



RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

N° 00022-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL

Lima, 27 de marzo de 2024

EMPRESA OPERADORA	: AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
EXPEDIENTE N°	: 031-2023/TRASU/STSR-PAS
MATERIA	: Recurso de Reconsideración interpuesto contra la Resolución N° 00014-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL de fecha 15 de febrero de 2024
SENTIDO	: INFUNDADO

VISTO: El Recurso de Reconsideración interpuesto por AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (en adelante, AMÉRICA MÓVIL o la empresa operadora) mediante la carta N° DMR-CE-N° 721/24, así como la documentación que obra en el expediente

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

- Mediante la Resolución N° 00014-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL de fecha 15 de febrero de 2024, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, el Tribunal o TRASU) resolvió lo siguiente:

*“(…) **Artículo 1°:** **DECLARAR** la responsabilidad administrativa de AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. por incurrir en la infracción leve tipificada en el artículo 13 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, por el incumplimiento de cuatro (4) resoluciones del TRASU contenidas en los siguientes expedientes:*

N°	N° Expediente
1	0011044-2022/TRASU/ST-RA
2	002251-2022/TRASU-ST-RQJ
3	0018568-2022/TRASU/ST-RA
4	0020533-2022/TRASU/ST-RA

***Artículo 2°:** **SANCIONAR** a AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. con una multa ascendente a 19,6 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 13 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, por el incumplimiento de cuatro (4) Resoluciones emitidas por el TRASU, (…).”*

- La citada Resolución fue debidamente notificada a AMÉRICA MÓVIL con fecha de 15 de febrero de 2024.
- Mediante la carta N° DMR/CE/N°721/24, recibida con fecha 7 de marzo de 2024, AMÉRICA MÓVIL interpuso un Recurso de Reconsideración contra la Resolución N° 00014-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL.





4. Mediante la carta N° DMR/CE/N°916/24, recibida con fecha 20 de marzo de 2024, AMÉRICA MÓVIL presentó ampliación de Recurso de Reconsideración.

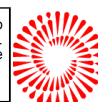
II. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA

5. El artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, señala que el plazo para interponer el Recurso de Reconsideración es de quince (15) días hábiles perentorios, contados desde el día siguiente de la notificación del acto impugnado.
6. Asimismo, el artículo 219 del TUO de la LPAG establece que *“El recurso de reconsideración se interpondrá ante el mismo órgano que dictó el primer acto que es materia de la impugnación y deberá sustentarse en nueva prueba. En los casos de actos administrativos emitidos por órganos que constituyen única instancia no se requiere nueva prueba. Este recurso es opcional y su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación”*.
7. De la revisión del Recurso de Reconsideración presentado por AMÉRICA MÓVIL, se observa que éste ha sido interpuesto dentro del plazo de quince (15) días hábiles de notificada la Resolución N° 00004-2023-TRASU/PAS/OSIPTTEL, toda vez que el plazo para presentarlo vencía el 7 de marzo de 2024, y éste fue presentado en ésta última fecha.
8. En el presente procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS), la empresa operadora a través de la carta N° DMR-CE-N°721/24 ha precisado que adjunta como nuevas pruebas las detalladas en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 1

ANEXO	NUEVA PRUEBA	DOCUMENTOS
Anexo 1	Nueva Prueba 1	Copia del Informe N° 147-DFI/2021
Anexo 2	Nueva Prueba 2	Copia de la Resolución N° 503-2021-GG/OSIPTTEL
Anexo 3	Nueva Prueba 3	Copia de la Resolución N° 140-2017-CD/OSIPTTEL
Anexo 4	Nueva Prueba 4	Copia de la Resolución N° 225-2018-CD/OSIPTTEL
Anexo 5	Nueva Prueba 5	Copia de la Carta C.1443-GSF/2017 y el Informe N° 142-PIA/2017
Anexo 6	Nueva Prueba 6	Copia de la Carta C.229-GSF/2019 y el Informe N° 009-GSF/SSDU/2019.
Anexo 7	Nueva Prueba 7	Copia del Informe N° 147-DFI/2021
Anexo 8	Nueva Prueba 8	Copia de la Resolución N° 450-2021-GG/OSIPTTEL
Anexo 9	Nueva Prueba 9	Consulta de Productos del usuario Génesis Grupo Mobiliario S.A.C.
Anexo 10	Nueva Prueba 10	Correo electrónico de fecha 19 de octubre de 2022.
Anexo 11	Nueva Prueba 11	Detalle de intento de llamadas.
Anexo 12	Nueva Prueba 12	Audio de fecha 21 de octubre de 2022.
Anexo 13	Nueva Prueba 13	Copia del Informe N° 56-STSR/2021.
Anexo 14	Nueva Prueba 14	Copia de la Resolución N° 041-2020-PD/OSIPTTEL.
Anexo 15	Nueva Prueba 15	Copia de la carta N° DAC_REC_CE_2489 21 de fecha 16 de marzo de 2021.
Anexo 16	Nueva Prueba 16	Estado de Servicio (Exp N° 11044-2022/TRASU/STSR-RA)
Anexo 17	Nueva Prueba 17	Estado de Servicio (Exp N° 20533-2022/TRASU/STSR-RA)

9. En ese sentido, considerando la información remitida por la empresa operadora, se procederá a analizar el Recurso de Reconsideración, tomando en





consideración lo dispuesto en el TUO de la LPAG, el Reglamento General de Infracciones y Sanciones¹ (en adelante, RGIS) y el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones² (en adelante, el Reglamento de Reclamos).

III. ANÁLISIS DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

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

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

“(…) para nuestro legislador no cabe la posibilidad de que la autoridad instructora pueda cambiar el sentido de su decisión, con solo pedirselo, pues se estima que, dentro de una línea de actuación responsable, el instructor ha emitido la mejor decisión que a su criterio cabe en el caso concreto y ha aplicado la regla jurídica que estima idónea. Por ello, perdería seriedad pretender que pueda modificarlo con tan solo un nuevo pedido o una nueva argumentación sobre los mismos hechos. Para habilitar la posibilidad del cambio de criterio, la ley exige que se presente a la autoridad un hecho tangible y no evaluado con anterioridad, que amerite la reconsideración”³.

12. En la misma línea, el Consejo Directivo del Osiptel (en adelante, el Consejo Directivo) mediante la Resolución N° 151-2018-CD/OSIPTEL, señala que, dada la naturaleza del Recurso de Reconsideración, no corresponde que la misma autoridad se pronuncie sobre las cuestiones de puro derecho, ni sobre cuestiones que no se encuentren vinculadas con la presentación de la nueva prueba. En dicho pronunciamiento, el referido órgano Colegiado validó que la primera instancia no se haya pronunciado respecto a los fundamentos de derecho contenidos en el Recurso de Reconsideración presentado, sino únicamente respecto a aquellos vinculados con la nueva prueba ofrecida; sin que ello implique que la resolución impugnada haya estado indebidamente motivada.

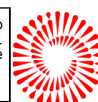
13. Por consiguiente, a efecto de analizar los argumentos expresados por el administrado en su Recurso de Reconsideración, tiene que verificarse que cada uno de estos se encuentre acompañado de nueva prueba que justifique la revisión de la decisión emitida; caso contrario, el respectivo argumento no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

14. Ahora bien, cabe precisar que, no todo documento ofrecido por el administrado como nueva prueba realmente reviste de tal condición. Sobre el particular, es

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

² Actualmente Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD-OSIPTEL.

³ MORÓN URBINA, Juan Carlos “Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Nuevo Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444”, Gaceta Jurídica, 14va Edición, Lima, 2019, Tomo II, Pág. 216.





pertinente tener presente que el Consejo Directivo ha señalado lo siguiente en la Resolución N° 053-2022-CD/OSIPTEL:

“En efecto, conforme a lo indicado, el recurso de reconsideración está orientado a evaluar hechos nuevos acreditados en pruebas nuevas que no hayan sido analizadas anteriormente; y, por tanto, no resulta pertinente como nueva prueba, documentos que pretendan cuestionar argumentos sobre los hechos materia de controversia que ya han sido evaluados por la autoridad, dado que no se refieren a un nuevo hecho sino a una discrepancia con el pronunciamiento⁴.

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

15. A mayor abundamiento, corresponde referir que dicha posición ha sido plasmada en el precedente de observancia obligatoria aprobado por el Consejo Directivo en la Resolución N° 169-2022-CD/OSIPTEL del 5 de octubre de 2022.
16. Del criterio anterior, se colige que aquellos documentos presentados como nueva prueba que, en realidad, no tengan por objeto desvirtuar lo resuelto por la primera instancia respecto a los hechos y fundamentos jurídicos que condujeron a adoptar la decisión impugnada, sino que se trata, por ejemplo, de alegaciones jurídicas que no se relacionan directamente con los hechos del caso en concreto o de documentos que fueron evaluados con anterioridad; no deberán ser considerados como nuevas pruebas y, en consecuencia, las alegaciones respaldadas en estas no podrán ser evaluadas con motivo de absolver el Recurso de Reconsideración interpuesto.
17. En consecuencia, resulta necesario que la “nueva” información proporcionada por el administrado se sustente en una nueva fuente de prueba, la cual debe tener una expresión material a efectos de ser apreciada por esta Instancia.

IV. FUNDAMENTOS DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

18. AMÉRICA MÓVIL interpuso su Recurso de Reconsideración mediante carta N° DMR/CE/N°721-24 sobre la base de los siguientes fundamentos:

Carta N° DMR/CE/N°721-24 del 7 de marzo de 2024

4.1 Sobre la presunta vulneración del Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad

⁴ Autoridad Nacional del Agua - ANA, al citar un pronunciamiento del Tribunal Nacional de Resoluciones de Controversias Hídricas, señala que “No resulta idónea como Nueva Prueba la presentación de una nueva argumentación jurídica sobre los mismos hechos, así como tampoco la presentación de documentos originales que ya obraban copia simple en el expediente, entre otros; por tanto, el recurso de reconsideración no es una vía para efectuar un reexamen de los argumentos y pruebas presentadas por el administrado, sino que está orientado a evaluar hechos nuevos acreditados en pruebas nuevas que no hayan sido analizadas anteriormente”. Resolución Directoral N° 0472-2021-ANA-AAA.H, ver información en el link:

<https://www.ana.gob.pe/sites/default/files/normatividad/files/RD%20472-2021.pdf>

