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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe\web\validador.xhtm

RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

Nº 00043-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL

Lima, **28 de junio de 2024**

EMPRESA OPERADORA	:	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
EXPEDIENTE Nº	:	040-2023/TRASU/STSR-PAS
MATERIA	:	Incumplimiento por parte de la Empresa Operadora de las resoluciones emitidas por el Trasu en ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios. Infracción tipificada en el artículo 13 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones.
SENTIDO	:	**MULTA**

VISTO: El Informe Final de Instrucción N° 00030-STSR/2024 (en adelante, el Informe) expedido por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (en adelante, la Secretaría Técnica), por medio del cual informa al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, TRASU) sobre el procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS) iniciado a la empresa Telefónica del Perú S.A.A (en adelante, TELEFÓNICA o la empresa operadora), por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones[1] (en adelante, RGIS).

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

1. Mediante carta N° 827-STSR/2023 del 22 de noviembre de 2023, debidamente notificada el 23 de noviembre de 2023, la Secretaría Técnica comunicó a TELEFÓNICA el inicio del presente PAS por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, referente al incumplimiento de doscientos noventa y tres (293) resoluciones emitidas por el Trasu, en el marco de un procedimiento de reclamo, otorgándole un plazo de veinte (20) días hábiles a efectos de presentar sus descargos.

2. TELEFÓNICA, por medio de la carta N° TDP-5181-AG-ADR-23 recibida el 22 de diciembre de 2023, solicitó ampliación de plazo por treinta (30) días hábiles.

3. Mediante carta N° 918-STSR/2023 de fecha 27 de diciembre de 2023, notificada en la misma fecha, la Secretaría Técnica concedió la ampliación de plazo solicitada.

4. TELEFÓNICA, por medio de la carta N° TDP-0835-AR-ADR-24 recibida el 22 de febrero de 2024, presentó sus descargos.

5. Con carta N° 406-STSR/2024, de fecha 14 de mayo de 2024, notificada en la misma fecha, se puso en conocimiento de TELEFÓNICA el Informe Final de Instrucción Nº 00030-STSR/2024 del 13 de mayo de 2024, otorgándole el plazo de cinco (5) días hábiles para que formule sus descargos.

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

II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe\web\validador.xhtm

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

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

II.1 IMPUTACIÓN DE CARGOS

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

10. La Secretaría Técnica, en virtud del artículo 83 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones[2] (en adelante, Reglamento de Reclamos), efectuó la evaluación de las resoluciones de apelaciones y quejas declaradas fundadas y parcialmente fundadas por el Trasu durante el periodo de enero a marzo de 2023[3] y las soluciones anticipadas, los actos o resoluciones de la primera y segunda instancia que fueron materia de denuncias presentadas durante el periodo de enero a marzo de 2023[4], habiéndose detectado que habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, por no cumplir con lo dispuesto en doscientos noventa y tres (293) resoluciones emitidas por el Trasu, conforme se detallan a continuación, en el siguiente cuadro:

Cuadro 1: Resoluciones materia de análisis

N°	Expediente
1	0000925-2023/TRASU/ST-RQJ
2	0001723-2023/TRASU/ST-RQJ
3	0001891-2023/TRASU/ST-RQJ
4	0000016-2023/TRASU/ST-RA
5	0000240-2023/TRASU/ST-RA
6	0001034-2023/TRASU/ST-RA
7	0000093-2023/TRASU/ST-RA
8	0000568-2023/TRASU/ST-RQJ
9	0001906-2023/TRASU/ST-RQJ
10	0000212-2023/TRASU/ST-RA
11	0000227-2023/TRASU/ST-RA
12	0000274-2023/TRASU/ST-RA
13	0000519-2023/TRASU/ST-RA
14	0001082-2023/TRASU/ST-

N°	Expediente
81	0005938-2023/TRASU/ST-RQJ
82	0006771-2023/TRASU/ST-RA
83	0004602-2023/TRASU/ST-RQJ
84	0005510-2023/TRASU/ST-RQJ
85	0006118-2023/TRASU/ST-RQJ
86	0006606-2023/TRASU/ST-RA
87	0006900-2023/TRASU/ST-RA
88	0006943-2023/TRASU/ST-RQJ
89	0004928-2023/TRASU/ST-RQJ
90	0005118-2023/TRASU/ST-RQJ
91	0005368-2023/TRASU/ST-RQJ
92	0005551-2023/TRASU/ST-RA
93	0005835-2023/TRASU/ST-RA
94	0005888-2023/TRASU/ST-

N°	Expediente
161	0030243-2022/TRASU/ST-RA
162	0030850-2022/TRASU/ST-RA
163	0031224-2022/TRASU/ST-RA
164	0031753-2022/TRASU/ST-RA
165	0041284-2022/TRASU/ST-RQJ
166	0042328-2022/TRASU/ST-RQJ
167	0043580-2022/TRASU/ST-RQJ
168	0043816-2022/TRASU/ST-RQJ
169	0032402-2022/TRASU/ST-RA
170	0032500-2022/TRASU/ST-RA
171	0032641-2022/TRASU/ST-RA
172	0032642-2022/TRASU/ST-RA
173	0032979-2022/TRASU/ST-RA
174	0041850-

N°	Expediente
241	0026953-2022/TRASU/ST-RA
242	0026684-2022/TRASU/ST-RA
243	0027979-2022/TRASU/ST-RA
244	0044450-2022/TRASU/ST-RQJ
245	0044595-2022/TRASU/ST-RQJ
246	0028483-2022/TRASU/ST-RA
247	0023884-2022/TRASU/ST-RA
248	0038337-2022/TRASU/ST-RQJ
249	0044877-2022/TRASU/ST-RQJ
250	0029919-2022/TRASU/ST-RA
251	0043413-2022/TRASU/ST-RQJ
252	0042628-2022/TRASU/ST-RQJ
253	0026715-2022/TRASU/ST-RA
254	0046581-2022/TRASU/ST -

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

[2] Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL, y su Texto Único Ordenado aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL

[3] Informe Nº 0036-STSR/2023

[4] Informe Nº 0035-STSR/2023

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

N°	Expediente
	RA
15	0001931-2023/TRASU/ST-RQJ
16	0001946-2023/TRASU/ST-RQJ
17	0002174-2023/TRASU/ST-RQJ
18	0000245-2023/TRASU/ST-RQJ
19	0000557-2023/TRASU/ST-RA
20	0000626-2023/TRASU/ST-RA
21	0000923-2023/TRASU/ST-RQJ
22	0001876-2023/TRASU/ST-RQJ
23	0002226-2023/TRASU/ST-RQJ
24	0002564-2023/TRASU/ST-RQJ
25	0003098-2023/TRASU/ST-RQJ
26	0003474-2023/TRASU/ST-RQJ
27	0004304-2023/TRASU/ST-RQJ
28	0004314-2023/TRASU/ST-RQJ
29	0003032-2023/TRASU/ST-RA
30	0003524-2023/TRASU/ST-RQJ
31	0003796-2023/TRASU/ST-RA
32	0004041-2023/TRASU/ST-RA
33	0004291-2023/TRASU/ST-RQJ
34	0002348-2023/TRASU/ST-RA
35	0003103-2023/TRASU/ST-RQJ
36	0003129-2023/TRASU/ST-RQJ
37	0003130-2023/TRASU/ST-RA
38	0003434-2023/TRASU/ST-RA
39	0003444-2023/TRASU/ST-RA
40	0003996-2023/TRASU/ST-RA
41	0004302-2023/TRASU/ST-RQJ
42	0004315-2023/TRASU/ST-RQJ
43	0002243-2023/TRASU/ST-RQJ
44	0002352-2023/TRASU/ST-RA
45	0002628-2023/TRASU/ST-RA
46	0002880-2023/TRASU/ST-RQJ
47	0003104-2023/TRASU/ST-RQJ
48	0003266-2023/TRASU/ST-RA
49	0003297-2023/TRASU/ST-RA
50	0004131-2023/TRASU/ST-RQJ
51	0004154-2023/TRASU/ST-RQJ
52	0004311-2023/TRASU/ST-RQJ
53	0002367-2023/TRASU/ST-

N°	Expediente
	RQJ
95	0006649-2023/TRASU/ST-RA
96	0004755-2023/TRASU/ST-RQJ
97	0005115-2023/TRASU/ST-RQJ
98	0005297-2023/TRASU/ST-RA
99	0005367-2023/TRASU/ST-RA
100	0005515-2023/TRASU/ST-RQJ
101	0006046-2023/TRASU/ST-RQJ
102	0006121-2023/TRASU/ST-RA
103	0006833-2023/TRASU/ST-RQJ
104	0005123-2023/TRASU/ST-RQJ
105	0005403-2023/TRASU/ST-RQJ
106	0005952-2023/TRASU/ST-RQJ
107	0006443-2023/TRASU/ST-RQJ
108	0005174-2023/TRASU/ST-RA
109	0005296-2023/TRASU/ST-RA
110	0005299-2023/TRASU/ST-RA
111	0005405-2023/TRASU/ST-RQJ
112	0005518-2023/TRASU/ST-RA
113	0005825-2023/TRASU/ST-RA
114	0005895-2023/TRASU/ST-RQJ
115	0006332-2023/TRASU/ST-RQJ
116	0006885-2023/TRASU/ST-RA
117	0006299-2023/TRASU/ST-RQJ
118	0004603-2023/TRASU/ST-RQJ
119	0004636-2023/TRASU/ST-RQJ
120	0005301-2023/TRASU/ST-RA
121	0007078-2023/TRASU/ST-RQJ
122	0027153-2022/TRASU/ST-RA
123	0028476-2022/TRASU/ST-RA
124	0007329-2023/TRASU/ST-RQJ
125	0007486-2023/TRASU/ST-RQJ
126	0007550-2023/TRASU/ST-RQJ
127	0026709-2022/TRASU/ST-RA
128	0028296-2022/TRASU/ST-RA
129	0007306-2023/TRASU/ST-RQJ
130	0007465-2023/TRASU/ST-RQJ
131	0007689-2023/TRASU/ST-RQJ
132	0007015-2023/TRASU/ST-RQJ
133	0007489-2023/TRASU/ST-

N°	Expediente
	2022/TRASU/ST-RQJ
175	0042619-2022/TRASU/ST-RQJ
176	0043669-2022/TRASU/ST-RQJ
177	0032640-2022/TRASU/ST-RA
178	0033035-2022/TRASU/ST-RA
179	0043413-2022/TRASU/ST-RQJ
180	0031841-2022/TRASU/ST-RA
181	0032318-2022/TRASU/ST-RA
182	0033089-2022/TRASU/ST-RA
183	0043396-2022/TRASU/ST-RQJ
184	0031756-2022/TRASU/ST-RA
185	0031767-2022/TRASU/ST-RA
186	0033261-2022/TRASU/ST-RA
187	0040534-2022/TRASU/ST-RQJ
188	0043191-2022/TRASU/ST-RQJ
189	0043356-2022/TRASU/ST-RQJ
190	0042880-2022/TRASU/ST-RQJ
191	0031848-2022/TRASU/ST-RA
192	0032334-2022/TRASU/ST-RA
193	0033212-2022/TRASU/ST-RA
194	0043672-2022/TRASU/ST-RQJ
195	0032373-2022/TRASU/ST-RA
196	0033203-2022/TRASU/ST-RA
197	0033242-2022/TRASU/ST-RA
198	0033243-2022/TRASU/ST-RA
199	0041995-2022/TRASU/ST-RQJ
200	0042952-2022/TRASU/ST-RQJ
201	0043269-2022/TRASU/ST-RQJ
202	0043666-2022/TRASU/ST-RQJ
203	0044262-2022/TRASU/ST-RQJ
204	0045183-2022/TRASU/ST-RQJ
205	0046331-2022/TRASU/ST-RQJ
206	0045263-2022/TRASU/ST-RQJ
207	0045514-2022/TRASU/ST-RQJ
208	0043992-2022/TRASU/ST-RQJ
209	0045153-2022/TRASU/ST-RQJ
210	0045848-2022/TRASU/ST-RQJ
211	0046241-2022/TRASU/ST-RQJ
212	0046582-2022/TRASU/ST-RQJ
213	0044594-

N°	Expediente
	RQJ
255	0001200-2023/TRASU/ST-RQJ
256	0043568-2022/TRASU/ST-RQJ
257	0043373-2022/TRASU/ST-RQJ
258	0020067-2022/TRASU/ST-RA
259	0040534-2022/TRASU/ST-RQJ
260	0046039-2022/TRASU/ST-RQJ
261	0031251-2022/TRASU/ST-RA
262	0030498-2022/TRASU/ST-RA
263	0040767-2022/TRASU/ST-RQJ
264	0043960-2022/TRASU/ST-RQJ
265	0021498-2022/TRASU/ST-RA
266	0042257-2022/TRASU/ST-RQJ
267	0027516-2022/TRASU/ST-RA
268	0046331-2022/TRASU/ST-RQJ
269	0030103-2022/TRASU/ST-RA
270	0045506-2022/TRASU/ST-RQJ
271	0002744-2023/TRASU/ST-RQJ
272	0003468-2023/TRASU/ST-RQJ
273	0021803-2022/TRASU/ST-RA
274	0046044-2022/TRASU/ST-RQJ
275	0042951-2022/TRASU/ST-RQJ
276	0040765-2022/TRASU/ST-RQJ
277	0003139-2023/TRASU/ST-RQJ
278	0001931-2023/TRASU/ST-RQJ
279	0001958-2023/TRASU/ST-RA
280	0006052-2023/TRASU/ST-RA
281	0003444-2023/TRASU/ST-RA
282	0001876-2023/TRASU/ST-RQJ
283	0040763-2022/TRASU/ST-RQJ
284	0040764-2022/TRASU/ST-RQJ
285	0005084-2023/TRASU/ST-RQJ
286	0028711-2022/TRASU/ST-RA
287	0003088-2023/TRASU/ST-RA
288	0043672-2022/TRASU/ST-RQJ
289	0002061-2023/TRASU/ST-RA
290	0032110-2022-TRASU/ST-RA
291	0004154-2023/TRASU/ST-RQJ
292	0032588-2022/TRASU/ST-RA
293	00039677-2022/TRASU/ST-

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

N°	Expediente
	RQJ
54	0002871-2023/TRASU/ST-RQJ
55	0003265-2023/TRASU/ST-RA
56	0003468-2023/TRASU/ST-RQJ
57	0004137-2023/TRASU/ST-RQJ
58	0004306-2023/TRASU/ST-RQJ
59	0004308-2023/TRASU/ST-RQJ
60	0004312-2023/TRASU/ST-RQJ
61	0002224-2023/TRASU/ST-RQJ
62	0003141-2023/TRASU/ST-RQJ
63	0003291-2023/TRASU/ST-RQJ
64	0004313-2023/TRASU/ST-RQJ
65	0002280-2023/TRASU/ST-RQJ
66	0002578-2023/TRASU/ST-RA
67	0003086-2023/TRASU/ST-RA
68	0003287-2023/TRASU/ST-RA
69	0003920-2023/TRASU/ST-RA
70	0004130-2023/TRASU/ST-RQJ
71	0004784-2023/TRASU/ST-RA
72	0004974-2023/TRASU/ST-RQJ
73	0005084-2023/TRASU/ST-RQJ
74	0005119-2023/TRASU/ST-RQJ
75	0005124-2023/TRASU/ST-RQJ
76	0005129-2023/TRASU/ST-RQJ
77	0005169-2023/TRASU/ST-RA
78	0005192-2023/TRASU/ST-RA
79	0005389-2023/TRASU/ST-RQJ
80	0005892-2023/TRASU/ST-RQJ

N°	Expediente
	RQJ
134	0025787-2022/TRASU/ST-RA
135	0028299-2022/TRASU/ST-RA
136	0028631-2022/TRASU/ST-RA
137	0027309-2022/TRASU/ST-RA
138	0026495-2022/TRASU/ST-RA
139	0027308-2022/TRASU/ST-RA
140	0028094-2022/TRASU/ST-RA
141	0024971-2022/TRASU/ST-RA
142	0027480-2022/TRASU/ST-RA
143	0027686-2022/TRASU/ST-RA
144	0026715-2022/TRASU/ST-RA
145	0028093-2022/TRASU/ST-RA
146	0028273-2022/TRASU/ST-RA
147	0028522-2022/TRASU/ST-RA
148	0030498-2022/TRASU/ST-RA
149	0030993-2022/TRASU/ST-RA
150	0029125-2022/TRASU/ST-RA
151	0031262-2022/TRASU/ST-RA
152	0030951-2022/TRASU/ST-RA
153	0029834-2022/TRASU/ST-RA
154	0031253-2022/TRASU/ST-RA
155	0029414-2022/TRASU/ST-RA
156	0030040-2022/TRASU/ST-RA
157	0030608-2022/TRASU/ST-RA
158	0030848-2022/TRASU/ST-RA
159	0031279-2022/TRASU/ST-RA
160	0030039-2022/TRASU/ST-RA

N°	Expediente
	2022/TRASU/ST-RQJ
214	0044597-2022/TRASU/ST-RQJ
215	0045949-2022/TRASU/ST-RQJ
216	0046299-2022/TRASU/ST-RQJ
217	0046308-2022/TRASU/ST-RQJ
218	0046734-2022/TRASU/ST-RQJ
219	0046747-2022/TRASU/ST-RQJ
220	0045298-2022/TRASU/ST-RQJ
221	0045448-2022/TRASU/ST-RQJ
222	0046576-2022/TRASU/ST-RQJ
223	0046738-2022/TRASU/ST-RQJ
224	0044356-2022/TRASU/ST-RQJ
225	0045735-2022/TRASU/ST-RQJ
226	0045977-2022/TRASU/ST-RQJ
227	0046309-2022/TRASU/ST-RQJ
228	0046311-2022/TRASU/ST-RQJ
229	0046581-2022/TRASU/ST-RQJ
230	0046731-2022/TRASU/ST-RQJ
231	0046748-2022/TRASU/ST-RQJ
232	0018812-2022/TRASU/ST-RA
233	0038360-2022/TRSU/ST-RQJ
234	0035337-2022/TRASU/ST-RQJ
235	0023126-2022/TRASU/ST-RA
236	0028020-2022/TRASU/ST-RA
237	0037217-2022/TRASU/ST-RQJ
238	0023017-2022/TRASU/ST-RQJ
239	0024028-2022/TRASU/ST-RA
240	0026882-2022/TRASU/ST-RA

N°	Expediente
	RQJ

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe\web\validador.xhtm

11. Ahora bien, se advierte que la Secretaría Técnica imputó el presunto incumplimiento de doscientos noventa y tres (293) resoluciones emitidas por el Trasu, mediante la carta C. N° 827-STSR/2023 del 22 de noviembre de 2023, a través de la cual se cuestionó el cumplimiento de las obligaciones establecidas en las resoluciones.

12. Es oportuno indicar que, de acuerdo al Principio de Causalidad recogido en el Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG)[5], la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable y, para que la conducta sea calificada como infracción, es necesario que sea idónea y tenga la aptitud suficiente para producir la lesión que comporta la contravención al ordenamiento, debiendo descartarse los supuestos de

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe\web\validador.xhtm

caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o la propia conducta del perjudicado, que pudiera exonerarla de responsabilidad.

13. Al respecto, en el presente caso, de la verificación y constatación de los plazos, se ha verificado que la potestad sancionadora del Osiptel no ha prescrito, así como tampoco ha caducado la facultad de resolver el presente procedimiento. Por consiguiente, corresponde analizar los argumentos presentados por la empresa operadora a través de sus descargos, respecto a la imputación de cargos formulada por la Secretaría Técnica.

II.2 DESCARGOS DE LA EMPRESA OPERADORA

14. TELEFÓNICA, en su escrito de descargos, presentó los siguientes argumentos:

Sobre la vulneración a los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad con relación a la comisión de la infracción

i) Se estarían vulnerando los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad, toda vez que la autoridad administrativa, no habría evaluado su cometido al momento de imponer una carga al administrado. Este análisis ha sido aplicado en anteriores oportunidades por el regulador, con lo cual una subsunción en el presente caso no debería ser una cuestión nueva; por lo que, solicita considerar alguna alternativa que resulte más adecuada y proporcional a los fines públicos que el ordenamiento jurídico protege.

ii) La función responsiva de la regulación, tiene como cometido transformar el esquema punitivo que caracterizaban a las Administraciones Públicas al margen de las motivaciones que la llevaron a sostener un afán represivo.

iii) Considera que el regulador al momento de valorar la razonabilidad en cuanto al inicio del presente PAS debe cumplir de manera concurrente con los parámetros del test de razonabilidad, lo que conlleva a la observancia de sus tres dimensiones de manera concurrente: el juicio de adecuación, de necesidad y de proporcionalidad en sentido estricto. A partir de dicho análisis se podría concluir que resultaría más prudente imponer una medida menos gravosa que una multa pecuniaria, por lo que solicita el archivo definitivo del presente procedimiento sancionador.

II.3 ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS DE LA EMPRESA OPERADORA

A. Sobre la vulneración a los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad con relación a la comisión de la infracción

15. TELEFÓNICA solicita la evaluación razonable del presente caso, a efectos de asegurar la adopción de una medida menos gravosa y más idónea como resultado del presente procedimiento; alega que se habría vulnerado el Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad, en la medida que la Secretaría Técnica no habría evaluado los presuntos incumplimientos de las resoluciones del Trasu al momento de imponer una carga al administrado, con lo cual una subsunción en el presente caso no debería ser una cuestión nueva. En ese sentido, solicita considerar alguna alternativa que resulte más adecuada y proporcional a los fines públicos que el ordenamiento jurídico protege. Asimismo, se refiere a los sub principios del principio de proporcionalidad (criterio de adecuación, criterio de necesidad y criterio de proporcionalidad).

16. La empresa operadora señala que los parámetros de enforcement que incorporó el Decreto Legislativo N° 1272 que modifica la Ley N° 27444, promueve una adecuación de las conductas de parte de los administrados y prepondera la imposición de mecanismos de cumplimiento de las conductas en lugar de la aplicación de facto sanciones, dejando de ser enteramente represivo y pasar a funcionar como un esquema basado en incentivos positivos y negativos. Asimismo, señala que, la regulación responsiva instaura un régimen piramidal que restringe la utilización de sanciones como medida de última ratio.

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe\web\validador.xhtm

17. Asimismo, TELEFÓNICA argumenta que, el regulador al momento de valorar la razonabilidad en cuanto al inicio del presente procedimiento sancionador debe cumplir de manera concurrente con los parámetros del Test de Razonabilidad, lo que conlleva a la observancia de sus tres dimensiones de manera concurrente: el juicio de adecuación, de necesidad y de proporcionalidad en sentido estricto. A partir de dicho, sostiene que, del análisis se podría concluir que resultaría más prudente imponer una medida menos gravosa que una multa pecuniaria, solicitando el archivo definitivo del presente procedimiento sancionador.

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

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

20. Con relación al **sub principio de necesidad**, cabe señalar que, la imposición de una sanción de multa se sustenta en la necesidad de lograr que, en adelante, la empresa operadora adecúe su conducta a efecto de cumplir con los mandatos ordenados por el Trasu a través de resoluciones administrativas. Al respecto, debe tenerse en cuenta que, no es la primera vez que TELEFÓNICA incurre en la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, por consiguiente, no es posible imponer una medida menos gravosa[6].

21. Con relación al **sub principio de proporcionalidad**, se advierte que, el inicio del presente PAS contribuiría a la efectiva tutela de los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

22. De conformidad con los fundamentos expuestos, el inicio de un PAS por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, se encuentra plenamente justificado, en virtud a que se busca reprimir la conducta infractora; además, busca que la empresa operadora adopte la diligencia debida para evitar futuros incumplimientos de su deber de cumplir con la pretensión del usuario acogida en aplicación del silencio administrativo positivo.

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

B. Respecto del cumplimiento de las Resoluciones emitidas por el Trasu

24. Al respecto, corresponde precisar que TELEFÓNICA no ha remitido medios de prueba que acrediten el cumplimiento de las resoluciones detalladas en los Anexos I y II del presente informe, por lo que corresponde analizar la información obrante en los expedientes y denuncias materia del presente PAS.

25. Asimismo, en la presente evaluación se tendrá en cuenta lo dispuesto por el Consejo Directivo mediante Resoluciones N° 056-2018-CD/OSIPTEL de fecha 28 de febrero de 2018 y N° 073- 2018-CD/OSIPTEL de fecha 22 de marzo de 2018, respecto a que los casos referidos a las materias que involucran la pérdida, deficiencia o restricción del servicio, generan efectos que no son posibles de ser revertidos, dado que consisten en la

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

[6] . Debe tenerse en consideración que el TRASU y el Consejo Directivo ya han sancionado anteriormente a la empresa operadora por la misma infracción en los expedientes N° 005-2022/TRASU/ST-PAS, 009-2022/TRASU/ST-PAS y 016-2022/TRASU/ST-PAS, por tanto, no corresponde aplicar una medida correctiva y otra menos gravosa.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe\web\validador.xhtm

pérdida de la oportunidad de acceder a los servicios públicos de telecomunicaciones en un determinado momento que ya ha transcurrido.

