



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



## RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE RECLAMOS DE USUARIOS

**Nº 00055-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL**

Lima, **22 de agosto de 2024**

EMPRESA OPERADORA	: WI – NET TELECOM S.A.C.
EXPEDIENTE Nº	: 010-2024/TRASU/STSR-PAS
MATERIA	: Incumplimiento de resoluciones emitidas por el Trasu en el marco de un procedimiento de reclamo. Infracción tipificada en el artículo 13 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones
SENTIDO	: <b>MULTA</b>

**VISTO:** El Informe Final de Instrucción Nº 0039-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 WI – NET TELECOM S.A.C. (en adelante, WI-NET o la empresa operadora), por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones<sup>1</sup> (en adelante, RGIS).

### **CONSIDERANDO:**

#### **I. ANTECEDENTES**

1. Mediante carta Nº 264-STSR/2024 del 1 de abril de 2024, debidamente notificada el mismo día, la Secretaría Técnica puso en conocimiento de WI-NET el inicio del presente PAS por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, referido al incumplimiento de veintiún (21) resoluciones emitidas por el Trasu, otorgándole un plazo de diez (10) días hábiles a efectos de presentar sus descargos.
2. WI-NET, mediante escrito recibido el 15 de abril de 2024, remitió sus descargos y solicitó se le conceda el uso de la palabra para exponer los fundamentos de su defensa.
3. Mediante carta Nº 323-STSR/2024 del 17 de abril del 2024, debidamente notificada el mismo día, la Secretaría Técnica concedió a WI-NET el uso de la palabra en la audiencia de informe oral programada para el 25 de abril de 2024.
4. Con fecha 25 de abril de 2024, se llevó a cabo la audiencia de informe oral en la que la empresa operadora expuso argumentos relacionados con los hechos materia de análisis.
5. A través de la carta Nº 527-STSR/2024 del 26 de junio de 2024, notificada la misma fecha, la Secretaría Técnica remitió a la empresa operadora el Informe Final de Instrucción Nº 0039-STSR/2024, otorgándole el plazo de cinco (5) días hábiles para que formule sus descargos.
6. Mediante carta S/N del 5 de julio de 2024, WI-NET remitió sus descargos al Informe.

<sup>1</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 087-2013-CD-OSIPTEL y sus modificatorias.





## II. ANALISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

### II.1 IMPUTACIÓN DE CARGOS

- El presente PAS se inició contra WI-NET al imputársele la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS que establece que constituye infracción el incumplimiento por parte de la empresa operadora de las resoluciones emitidas por el Trasu en el marco de un procedimiento de reclamos.
- Asimismo, en el artículo 108 del Reglamento General de Osiptel<sup>2</sup> (en adelante, Reglamento General), se precisa lo siguiente:

**“Artículo 108.- Ejecutabilidad de las resoluciones y decisiones del OSIPTEL y suspensión de procedimientos**

*Las decisiones y resoluciones emitidas por los órganos del OSIPTEL se ejecutarán inmediatamente, sin perjuicio de que el interesado interponga los recursos impugnativos que la ley le otorga. Únicamente se suspenderá la ejecución de lo resuelto por un órgano funcional cuando el superior jerárquico de dicho órgano o el Poder Judicial de ser el caso, dispusieran expresamente la suspensión de los efectos de la resolución o decisión impugnada.*

*Los órganos del OSIPTEL suspenderán la tramitación de los procedimientos administrativos que ante ellos se siguen sólo en caso que se haya iniciado un proceso judicial que verse sobre la misma materia, o cuando surja una cuestión contenciosa que requiera de un pronunciamiento previo del Poder Judicial”.*

- La Secretaria Técnica, en virtud del artículo 92 del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención y Gestión de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, TUO del Reglamento de Reclamos) realizó la evaluación del cumplimiento por parte de las empresas operadoras de las resoluciones de apelaciones y quejas declaradas fundadas por el Trasu durante el periodo de abril a junio de 2023<sup>3</sup>, habiéndose detectado que WI-NET habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, por no cumplir con lo dispuesto en veintiún (21) resoluciones emitidas por el Trasu que se detallan en el siguiente cuadro:

**Cuadro N° 1: Casos materia de análisis del procedimiento administrativo sancionador**

N°	Expediente	Materia	Fecha de Notificación
1	000129-2023/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de derechos reconocidos en la normativa	21/04/2023
2	0002521-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	14/06/2023
3	0002571-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	03/05/2023
4	0007008-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	04/04/2023
5	0008464-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	18/05/2023
6	0008687-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	10/05/2023
7	0009948-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	16/05/2023
8	0010397-2023/TRASU/ST-RA	Falta de servicio	22/05/2023
9	0010500-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	11/05/2023
10	0010501-2023/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	16/05/2023
11	0010509-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	16/05/2023
12	0011145-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	17/05/2023
13	0011786-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	30/05/2023
14	0012230-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	03/04/2023

<sup>2</sup> Aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM.

<sup>3</sup> Informe N° 00046-STSR/2023 – Informe Final de evaluación de cumplimiento de las resoluciones de apelaciones y quejas declaradas fundadas y parcialmente fundadas por el Trasu durante el periodo de abril a junio de 2023.





15	0012297-2023/TRASU/ST-RA	Falta de servicio	21/05/2023
16	0012488-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	14/06/2023
17	0013658-2023/TRASU/ST-RA	Baja no atendida	24/05/2023
18	0014632-2023/TRASU/ST-RA	Instalación	14/06/2023
19	014805-2023/TRASU/ST-RQJ	Falta de respuesta al reclamo	31/05/2023
20	0018399-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	03/07/2023
21	019547-2023/TRASU/ST-RQJ	Falta de respuesta al reclamo	26/06/2023

10. Es oportuno indicar que de acuerdo al Principio de Causalidad recogido en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG o TUO de la Ley N° 27444)<sup>4</sup>, la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable y, para que la conducta sea calificada como infracción, es necesario que sea idónea y tenga la aptitud suficiente para producir la lesión que comporta la contravención al ordenamiento, debiendo descartarse los supuestos de caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o la propia conducta del perjudicado<sup>5</sup>, que pudiera exonerarla de responsabilidad.
11. Por consiguiente, corresponde analizar los argumentos presentados por la empresa operadora a través de sus descargos.

## II.2 DESCARGOS DE LA EMPRESA OPERADORA

12. WI-NET, en sus escritos de descargos manifestó los siguientes fundamentos:

### Sobre el cumplimiento de las resoluciones de segunda instancia y el cese de las conductas infractoras

- (i) Habría cumplido con cesar la conducta infractora al haber ejecutado el cumplimiento de siete (7) resoluciones del total de veintiún (21) resoluciones emitidas por el Trasu, antes del inicio del procedimiento administrativo sancionador, siendo que por un error involuntario no se adjuntaron los medios probatorios que acreditaban el cumplimiento.

### Sobre el reconocimiento y allanamiento de la imputación

- (ii) Reconoce la comisión de las conductas infractoras de catorce (14) resoluciones del Trasu, por lo que solicita que la sanción sea una amonestación escrita.

### Sobre la aplicación de atenuantes

- (iii) Sobre la base de los atenuantes de responsabilidad administrativa establecido en el TUO de la Ley N° 27444, solicita se tenga en cuenta el reconocimiento de responsabilidad de forma expresa. Asimismo, en concordancia con lo establecido en el artículo 18 del RGIS, pidió que en caso la autoridad decida imponer una multa, esta se reduzca como mínimo al 50%, pudiendo ser mayor el monto de reducción.

<sup>4</sup> Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

#### **Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

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

(...)

8. **Causalidad.** - La responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable.

<sup>5</sup> PEDRESCHI GARCÉS, Willy. En "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Lima: ARA Editores, 2003. 1ª ed., Pág. 539.





### Sobre la razonabilidad de imponer una amonestación

- (iv) Respecto al daño al interés público y/o bien jurídico protegido, habría cumplido con subsanar todas las conductas imputadas con anterioridad a la notificación del inicio del PAS, asimismo, su conducta no tendría un involucramiento significativo a nivel nacional o local en la cantidad de reclamos presentados, por lo que no habría generado un impacto y afectación considerable.
- (v) Respecto al beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción, señala que no existirían antecedentes y no se habría lesionado el derecho de los abonados ni habría algún detrimento económico.
- (vi) Respecto a la reincidencia, reitera que es la primera vez que se encuentra involucrada en un PAS, en tal sentido, solicita se considere la falta de antecedentes de dicha infracción y su actitud de mejora continua.
- (vii) Sobre las circunstancias de la comisión de la infracción y la intencionalidad, la razón por la que se encuentra involucrada en el PAS no se debería a la no ejecución de las resoluciones, sino a una respuesta incorrecta e información incompleta de su parte.
- (viii) Sobre el monto imputado para las infracciones catalogadas como leves, solicita se le proporcione detalles específicos (legales, técnicos, matemáticos y económicos) sobre cómo se ha calculado el beneficio ilícito y probabilidad de detección.
- (ix) Teniendo en consideración las atenuantes sustentadas y las particularidades de este caso, solicita se evalúe la aplicación del eximente de responsabilidad, o en su defecto se imponga una amonestación o graduar la sanción a ser impuesta debido a que se trata de una infracción leve.

### Sobre las acciones desplegadas de atención de reclamos por parte de la empresa operadora

- (x) Con regularidad informa los canales de contacto y atención, a fin de asistir con prontitud los casos de los usuarios derivados por los funcionarios del Osipitel, quienes se vienen comunicando con facilidad y celeridad con el equipo.
- (xi) En el marco de sus acciones de refuerzo, actualizó el Manual de Atención de Reclamos y Manual de Cumplimiento de Resoluciones de Segunda Instancia, con anterioridad a la notificación del presente sancionador, siendo que dichos compendios resultan vinculantes a todo el equipo de atención al usuario.
- (xii) Vienen realizando capacitaciones periódicas al personal encargado de la gestión de reclamos, fortaleciendo el sistema de supervisión y monitoreo continuo para supervisar los resultados de las mejoras ya implementadas.
- (xiii) Ha realizado la actualización del flujo de atención de reclamos con anterioridad a la notificación del presente sancionador

### Sobre la aplicación del principio de razonabilidad

- (xiv) Sin perjuicio del allanamiento y reconocimiento expresado en sus descargos iniciales, solicita que en caso se decida, una sanción, se tenga en consideración el principio de razonabilidad y los atenuantes de responsabilidad administrativa establecida en la LPAG y del artículo 18 del RGIS, para graduar la sanción aplicable.
- (xv) Considera que existe una escasa participación en la resolución de reclamos de primera instancia, siendo que la imposición de una multa significaría un grave desmedro en el plano económico y reputacional, afectando la operación de la calidad del servicio y la calidad de atención.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



## II.3 ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS DE LA EMPRESA OPERADORA

### A) SOBRE LA APLICACIÓN DEL PRINCIPIO DE RAZONABILIDAD

13. WI – NET manifestó que de acuerdo con el numeral 248.3 del TUO de la LPAG, la Administración en el marco de los procedimientos administrativos sancionadores debe cumplir con el Principio de Razonabilidad al momento de determinar las sanciones a ser impuestas, por tanto, refiere que:
- En relación con la gravedad del daño al interés público, ha cumplido con subsanar todas las conductas imputadas, antes de la notificación del inicio del procedimiento administrativo sancionador.
  - Respecto al beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción, la empresa operadora indica que no cuenta con precedentes sobre los casos imputados; además, asegura que no se ha lesionado el derecho de los abonados y que tampoco hubo un detrimento en su economía.
  - Sobre la reincidencia, señala que es la primera vez que se encuentran en un procedimiento sancionador por la infracción señalada, razón que debe ser evaluada por el órgano instructor.
14. Sobre el particular, cabe hacer referencia a lo dispuesto por el numeral 248.3 del TUO de la LPAG, en virtud del cual la Administración debe prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción.
15. Es preciso tener en cuenta que el ejercicio de la potestad sancionadora, y la correspondiente imposición de una sanción administrativa o medida correctiva, se justifican y constituyen el medio viable e idóneo para desalentar la comisión de la infracción, en tanto se busca una finalidad preventiva y represiva, a fin de que la empresa adopte mayor diligencia en el cumplimiento de las resoluciones.
16. Asimismo, cabe indicar que el Principio de Razonabilidad se concibe como una regla particularizada para las decisiones de gravamen sobre los administrados, por lo que estas deben producirse de manera legítima, justa y proporcional. En tal sentido, para cumplir con ello, la decisión debe adaptarse dentro de los límites de la competencia otorgada, siendo proporcional entre los medios y fines.
17. Por tal motivo, 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 de que la medida a aplicar sea estrictamente necesaria para la satisfacción de su objetivo; en tal sentido, comprende tres (3) sub principios: principio de idoneidad, necesidad y proporcionalidad, en estricto.
18. En relación al **sub principio de idoneidad**, es necesario 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 del servicio público de telecomunicaciones.
19. En efecto, ante inconvenientes que puedan surgir en la prestación del servicio, los usuarios pueden optar por presentar un reclamo, el cual es resuelto en primera instancia por la empresa operadora y que puede ser recurrido por el usuario al no encontrarse conforme, a efectos de que el Trasu emita un pronunciamiento final. Por lo anterior, este Tribunal considera que en los casos en que el usuario logra obtener una solución a su favor, luego de haber transitado por el procedimiento de reclamos en sus dos instancias, éste tiene la expectativa de obtener una solución a su problema con la prestación del servicio, por lo que la demora o el incumplimiento de lo dispuesto por el Trasu genera una considerable vulneración al derecho de acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones. Por consiguiente, de acuerdo a las circunstancias que rodeen cada caso, una eventual sanción

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://appos.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



al administrado contribuirá a incentivar el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el Trasu o la ejecución oportuna de las obligaciones estipuladas por el Trasu dentro del plazo legal otorgado por el referido Tribunal.