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



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

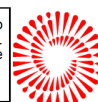
19. AMÉRICA MÓVIL cuestiona que no se estaría valorando el alto nivel de cumplimiento, pues se estaría sancionando por únicamente cuatro (4) casos que representan el 2% del total de denuncias evaluadas durante el periodo de julio a diciembre de 2022.
20. AMÉRICA MÓVIL refiere que, las decisiones que toma la Administración deberían ser proporcionales a los medios y fines perseguidos por la misma, y, por tanto, razonables, por ello, manifiesta su desacuerdo frente al inicio del presente PAS y la consecuente multa de 19,6 UIT, no se ha tomado en cuenta el alto nivel de cumplimiento a las órdenes del TRASU.
21. Agrega que los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad constituyen una importante garantía que deberían guiar la actuación del Regulador, sobre todo cuando se trata de PAS que podrían generar actos de gravamen en detrimento de los derechos de los administrados. Dicha empresa sostiene que la norma contemplaría que, para cumplir con el Principio de Razonabilidad, una disposición de gravamen *-sanción administrativa-* debe cumplir obligatoriamente con: a) Adoptarse dentro de los límites de la facultad atribuida, es decir, cumplir y no desnaturalizar la finalidad para la cual fue acordada la competencia de emitir el acto de gravamen y b) Mantener la proporción entre los medios y fines.
22. Para AMÉRICA MÓVIL la doctrina especializada en Derecho administrativo es unánime en señalar que las sanciones a ser aplicadas en un determinado caso deberían ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando determinados criterios a efectos de su graduación, tales como el beneficio ilícito, la probabilidad de detección, la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido, el perjuicio económico causado, la reincidencia, las circunstancias de la comisión de la infracción, y la existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor. Agrega que el Principio de Razonabilidad habría sido reconocido por el OSIPTEL en el Informe N° 147-DFI/2021 de fecha 15 de junio de 2021 (**Nueva prueba 1**); así como en la Resolución N° 503-2021-GG/OSIPTEL de fecha 29 de diciembre de 2021 (**Nueva prueba 2**), en la cual se menciona que, el Principio de Razonabilidad evita que la autoridad administrativa desborde su actuación represiva.
23. La empresa operadora argumenta que, a través del presente PAS, se habría desbordado la actuación represiva en contra de un administrado, dado que la multa impuesta de 19,6 UIT resultaría exorbitante, considerando que se sustenta en únicamente cuatro (4) casos.
24. AMÉRICA MÓVIL reitera que, no se justificaría el inicio del presente PAS, por únicamente cuatro (4) casos, lo cual representa un porcentaje mínimo frente al universo total evaluado de 200 denuncias, durante el periodo julio a diciembre de 2022, que representa tan solo el 2% del total de casos evaluados por la Secretaría Técnica, los presuntos incumplimientos responden a un porcentaje mínimo de casos frente al universo total evaluado.
25. Para AMÉRICA MÓVIL la multa impuesta de 19,6 UIT no se fundamenta en una decisión razonable ni proporcional, ni debidamente motivada, reiterando que no se valoró el alto nivel de cumplimiento del artículo 13 del RGIS.
26. AMÉRICA MÓVIL cita la resolución N° 140-2017-CD/OSIPTEL de fecha 17 de noviembre de 2017 (**Nueva Prueba 3**), señalando que para el Consejo Directivo la





sanción es la última ratio y de optarse por su imposición debe respetarse el Principio de Razonabilidad.

27. Asimismo, AMÉRICA MÓVIL señala que mediante Resolución N° 225-2018-CD/OSIPTEL de fecha 19 de octubre de 2018 (**Nueva Prueba 4**), se habría reconocido que se debe recurrir a métodos menos aflictivos en aras de lograr el cumplimiento normativo por parte de los administrados, razón por la cual consideran que la aplicación de una medida menos gravosa permite al Regulador mostrar a la sociedad y al mercado que el objetivo principal del “enforcement”, es el cumplimiento efectivo del ordenamiento jurídico antes que la imposición de multas; así una decisión razonable implicaría la más idónea y de menor afectación posible a los derechos de los administrados.
28. AMÉRICA MÓVIL señala que, en anteriores casos, se habría dispuesto el archivo de los PAS en donde existen ínfimos casos de supuestos incumplimientos, al verificarse el alto nivel de cumplimiento. Es así que menciona el Expediente N° 00048-2015-GG-GFS/PAS, en donde la Dirección de Fiscalización e Instrucción (en adelante DFI) remitió la carta N° C.1443-GSF/2017 y el Informe N° 142-PIA/2017 (**Nueva Prueba 5**) y, se dispuso el archivo, puesto que se habría detectado sólo dos (2) casos de incumplimiento, frente a las treinta y ocho (38) acciones de supervisión.
29. En atención, a lo señalado en el punto anterior, AMÉRICA MÓVIL cuestiona el criterio diferenciador del presente PAS con lo establecido en el Informe N° 142-PIA/2017, ya que se procedió al archivo y en el presente PAS, se pretenda sancionar con 19,6 UIT.
30. Para AMÉRICA MÓVIL el criterio de considerar el alto nivel de cumplimiento de una empresa operadora como sustento para declarar el archivo de un PAS u optar por la imposición de una medida menos gravosa, no resultaría ajeno a la facultad del Regulador, pues resultaba un criterio legalmente aplicable para el TRASU, sustentar lo contrario vulneraría los Principios de Razonabilidad, Buena Fe, Seguridad Jurídica y Predictibilidad o de Confianza legítima, los mismos que deben regir en todo momento la actuación del Regulador.
31. AMÉRICA MÓVIL menciona que, en la carta C.229-GSF/2019 y el Informe N° 009-GSF/SSDU/2019, emitidos en el Expediente N° 0011-2018-GSF (**Nueva Prueba 6**), se dispuso el archivo debido a que el nivel de incumplimiento era reducido, al tratarse únicamente de dos (2) casos. Asimismo, en el Informe N° 147-DFI/2021 notificada el 1 de julio de 2021, mediante carta C.619-GG/2021 (**Nueva Prueba 7**) se archivó el procedimiento sancionador por un (1) caso; así en dichos casos la DFI aplicó el Principio de Razonabilidad de forma correcta y archivó los referidos procedimientos administrativos (sean sancionadores o de supervisión), sin optar por la necesaria imposición de una sanción administrativa, prefiriendo intervenir en última instancia de forma proporcional a través de la notificación de una medida administrativa de exhortación.
32. Para AMÉRICA MÓVIL el inicio del presenta PAS y la consecuente imposición de la multa de 19,6 UIT contradice el criterio señalado en la Resolución N° 450-2021-GG/OSIPTEL del 25 de noviembre de 2021 (**Nueva Prueba 8**), donde se ha reconocido su plena vigencia y compatibilidad con su accionar al señalar que las Medidas de Exhortación constituyen medidas administrativas que parten de la potestad discrecional del OSIPTEL, y que resultan procedentes cuando hay un nivel de incumplimiento bastante reducido.





33. La empresa operadora recalca que sustentar la multa de 19,6 UIT en únicamente cuatro (4) casos en los que se habría verificado un presunto incumplimiento del artículo 13 del RGIS, que representan el 2% de un total de doscientos (200) denuncias presentadas durante el periodo de julio a diciembre de 2022, no sólo vulnera el Principio de Razonabilidad, sino también el Principio de Buena Fe Procedimental, reconocido en el numeral 1.8 del artículo IV del TEO de la LPAG, pues los actos procedimentales deben ser guiados por la buena fe, la misma que busca proteger la confianza legítima y razonable de los administrados.
34. AMÉRICA MÓVIL sostiene que los Principios de Confianza Legítima y Seguridad Jurídica, están directamente relacionados al Principio de Predictibilidad recogido en el numeral 1.15 del artículo IV del Título Preliminar del TEO de la LPAG, y que resulta aplicable a toda actuación de la Administración Pública en el trámite de los procedimientos administrativos. Sobre el cual, Tribunal constitucional ha señalado: *"(...) la seguridad jurídica supone "la expectativa razonablemente fundada del ciudadano en cuál ha de ser la actuación del poder en aplicación del Derecho" (...) exige de ellos la inmediata intervención ante las ilegales perturbaciones de las situaciones jurídicas, mediante la "predecible" reacción, sea para garantizar la permanencia del statu quo, porque así el Derecho lo tenía preestablecido, (...) "*⁵.
35. Asimismo, para AMÉRICA MÓVIL el artículo 7 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, obligaría al Regulador a respetar el Principio de Transparencia Administrativa y; asimismo, ha reconocido la vigencia del Principio de Predictibilidad o Confianza Legítima, la cual supone una garantía en favor del administrado, ello se desprende de la Resolución N° 840-2015-GG/OSIPTEL de fecha 13 de noviembre de 2015.
36. En razón a lo expuesto, y en atención a los Principios de Razonabilidad, Buena Fe, Seguridad Jurídica y Predictibilidad o de Confianza Legítima, AMÉRICA MÓVIL solicita se declare fundado el Recurso de Reconsideración y se revoque la multa de 19.6 UIT.
37. Al respecto, de acuerdo a lo señalado en su Recurso de Reconsideración, AMÉRICA MÓVIL solicita se revoque la resolución y se consideren los siguientes medios de prueba: copia del Informe N° 147-DFI/2021 (**Nueva Prueba 1**), copia de la Resolución N° 503-2021-GG/OSIPTEL (**Nueva Prueba 2**), copia de la Resolución N° 140-2017-CD/OSIPTEL (**Nueva Prueba 3**), copia de la Resolución N° 225-2018-CD/OSIPTEL (**Nueva Prueba 4**), copia de la Carta C.1443-GSF/2017 y el Informe N° 142-PIA/2017 (**Nueva Prueba 5**), copia de la carta C.229-GSF/2019 y el Informe N° 009-GSF/SSDU/2019 (**Nueva Prueba 6**), copia del Informe N.° 147-DFI/2021 (**Nueva Prueba 7**) y copia de la Resolución N° 450-2021-GG/OSIPTEL (**Nueva Prueba 8**).

CUADRO N° 2

NUEVA PRUEBA	DOCUMENTOS	DETALLE
Nueva Prueba 1	Copia del Informe N° 147-DFI/2021	AMÉRICA MÓVIL señala que el OSIPTEL ha reconocido que el Principio de Razonabilidad racionaliza la actividad sancionadora de la Administración evitando una actuación represiva, para lo cual cita el artículo 248 del TEO de la LPAG y artículo IV del Título Preliminar del TEO de la LPAG.

⁵ Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente N° 0016-2002-AI/TC





NUEVA PRUEBA	DOCUMENTOS	DETALLE
		Al respecto, se advierte que el Informe N° 147-DFI/2021, únicamente se encuentra referida a cuestiones de puro derecho, por lo que no ostentan la calidad de nueva prueba, siendo que los hechos expuestos en dicho documento no se encuentran vinculados con los hechos materia de controversia en el presente PAS, por lo que carece de objeto emitir pronunciamiento sobre el particular en esta vía.
Nueva Prueba 2	Copia de la Resolución N° 503-2021-GG/OSIPTEL	AMÉRICA MÓVIL señala que la Gerencia General del OSIPTEL en la Resolución N° 503-2021/GG/OSIPTEL ha reconocido que el Principio de Razonabilidad racionaliza la actividad sancionadora de la Administración evitando una actuación represiva y cita el artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG. Sobre este punto, es oportuno precisar que, si bien la empresa operadora alega que se deben emplear criterios de razonabilidad aplicados en otros expedientes, resulta importante mencionar que el referido caso no guarda relación con la materia controvertida en el presente PAS, por tanto, no es posible considerarlo como un referente aplicable al presente caso.
Nueva Prueba 3	Copia de la Resolución N° 140-2017-CD/OSIPTEL	AMÉRICA MÓVIL, indica que en la Resolución N° 140-2017-CD/OSIPTEL el Consejo Directivo ha señalado que la sanción es la última ratio y debería respetar el Principio de Razonabilidad, así la imposición de una sanción es la última ratio, y de optarse por su imposición debe respetarse el principio de razonabilidad. Al respecto, se advierte que la Resolución N° 140-2018-CD/OSIPTEL, únicamente se encuentra referida a cuestiones de puro derecho, por lo que no ostenta la calidad de nueva prueba, siendo que los hechos expuestos en dicho documento no se encuentran vinculados con los hechos materia de controversia en el presente PAS, por lo que carece de objeto emitir pronunciamiento sobre el particular en esta vía.
Nueva Prueba 4	Copia de la Resolución N° 225-2018-CD/OSIPTEL	AMÉRICA MÓVIL indica que en la Resolución N° 225-2018-CD/OSIPTEL se ha reconocido que se debe recurrir a métodos menos aflictivos en aras de lograr el cumplimiento normativo de parte de los administrados. Al respecto, se advierte que la Resolución N° 225-2018-CD/OSIPTEL, únicamente se encuentra referida a cuestiones de puro derecho, por lo que no ostenta la calidad de nueva prueba, siendo que los hechos expuestos en dicho documento no se encuentran vinculados con los hechos materia de controversia en el presente PAS, por lo que carece de objeto emitir pronunciamiento sobre el particular en esta vía.
Nueva Prueba 5	Copia de la Carta C.1443-GSF/2017 y el Informe N° 142-PIA/2017	AMÉRICA MÓVIL hace mención al PAS bajo el expediente N° 0048-2015-GG-GFS/PAS en donde DFI le remitió la carta C.1443-GSF/2017 y el Informe N° 142-PIA/2017 en el cual se decidió no imponerle sanción en atención al alto nivel de cumplimiento. Al respecto, es oportuno precisar que el referido caso no guarda relación con la materia controvertida en el presente PAS, por tanto, no es posible considerarlo como un referente aplicable al presente caso.
Nueva Prueba 6	Copia de la Carta C.229-GSF/2019 y el Informe N° 009-GSF/SSDU/2019.	AMÉRICA MÓVIL hace mención al PAS bajo el expediente N° 00111-2018-GG-GSF en donde DFI le remitió la carta C.229-GSF/2019 y el Informe N° 009-GSF/SSDU/2019 en el cual se decidió no imponerle sanción en atención a que el nivel de incumplimiento era bastante reducido. Al respecto, es oportuno precisar que el referido caso no guarda relación con la materia controvertida en el presente PAS, por tanto, no es posible considerarlo como un referente aplicable al presente caso.
Nueva Prueba 7	Copia del Informe N° 147-DFI/2021	AMÉRICA MÓVIL señala que el OSIPTEL ha reconocido que el Principio de Razonabilidad y en virtud al reducido porcentaje de incumplimiento, recomendaba el archivo de un extremo de un procedimiento sancionador sin imposición de sanción administrativa alguna. Al respecto, se advierte que el Informe N° 147-DFI/2021, únicamente se