26. De acuerdo al análisis realizado en el presente PAS, detallado en los Anexos I y II, se observa que la empresa operadora no acreditó el cumplimiento de doscientos noventa y tres (293) resoluciones emitidas por el Trasu, dado que éstas no se ejecutaron o se ejecutaron fuera de los plazos establecidos en las mismas Resoluciones.

27. Es importante, mencionar el criterio establecido a través del precedente de observancia obligatoria desarrollado en la Resolución Nº 00025-2024-CD/OSIPTEL, mediante la cual el Consejo Directivo reconoce que la demora en el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el TRASU o, en el peor escenario, el incumplimiento del íntegro de actos ordenados por dicho Tribunal, configura el tipo infractor establecido en el artículo 13 del RGIS[7].

> *"Configura el tipo infractor previsto en el artículo 13 del RGIS, el incumplimiento de las Resoluciones emitidas por el TRASU, incluso si el cumplimiento se produce de manera parcial y/o fuera del plazo establecido por dicho Tribunal o fuera del plazo que corresponda según la normativa vigente."*

28. En este orden de ideas, considerando que la empresa operadora no habría acreditado el cumplimiento de lo ordenado en las resoluciones emitidas por el Trasu, la infracción se habría configurado con la inacción de la empresa operadora. Por tanto, se advierte que TELEFÓNICA habría incurrido en la infracción al artículo 13 del RGIS.

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

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

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

30. Asimismo, el artículo 5 del RGIS recoge lo señalado en el TUO de la LPAG y dispone lo siguiente:

> *"Artículo 5.- Eximentes de responsabilidad*
> *Se consideran condiciones eximentes de responsabilidad administrativa las siguientes:*
> *(…)*
> *La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación del inicio del procedimiento administrativo sancionador, al que hace referencia el artículo 22.*

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

[7] https://www.osiptel.gob.pe/media/5dta2tuk/resol025-2024-cd.pdf - Expediente 0001-2023/TRASU/STSR-PAS

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe\web\validador.xhtm

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

(Subrayado agregado)

31. De lo citado, se tiene que, a efectos de determinar si se ha configurado dicho eximente de responsabilidad, deberán concurrir las siguientes circunstancias:

    (i) La empresa operadora deberá acreditar que la comisión de la infracción cesó;
    (ii) La empresa operadora deberá acreditar que revirtió los efectos derivados de la misma;
    (iii) La subsanación (cese y reversión) deberá haberse producido antes de la notificación del inicio del procedimiento sancionador; y,
    (iv) La subsanación no debe haberse producido como consecuencia de un requerimiento del OSIPTEL, de subsanación o de cumplimiento de la obligación, consignado expresamente en carta o resolución.

32. 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.

33. Adicionalmente, respecto a las materias pasibles de reversión el Consejo Directivo[8] ha señalado que en los casos referentes a las materias que involucran la pérdida, deficiencia o restricción del servicio, los efectos derivados de la conducta infractora no son posibles de ser revertidos, dado que consisten en la pérdida de la oportunidad de acceder a los servicios públicos de telecomunicaciones en un determinado momento que ya ha transcurrido. En ese sentido, este Tribunal considera que la imposibilidad de reversión de los efectos es aplicable a los casos de calidad, tal como se precisó en la Resolución de Consejo Directivo Nº 32-2020-CD/OSIPTEL[9], así como a cualquier incumplimiento relacionado a una materia que implique la privación parcial o total del servicio.

34. De otro lado, de conformidad con lo establecido por el Consejo Directivo del Osiptel, en la Resolución Nº 041-2018-CD/OSIPTEL de fecha 22 de febrero de 2018[10], a efectos de evaluar la concurrencia de los requisitos establecidos para la aplicación del eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria en el caso de un PAS en el cual se evalúan varios casos constitutivos de una infracción, el cumplimiento de dichos requisitos deberá verificarse **en la totalidad de los casos y no sólo en alguno de ellos**.

35. En ese sentido, se procede a realizar el análisis respectivo sobre cada uno de los casos materia de análisis detallados en los Anexo I y II del presente informe.

36. Respecto al cese, se observa que no se ha producido el cese en la totalidad de los casos, toda vez que del total de resoluciones incumplidas (293 resoluciones) sólo se ha advertido el cese respecto de ciento veintitrés (123) resoluciones.

37. En atención a lo señalado líneas arriba, no resulta posible la configuración de la subsanación de la conducta infractora imputada en este PAS y, por ende, la aplicación de

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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

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

[10] Expediente N° 009-2016/TRASU/ST-PAS.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe\web\validador.xhtm

la eximente de subsanación voluntaria, careciendo de objeto analizar los requisitos restantes de la eximente mencionado.

II.4 Sobre la Responsabilidad Subjetiva de la Empresa Operadora

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

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

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

40. Ahora bien, respecto al Principio de Culpabilidad recogido en el numeral 248.10 del TUO de la LPAG, se debe tener en cuenta que involucra el reconocimiento de responsabilidad subjetiva que requiere no sólo que se haya cometido la infracción, sino un actuar imprudente o, con la debida diligencia, la inobservancia de un deber legal exigible al administrado.

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

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

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

44. Además de ello, cabe indicar que, la empresa operadora, además de ser un agente especializado en el sector de las telecomunicaciones, opera en el mercado en virtud de un título habilitante concedido por el Estado. En consecuencia, se espera que adopte suficientes medidas para dar estricto cumplimiento a los mandatos que le resultan exigibles, y que, en cualquier caso, el desvío del cumplimiento de los deberes que le corresponde honrar obedezca a razones justificadas, esto es, que se encuentren fuera de su posibilidad de control y que, en la misma situación, ningún otro administrado hubiera podido cumplir con una idéntica o similar prestación a su cargo.

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe\web\validador.xhtm

45. En el presente caso, se confirma que la empresa operadora, a pesar de tener conocimiento de la obligación contenida en el Reglamento de Reclamos, no ha cumplido con el mandato establecido en las Resoluciones, configurándose la infracción administrativa tipificada en el artículo 13 del RGIS, por lo que ha quedado acreditada su responsabilidad

III. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

46. Luego de verificada la comisión de la infracción al artículo 13 del RGIS en doscientos noventa y tres (293) resoluciones, corresponde determinar la multa y/o medida aplicable, teniendo en cuenta los criterios establecidos por el principio de razonabilidad, previsto en el numeral 248.3 del TUO de la LPAG.

47. Al respecto, la empresa operadora ya ha sido sancionada previamente por la infracción al artículo 13 del RGIS en los expedientes N° 005-2022/TRASU/ST-PAS, 009-2022/TRASU/ST-PAS y 016-2022/TRASU/ST-PAS, por lo que tiene pleno conocimiento de las implicancias que genera inobservar lo resuelto por el Trasu. En tal sentido, considerando la persistencia de la conducta infractora, la medida idónea para desincentivarla es una sanción.

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

49. En el presente PAS, la empresa operadora habría incurrido en la infracción al artículo 13 del RGIS, dicha infracción ha sido calificada por el Osiptel como muy grave, según se detalla en el anexo que acompañó la carta de notificación de cargos N° 827-STSR/2023 del 22 de noviembre de 2023, debidamente notificada el 23 de noviembre de 2023, en aplicación de la "Metodología para el Cálculo de Multas", aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 229-2021-CD/OSIPTEL y, según se ha dispuesto en el artículo 3[11] de la "Norma que establece el régimen de calificación de infracciones del Osiptel"[12], aprobado mediante resolución de Consejo Directivo N° 00118-2021-CD/OSIPTEL.

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

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

III.1 SOBRE LA APLICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE GRADUALIDAD DE LA SANCIÓN

a) El beneficio ilícito

52. Este criterio, previsto en el literal a) del numeral 248.3 del TUO de la LPAG, debe ser entendido como aquel beneficio económico que obtiene el administrado al infringir una

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

[11] Norma que establece el régimen de calificación de infracciones del Osiptel.
*"**Artículo 3.- Calificación de la infracción***
El OSIPTEL efectúa la calificación de la infracción, acorde a la escala prevista en el artículo 25 de la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, al momento de notificar la imputación de cargos por el órgano competente, en función al nivel de multa estimado en aplicación de la Metodología para el Cálculo de Multas, según el tipo de sanción que corresponda.

[12] De acuerdo a la segunda disposición complementaria final de la "Norma que establece el régimen de calificación de infracciones del Osiptel", el Régimen de Calificación de Infracciones establecido en dicha norma será aplicable a las posibles infracciones que se configuren a partir de su entrada en vigencia, esto es, a partir del 01 de enero de 2022.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe\web\validador.xhtm

norma, la misma que podría traducirse, por ejemplo, en mayores ingresos por ventas, como resultado directo de la infracción, o de otro lado, el costo evitado, es decir, el ahorro obtenido como consecuencia de inobservar una obligación normativa o mandato dictado por la autoridad.

53. En dicho contexto, para el caso de la infracción al artículo 13 del RGIS, esta instancia considera que el beneficio ilícito de la comisión de la infracción se encuentra constituido por el costo evitado por la empresa operadora para cumplir oportuna y adecuadamente con el mandato que impone la resolución del Tribunal; por ejemplo, en el presente PAS, la mayoría de casos corresponden a reclamos por calidad del servicio, portabilidad y, corte o baja injustificada del servicio, en los cuales se ha verificado la omisión de acciones para realizar oportunamente las pruebas de operatividad de su servicio, o la reactivación del servicio.

54. En ese sentido, se puede señalar que la empresa operadora no ha desarrollado sistemas o procedimientos eficaces para el monitoreo, supervisión o seguimiento del cumplimiento oportuno de las resoluciones emitidas a favor de los usuarios; a pesar de ser una obligación que ha sido adquirida como parte del otorgamiento de la concesión para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

b) La probabilidad de detección

55. Este criterio previsto en el literal b) del numeral 248.3 del TUO de la LPAG, se vincula a la posibilidad de que el infractor sea descubierto por la autoridad, siendo empleado con la finalidad de compensar la dificultad que enfrenta la autoridad para detectar la totalidad de infracciones.

56. Al respecto, el Consejo Directivo ha precisado que los mecanismos empleados por la Secretaría Técnica para detectar infracciones no permiten la evaluación del cumplimiento del total de las resoluciones emitidas, por lo que la probabilidad de detección sería baja[13].

57. Sin perjuicio de lo antes señalado, corresponde señalar que mediante la Resolución N° 229-2021-CD/OSIPTEL, se aprobó la Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas en los Procedimientos Administrativos Sancionadores tramitados ante el OSIPTEL, con la finalidad de alcanzar una mayor predictibilidad y eficiencia en la aplicación y graduación de multas, bajo los Principios de Transparencia, Disuasión y Simplicidad.

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

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

60. En esa misma línea, se han establecido valores y criterios para la determinación de la probabilidad de detección en la Metodología de Cálculo de Multas – 2021, los cuales parten de la dificultad o facilidad de la entidad reguladora para detectar la infracción, la

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe\web\validador.xhtm

complejidad de la obtención de pruebas y la detección por parte de los perjudicados o por las circunstancias del caso.

61. Ahora bien, es oportuno precisar que, se ha tomado conocimiento de los hechos infractores a través de la evaluación de las resoluciones de apelaciones y quejas declaradas fundadas y parcialmente fundadas por el Trasu durante el periodo de enero a marzo de 2023[14] y las soluciones anticipadas, los actos o resoluciones de la primera y segunda instancia que fueron materia de denuncias presentadas durante el periodo de enero a marzo de 2023[15],

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

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

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

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

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

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

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

c) La gravedad del daño al interés público

65. El artículo 13 del RGIS tipifica como infracción grave el incumplimiento de las Resoluciones emitidas por el Trasu. En atención a ello, se evidencia que la propia norma realiza una calificación predeterminada; dado que el hecho de no cumplir una resolución emitida en el marco de un procedimiento de reclamos, afecta directamente la función de

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

[14] Informe Nº 0036-STSR/2023
[15] Informe Nº 0035-STSR/2023

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe\web\validador.xhtm

solución de reclamos y de sanción del Osiptel, toda vez que se vulnera el deber especial del Osiptel de salvaguardar el derecho constitucional de protección a los derechos de los consumidores y usuarios, el cual se vería transgredido por la inobservancia del pronunciamiento de la Trasu.

d) El perjuicio económico causado

66. En el presente caso, existió un perjuicio económico directo en los usuarios que presentaron sus denuncias, puesto que tuvieron que incurrir en costos de tiempo y dinero para poder denunciar el incumplimiento de la resolución del Trasu, así como la pérdida del beneficio generado por el servicio, cuando se encontraba en óptimas condiciones para su utilización[16].

67. Adicionalmente, en los casos los usuarios se han visto directamente afectados, pues el servicio no habría sido prestado de manera continua e ininterrumpida, generando malestar y perjuicio económico, puesto que habrían venido cumpliendo con sus obligaciones de pago sin haber gozado de un servicio en óptimas condiciones.

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

e) Multa base

Norma Incumplida	Descripción	Metodología Trasu (en UIT)
		Multa Base
Artículo 13 del RGIS	Incumplimiento por parte de la Empresa Operadora de las resoluciones emitidas por el Trasu en ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios	184

f) Factores agravantes

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

- **Reincidencia**

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

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

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

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

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

72. En el caso en particular, no se advierte reincidencia en la conducta de la empresa operadora por incumplimiento de resoluciones de primera instancia.

- **Intencionalidad**

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

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

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

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

75. Sobre el particular, como se ha advertido, en el presente caso, TELEFÓNICA no actuó de manera diligente, dado que se han lesionado los derechos de los abonados al incumplir resoluciones que acogieron sus pretensiones. No obstante, considerando las particularidades del caso, no resulta aplicable el factor agravante.

g) Factores atenuantes

76. Por último, corresponde la aplicación de los factores atenuantes. Al respecto, se considerarán los siguientes supuestos establecidos en el RGIS[17] y TUO de la LPAG[18]. En tal sentido, los factores atenuantes son: (i) el reconocimiento; (ii) el cese de la infracción[19] y (iii) la reversión de los efectos derivados de los actos y omisiones infractores.

- **El reconocimiento**

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

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

---

17 **Reglamento General de Infracciones y Sanciones**
Artículo 18.- Graduación de las Sanciones y Beneficio por Pronto Pago
i) Son factores atenuantes, en atención a su oportunidad, el reconocimiento de responsabilidad formulado por el infractor de forma expresa y por escrito, el cese de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa, la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa.
Los factores mencionados se aplicarán en atención a las particularidades de cada caso y observando lo dispuesto en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
(…)"

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

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

OSIPTEL TRASU C. SILVA
OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe\web\validador.xhtm

- **El cese de la infracción y reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa**

79. Conforme a lo señalado en los numerales precedentes, al analizar la aplicación de la eximente de subsanación voluntaria, se verificó que en las doscientos noventa y tres (293) resoluciones detalladas en los Anexos I y II, la empresa TELEFÓNICA cesó la conducta infractora con anterioridad al inicio del presente PAS en ciento veintitrés (123) casos.

80. Con relación a ello es oportuno mencionar que, mediante Resolución N° 00148-2021-CD/OSIPTEL[20], el Consejo Directivo ha precisado que el cese debe verificarse respecto de todos los actos u omisiones por los que se atribuye responsabilidad a la empresa operadora. En consecuencia, no corresponde la aplicación de la atenuante por cese.

81. Asimismo, en el presente caso la empresa operadora no ha solicitado la aplicación de otros atenuantes ni de la evaluación se advierte que se configuren los mismos.

h) Multa resultante

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

83. En atención a los hechos acreditados y al Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad, corresponde sancionar a TELEFÓNICA con una multa de ciento ochenta y cuatro (184) unidades impositivas tributarias (UIT).

De conformidad con el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (TUO de la LPAG), el Reglamento de Organización y Funciones del Osiptel, aprobado mediante Decreto Supremo N° 160-2020-PCM y el Reglamento Interno del Tribunal Administrativo de Solución De Reclamos De Usuarios - TRASU aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 102-2017-CD/OSIPTEL y sus modificatorias y de acuerdo con el artículo 18 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, y estando a lo acordado por Sala Colegiada del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuario del Osiptel en su Sesión del 26 de junio de 2024.

SE RESUELVE:

Artículo 1°: DECLARAR la responsabilidad administrativa de TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. por incurrir en la infracción muy grave tipificada en el artículo 13 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones por el incumplimiento de doscientos noventa y tres (293) resoluciones emitidas en por el Trasu:

N°	Expediente
1	0000925-2023/TRASU/ST-RQJ
2	0001723-2023/TRASU/ST-RQJ
3	0001891-2023/TRASU/ST-RQJ
4	0000016-2023/TRASU/ST-RA
5	0000240-2023/TRASU/ST-RA
6	0001034-2023/TRASU/ST-RA
7	0000093-2023/TRASU/ST-RA
8	0000568-2023/TRASU/ST-RQJ
9	0001906-2023/TRASU/ST-RQJ

N°	Expediente
81	0005938-2023/TRASU/ST-RQJ
82	0006771-2023/TRASU/ST-RA
83	0004602-2023/TRASU/ST-RQJ
84	0005510-2023/TRASU/ST-RQJ
85	0006118-2023/TRASU/ST-RQJ
86	0006606-2023/TRASU/ST-RA
87	0006900-2023/TRASU/ST-RA
88	0006943-2023/TRASU/ST-RQJ
89	0004928-2023/TRASU/ST-RQJ

N°	Expediente
161	0030243-2022/TRASU/ST-RA
162	0030850-2022/TRASU/ST-RA
163	0031224-2022/TRASU/ST-RA
164	0031753-2022/TRASU/ST-RA
165	0041284-2022/TRASU/ST-RQJ
166	0042328-2022/TRASU/ST-RQJ
167	0043580-2022/TRASU/ST-RQJ
168	0043816-2022/TRASU/ST-RQJ
169	0032402-2022/TRASU/ST-RA

N°	Expediente
241	0026953-2022/TRASU/ST-RA
242	0026684-2022/TRASU/ST-RA
243	0027979-2022/TRASU/ST-RA
244	0044450-2022/TRASU/ST-RQJ
245	0044595-2022/TRASU/ST-RQJ
246	0028483-2022/TRASU/ST-RA
247	0023884-2022/TRASU/ST-RA
248	0038337-2022/TRASU/ST-RQJ
249	0044877-2022/TRASU/ST-RQJ

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

[20] Resolución fue emitida en el trámite del expediente N° 00111-2019-GG-GSF/PAS

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

N°	Expediente
10	0000212-2023/TRASU/ST-RA
11	0000227-2023/TRASU/ST-RA
12	0000274-2023/TRASU/ST-RA
13	0000519-2023/TRASU/ST-RA
14	0001082-2023/TRASU/ST-RA
15	0001931-2023/TRASU/ST-RQJ
16	0001946-2023/TRASU/ST-RQJ
17	0002174-2023/TRASU/ST-RQJ
18	0000245-2023/TRASU/ST-RQJ
19	0000557-2023/TRASU/ST-RA
20	0000626-2023/TRASU/ST-RA
21	0000923-2023/TRASU/ST-RQJ
22	0001876-2023/TRASU/ST-RQJ
23	0002226-2023/TRASU/ST-RQJ
24	0002564-2023/TRASU/ST-RQJ
25	0003098-2023/TRASU/ST-RQJ
26	0003474-2023/TRASU/ST-RQJ
27	0004304-2023/TRASU/ST-RQJ
28	0004314-2023/TRASU/ST-RQJ
29	0003032-2023/TRASU/ST-RA
30	0003524-2023/TRASU/ST-RQJ
31	0003796-2023/TRASU/ST-RA
32	0004041-2023/TRASU/ST-RA
33	0004291-2023/TRASU/ST-RQJ
34	0002348-2023/TRASU/ST-RA
35	0003103-2023/TRASU/ST-RQJ
36	0003129-2023/TRASU/ST-RQJ
37	0003130-2023/TRASU/ST-RA
38	0003434-2023/TRASU/ST-RA
39	0003444-2023/TRASU/ST-RA
40	0003996-2023/TRASU/ST-RA
41	0004302-2023/TRASU/ST-RQJ
42	0004315-2023/TRASU/ST-RQJ
43	0002243-2023/TRASU/ST-RQJ
44	0002352-2023/TRASU/ST-RA
45	0002628-2023/TRASU/ST-RA
46	0002880-2023/TRASU/ST-RQJ
47	0003104-2023/TRASU/ST-RQJ
48	0003266-2023/TRASU/ST-RA
90	0005118-2023/TRASU/ST-RQJ
91	0005368-2023/TRASU/ST-RQJ
92	0005551-2023/TRASU/ST-RA
93	0005835-2023/TRASU/ST-RA
94	0005888-2023/TRASU/ST-RQJ
95	0006649-2023/TRASU/ST-RA
96	0004755-2023/TRASU/ST-RQJ
97	0005115-2023/TRASU/ST-RQJ
98	0005297-2023/TRASU/ST-RA
99	0005367-2023/TRASU/ST-RA
100	0005515-2023/TRASU/ST-RQJ
101	0006046-2023/TRASU/ST-RQJ
102	0006121-2023/TRASU/ST-RA
103	0006833-2023/TRASU/ST-RQJ
104	0005123-2023/TRASU/ST-RQJ
105	0005403-2023/TRASU/ST-RQJ
106	0005952-2023/TRASU/ST-RQJ
107	0006443-2023/TRASU/ST-RQJ
108	0005174-2023/TRASU/ST-RA
109	0005296-2023/TRASU/ST-RA
110	0005299-2023/TRASU/ST-RA
111	0005405-2023/TRASU/ST-RQJ
112	0005518-2023/TRASU/ST-RA
113	0005825-2023/TRASU/ST-RA
114	0005895-2023/TRASU/ST-RQJ
115	0006332-2023/TRASU/ST-RQJ
116	0006885-2023/TRASU/ST-RA
117	0006299-2023/TRASU/ST-RQJ
118	0004603-2023/TRASU/ST-RQJ
119	0004636-2023/TRASU/ST-RQJ
120	0005301-2023/TRASU/ST-RA
121	0007078-2023/TRASU/ST-RQJ
122	0027153-2022/TRASU/ST-RA
123	0028476-2022/TRASU/ST-RA
124	0007329-2023/TRASU/ST-RQJ
125	0007486-2023/TRASU/ST-RQJ
126	0007550-2023/TRASU/ST-RQJ
127	0026709-2022/TRASU/ST-RA
128	0028296-2022/TRASU/ST-RA
170	0032500-2022/TRASU/ST-RA
171	0032641-2022/TRASU/ST-RA
172	0032642-2022/TRASU/ST-RA
173	0032979-2022/TRASU/ST-RA
174	0041850-2022/TRASU/ST-RQJ
175	0042619-2022/TRASU/ST-RQJ
176	0043669-2022/TRASU/ST-RQJ
177	0032640-2022/TRASU/ST-RA
178	0033035-2022/TRASU/ST-RA
179	0043413-2022/TRASU/ST-RQJ
180	0031841-2022/TRASU/ST-RA
181	0032318-2022/TRASU/ST-RA
182	0033089-2022/TRASU/ST-RA
183	0043396-2022/TRASU/ST-RQJ
184	0031756-2022/TRASU/ST-RA
185	0031767-2022/TRASU/ST-RA
186	0033261-2022/TRASU/ST-RA
187	0040534-2022/TRASU/ST-RQJ
188	0043191-2022/TRASU/ST-RQJ
189	0043356-2022/TRASU/ST-RQJ
190	0042880-2022/TRASU/ST-RQJ
191	0031848-2022/TRASU/ST-RA
192	0032334-2022/TRASU/ST-RA
193	0033212-2022/TRASU/ST-RA
194	0043672-2022/TRASU/ST-RQJ
195	0032373-2022/TRASU/ST-RA
196	0033203-2022/TRASU/ST-RA
197	0033242-2022/TRASU/ST-RA
198	0033243-2022/TRASU/ST-RA
199	0041995-2022/TRASU/ST-RQJ
200	0042952-2022/TRASU/ST-RQJ
201	0043269-2022/TRASU/ST-RQJ
202	0043666-2022/TRASU/ST-RQJ
203	0044262-2022/TRASU/ST-RQJ
204	0045183-2022/TRASU/ST-RQJ
205	0046331-2022/TRASU/ST-RQJ
206	0045263-2022/TRASU/ST-RQJ
207	0045514-2022/TRASU/ST-RQJ
208	0043992-2022/TRASU/ST-RQJ
250	0029919-2022/TRASU/ST-RA
251	0043413-2022/TRASU/ST-RQJ
252	0042628-2022/TRASU/ST-RQJ
253	0026715-2022/TRASU/ST-RA
254	0046581-2022/TRASU/ST -RQJ
255	0001200-2023/TRASU/ST-RQJ
256	0043568-2022/TRASU/ST-RQJ
257	0043373-2022/TRASU/ST-RQJ
258	0020067-2022/TRASU/ST-RA
259	0040534-2022/TRASU/ST-RQJ
260	0046039-2022/TRASU/ST-RQJ
261	0031251-2022/TRASU/ST-RA
262	0030498-2022/TRASU/ST-RA
263	0040767-2022/TRASU/ST-RQJ
264	0043960-2022/TRASU/ST-RQJ
265	0021498-2022/TRASU/ST-RA
266	0042257-2022/TRASU/ST-RQJ
267	0027516-2022/TRASU/ST-RA
268	0046331-2022/TRASU/ST-RQJ
269	0030103-2022/TRASU/ST-RA
270	0045506-2022/TRASU/ST-RQJ
271	0002744-2023/TRASU/ST-RQJ
272	0003468-2023/TRASU/ST-RQJ
273	0021803-2022/TRASU/ST-RA
274	0046044-2022/TRASU/ST-RQJ
275	0042951-2022/TRASU/ST-RQJ
276	0040765-2022/TRASU/ST-RQJ
277	0003139-2023/TRASU/ST-RQJ
278	0001931-2023/TRASU/ST-RQJ
279	0001958-2023/TRASU/ST-RA
280	0006052-2023/TRASU/ST-RA
281	0003444-2023/TRASU/ST-RA
282	0001876-2023/TRASU/ST-RQJ
283	0040763-2022/TRASU/ST-RQJ
284	0040764-2022/TRASU/ST-RQJ
285	0005084-2023/TRASU/ST-RQJ
286	0028711-2022/TRASU/ST-RA
287	0003088-2023/TRASU/ST-RA
288	0043672-2022/TRASU/ST-RQJ