20. Respecto del **sub principio de necesidad**, cabe señalar que el inicio del procedimiento administrativo sancionador por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS y la posterior eventual imposición de una sanción, se encuentra plenamente justificada, en la necesidad de que la empresa operadora adopte la debida diligencia para evitar futuros incumplimientos de su deber de cumplir con las resoluciones emitidas por el Trasu y en la afectación directa a los usuarios al no haberse tutelado sus derechos reconocidos. Se sustenta en la necesidad de lograr que, en adelante, la empresa operadora adecúe su conducta a efectos de cumplir con la ordenado en las resoluciones emitidas por el Trasu.
21. En el caso en particular, se advierte que la empresa operadora ha sido sancionada con anterioridad por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, seguido en el expediente 038-2023/TRASU/STSR-PAS<sup>6</sup>, por tanto, no resultaría aplicable las medidas menos gravosas.
22. Respecto del **sub principio de proporcionalidad**, se aprecia que el inicio del presente PAS contribuiría a la efectiva tutela de los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.
23. En tal sentido, 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 ejecutar las resoluciones emitidas por el Trasu en el plazo establecido, no habiéndose vulnerado el principio de razonabilidad.

## B) SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS POR EL TRASU

24. Al respecto, el artículo 91 del TUO del Reglamento, establece que:

### ***“Artículo 91.- Cumplimiento de resoluciones del TRASU***

*Las empresas operadoras están obligadas a cumplir con las resoluciones emitidas por el TRASU en ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios. Salvo que la normativa o el TRASU establezca un plazo distinto, dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución final del TRASU, que declara fundado o fundado parcialmente el recurso de apelación o queja del usuario y/o dispone medidas complementarias para su solución efectiva, la empresa operadora debe ejecutar lo ordenado por el TRASU. (...)*”

25. Mediante la carta S/N recibida el 15 de abril de 2024, la empresa operadora presentó sus descargos precisando que se allanaba respecto del incumplimiento de catorce (14) resoluciones del Trasu y que sobre las siete (7) resoluciones restantes habría dado cumplimiento a los mandatos establecidos con anterioridad al inicio del procedimiento administrativo sancionador; no obstante, solo remitió documentación referida a cuatro (4) resoluciones de Trasu.
26. En ese sentido, de acuerdo al detalle de la evaluación consignada en el **Anexo I** de la presente Resolución, se ha determinado que WI-NET ha cumplido con lo dispuesto en cuatro (4) resoluciones de Trasu:

<sup>6</sup> Resolución del Tribunal de Apelaciones N° 0005-2024-TA/OSIPTEL de fecha 26 de junio de 2024.





**Cuadro N° 2: Caso en el que no incurrió en responsabilidad administrativa**

Nº	EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN RESOLUCIÓN	PLAZO MÁXIMO PARA CUMPLIR	FECHA DE CUMPLIMIENTO	DETALLE
1	000129-2023/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de ofertas y promociones	21/04/2023	08/05/2023	5/12/2023	La resolución del Trasu fue notificada el 21/04/2023, por lo que el plazo máximo para cumplir era hasta el 08/05/2023. En el presente caso la empresa operadora acreditó haber ejecutado, en fecha 05/12/2022 la solicitud de suspensión temporal, esto es antes de la emisión de la resolución del Trasu
2	0008464-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	18/05/2023	01/06/2023	19/05/2023	La resolución del Trasu fue notificada el 18/05/2023, por lo que el plazo máximo para cumplir era hasta el 01/06/2023. En el presente caso se advierte que la empresa operadora, habría remitió en fecha 19/05/2023, comunicación al usuario informando que debido a los problemas de calidad con el servicio mantiene expedito su derecho de dar de baja al servicio sin pago de penalidades. De otro lado, corresponde indicar que la empresa operadora, en sus descargos cuestiona la legalidad de la resolución toda vez que se habría vulnerado su derecho de defensa, durante el procedimiento de reclamos en segunda instancia, en atención a ello corresponde mencionar que el presente procedimiento administrativo sancionador no es la vía pertinente para resolver dicho cuestionamiento, debiendo accionar, de considerarlo pertinente ante la vía competente.
3	0007008-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	04/04/2023	20/04/2023	04/04/2023	La resolución del Trasu fue notificada el 04/04/2023, por lo que el plazo máximo para cumplir era hasta el 20/04/2023. En el presente caso se advierte que la empresa operadora, habría remitió en fecha 04/04/2023, comunicación al usuario informando que de acuerdo a el detalle de consumo se verificó que los problemas habrían sido superados, remitiendo el documento, asimismo, le informe que tiene expedito su derecho a dar de baja al servicio sin pago de penalidades. De otro lado, corresponde indicar que la empresa operadora en sus descargos ha precisado que durante el procedimiento de reclamos elevó el expediente dentro del plazo legal establecido por OSIPTEL, no obstante, el Trasu habría resuelto sin considerar la información elevada, en atención a ello solicita la nulidad de la resolución. En atención a ello corresponde mencionar que el presente procedimiento administrativo sancionador no es la vía pertinente para resolver dicho cuestionamiento, debiendo accionar, de considerarlo pertinente ante la vía competente.
4	0012297-2023/TRASU/ST-RA	Falta de servicio	21/05/2023	02/06/2023	04/04/2023	La resolución del Trasu fue notificada el 21/05/2023, por lo que el plazo máximo para cumplir era hasta el 2/06/2023. En el presente caso se advierte que la empresa operadora, habría reconectado el servicio en fecha 04/04/2023, es decir antes de la emisión de la resolución del Trasu, a fin de sustentar sus afirmaciones remitió el Histórico de cortes y suspensiones.

Documento Electrónico emitido 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://appos.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





27. En atención a lo descrito precedentemente, corresponde **archivar** el extremo referido a los expedientes: N° 000129-2023/TRASU/ST-RA, N° 0008464-2023/TRASU/ST-RA, N° 0007008-2023/TRASU/ST-RA y N° 0012297-2023/TRASU/ST-RA.
28. De otro lado, se advierte que en las resoluciones emitidas en diecisiete (17) expedientes no ha acreditado el cumplimiento del mandato incluido en las resoluciones o habiéndose acreditado el cumplimiento, éste se ha realizado fuera de los plazos establecidos en las mismas resoluciones o no se han ejecutado con la inmediatez que establece la norma, conforme el detalle consignado en el **Anexo II**.

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

N.º	Expediente	Materia	Fecha de Notificación	Vencimiento del plazo para cumplir	Hecho imputado
1	0002521-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	14/06/2023	28/06/2023	La resolución fue notificada el 14/06/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 28/06/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta S/N, de fecha 11/07/2023, señala que intentaron comunicarse con el usuario los días 10/05/2023, 29/05/2023 y 26/06/2023 sin éxito, conforme acredita con el histórico de comunicaciones y atenciones; asimismo con fecha 11/07/2023 procedió a remitir un correo electrónico indicando intentaron comunicarse a fin de dar solución la avería reportada, sin respuesta por parte del usuario. Sin embargo, se advierte la empresa operadora no agotó el despliegue de acciones para dar solución al problemas de avería del servicio; si bien es cierto que la notificación del correo electrónico es de fecha 11/07/2023, es decir 13 días posteriores al plazo máximo otorgado, esta no invita al usuario a contactarse a fin de dar solución el reclamo, y por ser una materia donde la restricción del servicio es insubsanable se ha incurrido en incumplimiento
2	0002571-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	03/05/2023	17/05/2023	La resolución fue notificada el 03/05/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 17/05/2023. Al respecto, la empresa operadora en sus descargos de fecha 15/04/2024 ha precisado que remitió carta de cumplimiento, de fecha 04/05/2023, señalando que con fecha 27/04/2023 al 03/05/2023, el personal técnico mediante mecanismos remotos corroboró que goza de un servicio activo, operativo y estable conforme acredita con el documento detalle de consumo asimismo, le informa al usuario que tiene expedito el derecho de resolver anticipadamente dentro de los 30 días, conforme acredita con el cargo del correo remitido que adjunta a la presente; sin embargo, la resolución del Trasu ordena que deben realizarse las pruebas conjunta con el usuario y contar con la conformidad de la misma por parte el usuario; de lo informado se evidencia que las pruebas los realizó de manera unilateral y remota y no cuenta con conformidad del usuario, por lo tanto ha incurrido en incumplimiento.
3	0008687-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	10/05/2023	24/05/2023	La resolución fue notificada el 10/05/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 24/05/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta S/N, de fecha 10/05/2023, señala procedió a reiterar al usuario la información que tiene expedito el derecho de resolver anticipada y unilateralmente el contrato dentro de los 30 días, conforme acredita con el acuse de notificación. Sin embargo, se advierte que la resolución del tribunal ordena realizar las pruebas conjuntas de operatividad en el plazo de 10 días hábiles, hecho que no ocurrió; por lo tanto ha incurrido en incumplimiento.

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N.º	Expediente	Materia	Fecha de Notificación	Vencimiento del plazo para cumplir	Hecho imputado
4	0009948-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	16/05/2023	30/05/2023	La resolución fue notificada el 16/05/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 30/05/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta, de fecha 19/05/2023, señala que con fecha 09/03/2023, el personal técnico mediante procedimientos remotos zanjó cualquier malestar del usuario, asimismo le informó al usuario mediante correo electrónico las acciones realizadas y señalarle que tiene expedito el derecho de resolver anticipadamente dentro de los 30 días, todo ello conforme acredita con el cargo del correo remitido y que adjunta a la presente. Sin embargo, se observa que la atención es de fecha 09/03/2023, es decir, 07 días anteriores al recurso de apelación, por lo que se advierte que luego de la atención el problema de calidad persistía, en tal sentido, la empresa operadora ha incurrido en incumplimiento.
5	0010397-2023/TRASU/ST-RA	Falta de servicio	22/05/2023	05/06/2023	La resolución fue notificada el 22/05/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 05/06/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió carta de cumplimiento que acredite la ejecución de la resolución del Trasu
6	0010500-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	11/05/2023	25/05/2023	La resolución fue notificada el 11/05/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 25/05/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta, de fecha 12/05/2022, señala que ha procedido con reiterarle al usuario que tiene expedito el derecho de resolver anticipadamente dentro de los 30 días, conforme acredita con el cargo del correo remitido que adjunta a la presente; sin embargo, la resolución del Trasu ordena que deben realizarse las pruebas conjunta con el usuario y contar con la conformidad de la misma por parte el usuario; de lo informado se evidencia que las pruebas los realizó de manera unilateral y remota y no cuenta con conformidad del usuario, por lo tanto ha incurrido en incumplimiento..
7	0010501-2023/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	16/05/2023	30/05/2023	La resolución fue notificada el 16/05/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 30/05/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió carta de cumplimiento que acredite la ejecución de la resolución del Trasu
8	0010509-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	16/05/2023	30/05/2023	La resolución fue notificada el 16/05/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 30/05/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta, de fecha 20/05/2022, señala que con fecha 13/12/2022, el personal técnico mediante procedimientos remotos zanjó cualquier malestar del usuario dejando a conformidad del usuario, asimismo le informó al usuario mediante correo electrónico las acciones realizadas y señalarle que tiene expedito el derecho de resolver anticipadamente dentro de los 30 días, todo ello conforme acredita con el cargo del correo remitido y que adjunta a la presenta. Sin embargo se advierte que la fecha de registro del reclamo es 18/03/2023, es decir posterior a la fecha de solución que es del 13/12/2023, por lo tanto no acredita haber realizado las pruebas conjuntas de operatividad de fecha posterior a la fecha de registro del reclamo, por lo tanto se ha incurrido en incumplimiento.
9	0011145-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	17/05/2023	31/05/2023	La resolución fue notificada el 17/05/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 31/05/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió carta de cumplimiento que acredite la ejecución de la resolución del Trasu

Documento electrónico firmado digitalmente de acuerdo con el Reglamento de 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>