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





NUEVA PRUEBA	DOCUMENTOS	DETALLE
		encuentra referida a cuestiones de puro derecho, por lo que no ostentan la calidad de nueva prueba, siendo que los hechos expuestos en dicho documento no se encuentran vinculados con los hechos materia de controversia en el presente PAS, por lo que carece de objeto emitir pronunciamiento sobre el particular en esta vía. Asimismo, es oportuno precisar que el referido caso no guarda relación con la materia controvertida en el presente PAS, por tanto, no es posible considerarlo como un referente aplicable al presente caso.
Nueva Prueba 8	Copia de la Resolución N° 450-2021-GG/OSIPTEL	AMÉRICA MÓVIL, indica que en la Resolución N° 450-2021-GG/OSIPTEL la Gerencia General ha reconocido la pena vigencia y compatibilidad con su accionar que las medidas de Exhortación constituyen medidas de administrativas que parten de la potestad discrecional del OSIPTEL, y que resultan procedentes cuando hay un nivel de incumplimiento bastante reducido. Al respecto, se advierte que la Resolución N° 450-2021-GG/OSIPTEL, únicamente se encuentra referida a cuestiones de puro derecho, por lo que no ostenta la calidad de nueva prueba, siendo que los hechos expuestos en dicho documento no se encuentran vinculados con los hechos materia de controversia en el presente PAS, por lo que carece de objeto emitir pronunciamiento sobre el particular en esta vía

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

38. En consecuencia, de la revisión de las **Nuevas pruebas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7⁶ y 8** de la carta N° DMR/CE/N°721-24, se desprenden cuestiones de puro derecho que no justifican una reevaluación de lo decidido, sino argumentos jurídicos orientados a cuestionar la aplicación del derecho en la resolución recurrida. Sin perjuicio del derecho de la empresa operadora de reiterar los argumentos resaltados en la vía correspondiente.

4.2 Sobre los descargos de la empresa operadora en el Expediente N° 0018568-2022/TRASU/ST-RA (denuncia N° 069-2022/ICA-DEN)

39. AMÉRICA MÓVIL manifiesta que, la resolución impugnada indica que habría incurrido en la infracción al artículo 13 del RGIS en el extremo de la Resolución emitida en el Expediente N° 0018568-2022/TRASU/ST-RA (denuncia N° 069-2022/ICA-DEN), al haber realizado la reactivación del servicio fuera del plazo establecido. Precisa que, cumplió con la reactivación del servicio, siendo que la demora de la reactivación es atribuible al usuario, dado que la resolución le fue notificada el 5 de octubre de 2022, y se ordenó que previa coordinación con el usuario, se realice la activación del servicio. Agrega que, el usuario no proporcionó ningún número de referencia durante la tramitación del procedimiento y tampoco cuenta con líneas adicionales, como se desprende del documento "Consulta de Productos" (**Nueva Prueba 9**).
40. AMÉRICA MÓVIL manifiesta que el 19 de octubre de 2022 (un día antes del vencimiento) el usuario se apersonó a un Centro de Atención al Cliente donde brindó una línea de referencia, situación que fue informada por su área de Consultas de ejecuciones mediante correo electrónico de la misma fecha (**Nueva Prueba 10**). Así, el 20 de octubre de 2022 (dentro del plazo) se llevaron a cabo intentos de comunicación a la línea de referencia; no obstante, no se obtuvo respuesta, siendo que el 21 de octubre de 2022, nuevamente intentaron comunicarse, obteniendo comunicación efectiva con el usuario, quien brindó conformidad a fin de proceder con la reactivación del servicio, ello se verifica del Detalle de intento de llamadas (**Nueva Prueba 11**). Agrega que, en el audio de

⁶ El Informe N°147-DFI/2021 ya había sido ofrecido como Nueva Prueba 1.





dicha comunicación de fecha 21 de octubre de 2021 (**Nueva Prueba 12**) el usuario brindó conformidad expresa para la reactivación de su servicio, dentro del plazo de cinco (5) días calendario desde su aceptación, informándole que se confirmaría la reactivación del servicio mediante una carta. Posteriormente se remitió al usuario la carta N° DAC-REC-DNC-I-11869-22, donde se le informó la reactivación de la línea reclamada.

41. AMÉRICA MÓVIL señaló que, a la fecha de notificación de la Resolución no contaban con ningún número de contacto, por lo que, no cumplieron con las coordinaciones ordenadas, dicha situación fue revertida por el usuario en el día nueve (9) del plazo de cumplimiento de los diez (10) días hábiles consignados en la Resolución del TRASU, por ello, se concretaron las acciones con fecha 21 de octubre de 2022.
42. Al respecto, de la revisión de los documentos indicados como **Nuevas pruebas 9, 10, y 11** se aprecia que cumplen con los requisitos de procedencia y admisibilidad, dado que anteriormente no fueron presentadas por la empresa operadora.
43. Sin embargo, se aprecia que la **Nueva Prueba 12**, no constituye nueva prueba, dado que, el referido audio ya fue remitido por AMÉRICA MÓVIL con fecha 28 de octubre de 2022 en el trámite de la denuncia N° 069-2022/ICA-DEN.
44. De acuerdo con el detalle consignado en el Anexo I, se determina que AMÉRICA MÓVIL no cumplió con la resolución en los términos y plazo descrito en la misma resolución, por lo que se mantiene la responsabilidad.

CUADRO N° 3

N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN
1	0018568-2022/TRASU/ST-RA	Baja injustificada del servicio	HA RESUELTO: 1. Declarar FUNDADO el recurso de apelación por la baja injustificada del servicio, en consecuencia, REVOCAR la resolución emitida por la EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que la solicitud del RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente; de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes. 2. ORDENAR a LA EMPRESA OPERADORA que, previa coordinación con EL RECLAMANTE y siempre que no medie un pedido posterior de baja, reactivar el servicio para lo cual deberá considerar que la reactivación del servicio se realizará bajo el mismo número de abonado o, en caso que haya sido otorgado a tercera persona deberá reactivar el servicio telefónico bajo otro número, el cual deberá contar con las mismas condiciones con las que contaba antes del registro de baja. 3. De conformidad con lo establecido en el artículo 81° del Reglamento, LA EMPRESA OPERADORA debe: (i) Cumplir con lo ordenado en el párrafo precedente, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, salvo que la normativa establezca un plazo distinto.	5/10/2022

45. En efecto, AMÉRICA MÓVIL no agotó las acciones para contactar al usuario dentro del plazo ordenado, dado que los intentos de comunicación para coordinar con el usuario la reactivación del servicio, no resultan suficientes, puesto que las acciones se pudieron concretar con una comunicación a la dirección electrónica del usuario [REDACTED] autorizada en su formulario de reclamo, o en todo caso, con una notificación física a su domicilio también registrada en el mencionado formulario; sin embargo, solo alega que no contaba con números de





referencia para contactarlo telefónicamente, razón por la cual la Consulta de Productos (**Nueva Prueba 9**), las Consultas de ejecuciones remitidas mediante correo electrónico del 19 de octubre de 2022 (**Nueva Prueba 10**); así como el Detalle de intento de llamadas (**Nueva Prueba 11**) no justifican la revisión del caso, en tanto no permiten determinar que las coordinaciones con el usuario se realizaron dentro del plazo de diez (10) días hábiles, ordenado por el TRASU.

CUADRO N° 4

NUEVA PRUEBA	DOCUMENTOS	DETALLE
Nueva Prueba 9	Consulta de Productos	Se registra la cuenta 8.20367139.00.00.100000 con el código 45295555 servicio móvil post pago del titular cuenta activado el 20/05/2021. Consulta realizada el 12/10/2023.
Nueva Prueba 10	Correo de coordinación interna	Correo de fecha 19 de octubre de 2022, donde se informa que, el cliente se acercó para solicitar la reactivación del servicio, y correo de 20 de octubre de 2022, se remite el correo al área de "Consulta de Ejecuciones del TRASU".
Nueva Prueba 11	Reporte CDR de la línea	Se registran dos llamadas no contestadas el 20 de octubre de 2022, y una llamada contestada el 21 de octubre de 2022.
Nueva Prueba 12	Audio de comunicación con el usuario	Se comunica al usuario, sobre la reactivación en cinco (5) días calendario, y se confirma el correo electrónico al cual se le informará la reactivación del servicio. Sin embargo, el referido audio, presentado como nueva prueba, ya obra en la denuncia, por lo que, no constituye nueva prueba.

46. El presente caso se encuentra referido a un reclamo por baja injustificada del servicio, por lo que corresponde a una materia en la cual 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 y, las consecuencias no pueden ser revertidas. En consecuencia, el caso analizado implica restricción del acceso a la prestación del servicio, cuyo incumplimiento es insubsanable, según el criterio establecido por el Consejo Directivo⁷.
47. Asimismo, cabe precisar que, dependiendo de la naturaleza del incumplimiento de determinada obligación y de la oportunidad en la que ello ocurra, habrá incumplimientos que para ser subsanados requieran, además del cese de la conducta, la reversión de los efectos generados por la misma, y habrá otros incumplimientos cuyos efectos resulten irreversibles, fáctica y jurídicamente. En estos últimos casos, la subsanación no será posible y, por ende, no se configurará el eximente de responsabilidad establecido por el TUO de la LPAG.
48. Adicionalmente, respecto a las materias pasibles de reversión el Consejo Directivo 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/OSIPTEL⁸, así como a cualquier incumplimiento relacionado a una materia que implique la privación parcial o total del servicio."

4.3 Sobre los descargos de la empresa operadora en el Expediente N° 002251-2022/TRASU/ST-RA (denuncia N° 247-2022/AQP-DEN)

⁷ 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)

⁸ Expediente N° 0008-2019/TRASU/ST-PAS.