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe\web\validador.xhtm

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

N°	Expediente
49	0003297-2023/TRASU/ST-RA
50	0004131-2023/TRASU/ST-RQJ
51	0004154-2023/TRASU/ST-RQJ
52	0004311-2023/TRASU/ST-RQJ
53	0002367-2023/TRASU/ST-RQJ
54	0002871-2023/TRASU/ST-RQJ
55	0003265-2023/TRASU/ST-RA
56	0003468-2023/TRASU/ST-RQJ
57	0004137-2023/TRASU/ST-RQJ
58	0004306-2023/TRASU/ST-RQJ
59	0004308-2023/TRASU/ST-RQJ
60	0004312-2023/TRASU/ST-RQJ
61	0002224-2023/TRASU/ST-RQJ
62	0003141-2023/TRASU/ST-RQJ
63	0003291-2023/TRASU/ST-RQJ
64	0004313-2023/TRASU/ST-RQJ
65	0002280-2023/TRASU/ST-RQJ
66	0002578-2023/TRASU/ST-RA
67	0003086-2023/TRASU/ST-RA
68	0003287-2023/TRASU/ST-RA
69	0003920-2023/TRASU/ST-RA
70	0004130-2023/TRASU/ST-RQJ
71	0004784-2023/TRASU/ST-RA
72	0004974-2023/TRASU/ST-RQJ
73	0005084-2023/TRASU/ST-RQJ
74	0005119-2023/TRASU/ST-RQJ
75	0005124-2023/TRASU/ST-RQJ
76	0005129-2023/TRASU/ST-RQJ
77	0005169-2023/TRASU/ST-RA
78	0005192-2023/TRASU/ST-RA
79	0005389-2023/TRASU/ST-RQJ
80	0005892-2023/TRASU/ST-RQJ

N°	Expediente
129	0007306-2023/TRASU/ST-RQJ
130	0007465-2023/TRASU/ST-RQJ
131	0007689-2023/TRASU/ST-RQJ
132	0007015-2023/TRASU/ST-RQJ
133	0007489-2023/TRASU/ST-RQJ
134	0025787-2022/TRASU/ST-RA
135	0028299-2022/TRASU/ST-RA
136	0028631-2022/TRASU/ST-RA
137	0027309-2022/TRASU/ST-RA
138	0026495-2022/TRASU/ST-RA
139	0027308-2022/TRASU/ST-RA
140	0028094-2022/TRASU/ST-RA
141	0024971-2022/TRASU/ST-RA
142	0027480-2022/TRASU/ST-RA
143	0027686-2022/TRASU/ST-RA
144	0026715-2022/TRASU/ST-RA
145	0028093-2022/TRASU/ST-RA
146	0028273-2022/TRASU/ST-RA
147	0028522-2022/TRASU/ST-RA
148	0030498-2022/TRASU/ST-RA
149	0030993-2022/TRASU/ST-RA
150	0029125-2022/TRASU/ST-RA
151	0031262-2022/TRASU/ST-RA
152	0030951-2022/TRASU/ST-RA
153	0029834-2022/TRASU/ST-RA
154	0031253-2022/TRASU/ST-RA
155	0029414-2022/TRASU/ST-RA
156	0030040-2022/TRASU/ST-RA
157	0030608-2022/TRASU/ST-RA
158	0030848-2022/TRASU/ST-RA
159	0031279-2022/TRASU/ST-RA
160	0030039-2022/TRASU/ST-RA

N°	Expediente
209	0045153-2022/TRASU/ST-RQJ
210	0045848-2022/TRASU/ST-RQJ
211	0046241-2022/TRASU/ST-RQJ
212	0046582-2022/TRASU/ST-RQJ
213	0044594-2022/TRASU/ST-RQJ
214	0044597-2022/TRASU/ST-RQJ
215	0045949-2022/TRASU/ST-RQJ
216	0046299-2022/TRASU/ST-RQJ
217	0046308-2022/TRASU/ST-RQJ
218	0046734-2022/TRASU/ST-RQJ
219	0046747-2022/TRASU/ST-RQJ
220	0045298-2022/TRASU/ST-RQJ
221	0045448-2022/TRASU/ST-RQJ
222	0046576-2022/TRASU/ST-RQJ
223	0046738-2022/TRASU/ST-RQJ
224	0044356-2022/TRASU/ST-RQJ
225	0045735-2022/TRASU/ST-RQJ
226	0045977-2022/TRASU/ST-RQJ
227	0046309-2022/TRASU/ST-RQJ
228	0046311-2022/TRASU/ST-RQJ
229	0046581-2022/TRASU/ST-RQJ
230	0046731-2022/TRASU/ST-RQJ
231	0046748-2022/TRASU/ST-RQJ
232	0018812-2022/TRASU/ST-RA
233	0038360-2022/TRSU/ST-RQJ
234	0035337-2022/TRASU/ST-RQJ
235	0023126-2022/TRASU /ST-RA
236	0028020-2022/TRASU/ST-RA
237	0037217-2022/TRASU/ST-RQJ
238	0023017-2022/TRASU/ST-RQJ
239	0024028-2022/TRASU/ST-RA
240	0026882-2022/TRASU/ST-RA

N°	Expediente
289	0002061-2023/TRASU/ST-RA
290	0032110-2022-TRASU/ST-RA
291	0004154-2023/TRASU/ST-RQJ
292	0032588-2022/TRASU/ST-RA
293	00039677-2022/TRASU/ST-RQJ

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

<u>Artículo 2°</u>: SANCIONAR a TELEFÓNICA PERÚ S.A.A. con una multa ascendente a ciento ochenta y cuatro (184) UIT por incurrir en la infracción muy grave tipificada en el artículo 13 del Reglamento de General Infracciones y Sanciones; de conformidad con los fundamentos expuestos en la presente Resolución.

<u>Artículo 3°</u>: INFORMAR que las multas que se cancelen íntegramente dentro del plazo de quince (15) días contados desde el día siguiente de la notificación de la sanción, serán reducidas en un veinte por ciento (20%) del monto total impuesto, siempre y cuando no sean impugnadas, de acuerdo con el numeral iii) del artículo 18 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013- CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

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

Con la intervención de los señores Vocales Marcos Guevara Salcedo, Francisco Ramón Mendoza Choza y Carlos Bernandino Silva Cárdenas.

Firmado digitalmente por: GUEVARA SALCEDO Marcos FAU 20216072155 soft

MARCOS GUEVARA SALCEDO
VOCAL TRASU
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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe\web\validador.xhtm

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe\web\validador.xhtm

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

ANEXO I INCUMPLIMIENTO DERIVADO DE LA REVISIÓN DE RESOLUCIONES EMITIDAS POR EL TRASU

Nº	Nro Expediente	Materia	Detalle	Fecha de Cumplimiento
1	0000925-2023/TRASU/ST-RQJ	Calidad	La resolución fue notificada el 26/01/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 09/02/2023. Al respecto, la empresa operadora señala que intentó contactarse telefónicamente sin éxito con el abonado el 07/02/2023, 08/02/2023 y 09/02/2023, conforme al print de llamadas; asimismo, procedió a remitirle la carta RMA-C-CAL1522013-2023-QC notificada el 10/02/2023 indicándole que puede coordinar las pruebas de operatividad llamando al xxx9738, sin embargo, no hubo respuesta del usuario. De lo anterior, se advierte que la notificación de la carta para las pruebas de operatividad es de fecha 10/02/2023, es decir 01 día posterior al plazo máximo otorgado, por lo tanto se configurado el incumplimiento.	10/02/2023
2	0001723-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 02/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 03/02/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta RFA-C-AHX8-2023-QC, de fecha 07/02/2023, informa al usuario que el servicio XXXXXX780 se encuentra activo; asimismo señala que procedió a realizar el ajuste de S/216.73 (inc IGV) correspondiente al mes de noviembre 2022. Sin embargo, de las pantallas remitidas por la empresa operadora, no se logra visualizar la fecha exacta de la reactivación del servicio, por lo tanto, no ha acreditado de manera indubitable el cumplimiento de la resolución..	7/02/2023
3	0001891-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 03/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 04/02/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta RFA-C-OFIN-38836-2023-QC, de fecha 07/02/2023, informa al usuario que el servicio xxx285 se encuentra activo; asimismo señala que procedió a realizar el ajuste de S/136.19 (inc IGV) correspondiente al mes de noviembre 2022. Sin embargo, de las pantallas remitidas por la empresa operadora, no se logra visualizar la fecha exacta de la reactivación del servicio, por lo tanto, no ha acreditado de manera indubitable el cumplimiento de la resolución..	7/02/2023
4	0000016-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución fue notificada el 02/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 16/03/2023. Al respecto, la empresa operadora señala que con fecha 18/03/2022 se comunicaron con un representante de la usuaria (esposo) y les confirmó la operatividad del servicio; asimismo, señala que procedió con la devolución del monto de S/ 489.18 (inc. IGV) correspondiente a los recibos de junio 2022 a febrero 2023, el cual se aplicarán en las siguientes facturaciones, conforme se verifica en el audio y en las pantallas adjuntadas. De lo anterior, se advierte que la atención del servicio se realizó el 18/03/2022, es decir, 02 días posteriores al plazo máximo otorgado, y teniendo en cuenta que la materia reclamada implica la restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por lo tanto se ha configurado el incumplimiento	18/03/2023
5	0000240-2023/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de ofertas y promociones vinculadas a la prestación del servicio público de telecom	La resolución fue notificada el 28/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 14/03/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió documento alguno que acredita el cumplimiento de la resolución de Osiptel, por lo tanto incurrió en incumplimiento.	No cumplió

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

Nº	Nro Expediente	Materia	Detalle	Fecha de Cumplimiento
6	0001034-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 02/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 16/02/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió información que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU.	No cumplió
7	0000093-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 25/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 13/03/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió información que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU.	No cumplió
8	0000568-2023/TRASU/ST-RQJ	Calidad	La resolución fue notificada el 19/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 21/03/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta RFA-T-OFBCS-1826010-2023-QC, de fecha 04/04/2023, señala que el servicio xxxx838 se encuentra activo en su sistema. Sin embargo, el medio probatorio se encuentra ilegible, por lo tanto no se tiene certeza de la fecha exacta de reactivación.	4/04/2023
9	0001906-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 02/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 03/02/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta RFA-C-FC-77208-2023-QC, de fecha 07/02/2023, informa al usuario que el servicio se encuentra activo; asimismo señala que procedió a realizar el ajuste de S/203.77 (inc IGV) correspondiente al mes de diciembre 2022. Sin embargo, de las pantallas remitidas por la empresa operadora, no se logra visualizar la fecha exacta de la reactivación del servicio, por lo tanto, no ha acreditado de manera indubitable el cumplimiento de la resolución..	7/02/2023
10	0000212-2023/TRASU/ST-RA	Baja no atendida	La resolución fue notificada el 29/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 14/04/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante no remite información que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU	No cumplió
11	0000227-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 26/01/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 9/02/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta informativa N° RFA-C-FC-1681841-2023-AC, de fecha 28/01/2023 informó que no puede realizar las pruebas de operatividad del servicio porque el servicio se encuentra en estado suspendido a pedido del cliente. Asimismo, realizó los ajustes correspondientes a los recibos de julio hasta diciembre 2022. Sin embargo, respecto a las pruebas de operatividad, la empresa operadora no ha acreditado la solicitud del usuario que habría impedido la realización de las pruebas de operatividad.	No cumplió
12	0000274-2023/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de condiciones contractuales	La resolución fue notificada el 16/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 30/03/2023. Al respecto, la empresa operadora no remite información o carta que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU	No cumplió
13	0000519-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución fue notificada el 16/01/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 30/01/2023. Al respecto, la empresa operadora señala que intentó contactarse telefónicamente sin éxito con el abonado el 26/01/2023, 27/01/2023 y 30/01/2023, conforme al print de llamadas; asimismo, procedió a remitirle la carta RMA-C-CAL1868123-2023-QC notificado el 01/01/2023 indicándole que puede coordinar las pruebas de operatividad llamando al xxxx738, sin embargo no hubo respuesta del usuario. De lo anterior, se advierte que la empresa operadora notificó el correo al usuario para las pruebas operativas el 01/02/2023; es decir 02 días posteriores al plazo máximo otorgado, y siendo de una materia que implica la restricción del servicio y cuyos efectos no son reversibles, se ha configurado el incumplimiento.	1/02/2023

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

Nº	Nro Expediente	Materia	Detalle	Fecha de Cumplimiento
14	0001082-2023/TRASU/ST-RA	Suspensión	La resolución fue notificada el 02/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 16/03/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió carta de cumplimiento que acredite la ejecución de la resolución del Trasu	No cumplió
15	0001931-2023/TRASU/ST-RQJ	No contestación oportuna	La resolución fue notificada el 11/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 25/02/2023.sin embargo, la empresa operadora no remite carta de cumplimiento que acredite cumplimiento de la resolución Trasu	No cumplió
16	0001946-2023/TRASU/ST-RQJ	No permitir acceso al expediente	La resolución fue notificada el 09/02/2023, por lo tanto, la empresa operadora tenía plazo para cumplir hasta el 23/02/2023. Mediante la Carta RMA-C-FC1898338-2023-QC notificado al usuario el 27 de febrero, la empresa operadora informó que es posible que el acceso al expediente virtual presente algunos errores al momento de hacer consultas sobre los servicios brindados en línea, por lo que están trabajando para brindar una pronta solución, sin embargo, adjuntaron el Printer del estado del servicio, que se encontraba en estado activo, comunicación que fue fuera del plazo indicado en la resolución Trasu.	27/01/2023
17	0002174-2023/TRASU/ST-RQJ	No contestación oportuna	La resolución fue notificada el 17/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 03/03/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió información que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU.	No cumplió
18	0000245-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 24/01/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 25/01/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta RFA-T-FC1758451-2023-QC, de fecha 27/01/2023, señala que el servicio Dúo Plano Local Estándar HD se encuentra activo, asimismo señala que realizó el ajuste de S/ 146.45 (inc: IGV) correspondiente al mes de noviembre 2022 conforme acredita con las pantallas adjuntados. Sin embargo, se observa que las pantallas adjuntados son ilegibles y no permiten tener certeza de la fecha de activación del servicio, y por ser una materia donde la restricción del servicio es insubsanable, se ha producido el incumplimiento.	27/01/2023
19	0000557-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 14/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 14/04/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió información que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU.	No cumplió
20	0000626-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución fue notificada el 30/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 17/04/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió información que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU.	No cumplió
21	0000923-2023/TRASU/ST-RQJ	No contestación oportuna	La resolución fue notificada el 31/01/2023, teniendo un plazo máximo la empresa operadora para dar cumplimiento hasta el 14/02/2023. Sin embargo, la empresa operadora no ha remitido carta de cumplimiento a la presente fecha ni medios probatorios que acrediten dicho cumplimiento.	No cumplió
22	0001876-2023/TRASU/ST-RQJ	No contestación oportuna	La resolución fue notificada el 02/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 16/02/2023. Al respecto, la empresa operadora no remite información o carta que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU	No cumplió
23	0002226-2023/TRASU/ST-RQJ	Calidad	La resolución fue notificada el 07/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 21/02/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta RFA-T-OCAL-1868909-2023-QC, de fecha 23/02/2023, señala que con fecha 22/02/2023, se comunicaron con el usuario, quien les brindó la conformidad de la operatividad del servicio, asimismo realizó los	22/02/2023

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

Nº	Nro Expediente	Materia	Detalle	Fecha de Cumplimiento
			ajustes y devoluciones correspondientes a lo reclamado conforme se observa en las pantallas adjuntados. Del párrafo anterior, se advierte que el despliegue de acciones a fin de dar solución a la avería lo realizó el 22/02/2023, es decir un (01) día posterior al plazo máximo otorgado, y por ser una materia donde la restricción del servicio es insubsanable, se ha configurado el incumplimiento.	
24	0002564-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 10/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 11/02/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta RMA-C-FC-1880101-2023-QC, de fecha 22/02/2023, informa al usuario que el servicioxxx051 se encuentra activo desde 22/02/2023 y asimismo procedió a realizar los ajustes correspondientes a lo reclamado, conforme se acredita con las pantallas adjuntados. De lo anterior, se advierte que la reactivación del servicio se ejecutó el 22/02/2023, es decir 11 días posteriores al plazo máximo otorgado y por ser una materia cuya restricción del servicio tiene efectos no reversibles, se ha incurrido en incumplimiento.	22/01/2023
25	0003098-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 14/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 15/02/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta RFA-C-FC-135913-2023-QC, de fecha 16/02/2023, informa al usuario que el servicio xxx328 se encuentra activo; asimismo señala que procedió a realizar el ajuste de S/323.60 (inc IGV) correspondiente al mes de enero 2023. Sin embargo, de las pantallas remitidas por la empresa operadora, no se logra visualizar la fecha exacta de la reactivación del servicio, por lo tanto, no ha acreditado de manera indubitable el cumplimiento de la resolución..	16/02/2023
26	0003474-2023/TRASU/ST-RQJ	No contestación oportuna	La resolución fue notificada el 03/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 17/03/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió información que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU.	No cumplió
27	0004304-2023/TRASU/ST-RQJ	No permitir la presentación de un recurso o queja	La resolución fue notificada el 28/02/ 2023, teniendo un plazo máximo la empresa operadora para dar cumplimiento hasta el 14/03/2023. Sin embargo, la empresa operadora no ha remitido carta de cumplimiento a la presente fecha ni medios probatorios que acrediten dicho cumplimiento.	No cumplió
28	0004314-2023/TRASU/ST-RQJ	Otros defectos de tramitación	La resolución fue notificada el 28/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 14/03/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió información que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU.	No cumplió
29	0003032-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución fue notificada el 03/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 17/03/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió información que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU.	No cumplió
30	0003524-2023/TRASU/ST-RQJ	No contestación oportuna	La resolución fue notificada el 20/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 20/03/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió información que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU.	No cumplió
31	0003796-2023/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de condiciones contractuales	La resolución fue notificada el 16/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 30/03/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió información que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU.	No cumplió

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

Nº	Nro Expediente	Materia	Detalle	Fecha de Cumplimiento
32	0004041-2023/TRASU/ST-RA	Contratación no solicitada	La resolución fue notificada el 27/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 12/04/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió información que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU.	No cumplió
33	0004291-2023/TRASU/ST-RQJ	Otros defectos de tramitación	La resolución fue notificada el 20/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 03/04/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió información que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU.	No cumplió
34	0002348-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución fue notificada el 02/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 16/03/2023. Al respecto, la empresa operadora señala que intentó contactarse telefónicamente sin éxito con el abonado el 14/03/2023, 15/03/2023 y 16/03/2023, conforme al print de llamadas; asimismo, procedió a remitirle la carta RMA-C-CAL1028-2023-QC notificado el 21/03/2023 indicándole que puede coordinar las pruebas de operatividad llamando al XXXX738, sin embargo no hubo respuesta del usuario; por último procedió a realizar el ajuste de los recibos de enero, febrero y marzo 2023, conforme a las pantallas adjuntados. De lo anterior, se advierte que la notificación de la carta para las pruebas de operatividad es de fecha 21/03/2023, es decir 05 días posteriores al plazo máximo otorgado, por lo tanto se configurado el incumplimiento.	21/03/2023
35	0003103-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 14/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 15/02/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta RFA-C-FC-135920-2023-QC, de fecha 16/02/2023, informa al usuario que el servicio xxx480 se encuentra activo; asimismo señala que procedió a realizar el ajuste de S/ 187.00 (inc IGV) correspondiente al mes de enero 2023. Sin embargo, de las pantallas remitidas por la empresa operadora, no se logra visualizar la fecha exacta de la reactivación del servicio, por lo tanto, no ha acreditado de manera indubitable el cumplimiento de la resolución..	16/02/2023
36	0003129-2023/TRASU/ST-RQJ	No contestación oportuna	La resolución fue notificada el 13/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 27/02/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió información que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU.	No cumplió
37	0003130-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución fue notificada el 25/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 13/03/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió información que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU.	No cumplió
38	0003434-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 23/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 23/04/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió información que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU.	No cumplió
39	0003444-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución fue notificada el 28/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 13/04/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante no remite información que acredite cumplimiento de la resolución TRASU	No cumplió
40	0003996-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución fue notificada el 16/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 30/03/2023. Al respecto, la empresa operadora señala que el usuario no dejó un teléfono de referencia para poder contactarlo y realizar las pruebas de operatividad; ante ello, procedió a remitirle la carta RMA-C-FC161533-2023-QC, de fecha 29/03/2023, notificado el 31/03/2023 indicándole que puede coordinar las pruebas de conjuntas de operatividad para	31/03/2023

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

Nº	Nro Expediente	Materia	Detalle	Fecha de Cumplimiento
			ello deberá contactarse con la empresa operadora, sin embargo no hubo respuesta del usuario; por último procedió a realizar los ajustes producto de la avería, conforme a las pantallas adjuntados. De lo anterior, se advierte que la notificación de la carta para coordinar las pruebas de operatividad es de fecha 31/03/2023, es decir un (01) día posterior al plazo máximo otorgado, y por ser el reclamo de una materia cuya restricción del servicio es insubsanable, se ha configurado el incumplimiento.	
41	0004302-2023/TRASU/ST-RQJ	Otros defectos de tramitación	La resolución fue notificada el 04/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 18/03/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió información que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU.	No cumplió
42	0004315-2023/TRASU/ST-RQJ	No permitir la presentación de un recurso o queja	La resolución fue notificada el 03/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 11/02/2023. Al respecto, la empresa operadora no remite información o carta que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU	No cumplió
43	0002243-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 06/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 07/02/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta RFA-C-FC-88481-2023-QC, de fecha 10/02/2023, informa al usuario que el servicio 15767132 se encuentra activo desde el 08/02/2023; asimismo señala que procedió a realizar el ajuste de S/ 208.75 (inc IGV) correspondiente al mes de noviembre 2022 conforme se acredita con las capturas de pantalla adjuntados. De lo anterior, se advierte que la reactivación del servicio se realizó el 08/02/2023, es decir 01 día posterior al plazo máximo otorgado, y siendo una materia donde la restricción del servicio sus efectos no son reversibles, se ha configurado el incumplimiento.	8/02/2023
44	0002352-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución fue notificada el 23/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 10/04/2023. Al respecto, la empresa operadora señala que intentó contactarse telefónicamente sin éxito con el usuario el 04/04/2023, 05/04/2023 y 06/04/2023, conforme al audio de llamada; asimismo, procedió a remitirle la carta RMA-C-CAL1565-2023-AC notificado el 11/04/2023 indicándole que puede coordinar las pruebas de operatividad llamando al xxxxx9738, sin embargo no hubo respuesta del usuario. De lo anterior, se advierte que la notificación de la carta para las pruebas de operatividad es de fecha 11/04/2023, es decir 01 día posterior al plazo máximo otorgado, por lo tanto se configurado el incumplimiento.	11/04/2023
45	0002628-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución fue notificada el 24/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 11/04/2023. Al respecto, la empresa mediante CARTA RFA-T-OFCA-1728707-2023-AC de fecha 09/05/2023, informó que con fecha 03/05/2023, personal técnico se acercó a su domicilio, siendo atendido por la Sra. Figueroa, identificada como la esposa del titular, quien brindó la conformidad de la operatividad de su servicio. Asimismo, se verifica el ajuste del importe S/18.03 (Inc. IGV) correspondiente al mes de noviembre 2022, el cual fue aplicado en el recibo del mes de diciembre 2022, asimismo, se ha realizado la devolución del importe S/8.67 (Inc. IGV) correspondiente al mes de diciembre 2022, S/9.99 (Inc. IGV) correspondiente al mes de enero 2023, S/9.35 (Inc. IGV) correspondiente al mes de febrero 2023, S/130.90 (Inc. IGV) correspondiente al mes de marzo 2023 y S/76.10 (Inc. IGV) correspondiente al mes de abril 2023, los cuales se verán reflejados en su siguiente facturación. Al respecto se advierte que la empresa operadora desplegó acciones posteriores al plazo máximo y al ser una materia no subsanable, se ha configurado la infracción	9/05/2023
46	0002880-	Calidad	La resolución fue notificada el 15/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció	No cumplió