N.º	Expediente	Materia	Fecha de Notificación	Vencimiento del plazo para cumplir	Hecho imputado
10	0011786-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	30/05/2023	13/06/2023	La resolución fue notificada el 30/05/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 13/06/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta S/N, de fecha 13/06/2023, señala que con fecha 02/04/2023, el personal técnico mediante procedimientos técnicos remotos zanjó cualquier malestar del usuario podía haber experimentado dejando el servicio operativo con conformidad del usuario conforme acredita con los medios probatorios adjuntados. Sin embargo se observa que la fecha de atención es del 02/04/2023 y la fecha de apelación es del 05/04/2023, es decir, luego de la atención al usuario, el problema persistía, al no tenerse el despliegue de acciones luego del recurso de apelación, ha incurrido en incumplimiento.
11	0012230-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	03/04/2023	17/05/2023	La resolución fue notificada el 03/04/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 17/05/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta, de fecha 04/05/2022, señala que con fecha 27/04/2023 al 03/05/2023, mediante mecanismos remotos corroboró que goza de un servicio activo, operativo y estable conforme acredita con el documento detalle de consumo asimismo, le informa al usuario que tiene expedido el derecho de resolver anticipadamente dentro de los 30 días, conforme acredita con el cargo del correo remitido que adjunta a la presente; sin embargo, la resolución del Trasu ordena que deben realizarse las pruebas conjuntas con el usuario y contar con la conformidad de la misma por parte el usuario; de lo informado se evidencia que las pruebas los realizó de manera unilateral y remota y no cuenta con conformidad del usuario, por lo tanto ha incurrido en incumplimiento..
12	0012488-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	14/06/2023	28/06/2023	La resolución fue notificada el 14/06/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 28/06/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta S/N, de fecha 13/06/2022, señala que procedió a reiterar al usuario que tiene expedido el derecho a resolver anticipada y unilateralmente el contrato dentro del plazo de 30 días, la cual fue comunicada mediante un correo electrónico, conforme al acuse de notificación adjuntado. Sin embargo, se advierte que la resolución del tribunal de Osiptel ordena realizar las pruebas conjuntas de operatividad en el plazo de 10 días hábiles; lo cual la empresa operadora no acredita haber coordinado con el usuario realizar las pruebas de operatividad, por lo tanto ha incurrido en incumplimiento.
13	0013658-2023/TRASU/ST-RA	Baja no atendida	24/05/2023	07/06/2023	La resolución fue notificada el 24/05/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 07/06/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió carta de cumplimiento que acredite la ejecución de la resolución del Trasu
14	0014632-2023/TRASU/ST-RA	Instalación	14/06/2023	28/06/2023	La resolución fue notificada el 14/06/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 28/06/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió carta de cumplimiento que acredite la ejecución de la resolución del Trasu
15	0014805-2023/TRASU/ST-RQJ	Falta de respuesta al reclamo	31/05/2023	01/06/2023	La resolución fue notificada el 31/05/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 01/06/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió carta de cumplimiento que acredite la ejecución de la resolución del Trasu
16	0018399-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	03/07/2023	03/08/2023	La resolución fue notificada el 03/07/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 03/08/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió carta de cumplimiento que acredite la ejecución de la resolución del Trasu

Documento electrónico firmado digitalmente de acuerdo al 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>





N.º	Expediente	Materia	Fecha de Notificación	Vencimiento del plazo para cumplir	Hecho imputado
17	0019547-2023/TRASU/ST-RQJ	Falta de respuesta al reclamo	26/06/2023	12/07/2023	La resolución fue notificada el 26/06/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 12/07/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió carta de cumplimiento que acredite la ejecución de la resolución del Trasu. Por consiguiente, se habría configurado la infracción

Documento electrónico  
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://saps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

29. En consecuencia, considerando que en diecisiete (17) casos, la empresa operadora no ha acreditado el cumplimiento del mandato incluido en las resoluciones o habiéndose acreditado el cumplimiento, éste se ha realizado fuera de los plazos establecidos, se ha configurado la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.

**C) SOBRE LA APLICACIÓN DEL EXIMENTE DE RESPONSABILIDAD POR SUBSANACIÓN VOLUNTARIA**

30. 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)

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

**“Artículo 5.- Eximentes de responsabilidad**

Se consideran condiciones eximentes de responsabilidad administrativa las siguientes:

(...)

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

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

(...)

(Subrayado agregado)

32. Cabe indicar que la Exposición de Motivos de la Resolución de Consejo Directivo N° 056-2017-CD/OSIPTEL, norma que incorporó el mencionado artículo 5 del RGIS, precisó que el término “subsana” significa reparar o remediar un efecto o resarcir un daño, por lo que siendo la subsanación relacionada a un estado de convalidación, enmienda o arreglo, la misma no debe entenderse exclusivamente como el cese o adecuación de la conducta del infractor, sino que debe ir acompañada con la corrección de los efectos derivados de dicha conducta.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



33. En este orden de ideas, tal como ha sostenido el Consejo Directivo de Osiptel en reiterados pronunciamientos<sup>7</sup>, en el RGIS se desarrolla qué debe entenderse por subsanación voluntaria, señalando que a efectos de determinar si se ha configurado dicho eximente de responsabilidad, deberán concurrir las siguientes circunstancias:
- La empresa operadora deberá acreditar que la comisión de la infracción cesó;
  - La empresa operadora deberá acreditar que revirtió los efectos derivados de la misma;
  - La subsanación (cese y reversión) deberá haberse producido antes de la notificación del inicio del procedimiento sancionador; y,
  - La subsanación no debe haberse producido como consecuencia de un requerimiento del OSIPTEL, de subsanación o de cumplimiento de la obligación, consignado expresamente en carta o resolución.
34. 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.
35. Adicionalmente, respecto a las materias pasibles de reversión el Consejo Directivo de Osiptel<sup>8</sup> ha señalado que en los casos referentes a las materias que involucran la pérdida, deficiencia o restricción del servicio, los efectos derivados de la conducta infractora no son posibles de ser revertidos, dado que consisten en la pérdida de la oportunidad de acceder a los servicios públicos de telecomunicaciones en un determinado momento que ya ha transcurrido. En ese sentido, este Colegiado considera que la imposibilidad de reversión de los efectos, es aplicable a los casos de calidad, tal como se precisó en la Resolución de Consejo Directivo N° 032-2020-CD/OSIPTEL<sup>9</sup>, así como a cualquier incumplimiento relacionado a una materia que implique la privación parcial o total del servicio.
36. De otro lado, de conformidad con lo establecido por el Consejo Directivo del OSIPTEL, en la Resolución N° 041-2018-CD/OSIPTEL de fecha 22 de febrero de 2018<sup>10</sup>, 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**.
37. En el caso en particular, los incumplimientos se encuentran vinculados en su mayoría a **reclamos de calidad**, por lo que considerando que se trata de materias vinculadas con aspectos que afectan la prestación del servicio en los que no es posible aplicar la reversión, no le corresponde la aplicación del eximente y carece de sentido analizar los siguientes elementos.

#### D) SOBRE LA APLICACIÓN DE ATENUANTE DE RECONOCIMIENTO Y ALLANAMIENTO DE RESPONSABILIDAD

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

<sup>8</sup> 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)

<sup>9</sup> Expediente N° 0008-2019/TRASU/ST-PAS

<sup>10</sup> Expediente N° 009-2016/TRASU/ST-PAS.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



38. WI - NET solicitó en sus descargos, que se tome en consideración su reconocimiento y allanamiento, por lo que solicitó la aplicación de la atenuante de reconocimiento y responsabilidad.
39. Sobre el particular, de acuerdo con lo señalado en el numeral 257.2 del artículo 257 TUO de la LPAG, constituyen condiciones atenuantes de responsabilidad por infracciones las siguientes:
- (i) Si iniciado un PAS, 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.
  - (ii) Otros que se establezcan por norma especial.
40. Asimismo, el artículo 18 del RGIS, establecen que constituye atenuante de responsabilidad el reconocimiento de responsabilidad de forma expresa y por escrito efectuada por el infractor.
41. Al respecto, el Consejo Directivo a través de la Resolución N° 092-2017-CD/OSIPTEL, estableció que el reconocimiento de responsabilidad tiene como uno de sus fines que el PAS pueda finalizar de manera rápida y efectiva, debido a que el infractor está reconociendo que cometió la infracción; **debiendo efectuarse de forma precisa y clara, y no debe contener expresiones ambiguas, poco claras o contradictorias al reconocimiento mismo**. En esa línea, la aplicación de este supuesto atenuante no puede darse de manera subordinada ante la denegatoria de su pretensión principal, referida a que se le exonere de responsabilidad.
42. Siendo ello así, el reconocimiento de responsabilidad debe representar la expresa convicción de haber cometido una conducta infractora, mas no detallar solamente los hechos materia de imputación; ello, a efectos que la empresa operadora tome real conciencia de que la conducta desplegada constituye una infracción administrativa que no debe repetirse.
43. Al respecto, cabe señalar que el Consejo Directivo ha establecido que a efectos de evaluar la concurrencia de los requisitos para la aplicación del eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria, en un procedimiento sancionador en el que se evalúan varios casos constitutivos de una infracción, el cumplimiento de dichos requisitos (específicamente el cese de la conducta infractora y la reversión de sus efectos) deberá verificarse en la totalidad de los casos y no solo en alguno de ellos<sup>11</sup>.
44. Similar criterio debe aplicarse en el caso de los factores atenuantes que recoge el artículo 18 del RGIS<sup>12</sup>; en este caso en particular, respecto al reconocimiento por responsabilidad por el incumplimiento del artículo 13 del RGIS.
45. En el presente caso, de lo expresado por WI-NET en sus descargos a la imputación de cargos, se verifica que su reconocimiento es sobre el incumplimiento de catorce (14) resoluciones del Trasu y **no sobre la totalidad de los hechos imputados**, es decir de las veintiún (21) resoluciones del Trasu analizadas, por el contrario, expone argumentos para justificar la conducta imputada en el presente procedimiento administrativo sancionador y, de este modo desvirtuar su responsabilidad administrativa, respecto de los casos en los que no reconoce haber cometido la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.

<sup>11</sup> En la Resolución N° 032-2020-CD/OSIPTEL.

<sup>12</sup> El reconocimiento de responsabilidad formulado por el infractor de forma expresa y por escrito, el cese de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa, la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa y, la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



46. En consecuencia, un **reconocimiento parcial** de la conducta imputada de ninguna manera puede constituir un atenuante de responsabilidad, más aún cuando dicha conducta no significó un ahorro en recursos que este Organismo utilizó en aquellos actos procedimentales, que no se habrían realizado de haberse efectuado el mencionado reconocimiento total.
47. Por tanto, conforme se ha señalado precedentemente, en el presente procedimiento sancionador no corresponde la aplicación del atenuante de reconocimiento de responsabilidad.

#### E) SOBRE LAS ACCIONES PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS REALIZADAS POR LA EMPRESA OPERADORA

48. La empresa operadora precisa que con regularidad informa al OSIPTEL los canales de contacto y atención, a fin de asistir con prontitud los casos de los usuarios derivados por los funcionarios del regulador.
49. Asimismo, señala que, en el marco de sus acciones de refuerzo, actualizó su Manual de Atención de Reclamos y Manual de Cumplimiento de Resoluciones de Segunda Instancia, con anterioridad a la notificación del presente sancionador, siendo que dichos compendios resultan vinculantes a todo su equipo de atención al usuario.
50. De otro lado, alega que viene realizando capacitaciones periódicas al personal encargado de la gestión de reclamos, fortaleciendo el sistema de supervisión y monitoreo continuo para supervisar los resultados de las mejoras ya implementadas, así como la actualización del flujo de atención de reclamos con anterioridad a la notificación del presente sancionador.
51. Al respecto, es oportuno mencionar que todas las empresas operadoras que realizan actividades en el mercado están obligadas a cumplir con los deberes establecidos en el Reglamento de Reclamos y demás dispositivos normativos; es así que estas pueden implementar las acciones que estimen necesarias con la finalidad de atender las diversas obligaciones normativas.
52. En consecuencia, se espera que adopte suficientes medidas para dar estricto cumplimiento a la normativa 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.
53. En esa línea, las acciones que las empresas operadoras adopten con la finalidad de cumplir con sus obligaciones no puede ser considerado como una situación excepcional, toda vez que se espera que cumplan con su deber de diligencia.
54. Adicionalmente, es importante mencionar que mediante Resolución N° 222-2021-CD/OSIPTEL se eliminó el factor de implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora como atenuante de responsabilidad, por tanto, no resulta aplicable para el presente caso.

#### F) SOBRE LA RESPONSABILIDAD SUBJETIVA DE LA EMPRESA OPERADORA

55. El 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.
56. 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

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





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.

