



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



## RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL DE APELACIONES

Nº 00074-2024-TA/OSIPTEL

Lima, 12 de noviembre de 2024

EXPEDIENTE	:	<b>042-2023/TRASU/STSR-PAS</b>
MATERIA	:	<b>Recurso de Apelación interpuesto por la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C. contra la Resolución Nº 0061-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL</b>
ADMINISTRADO	:	<b>VIETTEL PERÚ S.A.C.</b>

### VISTOS:

- (i) El Expediente Nº 042-2023/TRASU/STSR-PAS, y;
- (ii) El Recurso de Apelación interpuesto por la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C., (en adelante, VIETTEL) contra la Resolución Nº 0061-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL de fecha 20 de septiembre de 2024 (en adelante, RESOLUCIÓN 61), emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, TRASU).

### CONSIDERANDO:

#### I. ANTECEDENTES

- 1.1 Mediante carta C. 930-STSR/2023, notificada el 10 de enero de 2024, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (en adelante, la Secretaría Técnica) comunicó a VIETTEL el inicio de un procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS) por la presunta comisión de la infracción tipificada en artículo 3 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones (en adelante, RGIS<sup>1</sup>), calificada como leve, respecto del incumplimiento de treinta (30) resoluciones emitidas por el TRASU.

Asimismo, se otorgó quince (15) días hábiles a la empresa operadora para que presente sus descargos.

- 1.2 La empresa operadora mediante la carta Nº 22-2024/GL.EDR, recibida el 9 de febrero de 2024, remitió sus descargos.
- 1.3 El 11 de marzo de 2024, a través de la carta C. 217-STSR/2024, la Secretaría Técnica requirió a VIETTEL remita los medios probatorios a los que hizo referencia en su escrito de descargos.
- 1.4 Con carta Nº 0040-2024/GL.EDR, recibida el 18 de marzo de 2024, VIETTEL atendió el requerimiento efectuado, remitiendo un enlace para acceder a la información solicitada.

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





- 1.5 Con carta C.469-STSR/2024, notificada el 4 de junio de 2024, la Secretaría Técnica puso en conocimiento de VIETTEL la ampliación de cargos al PAS por el presunto incumplimiento de quince (15) resoluciones emitidas por el TRASU.

Asimismo, se otorgó diez (10) días hábiles a la empresa operadora para que presente sus descargos.

- 1.6 El 9 de agosto de 2024, VIETTEL, mediante la carta N° 109-2024/GL.EDR, presentó sus descargos a la ampliación de cargos.
- 1.7 A través de la carta C. 698-STSR/2024, notificada el 23 de agosto de 2024, la Secretaría Técnica remitió a la empresa operadora el Informe Final de Instrucción N° 65-STSR/2024 del 23 de agosto de 2024, otorgándole el plazo de cinco (5) días hábiles para que formule sus descargos.
- 1.8 Mediante carta N° 120-2024/GL.EDR recibida el 3 de septiembre de 2024, VIETTEL presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción.
- 1.9 El 20 de septiembre de 2024, mediante RESOLUCIÓN 61, el TRASU resolvió lo siguiente:

(...)

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°: ARCHIVAR** el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra VIETTEL PERÚ S.A.C. por la presunta infracción leve tipificada en el artículo 13 del Reglamento de General Infracciones y Sanciones aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, respecto a veintisiete (27) resoluciones del TRASU.

**Artículo 2°: DECLARAR** la responsabilidad administrativa de VIETTEL PERÚ S.A.C. por incurrir 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/OSIPTEL y sus modificatorias, por el incumplimiento de dieciocho (18) resoluciones emitidas por el TRASU.

**Artículo 3°: SANCIONAR** a VIETTEL PERÚ S.A.C. con una multa ascendente a siete y 90/100 (7,9) 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 dieciocho (18) resoluciones emitidas por el TRASU; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución. (...)

- 1.10 El 14 de octubre de 2024, mediante carta N° 0132-2024/GL.EDR, VIETTEL interpuso recurso de apelación contra la RESOLUCIÓN 61.

## II. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA

De conformidad con el artículo 27 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones<sup>2</sup> (en adelante, RGIS) y los artículos 218 y 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>3</sup> (en adelante, TUO de la LPAG), corresponde admitir y dar trámite al recurso de apelación interpuesto por VIETTEL, al haberse cumplido los requisitos de admisibilidad y procedencia contenidos en las citadas disposiciones.

<sup>2</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD-OSIPTEL y sus modificatorias

<sup>3</sup> Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.