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

Nº	Nro Expediente	Materia	Detalle	Fecha de Cumplimiento
	2023/TRASU/ST-RQJ		el 01/03/2023. Al respecto, la empresa operadora señala que intentó contactarse telefónicamente sin éxito con el abonado el 27/02/2023, 28/02/2023 y 01/03/2023, conforme audio de mensaje de voz; asimismo, procedió a remitirle la carta al usuario indicándole que puede coordinar las pruebas de operatividad. De lo anterior, se advierte que no se acredita el envío de la carta al usuario y por ser una materia donde la restricción del servicio tiene efectos irreversibles, se ha configurado el incumplimiento.	
47	0003104-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 03/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 06/03/2023. Al respecto, la empresa mediante CARTA RFA-T-FC-135922-2023-QC de fecha 09/03/2023 , informó que realizó el ajuste del monto reclamado de S/. 276.70 (Inc. IGV), correspondiente al mes de enero del 2023, el cual se aplicó en la misma facturación. Asimismo, se verifica que el servicio se encuentra activo y operativo. Al respecto se advierte que la empresa operadora activo el servicio posterior al plazo otorgado, asimismo al ser una materia no subsanable, se advierte el incumplimiento.	9/03/2023
48	0003266-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución fue notificada el 25/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 13/03/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió información que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU.	No cumplió
49	0003297-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 24/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 11/04/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió información que acredite cumplimiento de la resolución del Trasu.	No cumplió
50	0004131-2023/TRASU/ST-RQJ	Otros defectos de tramitación	La resolución fue notificada el 25/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 13/03/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió información que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU.	No cumplió
51	0004154-2023/TRASU/ST-RQJ	Instalación	La resolución fue notificada el 21/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 07/03/2023. Al respecto, la empresa mediante CARTA RFA-T-OFFS-81072-2023-QC de fecha 4/04/2023 , informó que en fecha 16/03/2023, el área especializada mencionó que no cuenta con facilidades técnicas para la instalación del servicio, por lo que se comunicaron inmediata al número xxxxx990, sin lograr contacto efectivo, dejando un audio en el buzón de voz explicando la razón por la cual no procede la instalación del servicio. En atención a ello, y tomando en cuenta que la materia implica restricción del servicio, se acredita el incumplimiento.	4/04/2023
52	0004311-2023/TRASU/ST-RQJ	Otros defectos de tramitación	La resolución fue notificada el 04/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 17/03/2023. Al respecto, la empresa no acreditó el cumplimiento de la resolución.	No cumplió
53	0002367-2023/TRASU/ST-RQJ	No contestación oportuna	La resolución fue notificada el 24/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 10/03/2023. Al respecto, la empresa no acreditó el cumplimiento de la resolución.	No cumplió
54	0002871-2023/TRASU/ST-RQJ	No contestación oportuna	La resolución fue notificada a la empresa operadora el 25/02/2023, teniendo un plazo máximo para dar cumplimiento hasta el 07/03/2023. Sin embargo, la empresa operadora no ha remitido carta de cumplimiento a la presente fecha en el expediente Sistram.	No cumplió

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

Nº	Nro Expediente	Materia	Detalle	Fecha de Cumplimiento
55	0003265-2023/TRASU/ST-RA	Cualquier materia relacionada directamente con la prestación del serv. Pub. De telecom. Contratado	La resolución fue notificada el 16/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 30/03/2023. Al respecto, la empresa no ha remitido medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la resolución.	No cumplió
56	0003468-2023/TRASU/ST-RQJ	Calidad	La resolución fue notificada el 18/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 03/03/2023. Al respecto, la empresa mediante CARTA RFA-C-OCAL-22992-2023-QJ-2 de fecha 04/02/2023, informó que con fecha 03/02/2023, intentó comunicarse al número XXXXX4505 sin lograr comunicación efectiva a la fecha. No obstante, ello, no remite medios de pruebas adicional de intentos de contactar al usuario no cargo de notificación de comunicaciones enviadas. En atención a ello, se desprende el incumplimiento de la empresa operadora	No cumplió
57	0004137-2023/TRASU/ST-RQJ	Otros defectos de tramitación	La resolución fue notificada a la empresa operadora el 25/02/2023, teniendo un plazo máximo para dar cumplimiento hasta el 07/03/2023. Sin embargo, la empresa operadora no ha remitido carta de cumplimiento a la presente fecha en el expediente Sistram.	No cumplió
58	0004306-2023/TRASU/ST-RQJ	Otros defectos de tramitación	La resolución fue notificada el 28/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 14/03/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió información que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU.	No cumplió
59	0004308-2023/TRASU/ST-RQJ	No permitir la presentación de un recurso o queja	La resolución fue notificada el 14/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 28/03/2023. De la revisión de la información obrante en el expediente se advierte que la empresa operadora no remitió documentación que acredite el cumplimiento de la resolución de TRASU	No cumplió
60	0004312-2023/TRASU/ST-RQJ	No permitir la presentación de un recurso o queja	La resolución fue notificada el 28/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 15/03/2023. De la revisión de la información obrante en el expediente se advierte que la empresa operadora no remitió documentación que acredite el cumplimiento de la resolución de TRASU	No cumplió
61	0002224-2023/TRASU/ST-RQJ	No contestación oportuna	La resolución fue notificada el 02/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 17/03/2023. De la revisión de la información obrante en el expediente se advierte que la empresa operadora no remitió documentación que acredite el cumplimiento de la resolución de TRASU	No cumplió
62	0003141-2023/TRASU/ST-RQJ	Calidad	La resolución fue notificada el 24/03/2023 y ordenó realizar pruebas conjuntas con el usuario en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 11/04/2023. Al respecto, la empresa operadora través de la carta informativa de fecha 18/04/2023 informó que el 10/04/2023 el personal de la empresa operadora se comunicó con el usuario a efecto consultar el estado de la avería reportada, siendo que el usuario señaló que ésta se mantenía, no apreciándose ninguna acción adicional por parte de la empresa operadora que tenga por objetivo atender la avería reportada. Por consiguiente, la empresa operadora no ha ejecutado las pruebas conjuntas de operatividad con el usuario.	No cumplió

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

Nº	Nro Expediente	Materia	Detalle	Fecha de Cumplimiento
63	0003291-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 16/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 17/03/2023. Al respecto, la empresa mediante CARTA RMA-T-INC137182-2023-QC de fecha 06/04/2023, informó que qué con fecha 18/02/23 se ha procedido a realizar los ajustes del monto total reclamado correspondiente al recibo de enero del 2023. Asimismo, se verifica que el servicio xxxxx882 se encuentra en estado activo, tal como se acredita en el Estado de Cuenta. Al respecto, se advierte que la empresa operadora no cumplió con efectuar la activación del servicio en el plazo ordenado, por lo que se advierte infracción.	6/04/2023
64	0004313-2023/TRASU/ST-RQJ	Otros defectos de tramitación	La resolución fue notificada el 03/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 17/03/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió información que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU.	No cumplió
65	0002280-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 15/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 16/02/2023. Al respecto, la empresa mediante CARTA RFA-T-FC-93195-2023-QC de fecha 21/02/2023, informó que el servicio xxxx4769 se encuentra activo en el sistema. Al respecto, es oportuno indicar que la empresa operadora no reconecto el servicio en el plazo ordenado, por tanto ha incurrido en infracción.	21/02/2023
66	0002578-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 18/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 18/04/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió información que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU.	No cumplió
67	0003086-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 23/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 23/04/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió información que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU.	No cumplió
68	0003287-2023/TRASU/ST-RA	Cualquier materia relacionada directamente con la prestación del serv. Pub. De telecom. Contratado	La resolución fue notificada el 27/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 12/04/2023. Al respecto, la empresa mediante CARTA RFA-C-OFIN-1906185-2023-AP-2 de fecha 22/02/2023, informó que debido a la antigüedad del contrato (2014) pudieron ubicarlo; no obstante, cabe precisar que, en el momento del alta de su servicio 13205919, se hace entrega de copia del contrato a cada cliente. En atención a ello se advierte que la empresa operadora no ha desplegado acciones a fin de cumplir, por lo que habría incurrido en infracción.	No cumplió
69	0003920-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 14/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 14/04/2023. Al respecto, la empresa operadora no remite información o carta que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU	No cumplió
70	0004130-2023/TRASU/ST-RQJ	Otros defectos de tramitación	La resolución fue notificada el 14/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 28/03/2023. Al respecto, la empresa no ha remitido información que acredite el cumplimiento de la resolución de TRASU.	No cumplió
71	0004784-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución fue notificada el 24/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 11/04/2023. Al respecto, la empresa operadora señala que intentó contactarse telefónicamente sin éxito con el abonado el 07/04/2023, 10/04/2023 y 11/04/2023, conforme al audio de llamada; asimismo, procedió a remitirle la carta RMA-C-FC161533-2023-QC notificado el 13/04/2023 indicándole que puede coordinar las pruebas de conjuntas de operatividad llamando al XXXX79738, sin embargo no hubo respuesta del usuario; por último procedió a realizar el ajuste de S/39.90 en el recibo de enero 2023, conforme a las pantallas	13/04/2023

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

Nº	Nro Expediente	Materia	Detalle	Fecha de Cumplimiento
			adjuntados. De lo anterior, se advierte que la notificación de la carta para las pruebas de operatividad es de fecha 13/04/2023, es decir 02 días posteriores al plazo máximo otorgado, por lo tanto se configurado el incumplimiento.	
72	0004974-2023/TRASU/ST-RQJ	No contestación oportuna	La resolución fue notificada el 28/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 13/03/2023. Al respecto, la empresa no ha remitido medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la resolución de TRASU	No cumplió
73	0005084-2023/TRASU/ST-RQJ	Calidad	La resolución fue notificada el 14/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 28/03/2023. Al respecto, la empresa mediante CARTA RFA-T-OFIAT-152805-2023-QCde fecha 28/03/2023, informó que servicio de Movistar Hogar Digital Satelital se encuentra activo y operativo. Asimismo, corresponde indicar que remite como medio probatorio una carta de contractibilidad no obstante ello no se advierte que hayan desplegado esfuerzos para establecer otro tipo de comunicación a fin de atender los problemas de calidad, en atención a ello debido a que la materia reclamada implica restricción del servicio, se advierte un incumplimiento.	No cumplió
74	0005119-2023/TRASU/ST-RQJ	No permitir la presentación de un recurso o queja	La resolución fue notificada el 14/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 28/03/2023. Al respecto, la empresa no remite medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la resolución de Trasu	No cumplió
75	0005124-2023/TRASU/ST-RQJ	No permitir la presentación de un recurso o queja	La resolución fue notificada el 17/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 31/03/2023. Al respecto, la empresa operadora no remite información o carta que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU	No cumplió
76	0005129-2023/TRASU/ST-RQJ	Otros defectos de tramitación	La resolución fue notificada el 08/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 22/03/2023. Al respecto, la empresa operadora no remite información o carta que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU	No cumplió
77	0005169-2023/TRASU/ST-RA	Portabilidad	La resolución fue notificada el 18/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 31/03/2023. Al respecto, la empresa mediante RMA-T-INC94951-2023-AC de fecha 13/04/2023, informó que se realizó el retorno del servicio XXXX67558 al operador anterior, no encontrándose deuda alguna por el servicio antes mencionado. Al respecto, se advierte que la empresa operado no desplegó acciones en el plazo ordenado.	13/04/2023
78	0005192-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución fue notificada el 28/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 13/04/2023. Al respecto, la empresa operadora señala que intentó contactarse telefónicamente sin éxito con el abonado el 11/04/2023, 12/04/2023 y 13/04/2023, conforme al audio de llamadas; asimismo, procedió a remitirle la carta RMA-C-CAL139031-2023-QC notificado el 15/04/2023 indicándole que puede coordinar las pruebas de operatividad llamando al XXXX9738, sin embargo no hubo respuesta del usuario. De lo anterior, se advierte que la notificación de la carta para las pruebas de operatividad es de fecha 10/02/2023, es decir 02 días posteriores al plazo máximo otorgado, por lo tanto se configurado el incumplimiento.	15/04/2023
79	0005389-2023/TRASU/ST-RQJ	Migración	La resolución fue notificada el 13/04/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 27/04/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió información que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU.	No cumplió
80	0005892-	No permitir acceso al	La resolución fue notificada el 30/03/2023 y ordenó coordinar con el usuario el acceso al	No cumplió

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

Nº	Nro Expediente	Materia	Detalle	Fecha de Cumplimiento
	2023/TRASU/ST-RQJ	expediente	expediente virtual, actualizar los sistemas de la empresa operadora y proporcionar la cuenta o clave secreta de acceso al expediente actualizada y verificada, en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 17/04/2023. Al respecto, la empresa operadora través de la carta informativa de fecha 11/04/2023 informó que el 8/04/2023 la empresa operadora comunico al usuario que se encontraba trabajando en brindar una solución al sistema de acceso del expediente.	
81	0005938-2023/TRASU/ST-RQJ	No permitir acceso al expediente	La resolución fue notificada el 22/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 05/04/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió información que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU.	No cumplió
82	0006771-2023/TRASU/ST-RA	Baja no atendida	La resolución fue notificada el 30/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 17/04/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió información que acredite cumplimiento de la resolución del Trasu.	No cumplió
83	0004602-2023/TRASU/ST-RQJ	Contratación no solicitada	La resolución fue notificada el 28/03/2023 y ordenó realizar las acciones que correspondan para dar cumplimiento a la pretensión reclamada, en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 13/04/2023. Es menester destacar que, de acuerdo al formulario de queja, se aprecia que el usuario cuestionó la contratación no solicitada del servicio. La empresa operadora no ha acreditado el cumplimiento de la resolución.	No cumplió
84	0005510-2023/TRASU/ST-RQJ	Calidad	La resolución fue notificada el 18/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 03/04/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta RFA-T-OCAL-44975-2023-QC, de fecha 11/04/2022, señala que con fecha 05/04/2023 se comunicaron vía llamada telefónica con el usuario, quien le brindó la conformidad de la operatividad del servicio, conforme se acredita con el audio adjuntado. sin embargo, se advierte que con fecha 05/04/2023 se contactaron con el usuario para la conformidad de la operatividad del servicio, es decir, 02 días posteriores al plazo máximo otorgado, y por ser una materia cuya restricción del servicio es insubsanable, se ha configurado el incumplimiento.	5/04/2023
85	0006118-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 18/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 20/03/2023. Al respecto, la empresa mediante CARTA RFA-T-FC-284823(FC-311615)-2023-QC de fecha 30/03/2023, informó que realizó el ajuste por el importe de S/.275.86 (Inc. IGV), correspondiente al recibo del mes de febrero del 2023, el cual se aplicó en el mismo recibo. Asimismo, el servicio xxxx3806 se encuentra en estado activo. Cabe precisar que de acuerdo a los medios de prueba remitidos no se puede apreciar la fecha en que se efectuó la reactivación del servicio.	30/03/2023
86	0006606-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución fue notificada el 24/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 11/04/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió información que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU.	No cumplió
87	0006900-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución fue notificada el 22/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 05/04/2023. Al respecto, la empresa operadora señala que intentó contactarse telefónicamente sin éxito con el abonado el 31/03/2023, 03/04/2023 y 04/04/2023, conforme al audio de llamada; asimismo, procedió a remitirle la carta RMA-C-CAL253161-2023-QC notificado el 06/04/2023 indicándole que puede coordinar las pruebas de conjuntas de operatividad llamando al XXXXX79738, sin embargo no hubo respuesta del usuario; por último procedió a realizar el ajuste de S/59.90 por el mes de febrero, y S/ 59.90 por el mes de	26/04/2023

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

Nº	Nro Expediente	Materia	Detalle	Fecha de Cumplimiento
			marzo. De lo anterior, se advierte que la notificación de la carta para las pruebas de operatividad es de fecha 06/04/2023, es decir 01 día posterior al plazo máximo otorgado, por lo tanto se configurado el incumplimiento.	
88	0006943-2023/TRASU/ST-RQJ	Calidad	La resolución fue notificada el 25/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 12/04/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta RFA-T-OCAL-225429-2023-QC, de fecha 18/04/2023, señala que con fecha 13/04/2023 se comunicaron con el usuario, quien les brindó la conformidad de la operatividad del servicio, asimismo procedió con realizar la devolución de S/57.15, correspondiente al mes de abril 2023; conforme se acredita con las pantallas del sistema adjuntados. Sin embargo, se advierte que la conformidad es de fecha 13/04/2022, es decir un (01) día posterior al plazo máximo ordenado y por ser una materia cuya restricción de servicio es insubsanable, se ha configurado el incumplimiento.	13/04/2023
89	0004928-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 06/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 07/03/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta RFA-T-INC169368-2023-QC, de fecha 30/03/2023, señala que el servicio XXXXX92437 se encuentra activo, asimismo señala que realizó el ajuste correspondiente al mes de enero 2023, conforme se acredita con las pantallas adjuntados. Sin embargo, se advierte en los medios probatorios que la reactivación es de fecha 23/03/2023, es decir, 17 días posteriores al plazo máximo otorgado, y por ser una materia cuya restricción del servicio es insubsanable, se ha producido el incumplimiento.	23/03/2023
90	0005118-2023/TRASU/ST-RQJ	Otros defectos de tramitación	La resolución fue notificada el 14/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 28/03/2023. Al respecto, la empresa mediante no ha remitido medios de pruebas que acrediten el cumplimiento de la resolución de TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.	No cumplió
91	0005368-2023/TRASU/ST-RQJ	Otros defectos de tramitación	a resolución fue notificada a la empresa operadora el 19/03/2023, teniendo un plazo máximo para dar cumplimiento hasta el 31/03/2023. Sin embargo, la empresa operadora no ha remitido carta de cumplimiento a la presente fecha en el expediente Sistram.	No cumplió
92	0005551-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 28/03/2023 y ordenó ejecutar la baja no atendida del servicio fijo y anular la totalidad del importe pendiente de pago con posterioridad a la solicitud de baja, en el plazo máximo de un (1) mes, es decir, dicho plazo venció el 29/04/2023. Al respecto, la empresa operadora no ha acreditado el cumplimiento del mandato ordenado por el TRASU.	No cumplió
93	0005835-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 29/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 12/04/2023. Al respecto, la empresa operadora señala que intentó contactarse telefónicamente sin éxito con el abonado el 27/04/2023, 28/04/2023 y 29/04/2023; asimismo, procedió a remitirle la carta RMA-C-OFC145785-2023-QC notificado el 04/05/2023 indicándole que puede coordinar las pruebas de operatividad al contactarse, sin embargo no hubo respuesta del usuario. De lo anterior, se advierte que la notificación de la carta para las pruebas de operatividad es de fecha 04/05/2023, es decir 22 días posteriores al plazo máximo otorgado, por lo tanto se configurado el incumplimiento.	4/05/2023
94	0005888-2023/TRASU/ST-RQJ	No permitir acceso al expediente	La resolución fue notificada el 22/03/2023 y ordenó habilitar el sistema de la página web y proporcionar la cuenta y clave actualizada que permita el acceso al expediente, en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 5/04/2023. Al respecto, la empresa operadora través de la carta informativa de fecha 4/04/2023 informó que el servicio de expediente virtual se encontraría operativo, sin	No cumplió

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

Nº	Nro Expediente	Materia	Detalle	Fecha de Cumplimiento
			embargo, no ha remitido mayor detalle en cuanto a las instrucciones de acceso.	
95	0006649-2023/TRASU/ST-RA	Baja no atendida	La resolución fue notificada el 30/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 17/04/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió información que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU.	No cumplió
96	0004755-2023/TRASU/ST-RQJ	Calidad	La resolución fue notificada el 17/03/2023 y ordenó realizar pruebas conjuntas con el usuario en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 31/03/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que el 3/05/2023 atendió la avería reportada. En tal sentido, se aprecia que la empresa operadora ha ejecutado las pruebas de operatividad con posterioridad a la fecha de vencimiento.	3/05/2023
97	0005115-2023/TRASU/ST-RQJ	Otros defectos de tramitación	La resolución fue notificada el 14/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 28/03/2023. Al respecto, la empresa operadora no ha remitido medios de prueba que acrediten el cumplimiento de la resolución del TRASU.	No cumplió
98	0005297-2023/TRASU/ST-RA	Baja no atendida	La resolución fue notificada el 25/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 11/04/2023. Al respecto, la empresa operadora no ha remitido medios de prueba que acrediten el cumplimiento de la resolución del TRASU.	No cumplió
99	0005367-2023/TRASU/ST-RA	Veracidad de la información	La resolución fue notificada el 27/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 12/04/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta RFA-C-OFER-100045-2023-QC, de fecha 10/04/2023, informa al usuario que ha procedido con remitirle los recibos de desde diciembre 2022 hasta febrero 2023, asimismo le indica que para consultar los saldos lo podrá hacer marcando *1421. Sin embargo, la empresa operadora no acredita lo informado, ni anexa el acuse de remisión del correo al usuario; por lo tanto ha incurrido en incumplimiento.	10/04/2023
100	0005515-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 1/04/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 3/04/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta RFA-T-FC-164153-2023-QC de fecha 18/04/2023, informando sobre la activación del servicio, no obstante ello, de los medios de prueba adjuntos, no se puede apreciar la fecha de activación, por tanto no se acredita el cumplimiento en el plazo ordenado.	18/04/2023
101	0006046-2023/TRASU/ST-RQJ	Baja no atendida	La resolución fue notificada el 18/03/2023 y ordenó reactivar el servicio en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 1/04/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que el 4/11/2022 ejecutó la baja del servicio. Sin embargo, la empresa operadora no ha remitido medios probatorios que acrediten la solicitud de baja del servicio por parte del usuario.	No cumplió
102	0006121-2023/TRASU/ST-RA	Baja no atendida	La resolución fue notificada el 18/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 18/04/2023. Al respecto, la empresa operadora no remite medio probatorio que acredite el cumplimiento de la resolución de TRASU.	No cumplió
103	0006833-2023/TRASU/ST-RQJ	No contestación oportuna	La resolución fue notificada el 24/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 11/04/2023. Al respecto, la empresa operadora no ha remitido medio probatorio que acredite el cumplimiento de la resolución de TRASU	No cumplió