57. En el caso concreto, a diferencia de las obligaciones contenidas en la normativa aplicable, en el acto administrativo emitido en segunda instancia dentro de un procedimiento de reclamo se establece un mandato hacia la empresa operadora 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.
58. El hecho que la obligación se encuentre contenida en un acto administrativo involucra que 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.
59. 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.
60. En el presente caso, se confirma que la empresa operadora, a pesar de tener conocimiento de la obligación contenida en el artículo 13 del RGIS, no ha dado cumplimiento a los mandatos de las resoluciones emitidas por el Trasu, ni ha acreditado la existencia de una causal que le hubiera impedido el cumplimiento de lo establecido en la normativa, por lo que ha quedado acreditada su responsabilidad subjetiva.

### III. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

61. Luego de verificada la comisión de la infracción al artículo 13 del RGIS en diecisiete (17) resoluciones emitidas por el Trasu, 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.
62. 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.
63. 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) Beneficio ilícito

64. La empresa operadora en sus descargos ha precisado que no habrían podido evaluar y validar el análisis legal del monto imputado para infracciones catalogadas como leves, por lo que solicita se le proporcionen detalles específicos (legales, técnicos, matemáticos y económicos) sobre cómo se ha calculado el beneficio ilícito.
65. Al respecto, conviene indicar que mediante carta N° 264-STSR/2024 del 1 de abril de 2024,





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



debidamente notificada el mismo día, la Secretaría Técnica puso en conocimiento de WI-NET el inicio del presente PAS y adjuntó el cálculo de multa estimado para el presente procedimiento, brindándole así a la empresa operadora, los detalle técnicos y económicos sobre el cálculo del beneficio ilícito.

66. De otro lado, es oportuno mencionar que 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 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.
67. En dicho contexto, para el caso de la infracción al artículo 13 del RGIS, este Tribunal considera que el beneficio ilícito de la comisión de la infracción en el caso en particular, se encuentra constituido por: (i) costo de mantenimiento y gestión (sistema de reclamos, cobranzas, altas, bajas y suspensión), (ii) costo del conocimiento de proceso regulatorio (costo para dar a conocer internamente la normativa relacionada con los plazos y/u obligaciones del procedimiento de reclamos), (iii) costo de las comunicaciones a los abonados ( costo en que debe incurrir una empresa operadora a fin de que las notificaciones a los abonados se realicen en los plazos establecidos), (iv) costo de pruebas conjuntas con el usuario (costo para realizar una prueba conjunta con el cliente). (v) costo de reconexión (Costo de reconexión del servicio cuando ocurre un corte o baja injustificada) y (vi) costo de acreditar el cumplimiento (costo de acreditar un cumplimiento al OSIPTEL).
68. En ese sentido, se puede señalar que la empresa operadora no ha desarrollado sistemas o procedimientos eficaces para el monitoreo, supervisión o seguimiento del cumplimiento oportuno de las resoluciones emitidas a favor de los usuarios.

## B) Probabilidad de detección

69. La empresa operadora en sus descargos ha precisado que no habrían podido evaluar y validar el análisis legal del monto imputado para infracciones catalogadas como leves, por lo que solicita se le proporcionen detalles específicos (legales, técnicos, matemáticos y económicos) sobre cómo se ha calculado la probabilidad de detección.
70. Al respecto, conviene indicar que mediante carta N° 264-STSR/2024 del 1 de abril de 2024, debidamente notificada el mismo día, la Secretaría Técnica puso en conocimiento de WI-NET el inicio del presente PAS y adjuntó el cálculo de multa estimado para el presente procedimiento, brindándole así a la empresa operadora, los detalle técnicos y económicos sobre el cálculo de la probabilidad de detección.
71. El referido criterio se encuentra previsto en el literal b) del numeral 248.3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, se vincula a la posibilidad de que el infractor sea descubierto por la autoridad, siendo empleado con la finalidad de compensar la dificultad que enfrenta la autoridad para detectar la totalidad de infracciones.
72. En el presente caso, se ha tomado conocimiento de los hechos infractores a través de la evaluación del universo de las resoluciones de apelaciones y quejas resueltas en el periodo abril a junio de 2023, declaradas fundadas y parcialmente fundadas. En atención a lo anterior, las probabilidades de detección para tipo infractor materia del presente PAS serían altas.

## C) Gravedad del daño al interés público

73. El artículo 13 del RGIS tipifica como infracción el incumplimiento de las resoluciones emitidas por el Trasú. En atención a ello, se evidencia que la propia norma realiza una





calificación predeterminada; dado que el hecho de no cumplir una resolución emitida en el marco de un procedimiento de reclamos, afecta directamente la función de solución de reclamos y de sanción del Osiptel, toda vez que se vulnera el deber especial del Regulador de salvaguardar el derecho constitucional de protección a los derechos de los consumidores y usuarios, el cual se vería transgredido por la inobservancia del pronunciamiento del Trasu.

D) Perjuicio económico causado

- 74. En el presente caso, existió un perjuicio económico directo al usuario que presentó el reclamo, puesto que tuvo que incurrir en costos de tiempo y dinero para poder recurrir al Trasu para obtener una resolución favorable.
75. Adicionalmente, el usuario se ha visto directamente afectado, pues el servicio no habría sido prestado de manera continua e ininterrumpida, generando malestar y perjuicio económico, puesto que habría venido cumpliendo con sus obligaciones de pago sin haber gozado de un servicio en óptimas condiciones.
76. 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.
77. Es menester destacar que el cálculo de multa determinado en el Anexo III formato parte de la presente Resolución, por lo que, los factores señalados en el presente acápite son descritos con mayor detalle en el referido anexo.

E) Multa base

- 78. En atención a lo descrito en los párrafos precedentes, la multa obtenida asciende a cuatro y 20/100 (4.2) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Table with 3 columns: Norma Incumplida, Descripción, Metodología de Cálculo de Multas (en UIT) Multa Base. Row 1: Artículo 13 RGIS, Incumplimiento de resoluciones del TRASU en nueve (17) expedientes, 4.2

F) Factores agravantes

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

• Reincidencia

- 80. 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.

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

(...)

i) Son considerados factores agravantes de responsabilidad las siguientes:

13 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.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



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

82. En el caso en particular, no se advierte reincidencia en la conducta de la empresa operadora por incumplimiento de resoluciones de Trasu

- **Intencionalidad**

83. 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**

84. 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%).*

85. En tal sentido, considerando lo expuesto en el presente Informe, ha quedado acreditado que WI – NET contravino el artículo 13 del RGIS.

### **G) Factores atenuantes**

86. Por último, corresponde la aplicación de los factores atenuantes. Al respecto, se considerarán los siguientes supuestos establecidos en el RGIS<sup>14</sup> y TUO de la LPAG<sup>15</sup>. En tal sentido, los factores atenuantes son: (i) el reconocimiento; (ii) el cese de la infracción; (iii) la reversión de los efectos derivados de los actos y omisiones infractores.

- **El reconocimiento**

87. A través de sus descargos WI – NET señaló que reconocer su responsabilidad respecto a la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, respecto de catorce (14) resoluciones del Trasu.

88. Al respecto, es oportuno mencionar que, no corresponde la aplicación del mismo conforme se ha desarrollado en los numerales 38 al 47 de la presente resolución.

<sup>14</sup> **Reglamento General de Infracciones y Sanciones**

**Artículo 18.- Graduación de las Sanciones y Beneficio por Pronto Pago**

l) Son factores atenuantes, en atención a su oportunidad, el reconocimiento de responsabilidad formulado por el infractor de forma expresa y por escrito, el cese de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa, la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa y, la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora.

Los factores mencionados se aplicarán en atención a las particularidades de cada caso y observando lo dispuesto en la Ley del Procedimiento Administrativo General. (...)”

<sup>15</sup> **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.





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

89. Con relación a ello, mediante Resolución N° 00148-2021-CD/OSIPTTEL, 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.
90. Ahora bien, tal como se verifica del detalle del Anexo de la presente, la empresa operadora no ha acreditado el cese de la conducta infractora respecto de todas las conductas infractoras. En consecuencia, no corresponde la aplicación de la atenuante por cese.

**H) Multa resultante**

91. Cabe indicar que de acuerdo a la información obrante en los registros del Osiptel, la mencionada multa no debe exceder el 10% de los ingresos brutos del infractor durante el ejercicio anterior al acto supervisado.
92. En atención a los hechos acreditados y al Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad, corresponde proponer una multa equivalente a cuatro y 20/100 (4,2) 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 sus modificatorias y el Reglamento Interno del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos De Usuarios - Trasu aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 102-2017-CD/OSIPTTEL 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 21 de agosto de 2024.

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1º.- ARCHIVAR** el presente procedimiento administrativo sancionador, seguido a WI-NET TELECOM S.A.C. por la infracción administrativa tipificada en el artículo 13 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, respecto al extremo referido a la materia de reclamo de calidad de la resolución emitida por el Trasu en el siguiente expediente:

N°	EXPEDIENTE	MATERIA
1	000129-2023/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de ofertas y promociones
2	0008464-2023/TRASU/ST-RA	Calidad
3	0007008-2023/TRASU/ST-RA	Calidad
4	0012297-2023/TRASU/ST-RA	Falta de servicio

**Artículo 2º. – DECLARAR** la responsabilidad administrativa de WI-NET TELECOM S.A.C. al haber incurrido en la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 13 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTTEL y sus modificatorias, respecto del incumplimiento de diecisiete (17) resoluciones emitidas por el Trasu contenidas en los siguientes expedientes:

N.º	Expediente	Materia
1	0002521-2023/TRASU/ST-RA	Calidad
2	0002571-2023/TRASU/ST-RA	Calidad
3	0008687-2023/TRASU/ST-RA	Calidad
4	0009948-2023/TRASU/ST-RA	Calidad





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N.º	Expediente	Materia
5	0010397-2023/TRASU/ST-RA	Falta de servicio
6	0010500-2023/TRASU/ST-RA	Calidad
7	0010501-2023/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones
8	0010509-2023/TRASU/ST-RA	Calidad
9	0011145-2023/TRASU/ST-RA	Calidad
10	0011786-2023/TRASU/ST-RA	Calidad
11	0012230-2023/TRASU/ST-RA	Calidad
12	0012488-2023/TRASU/ST-RA	Calidad
13	0013658-2023/TRASU/ST-RA	Baja no atendida
14	0014632-2023/TRASU/ST-RA	Instalación
15	0014805-2023/TRASU/ST-RQJ	Falta de respuesta al reclamo
16	0018399-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro
17	0019547-2023/TRASU/ST-RQJ	Falta de respuesta al reclamo

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

**Artículo 3º. – SANCIONAR** a WI-NET TELECOM S.A.C. con una multa ascendente a cuatro y 20/100 (4.2) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 13 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, por el incumplimiento de diecisiete (17) resoluciones emitidas por el Trasu; de conformidad con el análisis efectuado en el Anexo II, que acompaña la presente Resolución.

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

**Artículo 5º. – NOTIFICAR** la presente Resolución a la empresa WI-NET TELECOM S.A.C. 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 Bernardino Silva Cárdenas.**

MARCOS GUEVARA SALCEDO  
 VOCAL TRASU  
 SECRETARÍA TÉCNICA DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones



ANEXO I

Nº	Nº EXPEDIENTE	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN EMITIDA POR EL TRASU	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
1	000129-2023/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de ofertas y promociones	<b>ORDENAR</b> a la EMPRESA OPERADORA que, previa coordinación con EL RECLAMANTE, atienda sin costo alguno la solicitud de suspensión temporal del servicio.	21/04/2023

La resolución del Trasu se notificó el 21/04/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 08/05/2023.

Al respecto, la empresa operadora señaló en sus descargos que el usuario ingresó innumerables solicitudes de suspensión temporal del servicio, siendo que se habrían ingresado hasta cuatro (4) solicitudes de suspensión. Asimismo, precisa que en fecha 01 de diciembre de 2023, ingresó la cuarta solicitud de suspensión, materia de reclamo, la misma que se ejecutó desde el 05 de diciembre de 2023 al 04 de enero de 2024, a fin de acreditar lo indicado remite el registro de las solicitudes de suspensión.

