓNICA DEL PERÚ mediante la SARA N° RFR-C-TSAC-548011-2022-AP-1 emitida el 10 de junio de 2022, declaró fundado el reclamo N° TSAC-548011-2022 por corte o baja injustificada.

Con fecha 25 de junio de 2022 el usuario presentó una denuncia señalando que, la empresa operadora no cumple con solucionar la avería del servicio, a la fecha no cuenta con internet.

La empresa operadora con fecha 5 de julio de 2022 informó que, se realizó la visita técnica según orden TT_489473 realizando las pruebas de operatividad, dejando el servicio de internet operativo.



³² Vigente al momento de la presunta infracción.

³³ Resolución de Consejo Directivo N° 056-2018-CD/OSIPTEL y 078-2018-CD/OSIPTEL.



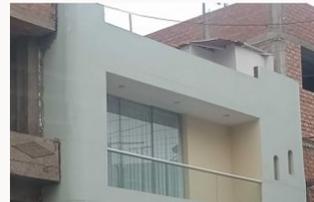
PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

TOAdirect Q TT_489473

DATOS DEL CLIENTE	DATOS DE LA CITA	Historial de Coordenadas	Cierre
<ul style="list-style-type: none"> Código de Cliente: 58517798 Nombre Cliente: ZONIA INES DOMINGUEZ CARDENAS Tipo de documento: DNI Documento de Identidad: [Redacted] ID de servicio VOZ para la Activación (Telefono provisio...): 15318265 Ofertas de Productos/Servicios: Voice+Internet+TV Nombre Actual del Oferta de Producto: Voice+Internet+TV Nombre Actual del Producto: Movistar Total Dato Dirección: [Redacted] Número Teléfono: 11111111 Teléfono Contacto 2: 15318265 Nombre Departamento: 	<ul style="list-style-type: none"> Work Order: TT_489473 Fecha de Cita: 05/07/22 Fecha Inicio del SLA: 04/07/22 02:24 PM Fecha Fin del SLA: 05/07/22 02:24 PM Fecha Registro: 04/07/22 03:10 PM Observaciones en Legados: [salast]cliente con problemas en servicio de internet] Observación en TOA (Máximo 50 caracteres): 015318265 Se certifica y configura cablemodem, atiende zonia dominguez cárdenas titular, y no desea foto para el toa 	<p>COORDENADAS PRE INICIO</p> <ul style="list-style-type: none"> Validación de Coordenadas (Pre Inicio): 1 Contador de Verdaderos (Pre Inicio): 1 Contador de Falsos (Pre Inicio): 0 Link Tecnico - Actividd (Pre Inicio): https://www.google.com/maps/dir/?api=1&origin=-12.01093,-77.0856983&destination=-12.0593061,-77.0871600 Link - Coordenada Tercera Persona (Pre Inicio): https://www.google.com/maps/@?api=1&map_action=pano&viewpoint=-12.01093,-77.0856983,15t/data=!3m1!1e3!1m1!1s0x19c349349349349349:0x19c349349349349349 <p>COORDENADAS INICIO</p> <ul style="list-style-type: none"> Foto Casa del Cliente 	<p>Formulario Pre-Completado</p> <ul style="list-style-type: none"> Nombre Persona que Recibe: Zonia dominguez cárdenas DNI Persona que Recibe: 08548724 Observaciones en TOA: 015318265 Se certifica y configura cablemodem, atiende zonia dominguez cárdenas titular, y no desea foto para el toa



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: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 24018J533,V10

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Al respecto, se advierte que la carta SARA fue emitida el 10 de junio de 2022, por lo que de acuerdo al artículo 64° del Reglamento³⁴, la empresa operadora tenía hasta diez (10) días hábiles que vencía el 24 de junio de 2022 para reconectar el servicio. La empresa operadora informó que con fecha 5 de julio de 2022 se efectuó la visita técnica; es decir, la empresa operadora solucionó la avería, habiendo transcurrido diez (10) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir.

En ese sentido, se observa que, la conducta de la empresa operadora cesó con posterioridad al plazo máximo establecido en el artículo 56 del Reglamento de Reclamos. 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 revertir³⁵.

En ese orden de ideas, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada el numeral 14 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos.

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



³⁴ Vigente al momento de la presunta infracción.

³⁵ 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: 2d018J533.,V10