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

Nº	Nro Expediente	Materia	Detalle	Fecha de Cumplimiento
104	0005123-2023/TRASU/ST-RQJ	No permitir la presentación de un recurso o queja	La resolución fue notificada el 14/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 28/04/2023. Al respecto, la empresa operadora no ha remitido medios de pruebas que acredite el cumplimiento de la resolución de TRASU	No cumplió
105	0005403-2023/TRASU/ST-RQJ	Otros defectos de tramitación	La resolución fue notificada el 14/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 28/03/2023. Al respecto, la empresa operadora no ha remitido medio de prueba que acredite el cumplimiento de la resolución de TRASU.	No cumplió
106	0005952-2023/TRASU/ST-RQJ	No permitir acceso al expediente	La resolución fue notificada el 30/03/2023 y ordenó habilitar el sistema de la página web y proporcionar la cuenta y clave actualizada que permita el acceso al expediente, en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 17/04/2023. Al respecto, la empresa operadora través de la carta informativa de fecha 18/04/2023 informó que el servicio de expediente virtual se encontraría operativo, sin embargo, no ha remitido mayor detalle en cuanto a las instrucciones de acceso.	18/04/2023
107	0006443-2023/TRASU/ST-RQJ	No permitir la presentación de un recurso o queja	La resolución fue notificada el 1/04/2023 y ordenó registrar el recurso de apelación con fecha 28/01/2023, en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 19/04/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que el servicio se encuentra de baja desde el 24/02/2023.	No cumplió
108	0005174-2023/TRASU/ST-RA	Suspensión	La resolución fue notificada el 29/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 14/04/2023. Al respecto, la empresa operadora no ha remitido medios de prueba que acrediten el cumplimiento de la resolución de TRASU.	No cumplió
109	0005296-2023/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de condiciones contractuales	La resolución fue notificada el 29/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 14/04/2023. Al respecto, la empresa operadora no ha remitido medios de prueba que acrediten el cumplimiento de la resolución de TRASU.	No cumplió
110	0005299-2023/TRASU/ST-RA	Baja no atendida	La resolución fue notificada el 18/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 31/03/2023. Al respecto, la empresa operadora no ha remitido medios de prueba que acrediten el cumplimiento de la resolución de TRASU.	No cumplió
111	0005405-2023/TRASU/ST-RQJ	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 24/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 24/04/2023. Al respecto, la empresa operadora no remite información carta que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU	No cumplió
112	0005518-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución fue notificada el 24/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 10/03/2023. Al respecto, la empresa operadora no ha remitido medios de prueba que acrediten el cumplimiento de la resolución de TRASU.	No cumplió
113	0005825-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución fue notificada el 18/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 30/03/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante CARTA RMA-T-CAL194557-2023-AC de fecha 20/04/2023 informó que realizó las pruebas conjuntas de forma remota con fecha 14/04/2023 no se dieron las condiciones para determinar los niveles de cobertura, cabe señalar que, al contar con una resolución Fundada sobre la Calidad del servicio, de conformidad con el art. 77° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, queda expedito el derecho a solicitar la baja del servicio sin pago de penalidad. Al respecto, corresponde indicar que las acciones se desplegaron posterior al	14/04/2023

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

Nº	Nro Expediente	Materia	Detalle	Fecha de Cumplimiento
			plazo máximo para el cumplimiento	
114	0005895-2023/TRASU/ST-RQJ	No permitir acceso al expediente	La resolución fue notificada el 30/03/2023 y ordenó habilitar el sistema de la página web y proporcionar la cuenta y clave actualizada que permita el acceso al expediente, en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 17/04/2023. Al respecto, la empresa operadora través de la carta informativa de fecha 11/04/2023 informó que el servicio de expediente virtual se encontraría operativo, sin embargo, no ha remitido mayor detalle en cuanto a las instrucciones de acceso.	No cumplió
115	0006332-2023/TRASU/ST-RQJ	No contestación oportuna	La resolución fue notificada el 31/03/2023 y ordenó realizar pruebas conjuntas con el usuario en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 18/04/2023. Al respecto, la empresa operadora no ha acreditado el cumplimiento del mandato del TRASU.	No cumplió
116	0006885-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 29/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 14/04/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante CARTA RMA-T-OMFS232892-2023-AC de fecha 09/05/2023 informó que con fecha 28/04/23 procedió con la reactivación del servicio 996301225, encontrándose en estado activo. En tal sentido debido a que la empresa operadora no desplegó acciones en el plazo máximo de cumplimiento, habría incurrido en infracción.	28/04/2023
117	0006299-2023/TRASU/ST-RQJ	Calidad	La resolución fue notificada el 17/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 31/03/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante CARTA RMA-C-CAL1913885-2023-QJ-2 de fecha 28/02/2023 informó que con fecha 28/02/2023 se efectuó el descuento por el importe de S/ 20.10 correspondiente al recibo de febrero del 2023. Asimismo, procedió a efectuar el monitoreo técnico del servicio observando que el mismo se encuentra operativo. Cabe precisar que la empresa operadora no ha remitido el informe técnico que acredite lo indicado, únicamente ha remitido el histórico de interacciones de llamadas entrantes y salientes. En tal sentido, al no haber cumplido con acreditar el haber superado los problemas de calidad en el plazo ordenado, se advierte incumplimiento.	No cumplió
118	0004603-2023/TRASU/ST-RQJ	No contestación oportuna	La resolución fue notificada el 28/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 13/04/2023. Al respecto, la empresa operadora no ha remitido medio probatorio que acredite el cumplimiento de la resolución de TRASU.	No cumplió
119	0004636-2023/TRASU/ST-RQJ	Otros defectos de tramitación	La resolución fue notificada el 19/03/2023 y ordenó registrar el reclamo por facturación el 24/01/2023, en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 3/04/2023. Al respecto, la empresa operadora no ha acreditado el cumplimiento de la resolución.	No cumplió
120	0005301-2023/TRASU/ST-RA	Suspensión	La resolución fue notificada el 30/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 17/04/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta informativa N° RFA-T-OFBCS-71812-2023-AC de fecha 13/04/2023, informó que con fecha 11/04/2023 se comunicó con la usuaria para informar que no es posible realizar la reactivación del servicio el cual es tecnología cobre, intentó registrar un alta nueva con nuevo número, pero no cuentan con FF.TT para realizar la instalación. Sin embargo, no adjuntó medios probatorios que demuestren la imposibilidad de reinstalación del servicio.	13/04/2023

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

Nº	Nro Expediente	Materia	Detalle	Fecha de Cumplimiento
121	0007078-2023/TRASU/ST-RQJ	Otros defectos de tramitación	La resolución fue notificada el 30/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 17/04/2023. Al respecto, la empresa operadora no ha remitido medio probatorio que acredite el cumplimiento de la resolución de TRASU.	No cumplió
122	0027153-2022/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada a la empresa operadora el 12/01/2023, teniendo un plazo máximo para dar cumplimiento hasta el 12/03/2023. Sin embargo, la empresa operadora no ha remitido carta de cumplimiento a la presente fecha en el expediente Sistram.	No cumplió
123	0028476-2022/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución fue notificada a la empresa operadora el 26/01/2023, teniendo la empresa operadora un plazo máximo para dar cumplimiento hasta el 09/02/2023. Sin embargo, la empresa operadora no ha remitido carta de cumplimiento a la presente fecha en el expediente Sistram.	No cumplió
124	0007329-2023/TRASU/ST-RQJ	No permitir la presentación de un recurso o queja	La resolución fue notificada el 28/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 13/04/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante CARTA RFA-C-OCAL-322058-2023-QJ-2 de fecha 24/03/2023 informó que con fechas 15/03/2023 y 25/03/2023 se contactaron telefónicamente al número XXXX1165 (buzón de voz) sin lograr comunicación efectiva a fin de poder corroborar la operatividad del servicio o coordinar el envío del personal técnico. Remite captura de pantalla, , donde se advierte lo indicado, respecto del servicio. Cabe precisar que únicamente ha remitido el audio de intento de comunicación no obstante ello, no ha desplegado acciones adicionales a fin de establecer contacto con el usuario para realizar las pruebas ordenadas .	No cumplió
125	0007486-2023/TRASU/ST-RQJ	No permitir la presentación de un recurso o queja	La resolución fue notificada el 01/04/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 18/04/2023. Al respecto, la empresa operadora no ha remitido medio probatorio que acredite el cumplimiento de la resolución de TRASU.	No cumplió
126	0007550-2023/TRASU/ST-RQJ	No permitir la presentación de un recurso o queja	La resolución fue notificada el 30/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 17/04/2023. Al respecto, la empresa operadora no ha remitido medio probatorio que acredite el cumplimiento de la resolución de TRASU.	No cumplió
127	0026709-2022/TRASU/ST-RA	Baja no atendida	La resolución fue notificada a la empresa operadora el 10/01/2023, teniendo la empresa operadora un plazo máximo para dar cumplimiento hasta el 24/01/2023. Sin embargo, la empresa operadora no ha remitido carta de cumplimiento a la presente fecha en el expediente Sistram.3	No cumplió
128	0028296-2022/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución Trasu fue notificada a la empresa operadora el 10/01/2023, teniendo un plazo máximo para dar cumplimiento hasta el 24/01/2023. Ahora bien, mediante la Carta RFA-C-OFCA-1107687-2023-AC del 03 de febrero del 2023, la empresa operadora informó al usuario que generado el cambio de tecnología de la línea fija el día 02/02/2023, sin embargo, aun el servicio no tenía tono debido al acoplamiento del sistema, es por ello que, se comunicaron con la señora Carla Márquez al número XXXX74668, el día 03/02/2023, quien confirmó que ya cuenta con el servicio de línea fija Vip, de manera óptima. A su vez, ajustaron el importe de S/.195.80 (Inc. IGV), del recibo de enero del 2023, quedando éste como saldo a favor y será descontado en su próximo recibo a emitir de manera cíclica. Se advierte que la reposición del servicio fue fuera del plazo establecido, por lo que se habría configurado un incumplimiento.	3/02/2023

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

Nº	Nro Expediente	Materia	Detalle	Fecha de Cumplimiento
129	0007306-2023/TRASU/ST-RQJ	No permitir la presentación de un recurso o queja	La resolución fue notificada el 30/03/2023 y declaró fundada la queja por la negativa a recibir el reclamo por vía telefónica por cobro. Al respecto, la empresa operadora no ha acreditado el cumplimiento de la resolución.	No cumplió
130	0007465-2023/TRASU/ST-RQJ	No contestación oportuna	La resolución fue notificada el 29/03/2023 y ordenó realizar pruebas conjuntas con el usuario en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 14/04/2023. Es menester destacar que el usuario cuestionó la calidad en la prestación del servicio. Al respecto, la empresa operadora informó que el 13/04/2023 el usuario brindó con su conformidad con la calidad en la prestación del servicio. Adicionalmente, ha ajustado el importe de S/101,80 correspondiente a marzo de 2023. Sin embargo, la empresa operadora no ha remitido el medio probatorio que acredite dicha conformidad.	No cumplió
131	0007689-2023/TRASU/ST-RQJ	Calidad	La resolución fue notificada el 13/04/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 27/04/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante CARTA RFA-T-OCAL-1891428-2023-QC de fecha 2/05/2023 informó que con fecha 28/04/2023, personal técnico se acercó a su domicilio, siendo atendido por el Sr. Albornoz con DNI XXXX5362, identificado como el hermano del titular, quien brindó la conformidad de la operatividad de su servicio. Asimismo, el mismo día 28/04/2023 se comunicaron al XX4685 siendo atendidos por el Sr. Albornoz quien confirmó la operatividad del servicio. Cabe precisar que la empresa operadora no ha efectuado las pruebas de operatividad en el plazo ordenado, por lo que se habría incurrido en infracción.	28/04/2023
132	0007015-2023/TRASU/ST-RQJ	Baja	La resolución fue notificada el 31/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 18/04/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante CARTA RFA-T-OFFS-52841-2023-QC de fecha 20/04/2023 informó que se comunicó telefónicamente con el usuario el día 14/04/2023, al número de contacto, referente a la baja injustificada del servicio de Línea Fija asociada al número de reclamo, siendo atendidos por el titular del servicio, donde se le explico que no era posible realizar la reactivación del servicio, ya que sistema no habilita ninguna oferta para la su dirección. Al respecto, corresponde indicar que la empresa operadora no ha acreditado los impedimentos para efectuar la reactivación. En atención a ello, corresponde indicar que habría incurrido en infracción.	20/04/2023
133	0007489-2023/TRASU/ST-RQJ	No permitir la presentación de un recurso o queja	La resolución fue notificada el 29/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 14/04/2023. Al respecto, la empresa operadora no ha remitido medios de prueba que acrediten el cumplimiento de la resolución de TRASU.	No cumplió
134	0025787-2022/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución fue notificada el 09/01/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 23/01/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante CARTA RMA-T-INC1390686-2023-AC de fecha 27/01/2023 informó que intentó comunicarse con el usuario telefónicamente a su número de contacto: los días: 1) 19/01/2023 a horas 09:45am 2) 20/01/2023 a horas 12:34pm, 3) 23/01/2023 a horas 15:31pm , no pudiendo tener comunicación efectiva. Finalmente, con fecha 07/12/2022 realizó el ajuste del importe de S/. 274.53 correspondiente al monto reclamado en el recibo del mes de noviembre 2022. Al respecto, es oportuno precisar que la empresa operadora no ha remitido el medio de prueba que acredite los intentos de llamadas. En atención a ello, se advierte que no se habría acreditado el haber desplegado acciones oportunas.	25/01/2023
135	0028299-	Cambio de titularidad	La resolución fue notificada el 02/01/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la	17/01/2023

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

Nº	Nro Expediente	Materia	Detalle	Fecha de Cumplimiento
	2022/TRASU/ST-RA		resolución venció el 16/01/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante CARTA RMA-T-INC1355626-2023-AC de fecha 20/01/2023 informó que la línea celular no se encuentra disponible, dado que se verifica el alta con otro abonado, cabe precisar que remitió una comunicación al usuario indicando que no se encontraba disponible, no obstante ello, dicha carta fue remitida en fecha 17/01/2023, es decir posterior al plazo máximo ordenado. Remite la comunicación y acuse de recibido.	
136	0028631-2022/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 23/01/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 23/03/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante CARTA RFA-T-FC-1519017-2023-AC de fecha 08/02/2023 informó que remitió una comunicación al usuario a fin de validar si desea mantener el servicio hogar activo o finalizar la continuidad, para que no se siga emitiendo facturaciones en el futuro por lo que le solicitan que se contacte con representantes de la empresa operadora. Cabe precisar que la empresa operadora no ha remitido documentación que acredite haber efectuado los ajustes correspondientes.	No cumplió
137	0027309-2022/TRASU/ST-RA	Contratación no solicitada	La resolución Trasu fue notificada a la empresa operadora el 12/01/2023, teniendo un plazo máximo para dar cumplimiento hasta el 26/01/2023. Sin embargo, la empresa operadora no ha remitido carta de cumplimiento a la presente fecha en el expediente Sistram.	No cumplió
138	0026495-2022/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución Trasu fue notificada a la empresa operadora el 05/01/2023, teniendo un plazo máximo para dar cumplimiento hasta el 19/01/2023. Sin embargo, la empresa operadora no ha remitido carta de cumplimiento a la presente fecha en el expediente Sistram.	No cumplió
139	0027308-2022/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución Trasu fue notificada a la empresa operadora el 05/01/2023, teniendo un plazo máximo para dar cumplimiento hasta el 19/01/2023. Ahora bien, mediante la Carta Informativa RMA-C-CAL1407041-2023-AC del 25 de enero del 2023, la empresa operadora informó al usuario que atendiendo las pruebas conjuntas realizadas de forma remota con fecha 25/01/2023 no se dieron las condiciones para determinar los niveles de cobertura, por lo que, queda expedito el derecho a solicitar la baja del servicio sin pago de penalidad. Asimismo, informaron que, con fechas 05/11/2022, 07/11/2022 y 25/01/2023 se realizó el ajuste del importe de S/. 74.97 y S/. 17.44 correspondiente al cobro del recibo del mes de octubre 2022 y enero 2023, tal como se acredita en el Estado de Cuenta que adjuntó. En tal sentido, se aprecia que la empresa operadora incumplió con lo ordenado por el TRASU.	25/01/2023
140	0028094-2022/TRASU/ST-RA	Contratación no solicitada	La resolución Trasu fue notificada a la empresa operadora el 26/01/2023, teniendo un plazo máximo para dar cumplimiento hasta el 26/01/2023. Sin embargo, la empresa operadora no ha remitido carta de cumplimiento a la presente fecha en el expediente Sistram.	No cumplió
141	0024971-2022/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 28/01/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 10/02/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta informativa N° RFA-T-OFFC-1219113-2023-AC de fecha 1/02/2023, informó que verificó los pagos realizados por los importes de S/.52.90 (Inc. IGV), S/.115.74 (Inc. IGV), S/.77.16 (Inc. IGV), S/.192.79 (Inc. IGV), S/.154.15 (Inc. IGV), correspondiente a los recibos de junio del 2022 hasta octubre del 2022.	1/02/2023
142	0027480-2022/TRASU/ST-RA	Baja no atendida	La resolución Trasu fue notificada a la empresa operadora el 20/01/2023, teniendo un plazo máximo para dar cumplimiento hasta el 03/02/2023. Sin embargo, la empresa operadora no ha remitido carta de cumplimiento a la presente fecha en el expediente Sistram.	No cumplió
143	0027686-2022/TRASU/ST-RA	Migración	La resolución Trasu fue notificada a la empresa operadora el 10/01/2023, teniendo un plazo máximo para dar cumplimiento hasta el 24/01/2023. Sin embargo, la empresa operadora no ha remitido carta de cumplimiento a la presente fecha en el expediente Sistram.	No cumplió

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

Nº	Nro Expediente	Materia	Detalle	Fecha de Cumplimiento
144	0026715-2022/TRASU/ST-RA	Suspensión	La resolución Trasu fue notificada a la empresa operadora el 06/01/2023, teniendo un plazo máximo para dar cumplimiento hasta el 20/01/2023. Sin embargo, la empresa operadora no ha remitido carta de cumplimiento a la presente fecha en el expediente Sistram.	No cumplió
145	0028093-2022/TRASU/ST-RA	Contratación no solicitada	La resolución Trasu fue notificada a la empresa operadora el 26/01/2023, teniendo un plazo máximo para dar cumplimiento hasta el 09/02/2023. Sin embargo, la empresa operadora no ha remitido carta de cumplimiento a la presente fecha en el expediente Sistram.	No cumplió
146	0028273-2022/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución Trasu fue notificada a la empresa operadora el 05/01/2023, teniendo un plazo máximo para dar cumplimiento hasta el 19/01/2023. Ahora bien, mediante la Carta Informativa RFA-C-OFCA-15573132-2023-AC del 27 de enero del 2023, la empresa operadora informó al usuario que mediante comunicación telefónica con la titular del servicio el 27/01/2023, dio conformidad de la operatividad del servicio de Línea Fija, conforme se aprecia en el printer de llamada que adjuntaron. Asimismo, informó que se procedió a generar las devoluciones por concepto de Línea fija, por los importes de S/.10.00 (inc. IGV), S/.10.00 (Inc. IGV), S/.10.00 (Inc. IGV), S/.8.71 (Inc.IGV) y S/.10.00 (Inc. IGV), correspondiente a los meses de septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2022 y enero de 2023, los cuales se harán efectivo en una próxima facturación cíclica. Sin embargo se advierte que la conformidad es de fecha 27/01/2023, es decir 08 días posteriores al plazo máximo otorgado, por lo tanto se ha incurrido en incumplimiento.	27/01/2023
147	0028522-2022/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución Trasu fue notificada a la empresa operadora el 07/01/2023, teniendo un plazo máximo para dar cumplimiento hasta el 21/01/2023. Sin embargo, la empresa operadora no ha remitido carta de cumplimiento a la presente fecha en el expediente Sistram.	No cumplió
148	0030498-2022/TRASU/ST-RA	Baja no atendida	La resolución Trasu fue notificada a la empresa operadora el 02/02/ 2023, teniendo un plazo máximo para dar cumplimiento hasta el 16/02/2023. Sin embargo, la empresa operadora no ha remitido carta de cumplimiento a la presente fecha en el expediente Sistram.	No cumplió
149	0030993-2022/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 23/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 10/04/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió carta que acredite cumplimiento de la resolución emitido por el TRASU..	No cumplió
150	0029125-2022/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución fue notificada el 20/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 3/03/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta informativa N° RFA-T-OFCA-1195651-2023-AC de fecha 17/02/2023, informó que con fecha 15/02/2023 el cliente brindó la conformidad en la operatividad del servicio. A su vez, cliente cuenta con un descuento del 95% por el periodo de 03 meses, el cual se está aplicando y detallando en el recibo. Éste descuento fue ofrecido por las averías registradas a modo de fidelizarlo, y cuenta con un bono de 200mbps por el periodo de 03 meses.	15/02/2023
151	0031262-2022/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 23/02/2023, tenía un (1) mes para cumplir, es decir hasta el 23/03/2023, la empresa operadora no remitió información respecto al cumplimiento de la resolución.	No cumplió
152	0030951-2022/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 13/01/2023, tenía un (1) mes para cumplir, es decir hasta el 13/02/2023. La empresa operadora no remitió medios probatorios sobre el cumplimiento de la resolución.	No cumplió
153	0029834-2022/TRASU/ST-RA	Suspensión	La resolución fue notificada el 16/01/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 30/01/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta RFA-T-FC1685304-2023-AC, de fecha 03/02/2023, señala que con fecha 27/01/2022 procedió a realizar el ajuste correspondiente al monto total reclamado por concepto de penalidad, conforme se acredita	27/01/2023

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

Nº	Nro Expediente	Materia	Detalle	Fecha de Cumplimiento
			con las pantallas adjuntados. Sin embargo, la resolución del Trasu (Osiptel) ordena también que solicite al concesionario receptor (Entel) la reactivación del servicio y asuma la tarifa por cargo de reactivación, sin embargo la empresa operadora, no informa ni acredita las acciones desplegadas respecto a este punto.	
154	0031253-2022/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 06/01/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 20/01/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° RFA-T-OFBA-1676449-2023-AC de fecha 10/01/2023 informa el ajuste de S/516.22 (Inc. IGV), correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2022, el cual se aplicó en las mismas facturaciones, por lo que, el cliente no posee deuda pendiente por el servicio trío, se agrega que desde el día 14/12/2022 el servicio se encuentra en estado de baja final. Remite medios de prueba que acreditan lo señalado. Sin embargo con fecha 19/01/2023 el usuario ha remitido información posterior, un recibo de su servicio por el mes de enero, indica que la baja se dio en setiembre, y en el recibo se indica reconexión de fecha 13/12/2023; por lo que la empresa operadora no ha cumplido con dar cumplimiento a la resolución.	No cumplió
155	0029414-2022/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 06/01/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 06/02/2023. Al respecto, la empresa operadora no remite información o carta que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU	No cumplió
156	0030040-2022/TRASU/ST-RA	Suspensión	La resolución fue notificada el 04/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 17/02/2023. Al respecto, la empresa operadora no ha remitido pronunciamiento alguno que acredite el cumplimiento.	No cumplió
157	0030608-2022/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución fue notificada el 03/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 17/02/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N°RFA-T-OFCA-1389260-2023-AC de fecha 23/03/2023 informa que se realizó el ajuste del monto de S/196.66 (Inc. IGV), correspondiente a los meses de enero y febrero del 2023, el cual se aplicó en la facturación del mes de marzo del 2023, por lo que, no posee deuda pendiente. Asimismo, informa que el servicio se encuentra activo y operativo; con fecha 21/03/2023 personal técnico se acercó al domicilio del cliente y dio conformidad de la operatividad del servicio; mediante comunicación telefónica de la misma fecha el usuario da conformidad del servicio; si bien se acredita el cumplimiento, este fue realizado fuera del plazo.	21/03/2023
158	0030848-2022/TRASU/ST-RA	Cualquier materia relacionada directamente con la prestación del serv. Pub. De telecom. Contratado	La resolución fue notificada el 3/02/2023 y ordenó realizar acciones correspondientes para el cumplimiento de los dispuesto en la presente resolución, de acuerdo, a la materia reclamada en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 17/02/2023. Es menester destacar que en el formulario de reclamo se aprecia que la usuaria cuestionó la calidad en la prestación del servicio. Al respecto, la empresa operadora través de la carta informativa de fecha 15/02/2023 informó que el 10/02/2023 se habría comunicado con el usuario a efecto de coordinar las referidas pruebas, sin embargo, éste habría solicitado la baja del servicio. Adicionalmente, se ha ajustado la facturación del servicio. Empero de los medios probatorios aportados no se aprecia dicha solicitud de baja.	No cumplió
159	0031279-2022/TRASU/ST-RA	Baja no atendida	La resolución fue notificada el 27/01/2023 y ordenó ejecutar la baja del servicio TV Cable y anular la totalidad de los cobros del servicio desde febrero de 2022, en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 10/02/2023. Al respecto, la empresa operadora través de la carta informativa de fecha	16/03/2023