Registro de la ejecución de las solicitudes de suspensión temporal (Anexo 1-D)

<p><b>Fecha llamada : 23/07/22 Hora : 11:35:26</b>            ID: 7117018            Creado por : BKO JOSE VERAMENDI            Area : ATENCION AL CLIENTE            Telefono : 975250264            DOC : 00683224            Tipificación :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Variación</li> <li>Suspensión temporal</li> <li>suspension de 1 a 15 días</li> </ul> <p><b>Comentario de la llamada :</b> Cliente: SILVIA MONICA SOTO ARIAS Numero Doc: 00683224 Telefono titular: 975250264 [Fecha de inicio] 28/07 [Fecha de fin] 27/08 [Direccion exacta] JIRON AMAZONAS 454 PUEBLO LIBRE PERU Torre: 454 Dpto: 307  <b>Cantidad de días] 30 [Observación] SUSPENSION TEMPORAL</b>            Genero caso : NO</p>	<p><b>Fecha llamada : 24/08/22 Hora : 16:36:13</b>            ID: 7581485            Creado por : ATC CALL VALERIE GUERRA IMÁN            Area : ATENCION AL CLIENTE            Telefono : 975250264            DOC : 00683224            Tipificación :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Variación</li> <li>Suspensión temporal</li> <li>suspension de 1 a 2 meses</li> </ul> <p><b>Comentario de la llamada :</b> SILVIA MONICA SOTO ARIAS Numero Doc: 00683224 Telefono titular: 975250264 [Fecha de inicio] 27/08 [Fecha de fin] 27/08 [Direccion exacta] JIRON AMAZONAS 454 PUEBLO LIBRE PERU Torre: 454 Dpto: 307 [Cantidad de días] 30 [Observación] SUSPENSION TEMPORAL            Genero caso : NO</p>
<p><b>Fecha llamada : 13/12/22 Hora : 12:20:44</b>            ID: 9334546            Creado por : ATC CALL ISAI AGUILAR SILVA            Area : ATENCION AL CLIENTE            Telefono : 975250264            DOC : 00683224            Tipificación :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Variación</li> <li>Suspensión temporal</li> <li>suspension de 1 a 2 meses</li> </ul> <p><b>Comentario de la llamada :</b> CLIENTE SOLICITA LA SUSPENSION DE SU LINEA A PARTIR DEL DÍA VIERNES 16/12/22 HASTA EL DÍA 15/01/23            Genero caso : NO</p>	<p><b>Fecha llamada : 01/12/23 Hora : 09:14:06</b>            ID: 17593053            Creado por : ATCCALLBPO_LAYDI GABRIELA SALAS            Area : ATENCION AL CLIENTE            Telefono : 975250264            DOC : 00683224            Tipificación :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Variación</li> <li>Suspensión temporal</li> <li>suspension de 1 a 2 meses</li> </ul> <p><b>Comentario de la llamada :</b> [Cod pedido] 198575 [Nombre del cliente] SILVIA MONICA SOTO ARIAS [Número de contacto] 975250264 [Fecha de inicio] 05/12/2023 [Fecha de fin] 04/01/2024 [Cantidad de días] 30 días [Observación] Cliente tiene mas de 1 recibo pagado y no esta suspendido por deuda.            Genero caso : NO</p>

En tal sentido, bajo las circunstancias detalladas, al haberse cumplido con efectuar la suspensión de servicio, solicitada por el usuario, antes de la emisión de la resolución del Trasu, corresponde recomendar el **archivo** en este extremo.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN EMITIDA POR EL TRASU	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
2	0008464-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	<p>Declarar <b>FUNDADO</b> el Recurso de Apelación interpuesto por el RECLAMANTE por la calidad en la prestación del servicio de internet, en consecuencia, <b>REVOCAR</b> la resolución emitida por la EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que al haberse acogido favorablemente la pretensión del RECLAMANTE, se ha configurado la causal contenida en el numeral (i) del punto 3.3 del Anexo B al que hace referencia el artículo 72° de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.</p> <p><b>INFORMAR</b> al abonado que: (i) tiene expedito el derecho a resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes, contados a partir de la notificación de la presente resolución, estando prohibida la EMPRESA OPERADORA de imponerle penalidades o cobros similares por la terminación del contrato por dicha causal; y, (ii) la prohibición de imponer penalidades o cobros similares también resulta aplicable a los contratos adicionales que hubiera celebrado por la adquisición o financiamiento de equipos terminales. En ese sentido, de optar por la resolución del contrato del servicio, a efectos de evitar el cobro de penalidades o reintegros del precio de los equipos adquiridos, EL RECLAMANTE debe devolver los equipos a LA EMPRESA OPERADORA sin más desgaste que el resultante del uso normal y dentro del mismo plazo de treinta (30) días antes indicado.</p> <p>Sin perjuicio del derecho reconocido en los párrafos primero y segundo y de conformidad con lo establecido en el artículo 81° del Reglamento, <b>ORDENAR</b> a LA EMPRESA OPERADORA que:</p> <p>(i) En caso los problemas reclamados subsistan a la fecha de notificación de la presente resolución, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, realizar pruebas conjuntas con EL RECLAMANTE a través de cualquier canal que le permita determinar la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó. Asimismo, en caso de que LA EMPRESA OPERADORA no pueda solucionar los inconvenientes, deberá informar a EL RECLAMANTE sobre ello, precisando las razones, a fin de que pueda tomar una decisión respecto del servicio. En el caso que LA EMPRESA OPERADORA se encuentre imposibilitada de realizar las pruebas conjuntas, habiendo agotado las coordinaciones con EL RECLAMANTE, deberá informar y acreditar dicha</p>	18/05/2023



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: 221K96p:8Tv@2



PERÚ

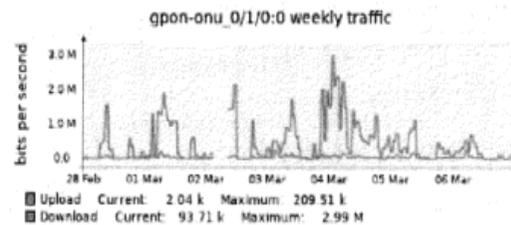
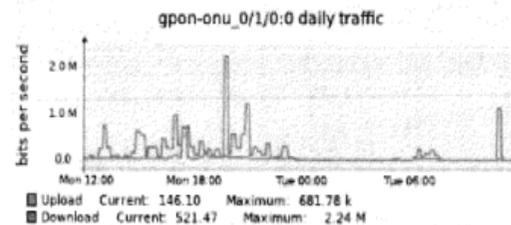
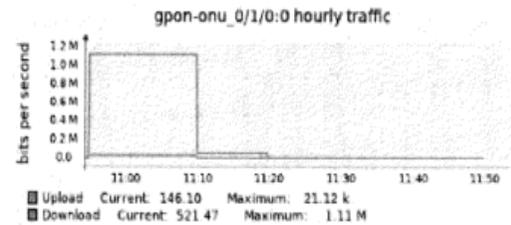
Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



La resolución del Trasu fue notificada el 18/05/2023, por lo que el plazo máximo para cumplir era hasta el 01/06/2023. En el presente caso se advierte que la empresa operadora, remitió el detalle de consumos donde se advierte que los problemas de calidad fueron superados, asimismo, realizó los ajustes correspondientes. De otro lado, le informó al usuario que mantiene expedito su derecho de dar de baja al servicio sin pago de penalidades.

Detalle de Consumos	
Periodo analizado	28 de febrero al 06 de marzo de 2023
Cliente	MAX ALEXANDER LUJAN DONAYRE
DNI / CE	41474608
Código de abonado	378744





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



Histórico de estado de cuenta				
Cliente: MAX ALEXANDER LUJAN DONAYRE			Código de abonado: 378744	
Periodo: 16/08/2022 24/10/2022				
Tipo de Documento	Número de documento	Fecha emisión	Fecha Vencimiento	Monto facturado
Recibo	S001-020019146	16/08/2022	28/08/2022	S/ 92.06
Nota de Crédito	SNC1-00050904	24/10/2022	25/10/2022	S/ 44.38
Nota de Crédito	SNC1-00077869	24/10/2022	25/10/2022	S/ 44.38

Histórico de cortes y reactivaciones		
Cliente: MAX ALEXANDER LUJAN DONAYRE		Código de abonado: 378744
Periodo: 24/11/2021 al 06/03/2023		
Corte o reactivación	Detalle	Motivo del corte / Activación
Fecha y hora de la reactivación	24/11/2021 00:00	Activación del Servicio



De otro lado, corresponde indicar que la empresa operadora, en sus descargos cuestiona la legalidad de la resolución toda vez que se habría vulnerado su derecho de defensa, durante el procedimiento de reclamos en segunda instancia, donde se hace el encauzamiento del reclamo de facturación y cobro a Calidad o idoneidad del servicio; y, es en ese momento el TRASU decide, aplicar plazos de resolución de un reclamo de calidad; y, en base a ese nuevo encauzamiento decide aplicar retroactivamente, los plazos de resolución de esta materia (3 días hábiles) a la resolución ya emitida previamente por la empresa operadora (que había tomado en cuenta un reclamo por facturación).

En atención a ello corresponde mencionar que el presente procedimiento administrativo sancionador no es la vía pertinente para resolver dicho cuestionamiento, debiendo accionar, de considerarlo pertinente ante la vía competente. En tal sentido, bajo las circunstancias detalladas, al haberse cumplido, corresponde recomendar el **archivo** en este extremo.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN EMITIDA POR EL TRASU	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
3	0007008-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	<p>Declarar <b>FUNDADO</b> el Recurso de Apelación interpuesto por el RECLAMANTE por la calidad en la prestación del servicio de internet, en consecuencia, <b>REVOCAR</b> la resolución emitida por la EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que al haberse acogido favorablemente la pretensión del RECLAMANTE, se ha configurado la causal contenida en el numeral (i) del punto 3.3 del Anexo 8 al que hace referencia el artículo 72° de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.</p> <p><b>INFORMAR</b> al abonado que: (i) tiene expedito el derecho a resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes, contados a partir de la notificación de la presente resolución, estando prohibida la EMPRESA OPERADORA de imponerle penalidades o cobros similares por la terminación del contrato por dicha causal y (ii) la prohibición de imponer penalidades o cobros similares también resulta aplicable a los contratos adicionales que hubiera celebrado por la adquisición o financiamiento de equipos terminales. En ese sentido, de optar por la resolución del contrato del servicio, a efectos de evitar el cobro de penalidades o reintegros del precio de los equipos adquiridos, el RECLAMANTE debe devolver los equipos a la EMPRESA OPERADORA sin más desgaste que el resultante del uso normal y dentro del mismo plazo de treinta (30) días antes indicado.</p> <p>Sin perjuicio del derecho reconocido en los dos párrafos precedentes y de conformidad con lo establecido en el artículo 81° del Reglamento de Reclamos, <b>ORDENAR</b> a la EMPRESA OPERADORA que:</p> <p>(i) En caso los problemas reclamados subsistan a la fecha de notificación de la presente resolución, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, realizar pruebas conjuntas con el RECLAMANTE a través de cualquier canal que le permita determinar la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó. Asimismo, en caso de que la EMPRESA OPERADORA no pueda solucionar los inconvenientes, deberá informar al RECLAMANTE sobre ello, precisando las razones, a fin de que pueda tomar una</p>	04/04/2023



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: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 221K96p:8Tv8@2



PERÚ

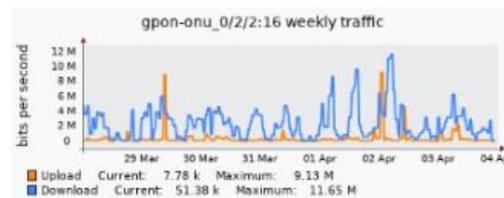
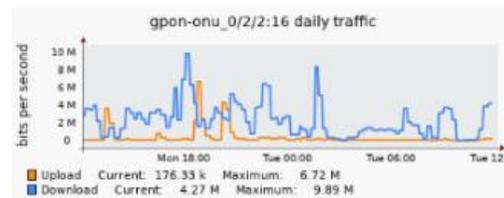
Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



La resolución del Trasu fue notificada el 04/04/2023, por lo que el plazo máximo para cumplir era hasta el 20/04/2023. En el presente caso se advierte que la empresa operadora, habría remitió en fecha 04/04/2023, comunicación al usuario informando que de acuerdo a el detalle de consumo se verificó que los problemas habrían sido superados, remitiendo el documento, asimismo, le informe que tiene expedito su derecho a dar de baja al servicio sin pago de penalidades.

Detalle de Consumos	
Periodo analizado	29 de marzo al 04 de abril de 2023
Cliente	JASMIN CARMEN MANRIQUE TENORIO
DNI / CE	47944336
Código de abonado	303879



De otro lado, corresponde indicar que la empresa operadora en sus descargos ha precisado que durante el procedimiento de reclamos elevó el expediente dentro del plazo legal establecido por OSIPTEL, no obstante, el Trasu habría resuelto sin considerar la información elevada, en atención a ello solicita la nulidad de la resolución. En atención a ello corresponde mencionar que el presente procedimiento administrativo sancionador no es la vía pertinente para resolver dicho cuestionamiento, debiendo accionar, de considerarlo pertinente ante la vía competente. En tal sentido, bajo las circunstancias detalladas, al haberse cumplido, corresponde recomendar el **archivo** en este extremo.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN EMITIDA POR EL TRASU	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
4	0012297-2023/TRASU/ST-RA	Falta de servicio	<b>DAR POR CONCLUIDO</b> el procedimiento de apelación por la <u>falta del servicio (suspensión del servicio por falta de pago)</u> ; y, en consecuencia, en atención a que LA EMPRESA OPERADORA señala que ha acogido la pretensión de EL RECLAMANTE, deberá realizar las acciones que correspondan para dar cumplimiento a la pretensión reclamada, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.	21/05/2023

La resolución del Trasu fue notificada el 21/05/2023, por lo que el plazo máximo para cumplir era hasta el 2/06/2023. En el presente caso se advierte que la empresa operadora, habría reconectado el servicio en fecha 04/04/2023, es decir antes de la emisión de la resolución del Trasu, a fin de sustentar sus afirmaciones remitió el Histórico de cortes y suspensiones.