49. AMÉRICA MÓVIL manifiesta que, a partir del inicio del presente PAS, ha tomado conocimiento de la denuncia N° 247-2022/AQP-DEN, dado que se verifica que el correo de traslado de dicha denuncia cuenta con un peso de 30.1 MB, de igual forma el correo reiterativo de la denuncia 19 de setiembre de 2022, pesa 30.1 MB, peso que supera el buzón de correo habilitado para el intercambio de información destinada a la atención de denuncias Denunciasosiptelgsr@claro.com.pe.
50. Según, AMÉRICA MÓVIL la comunicación con las empresas operadoras se realiza mediante buzones de correo electrónico que tienen una capacidad limitada o no permiten la recepción de documentos mayores a 25 MB, ello conforme al Informe N° 56-STSR/2021 emitido por la Secretaría Técnica en el marco de la “Propuesta normativa para la mejora de la eficiencia en el proceso de la solución de reclamos que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones” (**Nueva Prueba 13**), mediante Resolución N° 041-2020-PD/OSIPTEL (**Nueva Prueba 14**) se ha establecido expresamente que las empresas remitan al Regulador determinada documentación vía correo electrónico, la misma que debe contener un archivo único cuya capacidad máxima debe ser de 10 MB.
51. AMÉRICA MÓVIL señala que la denuncia N° 247-2022/AQP-DEN se presentó por el presunto incumplimiento de la Resolución N° 0006045-2022-TRASU/OSIPTEL emitida en el Expediente N° 0002251-2022/TRASU/ST-RQJ; sin embargo, dicha Resolución ya fue materia de la denuncia N° 063-2022-AQP-DEN, mediante correo electrónico del 7 de abril de 2022, se dio respuesta a dicha denuncia, por lo que se advierte duplicidad. Por ello, menciona que el Principio Non Bis in ídem en su vertiente procesal, señala que no se puede juzgar dos veces por los mismos hechos. En ese sentido, solicita el archivo de este extremo.
52. Además, la empresa operadora menciona que el usuario ha sido identificado como recurrente a través de diversas comunicaciones remitidas al TRASU, entre ellas, la carta N° DAC_REC_CE_2489-21 (**Nueva Prueba 15**) mediante la cual comparten el listado de reclamantes recurrentes, cuyas actuaciones resultaban contrarias la buena fe procedimental. Así, menciona que, en el presente caso, el usuario cuestionó de forma sistemática la calidad y facturación de los recibos emitidos, sustentando su pretensión en supuestos problemas de calidad. Además, brindó direcciones inexistentes para posteriormente, como parte de su mala fe, proceder a generar quejas por falta de respuesta sobre los reclamos ingresados, a fin de lograr la aplicación del silencio administrativo positivo (SAP).
53. AMÉRICA MÓVIL refiere que, a través de un ejercicio abusivo del derecho del usuario ha obtenido constantes beneficios económicos, aprovechándose del procedimiento de atención de reclamos, mostrando actuaciones contrarias a la buena fe.
54. Finalmente, AMÉRICA MÓVIL precisa que se dio cumplimiento a lo resuelto en la Resolución N° 0006045-2022-TRASU/OSIPTEL, dado que se brindó facilidades al usuario a efectos que pueda tener acceso al expediente, por lo que, en virtud del Principio de Razonabilidad y Verdad Material, solicita se declare fundado este extremo.



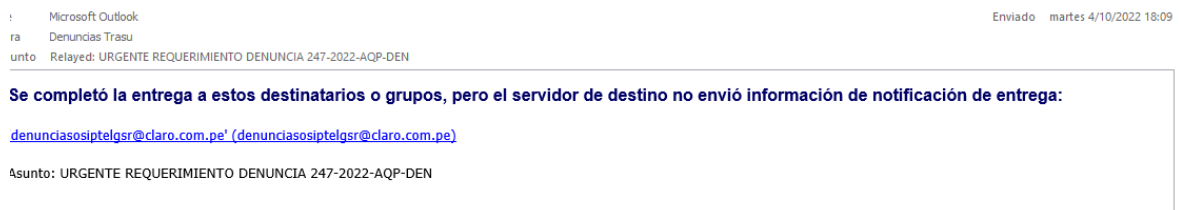


55. De acuerdo con el detalle consignado en el Anexo I, se determina que AMÉRICA MÓVIL no cumplió con la resolución en los términos y plazo en el artículo 81° del Reglamento de Reclamos⁹, por lo que se mantiene la responsabilidad.

CUADRO N° 5

N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN
2	002251-2022/TRASU/ST-RA	No permitir el acceso al expediente de reclamo	HA RESUELTO: Declarar FUNDADA la queja por otros defectos de tramitación (no permitir acceso al expediente de reclamo), lo cual implica que: i. LA EMPRESA OPERADORA deberá coordinar con EL RECLAMANTE el acceso a su expediente. ii. De tratarse de expedientes virtuales LA EMPRESA OPERADORA deberá brindar las credenciales, información y orientación que requiera EL RECLAMANTE con la finalidad que haga efectiva la revisión del expediente.	15/03/2022

56. Al respecto, se advierte que, AMÉRICA MÓVIL si tuvo conocimiento de la presentación de la denuncia N° 247-2022/AQP-DEN, dado que la Secretaría Técnica con fecha 4 de octubre de 2022 mediante correo electrónico dirigido al buzón denunciasosiptelgsr@claro.com.pe efectuó el traslado de la denuncia presentada por el usuario, según acuse de la misma fecha:



57. Asimismo, los adjuntos en dicho correo corresponden a resoluciones emitidas por el TRASU respecto de las cuales, AMÉRICA MÓVIL fue debidamente notificada en el procedimiento de reclamo y, no puede desconocer haber tomado conocimiento, específicamente de la Resolución N° 0006045-2022-TRASU/OSIPTEL emitida en el Expediente N° 0002251-2022/TRASU/ST-RQJ. Por tanto, la "Propuesta normativa para la mejora de la eficiencia en el proceso de la solución de reclamos que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de

⁹ "Artículo 81.- Cumplimiento de resoluciones del TRASU

Las empresas operadoras están obligadas a cumplir con las resoluciones emitidas por el TRASU en ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios.

Salvo que la normativa o el TRASU establezca un plazo distinto, dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución final del TRASU, que declara fundado o fundado parcialmente el recurso de apelación o queja del usuario y/o dispone medidas complementarias para su solución efectiva, la empresa operadora debe ejecutar lo ordenado por el TRASU.

Asimismo, dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el párrafo anterior, la empresa operadora debe comunicar al usuario, el cumplimiento de la resolución o informar las razones por las cuales, de manera excepcional, no pudo ejecutar la misma.

Dicha obligación debe ser acreditada ante el TRASU en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el párrafo anterior, o informar las razones por las cuales no pudo ejecutar la misma.

En el plazo máximo de veinte (20) días hábiles desde la emisión del acto o decisión, la empresa operadora debe anexar al expediente de reclamo, el medio probatorio que acredite que ejecutó la decisión de segunda instancia."





Telecomunicaciones" (**Nueva Prueba 13**), Resolución N° 041-2020-PD/OSIPTEL (**Nueva Prueba 14**) no justifican la revisión del caso.

58. Además, con relación a la carta N° DAC_REC_CE_2489-21 (**Nueva Prueba 15**) mediante la cual comparten el listado de reclamantes recurrentes, si bien el usuario registra una cantidad total de treinta y dos (32) reclamos, ello no prueba y/o acredita su mala fe y, por tanto, no justifica la revisión del caso.
59. De otro lado, cabe precisar que la denuncia N° 063-2022-AQP-DEN no ha sido materia de PAS, por lo que se desvirtúa lo alegado por AMÉRICA MÓVIL con relación a la afectación del Principio Non Bis in ídem.

CUADRO N° 6

NUEVA PRUEBA	DOCUMENTOS	DETALLE
Nueva Prueba 13	Copia del Informe N° 00056-STSR/2021	AMÉRICA MÓVIL señala que, en el Informe N° 00056-STSR/2021 se ha presentado la propuesta normativa para la mejora de la eficiencia en el proceso de la solución de reclamos que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, donde se reconoce que, la comunicación con las empresas operadoras se realiza mediante buzones de correo electrónico que tienen una capacidad limitada o no permiten la recepción de documentos mayores a 25MB, Al respecto, se advierte que el Informe N° 00056-STSR/2021, no justifica la revisión del caso.
Nueva Prueba 14	Copia de la Resolución N° 041-2020-PD/OSIPTEL	AMÉRICA MÓVIL señala que la Presidencia Directiva del OSIPTEL en la Resolución N° 041-2020-PD/OSIPTEL ha establecido expresamente que cuando las empresas operadoras remitan al regulador determinada documentación vía correo electrónico, la misma debe estar contenida en un archivo único con una capacidad máxima de 10 MB Al respecto, se advierte que la Resolución N° 041-2020-PD/OSIPTEL, no justifica la revisión del caso.
Nueva Prueba 15	Carta N° DAC_REC_CE_2489 21 de fecha 16 de marzo de 2021	AMÉRICA MÓVIL, indica que, a través de la carta DAC_REC_CE_2489 21 de fecha 16 de marzo de 2021, compartió el listado de reclamantes recurrentes cuyas actuaciones, en marco del procedimiento de reclamo, resultaban contrarias a la buena fe procedimental, en la cual figura el nombre del usuario reclamante. Al respecto, se advierte que, si bien el usuario registra una cantidad total de 32 reclamos, ello no prueba y/o acredita su mala fe y no justifica la revisión del caso.

4.4 Sobre los descargos de la empresa en el Expediente N° 0011044-2022/TRASU/ST-RA (denuncia N° 014-2022/CJA-DEN)

60. AMÉRICA MÓVIL señala que el reclamo se efectuó por los problemas para la realización de llamadas de sus contactos hacia el usuario; siendo que el problema se generó por la portabilidad de Movistar a la empresa operadora, por lo que se escaló el caso al buzón de mesa de reclamos portabilidad del operador Movistar. Agrega que, el 4 de julio de 2022 se comunicaron al único número brindado por el usuario a fin de coordinar las pruebas de operatividad; no obstante, éste no contestó. Asimismo, se reiteraron las llamadas los días 5 y 6 de julio de 2022; sin embargo, el usuario no contestó.
61. A nivel del trámite de la denuncia, AMÉRICA MÓVIL, señaló que se comunicó nuevamente con el usuario para informarle que se gestionó el enrutamiento de la línea reclamada, acordando devolver la llamada a efectos de corroborar la corrección del problema reportado. Posteriormente, en una nueva comunicación y el usuario brindó conformidad a la solución del problema. En consecuencia, la empresa operadora, señala que realizó gestiones de atención dentro del plazo establecido. Por último, afirma que el servicio se encuentra activo, como se aprecia del Estado de Servicio (**Nueva Prueba 16**).





PERÚ
Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



62. Para AMÉRICA MÓVIL, en aplicación de los Principios de Razonabilidad y Verdad Material, se debería considerar que, desplegó acciones de cumplimiento y, fue lo suficientemente diligente para cumplir con lo ordenado por el TRASU.
63. De la revisión del documento indicado como **Nueva prueba 16** se aprecia que cumple con los requisitos de procedencia y admisibilidad, dado que anteriormente no fue presentado por la empresa operadora y, por tanto, no fue analizado por este Colegiado para verificar el cumplimiento de la Resolución.
64. En consecuencia, la **Nueva prueba 16**, cumple con lo señalado, por lo que se procederá a analizar en el Anexo I la señalada nueva prueba.
65. De acuerdo con el detalle consignado en el Anexo I, se determina que AMÉRICA MÓVIL no cumplió con la resolución en los términos y plazo descrito en la misma resolución, por lo que se mantiene la responsabilidad.