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

Nº	Nro Expediente	Materia	Detalle	Fecha de Cumplimiento
			21/03/2023 informó que postergó la migración del servicio a un plan mono producto de telefonía fija a solicitud de la usuario, concretándose el 16/03/2023. Adicionalmente se realizaron ajustes en la facturación. Ahora bien, la conducta es subsanable dado que no se ha afectado la continuidad del servicio en vista que se ha migrado de un paquete a un plan mono producto.	
160	0030039-2022/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución fue notificada el 24/01/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 07/02/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta RFA-T-OFCA-1577357-2023-AC, de fecha 01/02/2023, señala que no es posible realizar las pruebas de operatividad al servicio, toda vez que actualmente el servicio se encuentra de baja final desde 28/09/2022, conforme se acredita con las pantallas adjuntados. Sin embargo, en las pantallas adjuntados, no señala los motivos de porqué ejecutó la baja de servicio, lo que llevo al usuario generar el reclamo por calidad del servicio, así como la devolución de lo pagado, solicitud que no fue cumplido por la empresa operadora; por lo tanto ha incurrido en incumplimiento de la resolución del Trasu.	1/02/2023
161	0030243-2022/TRASU/ST-RA	Cualquier materia relacionada directamente con la prestación del serv. Pub. De telecom. Contratado	La resolución fue notificada el 17/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 03/03/2023. Al respecto, la empresa operadora no ha remitido medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la resolución del TRASU.	No cumplió
162	0030850-2022/TRASU/ST-RA	Cualquier materia relacionada directamente con la prestación del serv. Pub. De telecom. Contratado	La resolución fue notificada el 26/01/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 09/02/2023. Al respecto, la empresa operadora no remite carta de cumplimiento que acredite el cumplimiento de la resolución del TRASU	No cumplió
163	0031224-2022/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución fue notificada el 06/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 20/02/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta RFA-T-CAL 1719768-2023-AC, de fecha 23/02/2023, señala que intentaron comunicarse con el usuario los días 15/02/2023, 16/02/2023, 17/02/2023 sin éxito, asimismo procedieron a remitir la carta RMA-C-CAL1719768-2023-AC de fecha 20/02/2023, notificado el 21/02/2023, conforme al acuse de envío para coordinar las pruebas de operatividad, así como le indica que realizó los ajustes correspondientes al recibo de octubre 2022. Sin embargo del anterior párrafo se observa que la notificación del correo para coordinar las pruebas es de fecha 21/02/2023, es decir 01 posterior al plazo máximo otorgado; y por ser una materia cuya restricción del servicio es insubsanable, se ha configurado el incumplimiento.	21/02/2023
164	0031753-2022/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución fue notificada el 07/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 21/02/2023. Al respecto, la empresa operadora no remite carta de cumplimiento que acredite el cumplimiento de la resolución del TRASU	No cumplió
165	0041284-2022/TRASU/ST-RQJ	No contestación oportuna	La resolución fue notificada el 2/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 10/04/2023. Al respecto, la empresa operadora no ha remitido medios probatorios que acrediten el cumplimiento de lo ordenado por el TRASU	No cumplió

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

Nº	Nro Expediente	Materia	Detalle	Fecha de Cumplimiento
166	0042328-2022/TRASU/ST-RQJ	No permitir acceso al expediente	La resolución fue notificada el 19/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 31/03/2023. Al respecto, la empresa operadora no ha remitido medios probatorios que acrediten el cumplimiento de lo ordenado por el TRASU	No cumplió
167	0043580-2022/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 19/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 20/03/2023. Al respecto, la empresa operadora no remite información o carta que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU	No cumplió
168	0043816-2022/TRASU/ST-RQJ	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 27/01/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 10/02/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta RFA-T-FC1408141-2023-QC, de fecha 17/02/2023, señala que el servicio XXXX953 se encuentra en estado de baja final desde el 06/11/2023, asimismo procedió a realizar los ajustes correspondientes, y a la fecha no registra deuda pendiente de pago, conforme se acredita con las pantallas adjuntados. Sin embargo, se advierte que, en el formulario de reclamo, el usuario no solicita la baja del servicio, sino la devolución de los descuentos realizados de un servicio que no tuvo, y la empresa operadora no acredita que la baja haya sido a solicitud del usuario, por lo tanto se ha configurado el incumplimiento.	17/02/2023
169	0032402-2022/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución fue notificada el 30/01/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 13/02/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta RFA-T-FC1778636-2023-AC, de fecha 21/02/2023, señala que intentaron comunicarse con el usuario los días 10/02/2023, 13/02/2023, 14/02/2023 sin éxito, asimismo procedieron a remitir la carta RMA-C-FC1778636-2023-AC de fecha 14/02/2023, notificado el 16/02/2023, conforme al acuse de envío para coordinar las pruebas de operatividad, así como le indica que realizó los ajustes correspondientes al recibo de noviembre y diciembre 2022. Sin embargo del anterior párrafo se observa que la notificación del correo para coordinar las pruebas es de fecha 16/02/2023, es decir 03 posteriores al plazo máximo otorgado; y por ser una materia cuya restricción del servicio es insubsanable, se ha configurado el incumplimiento.	16/02/2023
170	0032500-2022/TRASU/ST-RA	Instalación	La resolución fue notificada el 14/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 28/03/2023. Al respecto, la empresa operadora no remite información o carta que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU	No cumplió
171	0032641-2022/TRASU/ST-RA	Migración	La resolución fue notificada el 25/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 10/03/2023. Al respecto, la empresa operadora no ha remitido medios probatorios que acrediten el cumplimiento de lo ordenado por el TRASU	No cumplió
172	0032642-2022/TRASU/ST-RA	Baja no atendida	La resolución fue notificada el 24/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 10/03/2023. Al respecto, la empresa operadora no ha remitido medios probatorios que acrediten el cumplimiento de lo ordenado por el TRASU	No cumplió
173	0032979-2022/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución fue notificada el 30/01/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 13/02/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta RFA-C-FC-1719239-2023-AC, de fecha 08/02/2023, señala que con fecha 07/02/2023 se comunicaron vía llamada telefónica con el usuario, quien les brindó la conformidad de la operatividad del servicio; asimismo, realizó los ajustes correspondientes a los recibos desde agosto hasta noviembre 2022, el cual se aplicó en los mismo recibos, conforme se acredita en las pantallas adjuntados.	7/02/2023
174	0041850-	Suspensión del	La resolución fue notificada el 21/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la	6/04/2023

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

Nº	Nro Expediente	Materia	Detalle	Fecha de Cumplimiento
	2022/TRASU/ST-RQJ	servicio con reclamo en trámite	resolución venció el 22/03/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante CARTA RMA-T-FC1658824-2023-QC, de fecha 13/04/2023 informó que con fecha 06/04/2023 se procedió con la reactivación del servicio. Remite medios de prueba que acredita lo indicado. Cabe precisar que la empresa operadora reactivo el servicio posterior al plazo ordenado.	
175	0042619-2022/TRASU/ST-RQJ	No contestación oportuna	La resolución fue notificada el 15/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 29/03/2023. Al respecto, la empresa operadora no ha remitido medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la resolución de TRASU.	No cumplió
176	0043669-2022/TRASU/ST-RQJ	No contestación oportuna	La resolución fue notificada el 20/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 03/04/2023. Al respecto, la empresa operadora no ha remitido medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la resolución de TRASU.	No cumplió
177	0032640-2022/TRASU/ST-RA	Instalación	La resolución fue notificada el 03/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 17/03/2023. Al respecto, la empresa operadora señala que intentó contactarse telefónicamente sin éxito con el abonado el 13/03/2023, 14/03/2023 y 16/03/2023, asimismo, procedió a remitirle la carta RMA-C-FC-1531431-AC de fecha 20/02/2023 indicándole que puede coordinar las pruebas de operatividad contactándose a través del correo, sin embargo no hubo respuesta del usuario. De lo anterior, se advierte que la fecha de envío de la carta para las pruebas de operatividad es de fecha 20/03/2023, mas no obra cargo de entrega del correo, es decir 03 días posteriores al plazo máximo otorgado, por lo tanto se configurado el incumplimiento.	20/03/2023
178	0033035-2022/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución fue notificada el 17/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 03/03/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta RFA-T-CAL1307884-2023-AC, de fecha 16/03/2023, señala que intentaron comunicarse con el usuario los días 01/03/2023, 02/03/2023, 03/03/2023 sin éxito, asimismo procedieron a remitir la carta RMA-C-CAL1307884-2023-AC de fecha 07/02/2023, notificado el 09/03/2023, conforme al acuse de envío para coordinar las pruebas de operatividad, asimismo le indica que realizó los ajustes correspondientes al recibo de febrero 2023. Sin embargo del anterior párrafo se observa que la notificación del correo para coordinar las pruebas es de fecha 09/03/2023, es decir 06 posteriores al plazo máximo otorgado; y por ser una materia cuya restricción del servicio es insubsanable, se ha configurado el incumplimiento.	9/03/2023
179	0043413-2022/TRASU/ST-RQJ	No contestación oportuna	La resolución fue notificada el 12/01/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 26/01/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta RFA-T-OFCA-1515093-2023-QC, de fecha 08/02/2023, señala que no es posible cumplir con lo ordenado, toda vez que no cuenta con las facilidades técnicas para realizar la migración y atender la avería, conforme se acredita con las pantallas adjuntados. Sin embargo, se observa que la carta que comunica al usuario acerca de los problemas advertidos es de fecha 04/02/2023, y además no adjunta el acuse del correo enviado al usuario, por lo tanto, por ser una materia donde la restricción del servicio es insubsanable se ha incurrido en incumplimiento.	4/02/2023
180	0031841-2022/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 19/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 19/04/2023. Al respecto, la empresa operadora no ha remitido medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la resolución de TRASU.	No cumplió
181	0032318-2022/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución fue notificada el 06/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 20/02/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta de fecha 14/03/2023 señala que con fecha 09/02/2023 se comunicaron vía llamada telefónica con el abogado del usuario	14/03/2023

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

Nº	Nro Expediente	Materia	Detalle	Fecha de Cumplimiento
			donde les brindó la conformidad de la operatividad del servicio, asimismo, señala que procedieron a realizar los ajustes y la devolución correspondiente a los generado por el reclamo y que se aplicarán en los siguientes recibos, conforme se observa en la pantalla adjuntado. De lo anterior, se advierte que la empresa operadora constató la operatividad del servicio el 09/03/2023; es decir 17 días posteriores al plazo máximo otorgado, y siendo de una materia que implica la restricción del servicio y cuyos efectos no son reversibles, se ha configurado el incumplimiento.	
182	0033089-2022/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de ofertas y promociones vinculadas a la prestación del servicio público de telecom	La resolución fue notificada el 13/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 27/02/2023. Al respecto, la empresa operadora no ha remitido medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la resolución de TRASU.	No cumplió
183	0043396-2022/TRASU/ST-RQJ	No permitir la presentación de un recurso o queja	La resolución fue notificada el 27/01/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 10/02/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta RFA-T-OFBA.825998-QC, de fecha 03/02/2023, señala que el servicio XXXX3010 se encuentra en estado en estado de baja total desde el 27/09/2022, asimismo señala que se verifica que se realizó el ajuste de S/ 39.90 inc. IGV) correspondiente al mes de octubre 2022, conforme se acredita con las pantallas adjuntados. Sin embargo de la revisión del formulario de reclamo, se advierte que la usuaria también solicitó la migración del servicio XXXXX4816 a la plataforma prepago y la empresa no acredita el cumplimiento referida a la solicitud de migración, por ende de la resolución de Osiptel, por lo tanto ha incurrido en incumplimiento.	3/02/2023
184	0031756-2022/TRASU/ST-RA	Portabilidad	La resolución fue notificada el 29/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 30/03/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta RMA-C-PORT1332100-2023-QC, de fecha 02/05/2023, informa al usuario que procedió con realizar la reversión de la portabilidad de la línea celular XXXX2826, retornando a su anterior operador, asimismo señala que el usuario tiene un saldo a favor de S/ 179.40, para lo cual el usuario deberá acercarse a un centro de atención señalado en la carta; todo ello conforme se observa en las pantallas de ajustes adjuntados. Sin embargo, de los medios probatorios remitiditos, se advierte que la reversión de la portabilidad es de fecha 20/04/2023, es decir 21 días posteriores al plazo máximo otorgado, y por ser una materia donde la restricción del servicio es insubsanable, se ha producido el incumplimiento.	20/04/2023
185	0031767-2022/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución fue notificada el 10/02/2023 y ordenó realizar pruebas conjuntas con el usuario, en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 24/02/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que el 22/02/2023, 23/02/2023 y 24/02/2023 intentó comunicarse telefónica con el usuario, sin éxito. Asimismo, remitió una comunicación electrónica al usuario el 28/02/2023. Por consiguiente las gestiones se realizaron con posterioridad al plazo máximo otorgado por el TRASU.	28/02/2023
186	0033261-2022/TRASU/ST-RA	Suspensión	La resolución fue notificada el 10/10/2022, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 24/10/2022. Al respecto, la empresa operadora través de la carta informativa N° RFA-T-OFCA-1176877-2022-QC de fecha 20/10/2022 informó que mediante comunicación telefónica el día 19/10/2022, indicó que con fecha 18/10/2022, el personal técnico se acercó al domicilio del cliente, siendo atendido por el titular que brindó la	20/10/2022

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

Nº	Nro Expediente	Materia	Detalle	Fecha de Cumplimiento
			conformidad de la operatividad de su servicio. Sin embargo, no remitió los medios probatorios que demuestren la operatividad del servicio.	
187	0040534-2022/TRASU/ST-RQJ	Calidad	La resolución fue notificada el 11/01/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 25/01/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta RFA-T-OFCA-1333255-2023-QC, de fecha 23/02/2023, señala que se comunicaron con el usuario, quien le brinda la conformidad activo y operativo; asimismo señala que realizó los descuentos en los recibos de marzo, abril, julio diciembre 2022 y enero 2023, y que se puso en conocimiento al usuario de los ajustes y operatividad del servicio mediante carta de fecha 20/02/023, conforme se acredita con las pantallas adjuntados. Sin embargo, se advierte que la empresa operadora no indica ni acredita la fecha de la atención que dio solución al problema de la avería, por lo cual se infiere que la atención es de fecha 20/02/2023, es decir 25 días después del plazo máximo otorgado, por lo tanto ha incurrido en incumplimiento.	20/02/2023
188	0043191-2022/TRASU/ST-RQJ	No permitir acceso al expediente	La resolución fue notificada el 24/03/2023 y ordenó coordinar con el usuario el acceso al expediente de reclamo N.° FC-1678242-2022 o, de ser el expediente virtual, debió brindar las credencial, información y orientación que requiera, en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 11/04/2023. Al respecto, la empresa operadora través de la carta informativa de fecha 4/04/2023 informó que el servicio de expediente virtual se encontraría operativo, sin embargo, no ha remitido mayor detalle en cuanto a las instrucciones de acceso.	No cumplió
189	0043356-2022/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 06/01/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 07/01/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta RFA-C-FC1614149-2023-QC, de fecha 27/01/2023, señala que el servicio materia de reclamo se encuentra en estado activo y sin deuda pendiente de pago a la fecha conforme acredita con las pantallas adjuntados. Sin embargo; de la pantalla de reactivación adjuntado se advierte que procedió a reactivar el 09/01/2023, es decir, 02 días posteriores al plazo máximo otorgado y por ser una materia cuya restricción del servicio es insubsanable, ha incurrido en incumplimiento.	9/01/2023
190	0042880-2022/TRASU/ST-RQJ	No permitir acceso al expediente	La resolución fue notificada el 19/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 31/03/2023. Al respecto, la empresa operadora través de la carta informativa N° RFA-T-FC-1679996-2023-QC de fecha 4/04/2023 informó que validó que a la fecha el acceso a consulta se encuentra operativo. Verificó que se realizó el ajuste del monto reclamado de S/ 80.05, correspondiente al mes de noviembre del 2022, el cual se aplicó en la misma facturación. Cabe precisar que los medios probatorios son ilegibles por lo que no demuestran el cumplimiento de la resolución.	4/04/2023
191	0031848-2022/TRASU/ST-RA	Cualquier materia relacionada directamente con la prestación del serv. Pub. De telecom. Contratado	La resolución fue notificada el 13/02/2023 y ordenó realizar las acciones correspondientes para el cumplimiento del petitorio del usuario, en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 27/02/2023. Es menester destacar que el usuario cuestionó el incumplimiento de una promoción ofrecida vinculada a la adquisición de equipos terminales móviles. Al respecto, la empresa operadora no ha acreditado el cumplimiento del mandato del TRASU.	No cumplió
192	0032334-2022/TRASU/ST-RA	Cambio de titularidad	La resolución fue notificada el 03/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 17/02/2023. Al respecto, la empresa operadora no ha remitido medios probatorios que acredite el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU	No cumplió

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

Nº	Nro Expediente	Materia	Detalle	Fecha de Cumplimiento
193	0033212-2022/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de condiciones contractuales	La resolución fue notificada el 13/02/2023 y ordenó retornar el servicio al plan inmediato anterior y dejar sin efecto el contrato de adquisición del equipo asociado a la línea, en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 27/02/2023. Al respecto, la empresa operadora no ha acreditado haber cumplido los mandatos emitidos por el TRASU	No cumplió
194	0043672-2022/TRASU/ST-RQJ	Contratación no solicitada	La resolución fue notificada el 24/01/2023 y ordenó ejecutar la baja del decodificador cuestionado y anular todo importe pendiente de pago, en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 7/02/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que habría ejecutado la baja del servicio y ajustó los importes de S/15,89 y S/15,89 correspondiente a los recibos de diciembre de 2022 y enero de 2023. Ahora bien, se aprecia que de las capturas de pantalla del sistema de la empresa operadora, el referido decodificador se encuentra activo. Asimismo, la empresa operadora no ha acreditado los importes ajustados desde la fecha que el usuario cuestionó en el formulario de reclamo es decir enero de 2021.	No cumplió
195	0032373-2022/TRASU/ST-RA	Contratación no solicitada	La resolución fue notificada el 20/03/2023 y ordenó dar de baja al servicio y anular la totalidad del importe adeudado por el servicio, en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 3/04/2023. Al respecto, la empresa operadora no acreditó el cumplimiento del mandato del TRASU.	No cumplió
196	0033203-2022/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 22/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 08/03/2023. Al respecto, la empresa operadora no ha remitido medios probatorios que acredite el cumplimiento de la resolución de TRASU	No cumplió
197	0033242-2022/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución fue notificada el 27/01/2023 y ordenó realizar pruebas conjuntas con el usuario, en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 10/02/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que el 10/02/2023 no se habrían dado las condiciones para determinar los niveles de cobertura del servicio. Sin embargo, la empresa operadora no ha remitido medios probatorios que acrediten dicha afirmación.	No cumplió
198	0033243-2022/TRASU/ST-RA	Portabilidad	La resolución fue notificada el 03/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 17/03/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta RFA-C-PORT1806626-2023-AC, de fecha 20/03/2023, informa al usuario que el servicio XXXX2017 se encuentra en estado de baja y no registra deuda pendiente de pago, asimismo señala acerca de la solicitud de los documentos de portabilidad no autorizado no ha sido posible ubicarlos, conforme se observa en las pantallas del sistema adjuntados. De lo anterior se observa que la empresa operadora no ha cumplido con remitir al usuario la documentación relacionado a la portabilidad no autorizado, siendo su responsabilidad custodiar documentos relacionados al servicio que brinda, por lo tanto se ha configurado el incumplimiento.	20/03/2023
199	0041995-2022/TRASU/ST-RQJ	Portabilidad	La resolución fue notificada el 10/01/2023 y ordenó comunicar al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal la fecha y hora en que deshabilitará el número telefónico en el plazo máximo de tres (3) días hábiles y deshabilitar el servicio un día calendario después de comunicada al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 14/01/2023. Al respecto, el 18/01/023 la empresa operadora informó que el servicio se encuentra portado en la empresa América Móvil.	18/01/2023

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

Nº	Nro Expediente	Materia	Detalle	Fecha de Cumplimiento
200	0042952-2022/TRASU/ST-RQJ	Baja no atendida	La resolución fue notificada el 30/01/2023 y ordenó ejecutar la baja del servicio y anular todo importe pendiente de pago, en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 19/01/2023. Al respecto, la empresa operadora no ha acreditado el cumplimiento del mandato del TRASU.	No cumplió
201	0043269-2022/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 24/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 25/03/2023. Al respecto, la empresa operadora no remite información que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU	No cumplió
202	0043666-2022/TRASU/ST-RQJ	No contestación oportuna	La resolución fue notificada el 24/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 11/04/2023. Al respecto, la empresa operadora no remite información que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU.	No cumplió
203	0044262-2022/TRASU/ST-RQJ	Calidad	La resolución fue notificada el 13/01/2023 y ordenó realizar pruebas conjuntas con el usuario en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 27/01/2023. Al respecto, la empresa operadora través de la carta informativa de fecha 17/03/2023 informó que el 17/04/2023 el usuario habría brindado su conformidad con la calidad en la prestación del servicio. Sin embargo, de los medios probatorios aportados no se aprecia documento que acredite dicha conformidad.	No cumplió
204	0045183-2022/TRASU/ST-RQJ	No contestación oportuna	La resolución fue notificada el 4/01/2023 y ordenó realizar las acciones correspondientes para el cumplimiento al petitorio del usuario, en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 18/01/2023. Al respecto, la empresa operadora no ha acreditado el cumplimiento del mandato del TRASU.	No cumplió
205	0046331-2022/TRASU/ST-RQJ	Contratación no solicitada	La resolución fue notificada el 28/01/2023 y ordenó reactivar el servicio en el plazo máximo de un (10) días hábiles, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 13/02/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que el servicio se encuentra de baja y sin de deuda pendiente de pago. Asimismo, presentó un canal de contacto a través de una comunicación del 3/02/2023. Sin embargo, la empresa operadora ha omitido remitir el acuse o cargo de notificación de dicha carta.	No cumplió
206	0045263-2022/TRASU/ST-RQJ	No contestación oportuna	La resolución fue notificada el 05/01/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 19/01/2023. Al respecto, la empresa operadora no remite información que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU	No cumplió
207	0045514-2022/TRASU/ST-RQJ	No contestación oportuna	La resolución fue notificada el 12/01/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 26/01/2023. Al respecto, la empresa operadora no remite información que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU	No cumplió
208	0043992-2022/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 04/01/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 05/01/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta RFA-C-FC-1501015-2023-QC, de fecha 07/01/2023, informa al usuario que el servicio se encuentra activo y operativo; asimismo realizó el ajuste de S/ 46.91 (inc IGV) correspondiente al mes de octubre 2022.Sin embargo, de los medios probatorios adjuntados, no se encuentran legibles la fecha de reactivación del servicio, y al ser una materia donde la restricción del servicio no es reversible, se ha configurado el incumplimiento.	7/01/2023

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

Nº	Nro Expediente	Materia	Detalle	Fecha de Cumplimiento
209	0045153-2022/TRASU/ST-RQJ	No contestación oportuna	La resolución fue notificada el 06/01/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 20/01/2023. Al respecto, la empresa operadora no remite información o carta que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU	No cumplió
210	0045848-2022/TRASU/ST-RQJ	No contestación oportuna	La resolución fue notificada el 20/01/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 03/02/2023. Al respecto, la empresa operadora no remite información que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU	No cumplió
211	0046241-2022/TRASU/ST-RQJ	No contestación oportuna	La resolución fue notificada el 20/01/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 03/02/2023. Al respecto, la empresa operadora no remite información que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU	No cumplió
212	0046582-2022/TRASU/ST-RQJ	No contestación oportuna	La resolución fue notificada el 23/01/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 06/02/2023. Al respecto, la empresa operadora no remite información que acredite cumplimiento de la resolución del TRASU	No cumplió
213	0044594-2022/TRASU/ST-RQJ	Calidad	La resolución fue notificada el 05/01/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 19/01/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta RFA-T-FC-1269582-2023-QC, de fecha 03/02/2023, señala que con fecha 01/02/2023 se comunicaron con el usuario, quien les brindó la conformidad de la operatividad del servicio, ello conforme a la boleta de atención de fecha 01/02/2023, asimismo señala que procedieron a realizar los ajustes correspondientes a lo reclamado por los recibos desde agosto hasta diciembre 2022, conforme se observa en las pantallas adjuntados. De lo anterior, se advierte que la conformidad de la operatividad del servicio es de fecha 01/02/2023, es decir 12 días posteriores al plazo máximo otorgado, por lo tanto se configurado el incumplimiento.	1/02/2023
214	0044597-2022/TRASU/ST-RQJ	Calidad	La resolución fue notificada el 03/01/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 17/01/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta RFA-T-BRC1223053-2023-QC, de fecha 21/03/2023, señala que se coordinaron las visitas técnicas al domicilio del usuario donde el personal indica que no es posible brindar solución al problema, toda vez que es una tecnología antigua, y para dar solución al problema se requiere realizar una migración a fibra óptica, pero por las condiciones de la zona no es posible la ejecución de la instalación; asimismo señala que el usuario cuenta con los descuentos en los recibos de octubre, noviembre y diciembre. Sin embargo, de lo anterior se advierte que la fecha de atención es posterior al vencimiento del plazo máximo otorgado, puesto que no acredita que haya realizado dentro del plazo las coordinaciones para dar solución problema.	24/02/2023
215	0045949-2022/TRASU/ST-RQJ	No contestación oportuna	La resolución fue notificada el 17/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 03/03/2023. Al respecto, la empresa operadora no ha remitido medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la resolución de TRASU.	No cumplió
216	0046299-2022/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 30/03/2023 y ordenó reactivar el servicio en el plazo máximo de un (1) día hábil, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 31/03/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que el 11/04/2023 reactivó el servicio y ajustó los importes de S/80,00 y S/124,67 correspondiente a los recibos de octubre de 2022, febrero y marzo de 2023.	11/04/2023
217	0046308-	Suspensión del	La resolución fue notificada el 30/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la	13/04/2023