HISTÓRICO DE CORTES Y REACTIVACIONES		
Cliente: ALBERTO SEBASTIAN MARQUEZ WOOLCOTT	Código de abonado: 612635	Periodo: 30/03/2023 al 13/04/2023
Corte o reactivación	Detalle	Motivo del corte / Activación
Fecha y hora del corte	30/03/2023 13:27	suspensión por falta de pago
Fecha y hora de la reactivación	4/04/2023 22:46	Reconexión del servicio

En tal sentido, bajo las circunstancias detalladas, al haberse cumplido con efectuar la reconexión de servicio, corresponde recomendar el **archivo** en este extremo

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





ANEXO II

N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN EMITIDA POR EL TRASU	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
1	0002521-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	<p>Declarar <b>FUNDADO</b> el Recurso de Apelación interpuesto por el RECLAMANTE por la calidad en la prestación del servicio de internet fijo, en consecuencia, <b>REVOCAR</b> la resolución emitida por la EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que al haberse acogido favorablemente la pretensión del RECLAMANTE, se ha configurado la causal contenida en el numeral (i) del punto 3.3 del Anexo 8 al que hace referencia el artículo 72° de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.</p> <p>Sin perjuicio del derecho reconocido en los dos párrafos precedentes y de conformidad con lo establecido en el artículo 81 del reglamento de reclamos, <b>ORDENAR</b> a la EMPRESA OPERADORA que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) En caso los problemas reclamados subsistan a la fecha de notificación de la presente resolución, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, realizar pruebas conjuntas con el RECLAMANTE a través de cualquier canal que le permita determinar la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó. Asimismo, en caso de que la EMPRESA OPERADORA no pueda solucionar los inconvenientes, deberá informar al RECLAMANTE sobre ello, precisando las razones, a fin de que pueda tomar una decisión respecto del servicio. En el caso que, la EMPRESA OPERADORA se encuentre imposibilitada de realizar las pruebas conjuntas, habiendo agotado las coordinaciones con el RECLAMANTE, deberá informar y acreditar dicha circunstancia a través de cualquier medio probatorio que deje constancia de las coordinaciones y que informó sobre estas coordinaciones a este último.</li> <li>(ii) Dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral (i), comunicar al usuario, el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales, de manera excepcional, no pudo ejecutar lo ordenado.</li> <li>(iii) Acreditar ante el TRASU el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales no pudo ejecutarlo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral precedente.</li> </ul>	14/06/2023

La resolución fue notificada el 14/06/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 28/06/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta S/N, de fecha 11/07/2023, señala que intentaron comunicarse con el usuario los días 10/05/2023, 29/05/2023 y 26/06/2023 sin éxito, conforme acredita con el histórico de comunicaciones y atenciones; asimismo con fecha 11/07/2023 procedió a remitir un correo electrónico indicando que intentaron comunicarse a fin de dar solución la avería reportado, sin respuesta por parte del usuario.

Sin embargo, se advierte la empresa operadora no agotó el despliegue de acciones para dar solución al problema de avería del servicio; si bien es cierto que la notificación del correo electrónico es de fecha 11/07/2023, es decir 13 días posteriores al plazo máximo otorgado, esta no invita al usuario a contactarse a fin de dar solución el reclamo, y por ser una materia donde la restricción del servicio es insubsanable se ha incurrido en incumplimiento.

En tal sentido, no habiéndose acreditado la ejecución de la Resolución dentro del plazo máximo establecido, se ha configurado el incumplimiento.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN EMITIDA POR EL TRASU	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
2	0002571-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	<p>Declarar <b>FUNDADO</b> el recurso de apelación por la calidad en la prestación del servicio de internet; en consecuencia, <b>REVOCAR</b> la resolución emitida por la EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que al haberse acogido favorablemente la pretensión del RECLAMANTE, se ha configurado la causal contenida en el numeral (i) del punto 3.3 del Anexo 8 al que hace referencia el artículo 72° de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.</p> <p>Sin perjuicio del derecho reconocido en los dos párrafos precedentes y de conformidad con lo establecido en el artículo 81 del reglamento de reclamos, <b>ORDENAR</b> a la EMPRESA OPERADORA que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) En caso los problemas reclamados subsistan a la fecha de notificación de la presente resolución, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, realizar pruebas conjuntas con el RECLAMANTE a través de cualquier canal que le permita determinar la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó. Asimismo, en caso de que la EMPRESA OPERADORA no pueda solucionar los inconvenientes, deberá informar al RECLAMANTE sobre ello, precisando las razones, a fin de que pueda tomar una decisión respecto del servicio. En el caso que, la EMPRESA OPERADORA se encuentre imposibilitada de realizar las pruebas conjuntas, habiendo agotado las coordinaciones con el RECLAMANTE, deberá informar y acreditar dicha circunstancia a través de cualquier medio probatorio que deje constancia de las coordinaciones y que informó sobre estas coordinaciones a este último.</li> <li>(ii) Dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral (i), comunicar al usuario, el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales, de manera excepcional, no pudo ejecutar lo ordenado.</li> <li>(iii) Acreditar ante el TRASU el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales no pudo ejecutarlo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral precedente.</li> </ul>	03/05/2023

La resolución fue notificada el 03/05/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 17/05/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta, de fecha 04/05/2023, señala que con fecha 27/04/2023 al 03/05/2023, el personal técnico mediante mecanismos remotos corroboró que goza de un servicio activo, operativo y estable conforme acredita con el documento detalle de consumo asimismo, le informa al usuario que tiene expedito el derecho de resolver anticipadamente dentro de los 30 días, conforme acredita con el cargo del correo remitido; sin embargo, la resolución del Trasu ordena que deben realizarse las pruebas conjunta con el usuario y contar con la conformidad de la misma por parte del usuario; de lo informado se evidencia que las pruebas los realizó de manera unilateral y remota y no cuenta con conformidad del usuario, por lo tanto ha incurrido en incumplimiento.

En tal sentido, habiéndose acreditado la ejecución de la Resolución posterior al plazo máximo establecido y teniendo en cuenta que la materia reclamada de calidad implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no aplica la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado el incumplimiento.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN EMITIDA POR EL TRASU	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
3	0008687-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	<p>Declarar <b>FUNDADO</b> el recurso de apelación por la calidad en la prestación del servicio de internet; y, en consecuencia, <b>REVOCAR</b> la resolución emitida por la EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que al haberse acogido favorablemente la pretensión del RECLAMANTE, se ha configurado la causal contenida en el numeral (i) del punto 3.3 del Anexo 8 al que hace referencia el artículo 72 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.</p> <p>Sin perjuicio del derecho reconocido en los dos párrafos precedentes y de conformidad con lo establecido en el artículo 81 del reglamento de reclamos, <b>ORDENAR</b> a la EMPRESA OPERADORA que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) En caso los problemas reclamados subsistan a la fecha de notificación de la presente resolución, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, realizar pruebas conjuntas con el RECLAMANTE a través de cualquier canal que le permita determinar la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó. Asimismo, en caso de que la EMPRESA OPERADORA no pueda solucionar los inconvenientes, deberá informar al RECLAMANTE sobre ello, precisando las razones, a fin de que pueda tomar una decisión respecto del servicio. En el caso que, la EMPRESA OPERADORA se encuentre imposibilitada de realizar las pruebas conjuntas, habiendo agotado las coordinaciones con el RECLAMANTE, deberá informar y acreditar dicha circunstancia a través de cualquier medio probatorio que deje constancia de las coordinaciones y que informó sobre estas coordinaciones a este último.</li> <li>(ii) Dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral (i), comunicar al usuario, el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales, de manera excepcional, no pudo ejecutar lo ordenado.</li> <li>(iii) Acreditar ante el TRASU el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales no pudo ejecutarlo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral precedente.</li> </ul>	10/05/2023
<p>La resolución fue notificada el 10/05/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 24/05/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta S/N, de fecha 10/05/2023, señala procedió a reiterar al usuario la información que tiene expedido el derecho de resolver anticipada y unilateralmente el contrato dentro de los 30 días, conforme acreditada con el acuse de notificación.</p> <p>Sin embargo, se advierte que la resolución del Tribunal ordena realizar las pruebas conjuntas de operatividad en el plazo de 10 días hábiles, hecho que no ocurrió; por lo tanto, ha incurrido en incumplimiento.</p> <p>En consecuencia, no habiéndose acreditado la ejecución de la Resolución dentro del plazo máximo establecido y teniendo en cuenta que la materia reclamada de calidad implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, se ha configurado el incumplimiento.</p>				





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN EMITIDA POR EL TRASU	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
4	0009948-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	<p>Declarar <b>FUNDADO</b> el Recurso de Apelación interpuesto por el RECLAMANTE por la calidad en la prestación del servicio de internet, en consecuencia, <b>REVOCAR</b> la resolución emitida por la EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que al haberse acogido favorablemente la pretensión del RECLAMANTE, se ha configurado la causal contenida en el numeral (i) del punto 3.3 del Anexo 8 al que hace referencia el artículo 72° de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.</p> <p>Sin perjuicio del derecho reconocido en los dos párrafos precedentes y de conformidad con lo establecido en el artículo 81 del reglamento de reclamos, <b>ORDENAR</b> a la EMPRESA OPERADORA que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) En caso los problemas reclamados subsistan a la fecha de notificación de la presente resolución, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, realizar pruebas conjuntas con el RECLAMANTE a través de cualquier canal que le permita determinar la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó. Asimismo, en caso de que la EMPRESA OPERADORA no pueda solucionar los inconvenientes, deberá informar al RECLAMANTE sobre ello, precisando las razones, a fin de que pueda tomar una decisión respecto del servicio. En el caso que, la EMPRESA OPERADORA se encuentre imposibilitada de realizar las pruebas conjuntas, habiendo agotado las coordinaciones con el RECLAMANTE, deberá informar y acreditar dicha circunstancia a través de cualquier medio probatorio que deje constancia de las coordinaciones y que informó sobre estas coordinaciones a este último.</li> <li>(ii) Dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral (i), comunicar al usuario, el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales, de manera excepcional, no pudo ejecutar lo ordenado.</li> <li>(iii) Acreditar ante el TRASU el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales no pudo ejecutarlo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral precedente.</li> </ul>	16/05/2023

La resolución fue notificada el 16/05/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 30/05/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta, de fecha 19/05/2023, señala que con fecha 09/03/2023, el personal técnico mediante procedimientos remotos zanjó cualquier malestar del usuario, asimismo le informó al usuario mediante correo electrónico las acciones realizadas y señalarle que tiene expedito el derecho de resolver anticipadamente dentro de los 30 días, todo ello conforme acredita con el cargo del correo remitido y que adjunta a la presente.

Sin embargo, se observa que la atención es de fecha 09/03/2023, es decir, 07 días anteriores al recurso de apelación, por lo que se advierte que luego de la atención el problema de calidad persistía, en tal sentido, la empresa operadora ha incurrido en incumplimiento.