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

CUADRO N° 7

N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN
3	Expediente N° 0011044-2022/TRASU/ST-RA	Calidad	HA RESUELTO: Primero: Declarar FUNDADO el recurso de apelación por la calidad en la prestación del servicio; y, en consecuencia, REVOCAR la resolución emitida por la EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que al haberse acogido favorablemente la pretensión del RECLAMANTE, se ha configurado la causal contenida en el numeral (i) del cuarto párrafo del artículo 77 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones; de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes. Tercero: Sin perjuicio del derecho reconocido en los párrafos primero y segundo y de conformidad con lo establecido en el artículo 81° del Reglamento, ORDENAR a LA EMPRESA OPERADORA que: (i) En caso los problemas reclamados subsistan a la fecha de notificación de la presente resolución, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, realizar pruebas conjuntas con EL RECLAMANTE a través de cualquier canal que le permita determinar la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó. Asimismo, en caso de que LA EMPRESA OPERADORA no pueda solucionar los inconvenientes, deberá informar a EL RECLAMANTE sobre ello, precisando las razones, a fin de que pueda tomar una decisión respecto del servicio. En el caso que, LA EMPRESA OPERADORA se encuentre imposibilitada de realizar las pruebas conjuntas, habiendo agotado las coordinaciones con EL RECLAMANTE, deberá informar y acreditar dicha circunstancia a través de cualquier medio probatorio que deje constancia de las coordinaciones y que informó sobre estas coordinaciones a este último.	16/06/2022

66. Al respecto, si bien la empresa operadora informó que intentó comunicarse con el usuario, y éste no respondió, esta instancia advierte que AMÉRICA MÓVIL no agotó las acciones para contactar al usuario dentro del plazo ordenado, dado que los intentos de comunicación, no resultan suficientes, puesto que las acciones se pudieron concretar con una comunicación a la dirección electrónica del usuario [REDACTED] autorizada en su formulario de reclamo, o en todo caso, con una notificación física a su domicilio también registrada en el mencionado formulario; sin embargo, solo alega que en los intentos de comunicación telefónica no obtuvo respuesta por parte del usuario.
67. De otro lado, con relación a la **Nueva Prueba 16**: “Estado de servicio”, de su revisión se advierte que en dicha captura de pantalla se registra que el servicio se encuentra activo; siendo que se trata de un medio probatorio no pertinente para acreditar la operatividad del servicio en los términos ordenados por el TRASU. Por tanto, no justifica la revisión del caso.





CUADRO N° 8

NUEVA PRUEBA	DOCUMENTOS	DETALLE
Nueva Prueba 16	Estado de servicio de la línea	Se aprecia que el servicio se encuentra activo desde el 09/03/2022, se aprecia desbloqueo de línea por cobranza – parcial con fecha 09/08/2023. El registro del servicio como activo no es aplicable al caso.

68. El presente caso se encuentra referido a un reclamo por calidad del servicio, por lo que corresponde a una materia que implica restricción del servicio, cuyo incumplimiento es insubsanable, según el criterio establecido por el Consejo Directivo¹⁰.

4.5 Sobre los descargos de la empresa en el Expediente N° 0020533-2022/TRASU/ST-RA (denuncia N° 427-2022/LE-DEN)

69. AMÉRICA MÓVIL manifiesta haber cumplido con lo ordenado por la Resolución final, siendo que se comunicaron con el usuario y se informó que su línea se encontraba activa en plataforma y que se efectuaría una recarga de S/5.00 soles. Agrega que, la línea se encuentra activa, así se aprecia en el documento “Estado de Servicio” (**Nueva Prueba 17**). Solicita que, en aplicación del Principio de Razonabilidad y Verdad Material se declare fundado este extremo.

70. De la revisión del documento indicado como **Nueva prueba 17** se aprecia que cumple con los requisitos de procedencia y admisibilidad, dado que anteriormente no fue presentada por la empresa operadora y, por tanto, no fue analizado por este Colegiado para verificar el cumplimiento de la Resolución.

71. En consecuencia, la **Nueva prueba 17**, cumple con lo señalado, por lo que se procederá a analizar en el Anexo I la señalada nueva prueba.

72. Al respecto, se aprecia que, AMÉRICA MÓVIL fue notificada de la resolución del TRASU el 18 de octubre de 2022, y ordenó reactivar el servicio con el saldo que mantenía a la fecha de corte, bajo el mismo número siempre y cuando el mismo se encuentre disponible, en caso este haya sido otorgado a otra persona se deberá asignar otro número bajo las mismas condiciones; en el plazo máximo de diez (10) días hábiles; es decir, la empresa operadora tenía hasta el 3 de noviembre de 2022, para reactivar el servicio.

CUADRO N° 9

N°	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN
4	0057415-2022-TRASU/OSIPTEL	Baja injustificada del servicio	HA RESUELTO: 1. Declarar FUNDADO el recurso de apelación por baja injustificada del servicio prepago N°989820457, en consecuencia, REVOCAR la resolución emitida por la EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que la solicitud del RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente; de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes. 2. ORDENAR a LA EMPRESA OPERADORA que reactivar el servicio N°989820457 con el saldo que mantenía a la fecha del corte, siempre y cuando el mismo se encuentre disponible y aún no hay sido asignado a otro abonado al momento de la notificación de la presente resolución, de lo contrario, deberá coordinar con EL RECLAMANTE para reactivar el servicio telefónico bajo otro número con las mismas condiciones y/o beneficios con los que contaba anteriormente.	18/10/2022

¹⁰ 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)





73. Con relación a la **Nueva Prueba 17**: “Estado de servicio”, de su revisión se advierte que en dicha captura de pantalla se registra que el servicio se encuentra activo; siendo que se trata de un medio probatorio no pertinente para acreditar la reactivación del servicio en los términos ordenados por el TRASU. Por tanto, no justifica la revisión del caso.

CUADRO N° 10

NUEVA PRUEBA	DOCUMENTOS	DETALLE
Nueva Prueba 17	Estado de servicio de la línea N°989820457	Se aprecia que el servicio se encuentra activo desde el 11/11//2022. La fecha de activación no acredita que, la reactivación del servicio se haya ejecutado dentro del plazo ordenado.

74. El presente caso se encuentra referido a un reclamo por baja injustificada del servicio, por lo que corresponde a una materia que implica restricción del servicio, cuyo incumplimiento es insubsanable, según el criterio establecido por el Consejo Directivo¹¹.
75. En ese orden de ideas, se mantiene la responsabilidad de AMÉRICA MÓVIL, dado que no se acreditó el cumplimiento del mandato en las resoluciones emitidas por el TRASU por los cuatro (4) casos materia de PAS en los términos y plazos descritos en las resoluciones y en el Reglamento de Reclamos.
76. Por lo expuesto, considerando que no existe ningún supuesto de excepción que lo exonere de responsabilidad, corresponde desestimar los argumentos de la empresa operadora sobre alguna vulneración a los Principios de Razonabilidad, Buena Fe, Seguridad Jurídica y Predictibilidad o de Confianza Legítima.
77. De otro lado, AMÉRICA MÓVIL con fecha 20 de marzo de 2024 presentó la carta N° DMR/CE/N°916-24 ampliando los argumentos de su Recurso de Reconsideración sobre la base de los siguientes fundamentos:

Carta N° DMR/CE/N°916-24 del 20 de marzo de 2024

78. AMÉRICA MÓVIL señala que, la resolución impugnada contraviene el Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad, al sancionársele con una multa de 19,6 UIT y; se habría incurrido en diversos errores al momento de realizar el cálculo de la multa.

a) La multa habría sido calculada considerando meses adicionales en el factor (TT)

79. AMÉRICA MÓVIL manifiesta que, en la resolución impugnada, del presente PAS, se ha aplicado para el cálculo de la multa impuesta por el TRASU la Metodología de Cálculo de Multas 2021 y que en dicha Metodología se estipularía que para conductas infractoras que no hayan sido consideradas con fórmulas predeterminadas, se estimará la formula general; sin embargo, en el presente PAS, la presunta infracción al artículo 13 del RGIS, no posee una formula predeterminada en la Metodología de Cálculo de Multas 2021, por lo cual la multa calculada en la Resolución Impugnada respecto a los cuatro (4) casos imputados fue realizado mediante la Formula General medida a través del enfoque de Beneficio Ilícito. Agrega que un factor importante en el cálculo de la multa, son los

¹¹ 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)





meses transcurridos desde la comisión de la infracción hasta la fecha del cálculo de multa.

80. AMÉRICA MÓVIL advierte que el factor (TT) son los meses transcurridos desde la fecha de comisión de la infracción hasta la graduación de la multa, el cual, es parte de la formula general para la imposición de la multa; es decir, si se calcula meses, la multa a imponer va ser mayor a la que realmente corresponde. Así, respecto a los expedientes N° 0011044-2022/TRASU/ST-RA y N° 0020533-2022/TRASU/ST/RA se habrían calculado el periodo transcurrido desde la comisión de la infracción hasta la fecha de cálculo de multa (31 de julio de 2023) en meses 13 y 9, respectivamente; no obstante, el TRASU habría considerado un mes adicional al momento de contabilizar los meses transcurridos hasta la graduación de la multa, por lo cual se habría presentado un incremento artificial de la multa.
81. La empresa operadora, señala que en el Expediente N° 0011044 2022/TRASU/ST RA la fecha de inicio (fecha de comisión de infracción) es del 5 de julio de 2022 y la fecha final (fecha de cálculo de multa) es del 31 de julio de 2023; en consecuencia, solo habrían transcurrido doce (12) meses y no trece (13) meses como figura en el cálculo de multa de la Resolución impugnada, por ello, se habría consignado una multa de 0,69 UIT, considerando el mes adicional, hecho que la perjudicaría.
82. AMÉRICA MÓVIL manifiesta que, de igual forma se presentaría error en el cálculo de multa del expediente N° 0020533-2022-TRASU/ST-RA donde la fecha de inicio (fecha de comisión de infracción) es del 4 de noviembre de /2022 y la fecha final (fecha de cálculo de multa) es del 31 de julio de 2023; en consecuencia, solo habrían transcurrido ocho (8) meses y no nueve (9) meses como figura en el cálculo de multa de la Resolución impugnada, por ello, se ha consignado una multa de 0.64 UIT, considerando el mes adicional, hecho que la perjudicaría. Por ello, remite un documento Excel denominado “Recálculo de Multa – Exp. 031-2023” (**Nueva Prueba 1**); solicitando se recalcule la multa impuesta siguiendo los lineamientos de la Metodología de Cálculo de Multas – 2021.
- b) La multa habría sido calculada aplicando incorrectamente las condiciones agravantes y atenuantes de responsabilidad:
83. AMÉRICA MÓVIL señala que nuestro ordenamiento jurídico establecería diversas garantías y derechos en favor de los administrados, los mismos que deberían ser respetados por el Estado, a fin de no viciar el procedimiento; así cita al artículo 3 del TUO de la LPAG¹², que establece como requisito validez del acto administrativo, el procedimiento regular. Asimismo, cita el pronunciamiento emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica a través del Informe N° 181-GAL/2020 de fecha 18 de setiembre de 2020 (**Nueva Prueba 2**), el mismo que sustentó en su integridad la Resolución N° 135-2020-CD/OSIPTEL emitida por el Consejo Directivo del OSIPTEL, en donde se reconoce que en virtud al Principio de Debido Procedimiento, no se pueden imponer sanciones sin que se haya tramitado el

¹² Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos

Son requisitos de validez de los actos administrativos:

(...)

5. Procedimiento regular.- Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.





procedimiento respectivo, lo que implica respetar las garantías del debido procedimiento administrativo.