### III. ANÁLISIS DEL RECURSO DE APELACIÓN

Respecto de los argumentos desarrollados por VIETTEL, cabe señalar lo siguiente:

#### 3.1 Respecto a la imputación de cargos

VIETTEL ha señalado en sus descargos que el artículo 13 del RGIS sanciona el incumplimiento de las resoluciones del TRASU, sin embargo, no ha establecido que se sancione la demora de la atención para cumplir con la obligación por parte de las empresas operadoras, es decir, no se ha previsto la sanción por el cumplimiento tardío, por lo tanto, se estaría vulnerando sus garantías constitucionales y el derecho de debido procedimiento.

VIETTEL sostiene que solo las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley constituyen conductas sancionables administrativamente sin admitir interpretación extensiva o analogía, puesto que la tipicidad de una obligación permite tener conocimiento de imputaciones y posibles imposiciones de sanciones por el incumplimiento de la misma.

Sobre lo expuesto por VIETTEL, se debe señalar que el tipo infractor analizado sanciona el incumplimiento de las resoluciones emitidas por el TRASU por parte de las empresas operadoras, conforme se aprecia a continuación:

**Artículo 13.- Incumplimiento de resoluciones del TRASU**

*Constituye infracción (...) el incumplimiento por parte de la Empresa Operadora de las resoluciones emitidas por el TRASU en ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios, salvo que dicho Tribunal señale en las mismas una calificación diferente”.*

Ahora bien, considerando lo señalado, para dar cumplimiento a lo dispuesto por el TRASU, las empresas operadoras no sólo deben limitarse a realizar las acciones dispuestas por dicho Tribunal, sino que corresponde que esta se realice bajo las condiciones establecidas en la propia resolución o en la norma que lo regule. En efecto el cumplimiento se debe efectuar considerando los términos establecidos por el TRASU en cuanto a forma, plazo y lugar.

Igualmente, debe señalarse que mediante la Resolución N° 145-2021-CD/OSIPTEL, publicada el 27 agosto 2021, que modificó el Reglamento de Reclamos, se estableció un plazo máximo de cumplimiento para las resoluciones del TRASU de diez (10) días hábiles, salvo que la normativa o el TRASU establezcan un plazo distinto. Dicha modificación –la cual entró en vigencia el 27 de octubre de 2021- se muestra a continuación:

**“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. (...)”*

Complementariamente, es oportuno traer a colación el precedente de observancia obligatoria desarrollado en la Resolución de Consejo Directivo N° 00025-2024-





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



CD/OSIPTEL<sup>4</sup>, el cual establece que: “configura el tipo infractor previsto en el artículo 13 del RGIS, el incumplimiento de las Resoluciones emitidas por el TRASU, incluso si el cumplimiento se produce de manera parcial y/o fuera del plazo establecido por dicho Tribunal o fuera del plazo que corresponda según la normativa vigente.”

Asimismo, es oportuno indicar que de la revisión a la información obrante en el expediente sancionador, se advierte que la Secretaria Técnica del TRASU durante la etapa de evaluación del cumplimiento de las resoluciones de apelaciones y quejas declaradas fundadas y parcialmente fundadas por el TRASU, correspondientes al periodo de enero a junio de 2023, evidenció que VIETTEL no cumplió con las resoluciones del TRASU o las acciones de cumplimiento se efectuaron con posterioridad al plazo dispuesto por la norma.

En el caso concreto, a diferencia de las obligaciones contenidas en la normativa aplicable, el acto administrativo emitido dentro de un procedimiento de reclamo establece un mandato hacia el administrado en favor del usuario, el cual debe ser cumplido según las condiciones y plazos establecidos por la autoridad.

Ahora bien, conviene señalar que la carta de inicio describe de manera clara y precisar el tipo infractor analizado en el presente procedimiento sancionador, el que se encuentra referido al incumplimiento de las resoluciones del TRASU, por parte de VIETTEL.

Asimismo, se verifica que la RESOLUCION 61 ha sancionado la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RIGS, toda vez que del análisis se acreditó que VIETTEL no cumplió con lo dispuesto en los términos y plazos señalados en las resoluciones de TRASU.

De este modo, en el presente caso, se ha acreditado que a pesar de tener conocimiento de la obligación contenida en el Reglamento de Reclamos, la empresa operadora no ha cumplido con el mandato establecido en las resoluciones del TRASU, configurándose la infracción administrativa tipificada en el artículo 13 del RGIS.

Por las razones expuestas, se verifica que en el presente procedimiento sancionador no se han vulnerado las garantías constitucionales, ni el derecho al debido procedimiento de VIETTEL.