En consecuencia, no habiéndose acreditado la ejecución de la Resolución dentro del plazo máximo establecido y teniendo en cuenta que la materia reclamada de calidad implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, se ha configurado el incumplimiento.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN EMITIDA POR EL TRASU	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
5	0010397-2023/TRASU/ST-RA	Falta de servicio	<p>Declarar <b>FUNDADO</b> el recurso de apelación por la falta de servicio (suspensión injustificada); y, en consecuencia, <b>REVOCAR</b> la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.</p> <p><b>ORDENAR</b> a LA EMPRESA OPERADORA que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Reactive el servicio si a la fecha se encontrase suspendido y siempre que el motivo de la suspensión: (i) no sea ajeno a la materia del presente expediente, (ii) no sea por uso prohibido, (iii) no se trate de suspensión por uso indebido del servicio autorizada por OSIPTEL, (iv) no registre una suspensión a solicitud del abonado<sup>3</sup>, y/o (v) no se trate de una suspensión por robo o pérdida de equipo terminal.</li> <li>(ii) Ajuste el importe correspondiente al cargo fijo por el periodo en que duró la suspensión injustificada del servicio.</li> <li>(iii) No podrá aplicar una tarifa por la reactivación del servicio producto de la suspensión cuestionada.</li> </ul> <p>Sin perjuicio del derecho reconocido en los dos párrafos precedentes y de conformidad con lo establecido en el artículo 81 del reglamento de reclamos, <b>ORDENAR</b> a LA EMPRESA OPERADORA que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) En caso los problemas reclamados subsistan a la fecha de notificación de la presente resolución, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, realizar pruebas conjuntas con el RECLAMANTE a través de cualquier canal que le permita determinar la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó. Asimismo, en caso de que la EMPRESA OPERADORA no pueda solucionar los inconvenientes, deberá informar al RECLAMANTE sobre ello, precisando las razones, a fin de que pueda tomar una decisión respecto del servicio. En el caso que, la EMPRESA OPERADORA se encuentre imposibilitada de realizar las pruebas conjuntas, habiendo agotado las coordinaciones con el RECLAMANTE, deberá informar y acreditar dicha circunstancia a través de cualquier medio probatorio que deje constancia de las coordinaciones y que informó sobre estas coordinaciones a este último.</li> <li>(ii) Dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral (i), comunicar al usuario, el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales, de manera excepcional, no pudo ejecutar lo ordenado.</li> <li>(iii) Acreditar ante el TRASU el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales no pudo ejecutarlo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral precedente.</li> </ul>	22/05/2023
<p>La resolución fue notificada el 22/05/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 05/06/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió carta de cumplimiento que acredite la ejecución de la resolución del Trasu</p> <p>En consecuencia, no habiéndose acreditado la ejecución de la Resolución dentro del plazo máximo establecido y teniendo en cuenta que la materia reclamada de calidad implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, se ha configurado el incumplimiento.</p>				





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN EMITIDA POR EL TRASU	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
6	0010500-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	<p>Declarar <b>FUNDADO</b> el Recurso de Apelación interpuesto por el RECLAMANTE por la <b>calidad en la prestación del servicio de internet fijo</b>, en consecuencia, <b>REVOCAR</b> la resolución emitida por la EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que al haberse acogido favorablemente la pretensión del RECLAMANTE, se ha configurado la causal contenida en el numeral (i) del punto 3.3 del Anexo 8 al que hace referencia el artículo 72° de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.</p> <p>Sin perjuicio del derecho reconocido en los dos párrafos precedentes y de conformidad con lo establecido en el artículo 81 del reglamento de reclamos, <b>ORDENAR</b> a la EMPRESA OPERADORA que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) En caso los problemas reclamados subsistan a la fecha de notificación de la presente resolución, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, realizar pruebas conjuntas con el RECLAMANTE a través de cualquier canal que le permita determinar la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó. Asimismo, en caso de que la EMPRESA OPERADORA no pueda solucionar los inconvenientes, deberá informar al RECLAMANTE sobre ello, precisando las razones, a fin de que pueda tomar una decisión respecto del servicio. En el caso que, la EMPRESA OPERADORA se encuentre imposibilitada de realizar las pruebas conjuntas, habiendo agotado las coordinaciones con el RECLAMANTE, deberá informar y acreditar dicha circunstancia a través de cualquier medio probatorio que deje constancia de las coordinaciones y que informó sobre estas coordinaciones a este último.</li> <li>(ii) Dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral (i), comunicar al usuario, el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales, de manera excepcional, no pudo ejecutar lo ordenado.</li> <li>(iii) Acreditar ante el TRASU el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales no pudo ejecutarlo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral precedente.</li> </ul>	11/05/2023
<p>La resolución fue notificada el 11/05/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 25/05/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta, de fecha 12/05/2022, señala que ha procedido a reiterarle al usuario que tiene expedito el derecho de resolver anticipadamente dentro de los 30 días, conforme acredita con el cargo del correo remitido; sin embargo, la resolución del Trasu ordena que deben realizarse las pruebas conjunta con el usuario y contar con la conformidad de la misma por parte el usuario; de lo informado se evidencia que las pruebas los realizó de manera unilateral y remota y no cuenta con conformidad del usuario, por lo tanto ha incurrido en incumplimiento.</p>				
N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN EMITIDA POR EL TRASU	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
7	0010501-2023/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	<p>Declarar <b>FUNDADO</b> el recurso de apelación por Incumplimiento de Ofertas y Promociones, en consecuencia, <b>REVOCAR</b> la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.</p>	16/05/2023





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



			<p>De conformidad con lo establecido en el artículo 81 del Reglamento, LA EMPRESA OPERADORA deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Cumplir con lo dispuesto en el párrafo precedente, en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, salvo que la normativa establezca un plazo distinto.</li> <li>(ii) Dentro del plazo máximo de cinco días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral (i), comunicar al usuario, el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales, de manera excepcional, no pudo ejecutar lo ordenado.</li> <li>(iii) Acreditar ante el TRASU el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales no pudo ejecutarlo, en el plazo máximo de cinco días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral (ii).</li> </ul>	
<p>La resolución fue notificada el 16/05/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 30/05/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió carta de cumplimiento que acredite la ejecución de la resolución del Trasú.</p> <p>En consecuencia, no habiéndose acreditado la ejecución de la Resolución dentro del plazo máximo establecido, por tanto se ha configurado el incumplimiento</p>				
N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN EMITIDA POR EL TRASU	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
8	0010509-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	<p>Declarar <b>FUNDADO</b> el Recurso de Apelación interpuesto por el RECLAMANTE por la <u>calidad en la prestación del servicio de internet fijo</u>, en consecuencia, <b>REVOCAR</b> la resolución emitida por la EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que al haberse acogido favorablemente la pretensión del RECLAMANTE, se ha configurado la causal contenida en el numeral (i) del punto 3.3 del Anexo 8 al que hace referencia el artículo 72° de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.</p> <p>Sin perjuicio del derecho reconocido en los dos párrafos precedentes y de conformidad con lo establecido en el artículo 81 del reglamento de reclamos, <b>ORDENAR</b> a la EMPRESA OPERADORA que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) En caso los problemas reclamados subsistan a la fecha de notificación de la presente resolución, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, realizar pruebas conjuntas con el RECLAMANTE a través de cualquier canal que le permita determinar la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó. Asimismo, en caso de que la EMPRESA OPERADORA no pueda solucionar los inconvenientes, deberá informar al RECLAMANTE sobre ello, precisando las razones, a fin de que pueda tomar una decisión respecto del servicio. En el caso que, la EMPRESA OPERADORA se encuentre imposibilitada de realizar las pruebas conjuntas, habiendo agotado las coordinaciones con el RECLAMANTE, deberá informar y acreditar dicha circunstancia a través de cualquier medio probatorio que deje constancia de las coordinaciones y que informó sobre estas coordinaciones a este último.</li> <li>(ii) Dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral (i), comunicar al usuario, el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales, de manera excepcional, no pudo ejecutar lo ordenado.</li> <li>(iii) Acreditar ante el TRASU el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales no pudo ejecutarlo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral precedente.</li> </ul>	16/05/2023
<p>La resolución fue notificada el 16/05/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 30/05/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta, de fecha 20/05/2022, señala que con fecha 13/12/2022, el personal técnico mediante procedimientos remotos zanjó cualquier malestar del usuario dejando a conformidad del usuario, asimismo le informó al usuario mediante correo electrónico las acciones realizadas y señalarle que tiene expedito el derecho de resolver anticipadamente dentro de</p>				





los 30 días, todo ello conforme acredita con el cargo del correo remitido. Sin embargo se advierte que la fecha de registro del reclamo es 18/03/2023, es decir posterior a la fecha de solución que es del 13/12/2023, por lo tanto no acredita haber realizado las pruebas conjuntas de operatividad de fecha posterior a la fecha de registro del reclamo, por lo tanto se ha incurrido en incumplimiento

N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN EMITIDA POR EL TRASU	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
9	0011145-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	<p>Declarar <b>FUNDADO</b> el Recurso de Apelación interpuesto por el RECLAMANTE por la calidad en la prestación del servicio de internet fijo, en consecuencia, <b>REVOCAR</b> la resolución emitida por la EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que al haberse acogido favorablemente la pretensión del RECLAMANTE, se ha configurado la causal contenida en el numeral (i) del punto 3.3 del Anexo 8 al que hace referencia el artículo 72° de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.</p> <p>Sin perjuicio del derecho reconocido en los dos párrafos precedentes y de conformidad con lo establecido en el artículo 81 del reglamento de reclamos, <b>ORDENAR</b> a la EMPRESA OPERADORA que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) En caso los problemas reclamados subsistan a la fecha de notificación de la presente resolución, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, realizar pruebas conjuntas con el RECLAMANTE a través de cualquier canal que le permita determinar la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó. Asimismo, en caso de que la EMPRESA OPERADORA no pueda solucionar los inconvenientes, deberá informar al RECLAMANTE sobre ello, precisando las razones, a fin de que pueda tomar una decisión respecto del servicio. En el caso que, la EMPRESA OPERADORA se encuentre imposibilitada de realizar las pruebas conjuntas, habiendo agotado las coordinaciones con el RECLAMANTE, deberá informar y acreditar dicha circunstancia a través de cualquier medio probatorio que deje constancia de las coordinaciones y que informó sobre estas coordinaciones a este último.</li> <li>(ii) Dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral (i), comunicar al usuario, el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales, de manera excepcional, no pudo ejecutar lo ordenado.</li> <li>(iii) Acreditar ante el TRASU el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales no pudo ejecutarlo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral precedente.</li> </ul>	17/05/2023

La resolución fue notificada el 17/05/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 31/05/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió carta de cumplimiento que acredite la ejecución de la resolución del Trasu.

En consecuencia, no habiéndose acreditado la ejecución de la Resolución dentro del plazo máximo establecido y teniendo en cuenta que la materia reclamada de calidad implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, se ha configurado el incumplimiento.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN EMITIDA POR EL TRASU	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
10	0011786-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	<p>Declarar <b>FUNDADO</b> el Recurso de Apelación interpuesto por el RECLAMANTE por la calidad en la prestación del servicio de internet fijo, en consecuencia, <b>REVOCAR</b> la resolución emitida por la EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que al haberse acogido favorablemente la pretensión del RECLAMANTE, se ha configurado la causal contenida en el numeral (i) del punto 3.3 del Anexo 8 al que hace referencia el artículo 72° de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.</p> <p>Sin perjuicio del derecho reconocido en los dos párrafos precedentes y de conformidad con lo establecido en el artículo 81 del reglamento de reclamos, <b>ORDENAR</b> a la EMPRESA OPERADORA que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) En caso los problemas reclamados subsistan a la fecha de notificación de la presente resolución, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, realizar pruebas conjuntas con el RECLAMANTE a través de cualquier canal que le permita determinar la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó. Asimismo, en caso de que la EMPRESA OPERADORA no pueda solucionar los inconvenientes, deberá informar al RECLAMANTE sobre ello, precisando las razones, a fin de que pueda tomar una decisión respecto del servicio. En el caso que, la EMPRESA OPERADORA se encuentre imposibilitada de realizar las pruebas conjuntas, habiendo agotado las coordinaciones con el RECLAMANTE, deberá informar y acreditar dicha circunstancia a través de cualquier medio probatorio que deje constancia de las coordinaciones y que informó sobre estas coordinaciones a este último.</li> <li>(ii) Dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral (i), comunicar al usuario, el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales, de manera excepcional, no pudo ejecutar lo ordenado.</li> <li>(iii) Acreditar ante el TRASU el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales no pudo ejecutarlo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral precedente.</li> </ul>	30/05/2023
<p>La resolución fue notificada el 30/05/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 13/06/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta S/N, de fecha 13/06/2023, señala que con fecha 02/04/2023, el personal técnico mediante procedimientos técnicos remotos zanjó cualquier malestar del usuario podía haber experimentado dejando el servicio operativo con conformidad del usuario conforme acredita con los medios probatorios adjuntados.</p> <p>Sin embargo se observa que la fecha de atención es del 02/04/2023 y la fecha de apelación es del 05/04/2023, es decir, luego de la atención al usuario, el problema persistía, al no tenerse el despliegue de acciones luego del recurso de apelación, ha incurrido en incumplimiento.</p>				
N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN EMITIDA POR EL TRASU	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
11	0012230-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	<p>Declarar <b>FUNDADO</b> el Recurso de Apelación interpuesto por el RECLAMANTE por la calidad en la prestación del servicio de internet; en consecuencia, <b>REVOCAR</b> la resolución emitida por la EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que al haberse acogido favorablemente la pretensión del RECLAMANTE, se ha configurado la causal contenida en el numeral (i) del punto 3.3 del Anexo 8 al que hace referencia el artículo 72° de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.</p>	03/04/2023