84. Asimismo, la empresa operadora señala que en la Resolución N° 163-2021-CD/OSIPTEL de fecha 28 de agosto de 2021 (**Nueva Prueba 3**), se reitera que no se puede sancionar sin que se haya tramitado el procedimiento respectivo, en virtud del Principio del Debido Procedimiento. Para AMÉRICA MÓVIL la Resolución Impugnada no habría aplicado correctamente las condiciones agravantes y atenuantes de responsabilidad, contraviniendo el procedimiento regular para la determinación de la sanción.
85. AMÉRICA MÓVIL cita el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG que establece los criterios de graduación de la sanción, los eximentes y atenuantes de responsabilidad de infracciones (numeral 2 el artículo 257 del TUO de la LPAG), y finalmente, los factores atenuantes y agravantes de la responsabilidad (artículo 18 del RGIS); señalando que, el procedimiento regular que el OSIPTEL debería seguir al establecer una sanción: a) los criterios de graduación; b) una vez determinada la multa con la aplicación del agravante, corresponde verificar la configuración de alguna condición atenuante.
86. La empresa operadora reitera sus argumentos del procedimiento regular y cita la Matriz de Comentarios del Proyecto de Norma que modifica el RFIS (ahora RGIS) (**Nueva Prueba 4**), en relación al artículo 18 del RGIS.
87. AMÉRICA MÓVIL señala que, la multa impuesta de 19,6 UIT no resultaría correcta, ya que la aplicación del 100% de agravante a la multa estimada y la posterior aplicación del 20% de la atenuante a la multa duplicada resulta una multa de 17,44 UIT; siendo que, el TRASU habría incrementado en 2,16 UIT, producto de un cálculo incorrecto de la sanción.
88. En consideración de todo lo expuesto, la empresa operadora solicita aplicar el procedimiento regular para la determinación de la sanción del presunto incumplimiento del artículo 13 del RGIS.
- c) La multa habría sido calculada utilizando parámetros ilegales, en tanto no están contemplada en la normativa vigente aplicable para el cálculo de multa, con la única finalidad de incrementar la cuantía de la multa:
89. La empresa operadora señala que la multa estimada en 19,6 UIT habría sido determinada en base a parámetros de cálculo “adicionales” que no se encuentran contemplados en la Metodología de Cálculo de Multas 2021. Por ello, AMÉRICA MÓVIL adjunta el “ANEXO 2: Glosario de Parámetros de la Metodología de Cálculo de Multas 2021” (**Nueva Prueba 5**), indicando que de su revisión se contemplan veintidós (22) parámetros, dentro de estos, no se encuentran cuatro (4) parámetros establecidos en la resolución impugnada de “Mygrec”, “Mygsus”, “Prucon” y “Acrecum”; para AMÉRICA MÓVIL, este Tribunal está justificando la utilización de los parámetros “Mygrec” y “Mygsus” en el hecho que los mismos se basaron en el parámetro “Mantygest”; efectuado en la propia Metodología de Cálculo de Multas – 2021, sin embargo, del mismo no se desprenden que incluya un extremo referido a la gestión de reclamos, altas y bajas.
90. Según AMÉRICA MÓVIL los parámetros “Prucon” y “Acrecum” serían parámetros inventados para incrementar la cuantía de la multa, pues no forman parte de los parámetros contemplados en la Metodología de Cálculo de Multas utilizada por el



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

OSIPTEL, con lo cual su aplicación en el presente procedimiento resulta arbitraria e ilegal; con tal decisión vulneraría los derechos al Debido Procedimiento, ya que, en ningún extremo del Régimen de Calificación de la Metodología de Multa -2021 se ha dejado abierta la posibilidad de crear nuevos parámetros para cada caso.

d) *La multa habría sido calculada considerando una probabilidad de detección menor a lo dispuesto en el Metodología de Cálculo de Multas -2021*

91. Finalmente, AMÉRICA MÓVIL cuestiona que se haya considerado en la resolución impugnada el costo evitado, ya que, el beneficio ilícito resultado por la comisión de la infracción imputada es reducido a casi nulo, no evitando costo alguno, pues refieren que habrían desplegado acciones concretas a efectos de dar cumplimiento a las resoluciones finales emitidas por el TRASU.
92. La empresa operadora señala que, en el cálculo de la multa del presente PAS se habría calificado la probabilidad de 10% para uno de los cuatro casos sancionados, lo cual es menor a la probabilidad de detección aplicable para las conductas infractoras que pueden ser puestas de conocimiento del OSIPTel vía denuncia (baja=25%), conforme a lo dispuesto en la Metodología de Cálculo de Multas – 2021.
93. AMÉRICA MÓVIL nuevamente cita la Metodología de Cálculo de Multas – 2021, en la cual se señalaría de manera expresa que la probabilidad de detección será baja cuando la conducta infractora pueda ser puesta a conocimiento del OSIPTel vía denuncia consignado la probabilidad en 0,25 (25%), ello se verifica del “Cuadro N° 5: Muestra de criterios para determinar la probabilidad de detección” (**Nueva Prueba 6**). Agrega que, en el expediente N° 0002251-2022/TRASU/STSR-RQJ la probabilidad de detección es del 10%, lo cual se alejaría a lo establecido en la Metodología de Cálculo de Multas -2021.
94. En atención a lo señalado, AMÉRICA MÓVIL solicita que, en aplicación de los Principios de Razonabilidad, Legalidad y Debido Procedimiento, se declare fundado el recurso de reconsideración.
95. AMÉRICA MÓVIL solicita se consideren los siguientes medios de prueba: Excel denominado “RECALCULO DE MULTA EXP. 031 2023” (**Nueva Prueba 1**), copia del Informe N° 181 GAL/2020 (**Nueva Prueba 2**), copia de la Resolución N° 163-2021-CD/OSIPTel (**Nueva Prueba 3**), copia de la Matriz de Comentarios del Proyecto de Norma que Modifica el RFIS (**Nueva Prueba 4**), ANEXO 2: Glosario de Parámetros de la Metodología de Multa 2021 (**Nueva Prueba 5**), y copia del Cuadro N° 5 de la Metodología de Cálculo de Multas-2021 (**Nueva Prueba 6**).
96. Al respecto, AMÉRICA MÓVIL en su carta N° DMR/CE/N°916-24 del 20 de marzo de 2024 argumenta fundamentalmente: a) que el TRASU habría considerado un mes adicional al momento de contabilizar los meses transcurridos hasta la graduación de la multa, por lo cual se habría presentado un incremento artificial de la multa; b) el TRASU contraviene el Principio de Debido Procedimiento, dado no se pueden imponer sanciones sin que se haya tramitado el procedimiento respectivo, lo que implica respetar las garantías del debido procedimiento administrativo; c) la Resolución Impugnada no habría aplicado correctamente las condiciones agravantes y atenuantes de responsabilidad, contraviniendo el procedimiento regular para la determinación de la sanción; d) se contemplan parámetros en la resolución impugnada, tales como: “Mygrec”, “Mygsus”, “Prucon”





y “Acrecum”, entre otros, que no se encuentran sustentados en la Metodología de Cálculo.

97. Es decir, AMÉRICA MÓVIL cuestiona la motivación que tuvo el TRASU para imponer la multa en el presente caso, lo cual desarrolla su derecho a que sea revisado por el Superior Jerárquico, habida cuenta que los presuntos medios probatorios alcanzados por la citada empresa operadora solo sirven de sustento a sus alegaciones, pero no se refieren al fondo de los hechos materia del presente procedimiento; es decir, la empresa operadora incurrió en infracción al artículo 13 del RGIS. En consecuencia, no califican como nuevas pruebas que sustenten su Recurso de Reconsideración. Sin perjuicio del derecho de la empresa operadora de reiterar los argumentos resaltados en la vía correspondiente.
98. Por lo expuesto, considerando que no existe ningún supuesto de excepción que lo exonere de responsabilidad, corresponde desestimar los argumentos de la empresa operadora sobre alguna vulneración a los Principios de Razonabilidad, Legalidad y Debido Procedimiento.

V. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

99. Al respecto, en la Resolución impugnada se determinó la aplicación de la Metodología de Cálculo de Multas 2021 que ascendía a 19,6 UIT.
100. Cabe precisar que, en la Resolución N° 00014-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL se ha tenido en 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.

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 Osipitel, aprobado mediante Decreto Supremo N° 160-2020-PCM y el Reglamento Interno del Tribunal Administrativo de Solución De Reclamos De Usuarios - TRASU aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 102-2017-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, y estando a lo acordado por Sala Colegiada del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuario del OSIPTEL en su Sesión del 26 de marzo de 2024.

SE RESUELVE:

Artículo 1°. – Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Reconsideración interpuesto por AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. contra la Resolución N° 00014-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL del 15 de febrero de 2024 emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios.

Artículo 2°. – **INFORMAR** a AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. que contra la presente Resolución podrá interponer un Recurso de Apelación, conforme a lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General¹³.

¹³ Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

Artículo 218. Recursos administrativos

218.1 Los recursos administrativos son:





Artículo 3°. – NOTIFICAR la presente Resolución a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C., conjuntamente con el Anexo que contiene el cálculo de la multa impuesta.

Con la intervención de las señoras Vocales Rocío Andrea Obregón Ángeles y Maritza Victoria Esther Olivares Navarro

ROCIO ANDREA OBREGON ANGELES.

SECRETARÍA TÉCNICA DE SOLUCIÓN DE
RECLAMOS

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

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



ANEXO I

N.º	EXPEDIENTE	NUEVAS PRUEBAS	ANÁLISIS DEL CASO
1	0018568-2022/TRASU/ST-RA (DENUNCIA 069-2022/ICA-DEN)	"Consulta de Productos" (Nueva Prueba 9) "Correo electrónico al área de Consultas de ejecuciones del TRASU" (Nueva Prueba 10) "Detalle de intento de llamadas" (Nueva Prueba 11)	La resolución del TRASU fue notificada el 5 de octubre de 2022, ordenándole reactivar el servicio, bajo el mismo número, en caso este haya sido otorgado a otra persona se deberá asignar otro número bajo las mismas condiciones; en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, es decir, la empresa operadora tenía hasta el 20 de octubre de 2022, para reactivar el servicio. En el trámite del expediente materia de PAS, la empresa operadora informó que remitió la carta N°DAC-REC-DNC-I-11869-22, notificada al usuario con fecha 27 de octubre de 2022, donde informó que con fecha 26 de octubre de 2022 realizó la reactivación de la línea en la plataforma prepago, para lo cual remitió la consulta de estado de servicio. En el trámite de la denuncia, con fecha 14 de noviembre de 2022, la empresa operadora indicó que mediante comunicación telefónica con el usuario confirmó la operatividad del servicio. En ese sentido, para esta instancia, AMÉRICA MÓVIL acreditó la reactivación del servicio, con fecha 26 de octubre de 2022; esto es, seis (6) días después del vencimiento del plazo máximo para cumplir. Ahora bien, en el recurso de reconsideración, la empresa operadora, presentó la "Consulta de Productos" (Nueva Prueba 9) con lo cual afirma que, ningún número de referencia durante la tramitación del procedimiento, la empresa Grupo Inmobiliaria S.A.C. no cuenta con líneas adicionales, por lo que, no lograron contactarse con el usuario. Consulta de Productos