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

Nº	Nro Expediente	Materia	Detalle	Fecha de Cumplimiento
	2022/TRASU/ST-RQJ	servicio con reclamo en trámite	resolución venció el 31/03/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N°RFA-T-FC-1687082-2023-QC de fecha 18/04/2023, informa el ajuste de S/.394.41 (Inc. IGV), correspondiente a los meses de enero, febrero y marzo del 2023, el cual se aplicó en las mismas facturaciones. Se informa la operatividad del servicio; sin embargo la carta dirigida al usuario data del 13/04/2023; por lo que no se habría cumplido dentro del plazo.	
218	0046734-2022/TRASU/ST-RQJ	No permitir la presentación de un recurso o queja	La resolución fue notificada el 20/01/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 03/02/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° RFA-T-FC-1897379-2023-QC de fecha 25/01/2023, informa que el servicio del usuario de renta S/.139.91 (inc. IGV), cuenta con un descuento de S/.10.00, más la línea móvil por el monto de S/.52.90 (Inc. IGV), quedando a cancelar el monto de S/.182.78 (Inc. IGV); se le informa del plan trío 200Mbps vigente, con un costo de S/.214.90 (Inc. IGV), el cual, brinda 200Mbps de velocidad de internet, el cable tv es de 107 canales estándar digital y 63 canales en HD, finalmente la línea fija cuenta con llamadas ilimitadas a fijos de la red Movistar y 100 minutos para llamar a fijos de otros operadores. En relación al importe reclamado de S/.182.78 (Inc. IGV) este fue anulado en su totalidad; sin embargo, ello responde al reclamo FC-1897379-2022; y lo ordenado es registrar un reclamo por facturación con fecha 26/12/2022, de lo cual no se remite pronunciamiento alguno.	25/01/2023
219	0046747-2022/TRASU/ST-RQJ	No permitir la presentación de un recurso o queja	La resolución fue notificada el 20/01/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 03/02/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° RFA-T-FC-1897784-2023-QC de fecha 25/01/2023, informa que el servicio del usuario es Dúo plano local 100Mbps, que no existen solicitudes de migración al plan mencionado en su reclamo, además que no cuentan con un plan de las características mencionada, ni el monto que indica; asimismo, se informa que el importe reclamado de S/.104.07 (Inc. IGV), fue anulado en su totalidad; sin embargo ello responde al reclamo N°FC-1897784-2022, cuando lo ordenado es registrar un reclamo por facturación con fecha 26/12/2022; sobre lo señalado, la empresa ha omitido pronunciarse.	25/01/2023
220	0045298-2022/TRASU/ST-RQJ	Calidad	La resolución fue notificada el 10/01/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 24/01/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta informativa N°RFA-T-OFCA-1541086-2023-QC de fecha 25/01/2023, informa que registró un nuevo reporte de avería, el cual debido a las protestas registradas en el país está pendiente la visita técnica a su domicilio. Por otro lado, se verifica el ajuste del importe S/9.99 (Inc. IGV) correspondiente al mes de octubre 2022, S/7.65 correspondiente al mes de noviembre 2022 los cuales fueron aplicados en los mismos recibos, asimismo, realizó el ajuste del importe S/2.34 correspondiente al mes de noviembre 2022, S/9.99 correspondiente al mes de diciembre 2022 y S/9.99 (Inc. IGV) correspondiente al mes de enero 2023, los cuales fueron aplicados en el mes de enero 2023. Cabe precisar que de la revisión de los medios probatorios remitidos por la empresa operadora no se puede advertir el monto a través del cual se acreditaría el cumplimiento toda vez que no son legibles; en tal sentido, se advierte infracción por parte de la empresa operadora.	25/01/2023
221	0045448-2022/TRASU/ST-RQJ	No contestación oportuna	La resolución fue notificada el 31/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 18/04/2023. Sin embargo, la empresa operadora no remitió los medios probatorios pertinentes.	No cumplió
222	0046576-2022/TRASU/ST-	Calidad	La resolución fue notificada el 31/01/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 14/02/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta	15/02/2023

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

Nº	Nro Expediente	Materia	Detalle	Fecha de Cumplimiento
	RQJ		informativa N°RFA-T-OFCA-1703959-2023-QC de fecha 17/02/2023, informa que con fecha 15/02/2023 se comunicó para validar la operatividad del servicio siendo atendidos por el l hijo del titular, brindó la conformidad de la operatividad de su servicio, manifestando que el técnico se acercó el día 15/02/2023 dejando el servicio operativo (la visita técnica se realizó fuera del plazo establecido) . Por otro lado, verificó el ajuste del importe S/40.08 correspondiente al mes de setiembre 2022, S/43.87 correspondiente al mes de diciembre 2022, se realizó el ajuste del importe S/ 41.80 correspondiente al mes de febrero 2023, los cuales fueron aplicados en los mismos recibos, se ha realizado la devolución del importe S/40.00 correspondiente al mes de agosto 2022 y S/41.20 correspondiente al mes de enero 2023, los cuales se verán reflejados en su siguiente facturación. Cabe precisar que de la revisión de los medios probatorios remitidos por la empresa operadora no se puede advertir el monto a través del cual se acreditaría el cumplimiento toda vez que no son legibles; en tal sentido, se advierte infracción por parte de la empresa operadora.	
223	0046738-2022/TRASU/ST-RQJ	No permitir la presentación de un recurso o queja	La resolución fue notificada el 20/01/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 3/02/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta informativa N°RFA-T-FC-1895851-2023-QC de fecha 25/01/2023, informa que realizó el ajuste de S/ 241.80 correspondiente al recibo del mes de diciembre de 2022. Cabe precisar que de la revisión de los medios probatorios remitidos por la empresa operadora no se puede advertir el monto a través del cual se acreditaría el cumplimiento toda vez que no son legibles; en tal sentido, se advierte infracción por parte de la empresa operadora.	25/01/2023
224	0044356-2022/TRASU/ST-RQJ	Calidad	La resolución fue notificada el 23/03/2023 y ordenó realizar pruebas conjuntas con el usuario en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 10/04/2023. Al respecto, la empresa operadora través de la carta informativa de fecha 12/04/2023 informó que el 11/04/2023 el hijo de la usuaria habría brindado su conformidad con la prestación del servicio. Sin embargo, del audio remitido se aprecia que el sobrino de la usuaria señaló que la atención fue parcial. Por otro lado, del acta de atención de la avería no se aprecia fecha cierta que acredite la fecha de atención. Por consiguiente, atendiendo únicamente a lo señalado por al empresa operadora, la atención técnica se realizó con posterioridad al plazo máximo otorgado por el TRASU.	13/02/2023
225	0045735-2022/TRASU/ST-RQJ	Suspensión	La resolución fue notificada el 25/01/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 8/02/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta informativa N°RFA-T-OFCS-1329536-2023-QC de fecha 1/02/2023, informa que el día 31/01/2023 se comunicó con la usuaria para informar que no es posible realizar la reactivación del servicio, ya que no cuenta con FFTT como solución ofreció la migración del servicio, precisó que usuaria manifestó que realizaría la consulta correspondiente, sin embargo no remitió el audio de llamada, y el cargo y acuse del correo remitido a la usuaria.	1/02/2023
226	0045977-2022/TRASU/ST-RQJ	Contratación no solicitada	La resolución fue notificada el 24/01/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 7/02/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta informativa N°RFA-T-OFCS-1520971-2023-QC de fecha 1/02/2023, informa que verifica el ajuste de S/ 528.29 correspondiente a los meses de junio hasta diciembre de 2022 y realizó el ajuste de S/ 51.63 el cual aplicó en los meses de noviembre y diciembre de 2022 por lo que el usuario no posee deuda pendiente. El 20/06/2022 registró la baja final del servicio el cual se consolidó el 2/11/2022 por lo que ya no se emiten facturas. Cabe precisar que de la revisión de los medios probatorios remitidos por la empresa operadora no se puede advertir el monto	No cumplió

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

Nº	Nro Expediente	Materia	Detalle	Fecha de Cumplimiento
			a través del cual se acreditaría el cumplimiento toda vez que no son legibles; en tal sentido, se advierte infracción por parte de la empresa operadora.	
227	0046309-2022/TRASU/ST-RQJ	No elevación	La resolución fue notificada el 16/01/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 30/01/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta informativa N°RFA-T-FC-1624873-2023-QC de fecha 25/01/2023, informa que realizó el ajuste de S/ 20.58 correspondiente al mes de setiembre de 2022. Cabe precisar que de la revisión de los medios probatorios remitidos por la empresa operadora no se puede advertir el monto a través del cual se acreditaría el cumplimiento toda vez que no son legibles; en tal sentido, se advierte infracción por parte de la empresa operadora.	25/01/2023
228	0046311-2022/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 30/03/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 31/03/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta informativa N°RFA-T-FC-1677690-2023-QC de fecha 11/04/2023, informa que realizó el ajuste por el importe de S/ 80.02 correspondiente al mes de noviembre de 2022 y que el servicio se encuentra activo. Del análisis efectuado se verifica que la empresa operadora remitió los medios probatorios fuera de plazo. Cabe precisar que de la revisión de los medios probatorios remitidos por la empresa operadora no se puede advertir el monto a través del cual se acreditaría el cumplimiento toda vez que no son legibles; en tal sentido, se advierte infracción por parte de la empresa operadora.	11/04/2023
229	0046581-2022/TRASU/ST-RQJ	Calidad	La resolución fue notificada el 24/01/2023 y ordenó realizar acciones correspondientes para el cumplimiento de los dispuesto en la presente resolución, de acuerdo, a la materia reclamada en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 7/02/2023. Es menester destacar que en el formulario de reclamo se aprecia que el usuario cuestionó la calidad en la prestación del servicio de telefonía fija y la baja no atendida del servicio de internet fijo. Al respecto, la empresa operadora través de la carta informativa de fecha 17/02/2023 informó que el 13/02/2023 atendió la avería reportada y ajustó los importes de S/15,30, S/130,80, S/163,30 y S/141,39 correspondiente a los recibos de noviembre, diciembre de 2022, enero y febrero de 2023. Sin embargo, la atención realizada por el personal técnico se realizó con posterioridad al plazo máximo otorgado por el TRASU. Asimismo, no se aprecia la baja del servicio de internet fijo.	13/02/2023
230	0046731-2022/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 06/02/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 7/02/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta informativa N°RFA-T-FC-1896674-2023-QC de fecha 15/022023, informó que el servicio se encuentra activo, no obstante ello, de la revisión de los medios probatorios remitidos por la empresa operadora no se puede advertir la fecha en la cual se efectuó la reactivación, a través del cual se acreditaría el cumplimiento toda vez que no son legibles; en tal sentido, se advierte infracción por parte de la empresa operadora.	15/02/2023
231	0046748-2022/TRASU/ST-RQJ	No permitir la presentación de un recurso o queja	La resolución fue notificada el 20/01/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la resolución venció el 3/02/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta informativa N°RFA-T-FC-1898756-2023-QC de fecha 25 de enero del 2023, informa que procedió con el ajuste del importe de S/ 157.00 correspondiente al mes de diciembre de 2022. Cabe precisar que de la revisión de los medios probatorios remitidos por la empresa operadora no se puede advertir el monto a través del cual se acreditaría el cumplimiento toda vez que no son legibles; en tal sentido, se advierte infracción por parte de la empresa operadora.	25/01/2023

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

ANEXO II INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES TRASU EVALUADOS EN DENUNCIAS

Nº	Número de Denuncia	Materia	Expediente TRASU	Fecha de notificación de Resolución	Detalle	Fecha de Cumplimiento
1	001-2023/AMZ-DEN	Calidad	0018812-2022/TRASU/ST-RA	21/10/2022	La resolución del TRASU se notificó el 21/10/2022, teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 8/11/2022. Al respecto, la empresa operadora indicó que comunicó al usuario mediante carta RFA-C-OFCA-858563-2022-AC del 7/11/2022 que no es posible realizar el mantenimiento correspondiente al servicio trío e indicó que el personal del área técnica Movistar ya le había informado, por lo que, solo estaría a la espera a que se habiliten y no realizara la baja final del servicio. No obstante, la empresa operadora no remitió medios probatorios que acrediten la notificación de dicha carta. En tal sentido, no es posible revertir los efectos, en consecuencia no aplica la subsanación voluntaria, por tanto, se ha configurado el incumplimiento.	18/01/2022
2	021-2023/PL-DEN	Veracidad	0038360-2022/TRSU/ST-RQJ	7/12/2022	La resolución del TRASU se notificó el 7/12/2022, teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 23/12/2022. Al respecto, la empresa operadora informó que procedió a realizar la anulación del financiamiento por equipo, por lo que, el 23/12/2022 procedió con el ajuste por el recibo emitido por el precio total del equipo el cual es de S/2109.00. No obstante, pese a los requerimientos efectuados el 13/02/2023 y 21/02/2023, la empresa operadora no ha acreditado la devolución del importe de la cuota inicial del equipo. En tal sentido, se ha configurado el incumplimiento.	No cumplió
3	011-2023/LALIB-DEN	Calidad	0035337-2022/TRASU/ST-RQJ	3/11/2022	La resolución del TRASU se notificó el 3/11/2022, teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 17/11/2022; sin embargo, la empresa operadora procedió con la visita técnica el 17/01/2023, es decir después de transcurrido 61 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, en consecuencia no aplica la subsanación voluntaria, por tanto, se ha configurado el incumplimiento.	17/01/2023
4	003-2023/MLS-DEN	Calidad	0023126-2022/TR/ST-RA	24/11/2022	La resolución del TRASU se notificó el 24/11/2022, teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 12/12/2022; sin embargo, la empresa operadora procedió con la visita técnica el 16/01/2023, es decir después de transcurrido 35 días. En tal sentido, habiéndose ejecutado la resolución después del plazo máximo y teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, en consecuencia no aplica la subsanación voluntaria, por tanto, se ha configurado el incumplimiento.	16/01/2023
5	014-2023/MLS-DEN	Corte o baja injustificada	0028020-2022/TRASU/ST-RA	16/12/2022	La resolución del TRASU se notificó el 16/12/2022, teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 4/01/2023; sin embargo, la empresa operadora informó al usuario que no es posible efectuar las pruebas de operatividad el 23/01/2023, es decir después de transcurrido 19 días. En tal sentido, se ha configurado el incumplimiento.	23/01/2023
6	003-2023/CUS-DEN	Calidad	0037217-2022/TRASU/ST-	5/11/2022	La resolución del TRASU se notificó el 5/11/2022, teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el	31/01/2023

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

Nº	Número de Denuncia	Materia	Expediente TRASU	Fecha de notificación de Resolución	Detalle	Fecha de Cumplimiento
			RQJ		18/11/2022; sin embargo, la empresa operadora confirmó la operatividad del servicio el 31/01/2023, es decir después de transcurrido 74 días. En tal sentido, habiéndose ejecutado la resolución después del plazo máximo y teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, en consecuencia no aplica la subsanación voluntaria, por tanto, se ha configurado el incumplimiento.	
7	016-2023/SC-DEN	Calidad	0023017-2022/TRASU/ST-RQJ	11/08/2022	La resolución del TRASU se notificó el 11/08/2022, teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 25/08/2022; sin embargo, la empresa operadora procedió con la visita técnica el 20/09/2022, es decir después de transcurrido 26 días. En tal sentido, se ha configurado el incumplimiento.	20/09/2022
8	033-2023/PL-DEN	Incumplimiento de condiciones contractuales	0024028-2022/TRASU/ST-RA	31/12/2022	La resolución del TRASU se notificó el 31/12/2022, teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 16/01/2023. Al respecto, la empresa operadora no ha remitido los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la resolución ni la imposibilidad de ejecutarla. Ello, considerando que, no ha remitido el mecanismo de contratación del servicio vigente en el mes de marzo de 2019, a efectos de conocer la tarifa del servicio y poder determinar los ajustes a realizar, ni tampoco ha acreditado la imposibilidad material de cumplir con las condiciones alegadas por el usuario, ni las coordinaciones a fin de ofrecerle migrar a un plan que cumpla con sus necesidades, considerando que no remite audio de comunicación.	No cumplió
9	003-2023/APU-DEN	Incumplimiento de condiciones contractuales	0026882-2022/TRASU/ST-RA	26/12/2022	De otro lado, en atención a la denuncia presentada, la empresa operadora informó que el 11/02/2023 realizó las pruebas de operatividad, es decir después de transcurrido 31 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	11/02/2023
10	004-2023/APU-DEN	Entrega de contrato	0026953-2022/TRASU/ST-RA	2/01/2023	La resolución del TRASU se notificó el 2/01/2023, teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 16/01/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que el 17/01/2022 realizó el registro del traslado del servicio, por lo que no hay un contrato adicional generado por el servicio. Asimismo, el 14/01/2023 en comunicación con el usuario le informó sobre la gestión realizada por la solicitud del traslado del servicio y la razón por la que no se ha generado un contrato adicional. En tal sentido, se ha configurado el incumplimiento. Cabe agregar que en comunicación de fecha 21/04/2023 la empresa operadora informó las características del plan actual y del plan anterior del usuario advirtiéndose las siguientes inconsistencias: la tarifa del servicio Trío en el plan antiguo, era de 195 soles en tanto que en el plan vigente la tarifa es de 177.90 soles. Sobre el servicio de Internet inicialmente contratado era por el importe de 106.01 soles en tanto que el servicio de internet vigente es de 84.41 soles. Finalmente, el 07/06/2023 la empresa operadora informa que valida en su sistema que el 17/01/2022 el usuario solicitó el traslado de su servicio, el mismo que de acuerdo a las	No cumplió

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

Nº	Número de Denuncia	Materia	Expediente TRASU	Fecha de notificación de Resolución	Detalle	Fecha de Cumplimiento
					condiciones del traslado generó un cambio de número (alta nueva), agrega que el usuario no mantiene su mismo número y además el traslado está sujeto a las facilidades técnicas correspondientes. En este sentido se ofreció baja por alta	
11	053-2023/SC-DEN	Portabilidad	0026684-2022/TRASU/ST-RA	27/12/2022	La resolución fue emitida el 27/12/2022 teniendo la empresa operadora 4 días para darle cumplimiento que vencía el 4/01/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que el 6/01/2023 realizó la portabilidad. En tal sentido, habiéndose ejecutado la resolución después del plazo máximo y teniendo en cuenta que la materia reclamada, se ha configurado el incumplimiento	6/01/2023
12	017-2023/LN-DEN	Calidad	0027979-2022/TRASU/ST-RA	31/12/2022	La resolución del TRASU se notificó el 31/12/2022, teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 16/01/2023. Al respecto, la empresa operadora comunicó que intentó comunicarse con el usuario el 6/7 y 9 de enero de 2023; sin embargo, no acreditó los intentos de comunicación, toda vez que no remitió medios probatorios tales como un registro de llamadas y/o audio de comunicación correspondiente a las fechas mencionadas. En tal sentido, se ha configurado el incumplimiento.	No cumplió
13	003-2023/HUA-DEN	Falta de entrega de los recibos	0044450-2022/TRASU/ST-RQJ	6/01/2023	La resolución del TRASU se notificó el 6/01/2023, teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 20/01/2023. Al respecto, la empresa operadora no acredito la entrega física de las páginas blancas materia de reclamo. En tal sentido, se ha configurado el incumplimiento.	No cumplió
14	022-2023/LE-DEN	Calidad	0044595-2022/TRASU/ST-RQJ	6/01/2023	La resolución del TRASU se notificó el 6/01/2023, teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 20/01/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que fecha 23/01/2023 generó reporte de avería TSAC-156218-2023 TT_1613471, es decir después de transcurrido 3 días. Cabe precisar que, la conformidad de la operatividad del servicio se realizó el 11/02/2023. En tal sentido, habiéndose ejecutado la resolución después del plazo máximo y teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, en consecuencia no aplica la subsanación voluntaria, por tanto, se ha configurado el incumplimiento.	23/01/2023
15	026-2023/AQP-DEN	Incumplimiento de condiciones contractuales	0028483-2022/TRASU/ST-RA	13/12/2022	La resolución del TRASU se notificó el 13/12/2022, teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 28/12/2022; sin embargo, pese a la comunicación efectuada al usuario de fecha 28/12/2022, la empresa operadora no acreditó haber cumplido en su totalidad lo dispuesto por el Trasu, toda vez estaba cobrando al usuario una penalidad que se encontraba prohibido aplicar en la resolución. En tal sentido, se ha configurado el incumplimiento.	No cumplió
16	033-2023/AQP-DEN	Incumplimiento de condiciones contractuales	0023884-2022/TRASU/ST-RA	23/12/2022	La resolución del TRASU se notificó el 23/12/2022, teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 11/01/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha	2/02/2023

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

Nº	Número de Denuncia	Materia	Expediente TRASU	Fecha de notificación de Resolución	Detalle	Fecha de Cumplimiento
					02/02/2023 se comunicó con el usuario a fin de coordinar la atención del reclamo, es decir después de transcurrido 22 días. En tal sentido, habiéndose ejecutado la resolución después del plazo máximo y teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, en consecuencia no aplica la subsanación voluntaria, por tanto, se ha configurado el incumplimiento.	
17	063-2023/SC-DEN	Incumplimiento de condiciones contractuales	0038337-2022/TRASU/ST-RQJ	22/11/2022	La resolución del TRASU se notificó el 22/11/2022, teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 6/12/2022. Al respecto, la empresa operadora no remitió el contrato de servicio a efectos de evaluar el cumplimiento de las condiciones contractuales respecto de los canales incluidos en la parrilla, ni tampoco acreditó haber informado al usuario respecto de los canales dejados de transmitir y los nuevos canales que estaría brindando en su reemplazo. Considerando que, si bien indica que se remitió un correo al usuario con fecha 31/01/2023 a efectos de validar con que canales no cuenta actualmente y si esto se efectuó por un cambio de parrilla, no obstante, se advierte que, en el formulario de reclamo, adjunto a la denuncia, previamente ya se había indicado cuales serían estos canales. Por tanto, se ha configurado el incumplimiento.	No cumplió
18	025-2023/MLS-DEN	Corte o baja injustificada	0044877-2022/TRASU/ST-RQJ	6/01/2023	La resolución TRASU fue notificada el 7 de enero de 2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 20 de enero de 2023; sin embargo, pese a los requerimientos efectuados, la empresa operadora no ha remitido los medios probatorios que acrediten la activación del bloque Estelar, o la imposibilidad de la misma.	No cumplió
19	014-2023/PIU-DEN	Calidad	0029919-2022/TRASU/ST-RA	12/01/2023	La resolución TRASU fue notificada el 12/01/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 26/01/2023; sin embargo, la empresa operadora realizó la visita técnica el 21/02/2023, es decir después de transcurrido 26 días. En tal sentido, habiéndose ejecutado la resolución después del plazo máximo y teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, en consecuencia no aplica la subsanación voluntaria, por tanto, se ha configurado el incumplimiento.	21/02/2023
20	075-2023/SC-DEN	Calidad	0043413-2022/TRASU/ST-RQJ	12/01/2023	La resolución del TRASU se notificó el 12/01/2023, teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 26/01/2023. Al respecto, con fecha 9/02/2023 la empresa operadora informó que en atención al reclamo N.°OFCA1515093-2022 valido que no cuentan con facilidades técnicas para atender la avería del servicio, es decir después de transcurrido 14 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	9/02/2023
21	022-2023/LN-DEN	Calidad	0042628-	7/12/2022	La resolución del TRASU se notificó el 7/12/2022, teniendo la empresa	No cumplió