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



			<p>Sin perjuicio del derecho reconocido en los dos párrafos precedentes y de conformidad con lo establecido en el artículo 81 del reglamento de reclamos, <b>ORDENAR</b> a la EMPRESA OPERADORA que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) En caso los problemas reclamados subsistan a la fecha de notificación de la presente resolución, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, realizar pruebas conjuntas con el RECLAMANTE a través de cualquier canal que le permita determinar la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó. Asimismo, en caso de que la EMPRESA OPERADORA no pueda solucionar los inconvenientes, deberá informar al RECLAMANTE sobre ello, precisando las razones, a fin de que pueda tomar una decisión respecto del servicio. En el caso que, la EMPRESA OPERADORA se encuentre imposibilitada de realizar las pruebas conjuntas, habiendo agotado las coordinaciones con el RECLAMANTE, deberá informar y acreditar dicha circunstancia a través de cualquier medio probatorio que deje constancia de las coordinaciones y que informó sobre estas coordinaciones a este último.</li> <li>(ii) Dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral (i), comunicar al usuario, el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales, de manera excepcional, no pudo ejecutar lo ordenado.</li> <li>(iii) Acreditar ante el TRASU el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales no pudo ejecutarlo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral precedente.</li> </ul>	
<p>La resolución fue notificada el 03/04/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 17/05/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta, de fecha 04/05/2022, señala que con fecha 27/04/2023 al 03/05/2023, mediante mecanismos remotos corroboró que goza de un servicio activo, operativo y estable, asimismo, le informa al usuario que tiene expedido el derecho de resolver anticipadamente dentro de los 30 días, conforme acreditada con el cargo del correo; sin embargo, la resolución del Trasu ordena que deben realizarse las pruebas conjunta con el usuario y contar con la conformidad de la misma por parte el usuario; de lo informado se evidencia que las pruebas los realizó de manera unilateral y remota y no cuenta con conformidad del usuario, por lo tanto ha incurrido en incumplimiento.</p>				
N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN EMITIDA POR EL TRASU	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
12	0012488-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	<p>Declarar <b>FUNDADO</b> el Recurso de Apelación interpuesto por el RECLAMANTE por la calidad en la prestación del servicio de internet; en consecuencia, <b>REVOCAR</b> la resolución emitida por la EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que al haberse acogido favorablemente la pretensión del RECLAMANTE, se ha configurado la causal contenida en el numeral (i) del punto 3.3 del Anexo 8 al que hace referencia el artículo 72° de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.</p> <p>Sin perjuicio del derecho reconocido en los dos párrafos precedentes y de conformidad con lo establecido en el artículo 81 del reglamento de reclamos, <b>ORDENAR</b> a la EMPRESA OPERADORA que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) En caso los problemas reclamados subsistan a la fecha de notificación de la presente resolución, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, realizar pruebas conjuntas con el RECLAMANTE a través de cualquier canal que le permita determinar la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó. Asimismo, en caso de que la EMPRESA OPERADORA no pueda solucionar los inconvenientes, deberá informar al RECLAMANTE sobre ello, precisando las razones, a fin de que pueda tomar una decisión respecto del servicio. En el caso que, la EMPRESA OPERADORA se encuentre imposibilitada de realizar las pruebas conjuntas, habiendo agotado las coordinaciones con el RECLAMANTE, deberá informar y acreditar dicha circunstancia a través de cualquier medio probatorio que deje constancia de las coordinaciones y que informó sobre estas coordinaciones a este último.</li> <li>(ii) Dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral (i), comunicar al usuario, el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales, de manera excepcional, no pudo ejecutar lo ordenado.</li> <li>(iii) Acreditar ante el TRASU el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales no pudo ejecutarlo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral precedente.</li> </ul>	14/06/2023





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



La resolución fue notificada el 14/06/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 28/06/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta S/N, de fecha 13/06/2022, señala que procedió a reiterar al usuario que tiene expedito el derecho a resolver anticipada y unilateralmente el contrato dentro del plazo de 30 días, la cual fue comunicada mediante un correo electrónico, conforme al acuse de notificación elevado.

Sin embargo, se advierte que la resolución del Trasu ordena realizar las pruebas conjuntas de operatividad; por lo que la empresa operadora no acreditó haber coordinado con el usuario realizar las pruebas de operatividad, por lo tanto ha incurrido en incumplimiento.

N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN EMITIDA POR EL TRASU	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
13	0013658-2023/TRASU/ST-RA	Baja no atendida	<p>Declarar <b>FUNDADO</b> el recurso de apelación interpuesto por el RECLAMANTE por falta de ejecución de baja del servicio y, en consecuencia, <b>REVOCAR</b> la resolución emitida por la EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que la solicitud del RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.</p> <p><b>ORDENAR</b> a LA EMPRESA OPERADORA lo siguiente: i) ejecutar la baja del servicio de internet n.º 410337 y; ii) anular o devolver los importes adeudados por el servicio.</p> <p>De conformidad con lo establecido en el artículo 91 del T.U.O. del reglamento de reclamos, la EMPRESA OPERADORA deberá:</p> <p>(i) Cumplir con lo dispuesto en el párrafo precedente, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, salvo que la normativa establezca un plazo distinto.</p>	24/05/2023

La resolución fue notificada el 24/05/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 07/06/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió carta de cumplimiento que acredite la ejecución de la resolución del Trasu.

En consecuencia, no habiéndose acreditado la ejecución de la Resolución dentro del plazo máximo establecido, por tanto, se ha configurado el incumplimiento.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN EMITIDA POR EL TRASU	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
14	0014632-2023/TRASU/ST-RA	Instalación	<p>Declarar <b>FUNDADO</b> el recurso de apelación por el incumplimiento en la instalación del servicio; y, en consecuencia, <b>REVOCAR</b> la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.</p> <p><b>INFORMAR</b> al abonado que tiene expedito el derecho a resolver, anticipada y unilateralmente, el contrato a plazo forzoso dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes, contados a partir de la notificación de la presente resolución, estando prohibida LA EMPRESA OPERADORA de imponerle penalidades o cobros similares por la terminación del contrato por dicha causal.</p> <p><b>ORDENAR</b> a LA EMPRESA OPERADORA que deberá devolver al abonado los importes pagados por el servicio o anular las deudas que se deriven del mismo hasta la fecha de la baja del servicio fijo o, hasta la fecha que acredite haber efectuado la instalación del servicio con posterioridad al reclamo, de conformidad con los considerandos precedentes.</p> <p>De conformidad con lo establecido en el artículo 81° del Reglamento, LA EMPRESA OPERADORA deberá:</p> <p>(i) Cumplir con lo dispuesto en el párrafo precedente, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, salvo que la normativa establezca un plazo distinto.</p>	14/06/2023
<p>La resolución fue notificada el 14/06/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 28/06/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió carta de cumplimiento que acredite la ejecución de la resolución del Trasu. En consecuencia, no habiéndose acreditado la ejecución de la Resolución dentro del plazo máximo establecido, por tanto, se ha configurado el incumplimiento.</p>				
N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN EMITIDA POR EL TRASU	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
15	0014805-2023/TRASU/ST-RQJ	Falta de respuesta al reclamo	<p>Declarar <b>FUNDADA</b> la queja por falta de respuesta, en aplicación del silencio administrativo positivo contemplado en el artículo 34° del Reglamento; de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes; de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.</p>	31/05/2023





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



			<p>Declarar <b>FUNDADA</b> la queja por suspensión o corte del servicio por falta de pago durante el procedimiento de reclamo, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.</p> <p><b>ORDENAR</b> a LA EMPRESA OPERADORA reconectar el servicio si a la fecha se encontrase suspendido y siempre que el motivo de la suspensión: (i) no sea ajeno a la materia del presente expediente, (ii) no sea por uso prohibido, (iii) no se trate de suspensión por uso indebido del servicio autorizada por Osipitel y/o (iv) no registre una suspensión a solicitud del abonado, y/o (v) no se trate de una suspensión por robo o pérdida de equipo terminal.</p> <p>De conformidad con lo establecido en el artículo 68° de la Norma de las Condiciones de Uso y el artículo 81° del Reglamento, LA EMPRESA OPERADORA deberá:</p> <p>(i) Cumplir con lo dispuesto en el párrafo precedente, en un plazo máximo de un (1) día hábil contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución.</p>	
<p>La resolución fue notificada el 31/05/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 01/06/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió carta de cumplimiento que acredite la ejecución de la resolución del Trasu. En consecuencia, no habiéndose acreditado la ejecución de la Resolución dentro del plazo máximo establecido, por tanto, se ha configurado el incumplimiento.</p>				
N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN EMITIDA POR EL TRASU	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
16	0018399-2023/TRASU/ST-RA	Facturación	<p>Declarar <b>FUNDADO</b> el recurso de apelación interpuesto por el RECLAMANTE por la facturación del servicio; y, en consecuencia, <b>REVOCAR</b> la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.</p> <p><b>ORDENAR</b> a la EMPRESA OPERADORA que anule el importe reclamado por la facturación del servicio de telefonía fija desde la fecha de activación hasta la fecha de baja o, de ser el caso, devolver al reclamante dicho importe.</p>	03/07/2023

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



			<ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Cumplir con lo ordenado en el párrafo precedente en un plazo máximo de un (1) mes contado a partir de la fecha en que se notifique la presente resolución.</li> <li>(ii) Dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral (i), comunicar al usuario, el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales, de manera excepcional, no pudo ejecutar lo ordenado.</li> <li>(iii) Acreditar ante el TRASU el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales no pudo ejecutarlo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral (ii).</li> </ul> <p>4. Declarar <b>FUNDADO</b> el recurso de apelación interpuesto por el RECLAMANTE por el incumplimiento de condiciones contractuales; y, en consecuencia, <b>REVOCAR</b> la resolución emitida por la EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que la solicitud del RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.</p> <p>5. <b>ORDENAR</b> a LA EMPRESA OPERADORA que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Cumplir con las condiciones contractuales señaladas por EL RECLAMANTE, en caso de no ser técnicamente posible, deberá coordinar con EL RECLAMANTE a fin de ofrecerle la posibilidad de migrar su servicio a uno de los planes que LA EMPRESA OPERADORA ofrezca y que mejor se ajuste a sus necesidades, en caso EL RECLAMANTE no se encuentre conforme con las alternativas ofrecidas tendrá la posibilidad de resolver anticipada y unilateralmente el contrato, dentro del plazo de treinta (30) días calendarios, contados a partir de la notificación de la presente resolución. En cualquier caso, LA EMPRESA OPERADORA se encuentra prohibida de imponer al abonado penalidades o cobros similares por la terminación del contrato, siempre que se realice sobre la base de lo dispuesto en la presente resolución.</li> </ul>	
 	<p>La resolución fue notificada el 03/07/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 03/08/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió carta de cumplimiento que acredite la ejecución de la resolución del Trasu.</p> <p>En consecuencia, no habiéndose acreditado la ejecución de la Resolución dentro del plazo máximo establecido, por tanto, se ha configurado el incumplimiento.</p>			

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN EMITIDA POR EL TRASU	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
17	0019547-2023/TRASU/ST-RQJ	Falta de respuesta al reclamo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Declarar <b>FUNDADA</b> la queja cuando la empresa no aplica el silencio administrativo positivo que corresponde, en aplicación del silencio administrativo positivo contemplado en el artículo 34 del T.U.O del Reglamento, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.</li> <li>2. <b>ORDENAR</b> a la empresa operadora, previa coordinación con el reclamante, <u>realizar las acciones correspondientes para el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución de acuerdo a la materia reclamada.</u> Sin perjuicio de ello, la aplicación del silencio administrativo positivo estará condicionada a que dicho reclamo se encuentre dentro del ámbito de aplicación de la Directiva o el Reglamento; según corresponda, su presentación no haya sido extemporánea, y, de tratarse de un reclamo por suspensión, la EMPRESA OPERADORA deberá reactivar el servicio salvo que: (i) sea ajeno a la materia del presente expediente, (ii) sea por uso prohibido, (iii) se trate de suspensión por uso indebido del servicio autorizada por Osiptel, (iv) registre una suspensión a solicitud del abonado<sup>2</sup> y/o (v) se trate de una suspensión por robo o pérdida de equipo terminal.</li> <li>3. De conformidad con lo establecido en el artículo 91 del T.U.O del Reglamento, la empresa operadora deberá: <ol style="list-style-type: none"> <li>(i) Cumplir con lo dispuesto en el párrafo precedente, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, salvo que la normativa establezca un plazo distinto.</li> <li>(ii) Dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral (i), comunicar al reclamante, el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales, de manera excepcional, no pudo ejecutar lo ordenado.</li> <li>(iii) Acreditar ante el TRASU el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales no pudo ejecutarlo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral (ii).</li> </ol> </li> </ol>	26/06/2023
<p>La resolución fue notificada el 26/06/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 12/07/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió carta de cumplimiento que acredite la ejecución de la resolución del Trasu. Por consiguiente, se habría configurado la infracción</p> <p>En consecuencia, no habiéndose acreditado la ejecución de la Resolución dentro del plazo máximo establecido, por tanto, se ha configurado el incumplimiento.</p>				

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