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N.º	EXPEDIENTE	NUEVAS PRUEBAS	ANÁLISIS DEL CASO																														
			CONSULTA DE PRODUCTOS CLIENTE [REDACTED] Fecha de consulta: 12/10/2023  Consulta de Productos Datos Generales Nombre y Apellidos: [REDACTED] Tipo de búsqueda: RUC Nitro Documento: 20607943959 Servicios POST-PAGO <table><thead><tr><th>Producto</th><th>Cuenta</th><th>Cod. Cliente</th><th>Tipo Cliente</th><th>Fecha activación</th><th>Total Activos</th><th>Total No Activos</th></tr></thead><tbody><tr><td>MOVIL</td><td>8.20367139.00.00.100000</td><td>45295557</td><td>Consumer</td><td>20/05/021 11:12:13 a.m.</td><td>0</td><td>1</td></tr></tbody></table> Servicios PRE-PAGO <table><thead><tr><th>Tipo Producto</th><th>Teléfono</th><th>Fecha de Activación Cuenta</th><th>Estado</th></tr></thead><tbody><tr><td colspan="4">No existen datos</td></tr></tbody></table> Servicios OLO <table><thead><tr><th>Tipo Producto</th><th>Teléfono</th><th>Fecha de Activación Cuenta</th><th>Estado</th></tr></thead><tbody><tr><td colspan="4">No existen datos</td></tr></tbody></table> AMÉRICA MÓVIL manifiesta que tomó conocimiento del número de referencia del usuario, un día antes al vencimiento del plazo, debido a que el usuario se apersonó a un CAC de la empresa operadora, ello según el correo electrónico al área de Consultas de ejecuciones del Trasu (Nueva Prueba 10). Correo electrónico	Producto	Cuenta	Cod. Cliente	Tipo Cliente	Fecha activación	Total Activos	Total No Activos	MOVIL	8.20367139.00.00.100000	45295557	Consumer	20/05/021 11:12:13 a.m.	0	1	Tipo Producto	Teléfono	Fecha de Activación Cuenta	Estado	No existen datos				Tipo Producto	Teléfono	Fecha de Activación Cuenta	Estado	No existen datos			
Producto	Cuenta	Cod. Cliente	Tipo Cliente	Fecha activación	Total Activos	Total No Activos																											
MOVIL	8.20367139.00.00.100000	45295557	Consumer	20/05/021 11:12:13 a.m.	0	1																											
Tipo Producto	Teléfono	Fecha de Activación Cuenta	Estado																														
No existen datos																																	
Tipo Producto	Teléfono	Fecha de Activación Cuenta	Estado																														
No existen datos																																	

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento
y la autría 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



N.º	EXPEDIENTE	NUEVAS PRUEBAS	ANÁLISIS DEL CASO																																								
			CONSULTAS EJECUCIONES DEL TRA 1 1 20/10/2022 RV: RECLAMO: 220162584 / Por baja injustificada / Fundado Mensaje reenviado el 20/10/2022 11:44. [Untitled].pdf Archivo .pdf De: [Redacted] [mailto:[Redacted]] Enviado el: miércoles 19 de octubre de 2022 16:27 Para: CONSULTAS EJECUCIONES DEL TRASU CC: [Redacted] Asunto: RECLAMO: 220162584 / Por baja injustificada / Fundado Sres. buenas tardes Por favor su apoyo con la atención de la Resolución: 0053701-2022-TRASU/OSIPTEL, del RECLAMO: 220162584, declarado fundado a favor del cliente. Saludos, [Redacted] Supervisor CAC ICA Precisa, AMÉRICA MÓVIL que con fecha 20 de octubre de 2022 (dentro del plazo) se llevaron a cabo intentos de comunicación a la línea de referencia; no obstante, no se obtuvo respuesta, por lo que el 21 de octubre de 2022, nuevamente intentaron comunicarse, obteniendo comunicación efectiva, con el usuario, quien brindó conformidad a fin de proceder con la reactivación del servicio, ello se verifica del Detalle de intento de llamadas (Nueva Prueba 11). Detalle de intentos de llamadas DETALLE DE INTENTOS DE LLAMADA CLIENTE: [Redacted] RESPONDIENTE: [Redacted] Reporte del CDR <table><tr><th>ID_LOG</th><th>TELEFONO_ORIGEN</th><th>FECHA_INICIO</th><th>FECHA_FIN</th><th>TIEMPO_GESTION</th><th>TALKTIME</th><th>ACWTIME</th><th>ID_SERVICIO</th><th>FINAL_DESCRIPCION</th><th>ID_CLIENTE</th></tr><tr><td>4782762</td><td>[Redacted]</td><td>2022-10-20 16:34:08</td><td>2022-10-20 16:34:50</td><td>42</td><td>0</td><td>42</td><td>2054</td><td>NC - NO CONTESTA</td><td>220162584</td></tr><tr><td>4782765</td><td>[Redacted]</td><td>2022-10-20 16:35:07</td><td>2022-10-20 16:35:38</td><td>31</td><td>0</td><td>31</td><td>2054</td><td>NC - NO CONTESTA</td><td>220162584</td></tr><tr><td>4783272</td><td>[Redacted]</td><td>2022-10-21 10:52:19</td><td>2022-10-21 11:00:05</td><td>466</td><td>439</td><td>27</td><td>2054</td><td>CE - CONTACTO EFECTIVO</td><td>220162584</td></tr></table> Al respecto, como se ha señalado en el numeral 44 de presente Resolución, AMÉRICA MÓVIL no agotó las acciones para contactar al usuario dentro del plazo ordenado y; por tanto, las Nuevas Pruebas 9, 10 y 11 no justifican la revisión del caso, ni permiten determinar que las coordinaciones con el usuario se realizaron dentro del plazo ordenado por el TRASU.	ID_LOG	TELEFONO_ORIGEN	FECHA_INICIO	FECHA_FIN	TIEMPO_GESTION	TALKTIME	ACWTIME	ID_SERVICIO	FINAL_DESCRIPCION	ID_CLIENTE	4782762	[Redacted]	2022-10-20 16:34:08	2022-10-20 16:34:50	42	0	42	2054	NC - NO CONTESTA	220162584	4782765	[Redacted]	2022-10-20 16:35:07	2022-10-20 16:35:38	31	0	31	2054	NC - NO CONTESTA	220162584	4783272	[Redacted]	2022-10-21 10:52:19	2022-10-21 11:00:05	466	439	27	2054	CE - CONTACTO EFECTIVO	220162584
ID_LOG	TELEFONO_ORIGEN	FECHA_INICIO	FECHA_FIN	TIEMPO_GESTION	TALKTIME	ACWTIME	ID_SERVICIO	FINAL_DESCRIPCION	ID_CLIENTE																																		
4782762	[Redacted]	2022-10-20 16:34:08	2022-10-20 16:34:50	42	0	42	2054	NC - NO CONTESTA	220162584																																		
4782765	[Redacted]	2022-10-20 16:35:07	2022-10-20 16:35:38	31	0	31	2054	NC - NO CONTESTA	220162584																																		
4783272	[Redacted]	2022-10-21 10:52:19	2022-10-21 11:00:05	466	439	27	2054	CE - CONTACTO EFECTIVO	220162584																																		





Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N.º	EXPEDIENTE	NUEVAS PRUEBAS	ANÁLISIS DEL CASO
			En ese sentido, se observa que, la conducta de la empresa operadora cesó el 26 de octubre de 2022; es decir, con posterioridad al plazo máximo establecido en el artículo 81 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 revertir¹⁴. 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 artículo 13 del RGIS.
2	002251- 2022/TRASU/ST-RA (DENUNCIA 247- 2022/AQP-DEN)	Reglamento para la Atención de Gestiones de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones” (Nueva Prueba 13), Resolución N° 041-2020-PD/OSIPTEL (Nueva Prueba 14) carta N° DAC_REC_CE_2489-21 (Nueva Prueba 15)	La resolución el TRASU fue notificada el 15 de marzo de 2022, ordenándole coordinar con el usuario el acceso a su expediente de reclamo, precisando que en caso de expediente virtual se debe brindar las credenciales, información y orientación que requiera el usuario con la finalidad que haga efectiva la revisión del expediente, en el plazo máximo de diez (10) días hábiles; es decir, la empresa operadora tenía hasta el 29 de marzo de 2022 para cumplir. En el trámite del expediente materia de PAS, la empresa operadora con fecha 12 de abril de 2022, remitió la carta N° DAC-REC-AAB-I-3300-22 de fecha 7 de abril de 2022 dirigida al usuario especificando el procedimiento para acceder al expediente virtual, así como, el audio de comunicación de la misma fecha con el usuario a fin de coordinar el acceso a su expediente de manera virtual; donde se le explicó la facilidad de acceder en línea al estado y contenido de sus expedientes de reclamo mediante el uso de credenciales; no obstante, el usuario manifestó que no se encontraba familiarizado con herramientas tecnológicas, motivo por el cual, le ofrecieron agendar una cita en uno de sus Centros de Atención al Cliente para acceder a sus expedientes. Al respecto, se advierte que AMÉRICA MÓVIL realizó acciones tendentes a cumplir, dado que brindó facilidades al usuario a efecto que pueda tener acceso al expediente de reclamo; esto es, con posterioridad al plazo máximo (7 de abril de 2022).

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



¹⁴ 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.º	EXPEDIENTE	NUEVAS PRUEBAS	ANÁLISIS DEL CASO
			En el recurso de reconsideración, la empresa operadora ha señalado que, a partir del inicio del presente PAS, ha tomado conocimiento de la denuncia N° 247-2022/AQP-DEN, dado que se verifica que el correo de traslado de dicha denuncia cuenta con un peso de 30.1 MB, de igual forma el correo reiterativo de la denuncia 19 de setiembre de 2022, pesa 30.1 MB, peso que supera el buzón de correo habilitado para el intercambio de información destinada a la atención de denuncias [REDACTED]; así se ha establecido en el Informe N° 56-STSR/2021, donde se expone la "Propuesta normativa para la mejora de la eficiencia en el proceso de la solución de reclamos que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones" (Nueva Prueba 13). Informe N°00056-STSR/2021  EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES INFORME Página 1 de 79 N° 00056-STSR/2021 A : [REDACTED] PRESIDENTE EJECUTIVO CC : [REDACTED] GERENTE GENERAL ASUNTO : PROPUESTA NORMATIVA PARA LA MEJORA DE LA EFICIENCIA EN EL PROCESO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS QUE MODIFICA EL REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE GESTIONES Y RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES FECHA : 17 de diciembre de 2021

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N.º	EXPEDIENTE	NUEVAS PRUEBAS	ANÁLISIS DEL CASO		
			 EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES <table><tr><td>INFORME</td><td>Página 33 de 79</td></tr></table> Asimismo, en el trámite de las denuncias la STSR requiere información a la empresa operadora involucrada; sin embargo, este proceso presenta los siguientes problemas: - La tramitación y seguimiento de denuncias se realiza de manera manual en su totalidad, ya que no existe un sistema que soporte el registro, tramitación y trazabilidad de las denuncias. - La comunicación con las empresas operadoras se realiza mediante buzones de correo electrónico que tienen una capacidad limitada o no permiten la recepción de documentos mayores a 25 MB. Asimismo, AMÉRICA MÓVIL presenta la Resolución N° 041-2020-PD/OSIPTEL (Nueva Prueba 14). Resolución N° 041-2020-PD/OSIPTEL (iii) La documentación debe ser remitida en formato PDF en un archivo único cuya capacidad máxima es de 10 MB; en caso exceda dicha capacidad, deberá enviar la documentación (PDF) a través del enlace consignado en el referido correo electrónico. No obstante, los adjuntos en dicho correo corresponden a resoluciones emitidas por el TRASU respecto de las cuales, AMÉRICA MÓVIL fue debidamente notificada en el procedimiento de reclamo y, no puede desconocer haber tomado conocimiento, específicamente de la Resolución N° 0006045-2022-TRASU/OSIPTEL emitida en el Expediente N° 0002251-2022/TRASU/ST-RQJ. ;Por tanto, la referida nueva prueba no justifica la revisión del caso. Además, con relación a la carta N° DAC_REC_CE_2489-21 (Nueva Prueba 15) mediante la cual comparten el listado de reclamantes recurrentes, si bien el usuario registra una cantidad total de treinta y dos (32) reclamos, ello no prueba y/o acredita su mala fe y, por tanto, no justifica la revisión del caso. Lista de usuario con el número de reclamos presentados	INFORME	Página 33 de 79
INFORME	Página 33 de 79				