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

Nº	Número de Denuncia	Materia	Expediente TRASU	Fecha de notificación de Resolución	Detalle	Fecha de Cumplimiento
			2022/TRASU/ST-RQJ		operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 23/12/2022. Al respecto, de la revisión del Sistema de información para seguimiento del TRASU (SISTRAM) la empresa operadora informó que mediante carta RFA-OFCA-1168323-2023-QC comunicó al usuario que, el 13/12/2022 mediante comunicación telefónica se le ofreció una migración con cambio de tecnología, siendo aceptado. Asimismo, el 31/12/2022 intentaron realizar migración solicitada, sin éxito. Cabe precisar que, la empresa operadora no remite medios probatorios que acrediten lo previamente descrito. De otro lado, en atención a la denuncia presentada, la empresa operadora informó que con fecha 3/02/2023 generó la avería BAZ1340488 TSAC-264689-2023, en proceso de atención por el área técnica, cuya respuesta demandará mayor tiempo. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	
22	076-2023/SC-DEN	Corte o baja injustificada	0026715-2022/TRASU/ST-RA	6/01/2023	La resolución TRASU fue notificada el 6 de enero de 2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 20 de enero de 2023; sin embargo, la empresa operadora con fecha 27 de marzo de 2023 informó que no es posible reactivar el servicio.	27/03/2023
23	098-2023/SC-DEN	Corte o baja injustificada	0046581-2022/TRASU/ST -RQJ	24/01/2023	La resolución TRASU fue notificada el 24 de enero de 2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 07/02/2023; sin embargo, la empresa operadora informó que el 13/02/2023 que realizó la visita técnica, es decir, 4 días fuera del plazo establecido en el Reglamento. En tal sentido, habiéndose ejecutado la resolución después del plazo máximo y teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, en consecuencia no aplica la subsanación voluntaria, por tanto, se ha configurado el incumplimiento.	13/02/2023
24	099-2023/SC-DEN	Calidad	0001200-2023/TRASU/ST-RQJ	27/01/2023	La resolución del TRASU se notificó el 27/01/2023, teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 10/02/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que en atención al servicio generó la avería N° TSAC-354655-2023 / TT_1752981 y con fecha 14/02/2023 realizó la visita técnica realizando las pruebas de operatividad, dejando el servicio operativo. Asimismo, se verifica ajustes realizados en diciembre 2022 y enero 2023. En tal sentido, habiéndose ejecutado la resolución después del plazo máximo y teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, en consecuencia no aplica la subsanación voluntaria, por tanto, se ha configurado el incumplimiento.	14/02/2023
25	008-2023/CUS-DEN	Calidad	0043568-2022/TRASU/ST-RQJ	29/12/2022	La resolución del TRASU se notificó el 29/12/2022, teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 16/01/2023; sin embargo, la empresa operadora informó que desde el 02/02/2023 hasta el 8/02/2023 intentó comunicarse con el usuario sin éxito, no obstante, no remite medios probatorios que acrediten lo previamente señalado. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada	No cumplió

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

Nº	Número de Denuncia	Materia	Expediente TRASU	Fecha de notificación de Resolución	Detalle	Fecha de Cumplimiento
					implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	
26	032-2023/LN-DEN	Corte o baja injustificada	0043373-2022/TRASU/ST-RQJ	20/01/2023	Sobre el particular, mediante el correo electrónico de fecha 13 de febrero de 2023, la empresa operadora presentó sus descargos y señaló que respecto al saldo de recargas que se le otorgó al usuario, ello no es acumulativo, es decir, tiene una fecha de caducidad por lo que si no se usó en la fecha de vencimiento lo pierde. Asimismo, la empresa operadora informó que, respecto a la reactivación del servicio, se advierte que el servicio se encuentra en baja desde el 28 de septiembre del 2022. En relación a la respuesta brindada por la empresa operadora, la Secretaría Técnica realizó un requerimiento de información adicional mediante correo electrónico el 09 de marzo de 2023 otorgándole un plazo de tres (3) días hábiles a fin de que precise el motivo por el cual no se le ha reactivado el servicio al usuario, así como, presente el Histórico de Saldos y/o cualquier otro medio probatorio que permita demostrar que la línea del usuario no contaba con dicho saldo. Sin embargo, a la presente fecha no se ha obtenido respuesta alguna por parte de la empresa operadora, por lo tanto, en la medida que la materia se trató un corte injustificado del servicio y la empresa operadora no ha señalado el motivo de la baja, se habría configurado un presunto incumplimiento a la Resolución TRASU	No cumplió
27	034-2023/LN-DEN	Calidad	0020067-2022/TRASU/ST-RA	19/10/2022	Con fecha 14 de febrero de 2023 la empresa operadora informó que: (i) con fecha 13.02.2023 realizó una visita técnica dejando el servicio operativo, (ii) realizó la devolución por el importe de S/ 39.96 (Inc. IGV), correspondiente a los recibos de los meses de octubre, noviembre, diciembre de 2022 y enero de 2023, lo cual se verá reflejado en su próxima facturación a emitir y (iii) adjuntó las capturas de pantalla de su sistema en las cuales se verifica el ajuste de S/. 65.89 (Inc. IGV) por el recibo del mes de julio del 2022, el ajuste de S/. 65.89 (Inc. IGV) por el recibo del mes de agosto del 2022 y el ajuste de S/. 80.67 (Inc. IGV) por el recibo del mes de septiembre del 2022, que corresponden a los conceptos de los servicios de Movistar Internet y Movistar Voz, los cuales le fueron comunicados mediante la carta N° RFA-C-OFCA-902072-2022-A de fecha 25 de octubre de 2022.	13/02/2023
28	005-2023/LOR-DEN	Calidad	0040534-2022/TRASU/ST-RQJ	11/01/2023	Mediante el correo electrónico de fecha 01 de marzo de 2023, la empresa operadora presentó sus descargos y señaló que el 12 de diciembre el 2022 se realizó la visita técnica al domicilio del usuario dejando el servicio operativo, sin embargo, no adjunta ningún medio probatorio que acredite ello, más aún cuando es de una fecha anterior a la notificación de la resolución TRASU. Señala también que se realizó un ajuste por el importe de S/.59.78 por el concepto de cobro de línea, correspondiente a las facturas de los meses de noviembre, diciembre del 2022 y enero del 2023.	No cumplió
29	081-2023/PL-DEN	Corte o baja injustificada	0046039-2022/TRASU/ST-RQJ	20/01/2023	La resolución del TRASU se notificó el 20/01/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 3/02/2023. Al respecto, pese al requerimiento de cumplimiento efectuado mediante la carta N°00052-DAPU/SDU.PL.DEN/2023 notificada el 21/02/2022; la empresa operadora no acreditó el cumplimiento de la citada	No cumplió

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

Nº	Número de Denuncia	Materia	Expediente TRASU	Fecha de notificación de Resolución	Detalle	Fecha de Cumplimiento
					resolución. En tal sentido, se ha configurado el incumplimiento.	
30	084-2023/PL-DEN	Calidad	0031251-2022/TRASU/ST-RA	1/02/2023	La resolución del TRASU se notificó el 1/02/2023, teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 15/02/2023; sin embargo, la empresa operadora procedió con la visita técnica el 11/03/2023, es decir después de transcurrido 24 días. En tal sentido, habiéndose ejecutado la resolución después del plazo máximo y teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, en consecuencia no aplica la subsanación voluntaria, por tanto, se ha configurado el incumplimiento.	11/03/2023
31	001-2023/REQ-DEN	Baja no ejecutada	0030498-2022/TRASU/ST-RA	2/02/2023	La resolución TRASU fue notificada el 2 de febrero de 2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 16 de febrero de 2023; sin embargo, pese a los requerimientos efectuados, la empresa operadora no ha remitido los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la resolución.	No cumplió
32	047-2023/AQP-DEN	Incumplimiento de condiciones contractuales	0040767-2022/TRASU/ST-RQJ	5/12/2022	La empresa operadora no se ha pronunciado sobre los medios probatorios que acrediten el mecanismo de contratación de la referida usuaria por la contratación del servicio TRÍO de S/ 249.90 y la vía a través de la cual se activó dicho servicio, así como, por cuanto tiempo duraría el descuento por S/89.90 de dicho servicio, siendo ello materia de cumplimiento de la resolución TRASU.	No cumplió
33	048-2023/AQP-DEN	Contratación no solicitada	0043960-2022/TRASU/ST-RQJ	3/01/2023	La resolución del TRASU se notificó el 3/01/2023, teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 17/01/2023. La empresa operadora informó que está coordinando la anulación por el saldo restante por el cobro de la penalidad generado el 9/10/2022 con documento BJCY-01632085 por S/ 2,106.49, del cual solo ajustó S/ 990. Por lo que está gestionando con las áreas involucradas, y por ello tiene que pasar por varias áreas internas hasta llegar una solución final, por lo que no pueden dar un pronto accionar a lo solicitado. Sin embargo, la empresa operadora no se ha pronunciado sobre la anulación total del importe de S/ 2,106.49 por el concepto de penalidad ordenado por el TRASU, así como tampoco ha remitido medios probatorios que acrediten el cumplimiento total del objeto del reclamo.	No cumplió
34	044-2023/LE-DEN	Corte o baja injustificada	0021498-2022/TRASU/ST-RA	24/10/2022	La resolución del TRASU fue notificada el 25 de octubre de 2022 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 10 de noviembre de 2022, sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 6 de marzo de 2023 ofreció al usuario el alta nueva del servicio, es decir fuera del plazo establecido en el Reglamento	6/03/2023
35	112-2023/SC-DEN	Calidad	0042257-2022/TRASU/ST-RQJ	30/12/2022	Sobre el particular, la empresa operadora informó que no pudo realizar las pruebas de operatividad a la línea fija N° 12810116 dado que se evidencia que actualmente se encuentra en estado de baja. Sin embargo, la empresa operadora no se ha pronunciado sobre la operatividad del servicio, el cual fue objeto de reclamo en la resolución emitida por el TRASU. Cabe resaltar que, la resolución TRASU fue notificada el 31 de diciembre del 2022, por lo que la empresa operadora contaba hasta el 16 de enero de 2023 para	No cumplió

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

Nº	Número de Denuncia	Materia	Expediente TRASU	Fecha de notificación de Resolución	Detalle	Fecha de Cumplimiento
					realizar las pruebas de operatividad; no obstante, a la fecha no acreditó la ejecución de la resolución.	
36	113-2023/SC-DEN	Calidad	0027516-2022/TRASU/ST-RA	31/12/2022	Al respecto, la resolución TRASU fue notificada el 31 de diciembre de 2022 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 16 de enero de 2023. La empresa operadora informó que con fecha 1 de marzo de 2023 realizó la visita técnica, es decir fuera del plazo establecido en el Reglamento.	1/03/2023
37	015-2023/CUS-DEN	Calidad	0046331-2022/TRASU/ST-RQJ	28/01/2023	La resolución del TRASU se notificó el 28/01/2023, teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 10/02/2023. Al respecto, la empresa operadora señala que a través de la carta N.°RFA-C-OFIN-1099877-2022-QC del 1/02/2023 comunicó al usuario sobre los inconvenientes para realizar las pruebas de operatividad del servicio, sin embargo, no remite medios probatorios que acrediten la notificación de la misma, así como tampoco un registro de llamadas o cualquier otro medio probatorio que permita acreditar que efectivamente se comunicaron con el usuario en el plazo indicado por el Tribunal. En tal sentido, se ha configurado el incumplimiento.	No cumplió
38	140-2023/SC-DEN	Incumplimiento de condiciones contractuales	0030103-2022/TRASU/ST-RA	25/01/2023	La resolución del TRASU se notificó el 25/01/2023, teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 8/02/2023. Al respecto, la empresa operadora informó mediante correo electrónico del 14/03/2023 que realizó el proceso de devolución de equipo y/o monto reclamado, es estrictamente coordinado con el Socio, de acuerdo a lo verificado que la Boleta de Venta. No obstante, el 11/04/2023 el usuario presentó información adicional. En esa línea, a pesar de los requerimientos realizados por parte de la Secretaría Técnica, la empresa operadora no ha acreditado la devolución del monto reclamado por el usuario, por lo que, se advierte que la empresa operadora no ha cumplido con lo ordenado en la Resolución N°0004614-2023-TRASU/OSIPTEL fecha 24 de enero del 2023.	No cumplió
39	013-2023/ANC-DEN	Calidad	0045506-2022/TRASU/ST-RQJ	31/01/2023	Al respecto, la resolución TRASU fue notificada a la empresa operadora el 01 de febrero del 2023, teniendo plazo para dar cumplimiento a lo ordenado por el Tribunal hasta el 15 de febrero del 2023. No obstante, la empresa operadora no ha remitido medio probatorio alguno que acredite la fecha en la que el personal técnico se apersonó al domicilio del usuario a fin de realizar las pruebas en la calidad del servicio. Sin embargo, se puede advertir que la imagen del Downstream y Upstream corresponde al 14 de marzo del 2023, es decir, las pruebas se realizaron fuera del plazo establecido en el Reglamento.	14/03/2023
40	121-2023/PL-DEN	Corte o baja injustificada	0002744-2023/TRASU/ST-RQJ	21/02/2023	Cabe resaltar que, la resolución TRASU fue notificada el 21 de febrero de 2023, por lo que la empresa operadora contaba hasta el 7 de marzo de 2023, para reactivar el servicio; no obstante, pese al requerimiento efectuado, la empresa operadora no ha explicado ni ha remitido un medio de prueba idóneo que acredite la imposibilidad de reactivar el servicio.	No cumplió
41	123-2023/PL-DEN	Calidad	0003468-	17/02/2023	Cabe resaltar que, la resolución TRASU fue notificada el 18 de febrero del	18/03/2023

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

Nº	Número de Denuncia	Materia	Expediente TRASU	Fecha de notificación de Resolución	Detalle	Fecha de Cumplimiento
			2023/TRASU/ST-RQJ		2023, por lo que la empresa operadora contaba hasta el 3 de marzo de 2023 para realizar las pruebas de operatividad; no obstante, realizó dichas pruebas el 18 de marzo de 2023, es decir luego del plazo máximo establecido.	
42	127-2023/PL-DEN	Cobro	0021803-2022/TRASU/ST-RA	21/11/2022	La empresa operadora informó que, realizó la devolución en cíclica por el importe de S/ 86.74 (Inc. IGV), correspondiente a las facturas de los meses de mayo a octubre de 2022, la cual se aplicó S/.47.36 (Inc. IGV) a la factura de marzo de 2023, quedando un saldo a favor de S/.41.59 (Inc. IGV). Asimismo, realizó el ajuste por el importe de S/ 230.73 (Inc. IGV), correspondiente a las facturas de los meses de abril, junio, agosto y septiembre de 2022, la cual se ve reflejado en la misma facturación. No obstante, la usuaria presentó información adicional el 24 de mayo del 2023, mediante la cual la citada usuaria indicó que en su recibo de mayo del 2023 la empresa operadora no ha cumplido con realizar el ajuste ni la devolución cíclica de S/.41.59. En tal sentido, pese al requerimiento realizado por la Secretaría el 25/05/2023, la empresa operadora no ha remitido sus descargos. Por tanto, se ha configurado el incumplimiento.	21/03/2023
43	019-2023/CUS-DEN	Calidad	0046044-2022/TRASU/ST-RQJ	25/01/2023	La resolución TRASU fue notificada el 25 de enero de 2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 08 de febrero de 2023; sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 20 de marzo de 2023 pudo confirmar la operatividad del servicio, es decir fuera del plazo establecido en el Reglamento.	20/03/2023
44	069-2023/LN-DEN	Migración no atendida	0042951-2022/TRASU/ST-RQJ	31/01/2023	Sobre el particular, pese a los requerimientos efectuados, la empresa operadora no ha remitido los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la resolución. Cabe resaltar que, la resolución TRASU fue notificada el 1 de febrero del 2023, por lo que la empresa operadora contaba hasta 15 de febrero de 2023 para efectuar las acciones para atender el reclamo; no obstante, no acreditó ello dentro del plazo establecido.	15/02/2023
45	020-2023/LAM-DEN	Calidad	0040765-2022/TRASU/ST-RQJ	16/12/2022	La resolución del Trasu fue notificada el 16/12/2022, por lo que la empresa operadora contaba hasta el 4/01/2023 para realizar las pruebas de operatividad; no obstante, realizó dichas pruebas el 15/03/2023, es decir fuera del plazo establecido por la resolución.	15/03/2023
46	028-2023/LAM-DEN	Corte o baja injustificada	0003139-2023/TRASU/ST-RQJ	3/03/2023	La resolución TRASU fue notificada el 3/03/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 17/03/2023; sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 30/03/2023 remitió carta de comunicación al usuario, es decir fuera del plazo establecido en el Reglamento.	30/03/2023
47	040-2023/CL-DEN	Calidad	0009511-2023/TRASU-OSIPTEL / 0001931-2023/TRASU/ST-RQJ	10/02/2023	La resolución fue emitida el 10 de enero de 2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 24 de febrero de 2023; sin embargo, la empresa operadora no ha acreditado mediante cargo de notificación que coordinó con el usuario para realizar las pruebas de operatividad del servicio.	No cumplió

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

Nº	Número de Denuncia	Materia	Expediente TRASU	Fecha de notificación de Resolución	Detalle	Fecha de Cumplimiento
48	075-2023/LALIB-DEN	Corte o baja injustificada	0001958-2023/TRASU/ST-RA	24/02/2023	Al respecto, la resolución del TRASU fue notificada el 24 de febrero 2023 teniendo la empresa operadora un (01) día hábil para el cumplimiento en caso de materias por corte del servicio por presunto uso prohibido que, venció el 27 de febrero de 2023; sin embargo, informó de la reactivación del servicio el 31 de marzo de 2023, es decir fuera del plazo establecido en el Reglamento.	31/03/2023
49	131-2023/PL-DEN	Calidad	0006052-2023/TRASU/ST-RA	3/03/2023	La resolución TRASU fue notificada el 4 de marzo de 2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 17 de marzo de 2023; sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 28 de marzo de 2023 realizó la visita técnica, es decir fuera del plazo establecido en el Reglamento.	28/03/2023
50	136-2023/PL-DEN	Calidad	0003444-2023/TRASU/ST-RA	14/03/2023	La resolución fue notificada 14/03/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 28/03/2023. La empresa operadora informó que con fecha 29/03/2023 se comunicó con el usuario, es decir fuera del plazo establecido en la resolución.	29/03/2023
51	092-2023/LN-DEN	Calidad	0001876-2023/TRASU/ST-RQJ	1/02/2023	Al respecto, si bien la empresa operadora informó que con fechas 10, 11 y 12 de febrero de 2023 se intentó comunicar con el usuario para coordinar la atención del reclamo, no ha remitido medios probatorios pertinentes que acrediten el destino y fecha de las llamadas, tales como el historial de comunicaciones y/o reporte de CDR (Call Detail Register). Cabe resaltar que, la resolución TRASU fue notificada el 2 de febrero de 2023, por lo que la empresa operadora contaba hasta 16 de febrero de 2023 para brindar atención al reclamo; no obstante, se confirmó la operatividad del servicio recién el 19 de abril de 2023, es decir luego del plazo máximo establecido.	19/04/2023
52	024-2023/LAM-DEN	Corte o baja injustificada	0040763-2022/TRASU/ST-RQJ	7/12/2022	La resolución fue notificada 7/12/2022 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 23/12/2022. La empresa operadora informó que con fecha 13/04/2023 realizó la inspección técnica al servicio, es decir fuera del plazo establecido en la resolución.	13/04/2023
53	026-2023/LAM-DEN	Calidad	0040764-2022/TRASU/ST-RQJ	16/12/2022	La resolución fue notificada 16/12/2022 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 4/01/2023. La empresa operadora informó que con fecha 13/04/2023 realizó la inspección técnica al servicio, es decir fuera del plazo establecido en la resolución.	13/04/2023
54	087-2023/LALIB-DEN	Calidad	0005084-2023/TRASU/ST-RQJ	13/03/2023	Al respecto, la resolución TRASU fue notificada a la empresa operadora el 14 de marzo del 2023, teniendo plazo para dar cumplimiento a lo ordenado por el Tribunal hasta el 28 de marzo del 2023. No obstante, la empresa operadora no ha remitido medio probatorio alguno que acredite la fecha en la que el personal técnico se apersonó al domicilio del usuario a fin de realizar las pruebas en la calidad del servicio	No cumplió
55	012-2023/JUL-DEN	Corte o baja injustificada	0028711-2022/TRASU/ST-RA	22/02/2023	Cabe resaltar que, la resolución del Trasu fue notificada el 23 de febrero del 2023, por lo que la empresa operadora contaba hasta el 9 de marzo de 2023 para reactivar el servicio; no obstante, acreditó la reactivación recién el 11 de abril de 2023, es decir luego del plazo máximo establecido.	11/04/2023
56	073-2023/MLS-DEN	Corte o baja injustificada	0003088-2023/TRASU/ST-	7/03/2023	Al respecto, la resolución TRASU fue notificada a la empresa operadora el 08 de marzo del 2023, teniendo plazo para dar cumplimiento a lo ordenado	3/04/2023

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

Nº	Número de Denuncia	Materia	Expediente TRASU	Fecha de notificación de Resolución	Detalle	Fecha de Cumplimiento
			RA		por el Tribunal hasta el 22 de marzo del 2023. Al respecto, se evidencia que la empresa operadora si bien presentó la carta N° RFA-C-OFBCS-3604-2023-A-C de fecha 21 de marzo de 2023, en la que informan haber intentado comunicare los días 18, 20 y 21 de marzo de 2023 con el usuario, no se advierte la fecha de notificación al usuario de dicha comunicación. Más aún, se aprecia que la llamada telefónica efectiva, se dio el 03 de abril del 2023, es decir, fuera del plazo establecido en el Reglamento.	
57	081-2023/MLS-DEN	Contratación no solicitada	0043672-2022/TRASU/ST-RQJ	24/01/2023	La resolución del TRASU se notificó el 24/01/2023, teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 7/02/2023. El 30/03/2023 la empresa operadora informó que el punto de instalación Smart HD con el serial 224889790723, fue dado de baja con fecha 27/01/2023 y el servicio cuenta con ajuste por el monto de S/.15.89, del recibo de diciembre del 2022 y de S/.15.89, del recibo de enero del 2023. Respecto a la devolución de lo pagado por decodificador que no contrató, pese a los requerimientos efectuados a la empresa operadora, ésta no ha remitido medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la resolución. Asimismo, la empresa operadora realizó la visita técnica el 28/04/2023.	28/04/2023
58	112-2023/LN-DEN	Calidad	0002061-2023/TRASU/ST-RA	4/03/2023	La resolución del TRASU se notificó el 4/03/2023, teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 17/03/2023; sin embargo, la empresa operadora procedió con la visita técnica el 10/04/2023, es decir después de transcurrido 24 días. En tal sentido, habiéndose ejecutado la resolución después del plazo máximo y teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, en consecuencia no aplica la subsanación voluntaria, por tanto, se ha configurado el incumplimiento.	10/04/2023
59	187-2023/SC-DEN	Calidad	0032110-2022-TRASU/ST-RA	31/01/2023	La resolución del TRASU se notificó el 31 de enero del 2023, por lo que la empresa operadora contaba hasta el 14 de febrero de 2023, para cumplir con la resolución del TRASU; sin embargo, las capturas de pantalla del celular de las llamadas al N° 965090713 remitidas por la empresa operadora no acreditan la imposibilidad de establecer una comunicación. El usuario solicitó la baja el 17 de febrero de 2023.	17/02/2023
60	048-2023/CL-DEN	Corte o baja injustificada	0004154-2023/TRASU/ST-RQJ	21/02/2023	La resolución del TRASU se notificó el 21/02/2023, teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 7/03/2023; sin embargo, la empresa operadora informó que el 4/04/2023 comunicó al usuario que no contaba con facilidades técnicas, es decir después de transcurrido 28 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	4/04/2023
61	002-2023/AYA-DEN	Calidad	0032588-2022/TRASU/ST-RA	13/02/2023	Respecto a la materia de calidad, la resolución del TRASU se notificó el 13/02/2023, teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 27/02/2023. Sobre el particular, con fecha 22/03/2023 la empresa operadora informó que el 17/02/2023 en comunicación con el usuario al número de contacto, éste manifestó que no	No cumplió

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88

Nº	Número de Denuncia	Materia	Expediente TRASU	Fecha de notificación de Resolución	Detalle	Fecha de Cumplimiento
					cuenta con disponibilidad para recibir a los técnicos, por no encontrarse en el domicilio hasta la semana siguiente, sin embargo, al consultarle en qué fecha retornaría para brindarle la atención, indicó desconocer dicha información. Posteriormente, con fecha 20/03/2023 personal técnico se acercó al domicilio del usuario para brindar la atención del reclamo; sin embargo, el usuario no se encontraba en su domicilio. Agrega que con fecha 20/03/2023, en comunicación con el usuario manifestó que no lo graben. De otro lado con relación al extremo referido al juste en la facturación, se advierte que la resolución TRASU fue notificada el 14/02/2023 teniendo la empresa operadora un (1) mes para darle cumplimiento que vencían el 14/03/2023; sin embargo, la empresa operadora no ha remitido los medios probatorios que acrediten el ajuste del monto ordenado por el Trasu. En tal sentido, se ha configurado el incumplimiento.	
62	004-2023-TRASU-ST-EC	Contratación no solicitada	00039677-2022/TRASU/ST-RQJ	11/01/2023	La empresa operadora no ha remitido el mecanismo de contratación del servicio.	No cumplió

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

OSIPTEL TRASU C. SILVA

OSIPTEL TRASU F. MENDOZA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 2c1j8_5:7Q6V88