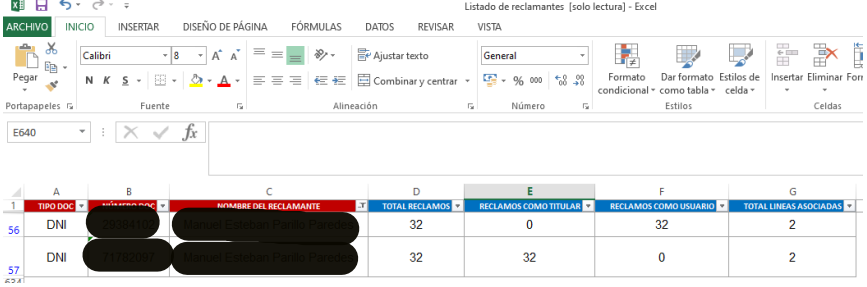


PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N.º	EXPEDIENTE	NUEVAS PRUEBAS	ANÁLISIS DEL CASO
			 De otro lado, cabe precisar que la denuncia N° 063-2022-AQP-DEN no ha sido materia de PAS, por lo que se desvirtúa lo alegado por AMÉRICA MÓVIL con relación a la afectación del Principio Non Bis in ídem. Al respecto, como se ha señalado en los numerales 56 y 57 de la presente Resolución, AMÉRICA MÓVIL las Nuevas Pruebas 13, 14 y 15 no justifican la revisión del caso. De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS
3	0011044-2022/TRASU/ST-RA (DENUNCIA 014-2022/CJA-DEN)	Estado de servicio de la línea 973064860 (Nueva prueba 16).	La resolución del TRASU fue notificada el 16 de junio de 2022, ordenándole realizar las pruebas conjuntas de operatividad del servicio, en el plazo máximo de diez (10) días hábiles; es decir, la empresa operadora tenía hasta el 4 de julio de 2022 para cumplir. En el trámite del expediente materia de PAS, la empresa operadora adjuntó la carta N° DAC-REC-DNC-I-06626-22 notificada el 05/07//2022 comunicó al usuario informando que intentó comunicarse para realizar las pruebas de operatividad del servicio; sin embargo, no logró contactarlo y; asimismo, le informó que cuenta con la posibilidad de acogerse a lo dispuesto en el artículo 77 del TUO de las Condiciones de Uso a fin de cancelar el servicio. Con fecha 7 de julio de 2022 el usuario presentó su denuncia por incumplimiento, señalando que la empresa operadora no ha realizado las pruebas de operatividad del servicio. En respuesta a la denuncia, con fecha 14 de julio de 2022 la empresa operadora informó que, mediante comunicación con el usuario este informó que, su línea





Presidencia
de Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N.º	EXPEDIENTE	NUEVAS PRUEBAS	ANÁLISIS DEL CASO
			presentaba problemas con la recepción de llamadas del operador Movistar, por ello, se gestionó el enrutamiento de la línea reclamada, acordando devolver la llamada a efectos de validar la corrección del problema reportado; asimismo, indicó que, por motivos estrictamente comerciales realizaron el ajuste del recibo N° SB02-0040866020 por el importe de S/ 69.90 soles (inc. IGV), mediante nota de crédito N° SA01-1934901. Debe tenerse en cuenta que los intentos de comunicación con el usuario no resultan suficientes para acreditar las acciones tendentes a cumplir, dado que se requiere acredite la comunicación efectiva con el usuario. Con fecha 12 de setiembre de 2022, la empresa operadora refirió que los problemas con el enrutamiento de la línea reclamada por parte del operador Movistar, fueron solucionados con fecha 8 de julio de 2022, según captura de pantalla de su sistema. Asimismo, remitió audio de comunicación con el usuario de fecha 13 de julio de 2022, quien confirmó la solución del problema. En ese sentido, AMÉRICA MÓVIL acredita que resolvió el problema de calidad del usuario con fecha 13 de julio de 2022; es decir, con el audio de conformidad del usuario; esto es, nueve (9) días después del vencimiento del plazo máximo para cumplir. Ahora bien, en el recurso de reconsideración, la empresa operadora, señala que, no fue su responsabilidad el cumplimiento tardío, ya que realizó gestiones de atención dentro del plazo establecido. Por último, reafirma que el servicio del [REDACTED] se encuentra activo, así se aprecia del “Estado de Servicio” de la línea [REDACTED] (Nueva Prueba 16). Estado de servicio Datos del Cliente - Postpago Cliente [REDACTED] ... Contacto [REDACTED] ... DIRECUC [REDACTED] ... Cuenta 1105187351 ... Producto [REDACTED] ... Representante Legal [REDACTED] ... ID 103729736 ... Tel. Referencia 026553355 ... Email [REDACTED] ... Segmento C ... Datos de la Cuenta Datos del Servicio Datos de Facturación Estado de Cuenta Teléfono [REDACTED] ... Fecha Activación Servicio 09/03/2022 12:30:39 AM ... Plan Max limitado 72.90 ... Plazo Contrato LIBRE ... Estado Servicio Activo ... ICCID 8951101832640181629 ... Campaña PORTABILIDAD EXCLUSIVA ... Banca Móvil NO ... Límite de Consumo Consumo Adicional ... Full Claro Emp. Realizó Cambio de Número No Full Claro Tipo de Plan POSTPAGO Motivo Estado Inicial Port In Ultimo Motivo Estado Desbloqueo Línea por Cobranza - Parcial ... Fecha Ultimo Motivo Estado 09/08/2023 08:46:15 a.m. ... MSI 718101654918162 ... Tecnología ... BMN





N.º	EXPEDIENTE	NUEVAS PRUEBAS	ANÁLISIS DEL CASO
			comunicarse con el usuario vía telefónica, no remitió correo electrónico o notificación física; si bien remite carta DAC-REC-DNC-I-06626-22, esta fue notificada después del plazo de cumplimiento. En consecuencia, con la presentación de la nueva prueba, no se aprecia que, la empresa operadora haya agotado los medios necesarios para cumplir dentro del plazo. Asimismo, en relación a la Nueva Prueba 16 “Estado de servicio”, de su revisión se advierte que en dicha captura de pantalla se registra que el servicio se encuentra activo; siendo que se trata de un medio probatorio no pertinente para acreditar la operatividad del servicio en los términos ordenados por el TRASU. Por tanto, no justifica la revisión del caso. Debe tenerse en cuenta que los intentos de comunicación con el usuario no resultan suficientes para acreditar las acciones tendentes a cumplir, dado que se requiere acredite la comunicación efectiva con el usuario. En ese sentido, AMÉRICA MÓVIL acredita que resolvió el problema de calidad del usuario con fecha 13 de julio de 2022; es decir, con el audio de conformidad del usuario; esto es, nueve (9) días después del vencimiento del plazo máximo para cumplir. Sobre este aspecto, el Consejo Directivo del OSIPTEL ha resuelto que, en los casos de reclamos por calidad o suspensión del servicio, el efecto del incumplimiento implica prolongar el estado de inoperatividad parcial o total de los servicios privando a los usuarios de acceder a estos en la oportunidad en la que debían encontrarse disponibles, lo cual es un efecto imposible de revertir¹⁵. 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 artículo 13 del RGIS.



¹⁵ Resolución de Consejo Directivo N° 056-2018-CD/OSIPTEL y 078-2018-CD/OSIPTEL.



Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N.º	EXPEDIENTE	NUEVAS PRUEBAS	ANÁLISIS DEL CASO
4	0020533- 2022/TRASU/ST- RA (DENUNCIA N° 427-2022/LE-DEN)	Estado de servicio de la línea 989820457 (Nueva prueba 17).	La resolución del TRASU fue notificada el 18 de octubre de 2022, ordenándole reactivar el servicio con el saldo que mantenía a la fecha de corte, bajo el mismo número siempre y cuando el mismo se encuentre disponible, en caso este haya sido otorgado a otra persona se deberá asignar otro número bajo las mismas condiciones; en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, es decir, la empresa operadora tenía hasta el 3 de noviembre de 2022, para reactivar el servicio. Con fecha 14 de noviembre de 2022, la empresa operadora informó que realizó la reactivación de la línea en la plataforma prepago y, efectuó una recarga de S/5.00, según acredita con el histórico de recargas, en el cual se registra la fecha de reactivación el 11 de noviembre de 2022; asimismo, dicha información le fue notificada al usuario en la misma fecha, para lo cual adjunta cargos de notificación de los correos remitidos. En el trámite del expediente materia de PAS, la empresa operadora con fecha 14 de noviembre de 2022, remitió la información consignada a la denuncia, y agregó audio de comunicación con el usuario, donde se le informó al usuario que el servicio se encuentra activo en sistema, que es posible que, para la operatividad del mismo, dado el tiempo que estuvo inoperativo, el usuario debería apersonarse a los centros de atención al cliente de la empresa operadora, para solicitar un nuevo chip. En ese sentido, para esta instancia, AMÉRICA MÓVIL acredita la reactivación del servicio, mediante historial de recargas con fecha 11 de noviembre de 2022; esto es, ocho (8) días después del vencimiento del plazo máximo para cumplir. Ahora bien, en el recurso de reconsideración, la empresa operadora, señala que, que cumplió diligentemente con lo ordenado por el TRASU y así informa que se comunicaron con la Sra. Pacheco siendo que, tras dicha comunicación, se informó que su línea N°989820457 se encontraba activa en plataformas y que la empresa operadora efectuaría una recarga de S/5.00 soles, adicional a ello, la línea N°[REDACTED] de la titularidad de la usuaria se encuentra activo, así se aprecia en el Estado de Servicio (Nueva Prueba 17). Estado de servicio



N.º	EXPEDIENTE	NUEVAS PRUEBAS	ANÁLISIS DEL CASO
			Datos del Cliente - Prepago Ciente: [REDACTED] Dirección: NO ESPECIFICADO Nro Documento: [REDACTED] Producto Prepago - Móvil Teléfono de Contacto: [REDACTED] Estado: A Segmento Cliente: A Comprobantes Electrónicos: [REDACTED] APP MI CLARO: Versión:6.0 Fecha última transacción: 08/08/2023 Datos del Servicio Datos de Llamadas y Consumos Datos de Recargas y Compras Nro Celular [REDACTED] Estado servicio Activo Provider ID 60 Días Exp. Plan tarifario Prepago TUN Fecha activación 11/11/2022 05:38:08 Fec. Exp. Servicio 17/03/2024 11:59:59 Tecnología 4G Error consulta 4G Tecnología VoLTE Error consulta Servicio Activado Tecnología VoWiFi Error consulta Servicio Activado ICCID 89511016324283251F Banca Móvil NO Saldo 0.00 Soles con Céntimos Vence 19/10/2023 11:59:59 p.m. Tarifa de Megas
Al respecto, de la referida Nueva Prueba 17: consulta de servicio se advierte que en dicha captura de pantalla se registra que el servicio se encuentra activo; siendo que se trata de un medio probatorio no pertinente para acreditar la reactivación del servicio en los términos ordenados por el TRASU. Por tanto, no justifica la revisión del caso. En ese sentido, se observa que, la conducta de la empresa operadora cesó con posterioridad al plazo máximo establecido en el artículo 81 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 artículo 13 del RGIS.			

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento
y la autoridad 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.