### 3.2 Respetto de los casos analizados en el presente procedimiento sancionador

En sus descargos, VIETTEL ha indicado que desplegó acciones de cumplimiento respecto de lo dieciocho (18) expedientes imputados. A continuación, se procederá con el análisis de los argumentos expuestos por la empresa operadora en su recurso de apelación, caso por caso:



<sup>4</sup> <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5781796/5134942-resolucion-n-025-2024-cd-osiptel.pdf>







PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



Cuadro N°2: Análisis de casos

N°	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	Fecha máxima de cumplimiento	Fecha en que la empresa cumplió la resolución del TRASU	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIÓN
1	0000193-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	13/03/2023	16/03/2022	<p><b>Argumentos de VIETTEL:</b></p> <p>La resolución se notificó el <b>27/02/2023</b> teniendo la empresa operadora el plazo de diez (10) días hábiles para realizar pruebas de operatividad con el usuario, el cual venció el <b>13/03/2023</b>.</p> <p>VIETTEL precisa en sus descargos que el <b>16/03/2023</b>, su personal, se comunicó vía telefónica (adjunta audio) con el usuario a fin de atender los problemas de calidad; sin embargo, en la referida comunicación el usuario manifestó que los problemas con el servicio de internet habían sido superados y no persistían.</p> <p>Adicionalmente, como antecedente, VIETTEL indicó que de acuerdo con el "historial de actividades" el <b>20/02/202</b> el usuario reportó problemas de operatividad con el servicio de internet, siendo que en dicha oportunidad le brindaron el apoyo para la correcta configuración del servicio informándole que de persistir los inconvenientes podía comunicarse nuevamente; sin embargo, no se registraron comunicaciones posteriores por parte del usuario.</p> <p><b>Análisis del Tribunal de Apelaciones:</b></p> <p>De la evaluación de la información obrante en el expediente, se advierte que mediante comunicación del <b>16/03/2023</b>, el usuario confirmó que el servicio se encontraba operativo; esto es, <u>tres (3) días calendario después del vencimiento del plazo máximo para cumplir</u>. En tal sentido, se desprende que VIETTEL no ha acreditado que cumplió con efectuar, en el plazo normativo, la atención de los problemas de calidad.</p> <p>Por tanto, se verifica que VIETTEL incumplió, en el plazo normativo, lo dispuesto en la resolución; por tanto, incurrió en la infracción al artículo 13 del RGIS.</p>

Este documento 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: 2D2j69035..u38





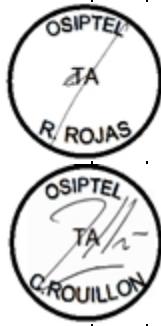
PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	Fecha máxima de cumplimiento	Fecha en que la empresa cumplió la resolución del TRASU	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIÓN
2	0001118-2023/TRASU/ST-RQJ	Incumplimiento de condiciones contractuales/ Calidad	19/07/2023	No acreditó	<p><b>Argumentos de VIETTEL:</b></p> <p>La resolución se notificó el <b>05/07/2023</b>, teniendo la empresa operadora el plazo diez (10) días hábiles para cumplir con condiciones contractuales señaladas por usuario, plazo que venció el <b>19/07/2023</b>; y (1) mes para realizar el ajuste de facturación, el cual venció el <b>05/08/2023</b> respecto a la materia de calidad, contaba el plazo de diez (10) días hábiles para realizar pruebas de operatividad con el usuario, el cual venció el <b>19/07/2023</b>.</p> <p>VIETTEL ha señalado en sus descargos que realizó diversos intentos de comunicación (13, 18, 19 y 20 de julio de 2023) con el usuario, no obstante, los mismos no pudieron concretarse. Asimismo, VIETTEL precisa que el 17/07/2023, personal de la empresa estableció comunicación con el usuario informándole que no era posible cumplir con migrar el servicio al plan solicitado, por lo que le brindaron información sobre otros planes que se puedan ajustar a sus necesidades.</p> <p>Adicionalmente, VIETTEL reitera los medios de prueba presentados ante la Primera Instancia, tales como: “<i>audio de comunicación</i>”, “<i>estado del servicio</i>”, “<i>histórico de cortes y reactivaciones</i>”, “<i>histórico de estado de cuenta</i>”, “<i>histórico de ajuste y el ajuste</i>”.</p> <p><b>Análisis del Tribunal de Apelaciones</b></p> <p>Con relación al incumplimiento de condiciones contractuales de la revisión del formulario de reclamo (obrante en el expediente de queja) se advierte que la pretensión del usuario se encuentra referida al ofrecimiento de brindarle un plan de S/24.90 por los primeros cuatro (4) meses y de S/29.90 en los siguientes meses.</p> <p>Sobre el particular, del “<i>audio de comunicación</i>” alcanzado por VIETTEL se advierte que el 17/07/2023, se comunicaron con el usuario vía telefónica informándole que no era posible otorgarle los beneficios reclamados dado que no cuenta con un plan con las características requeridas, ofreciéndole migrar a otro plan, lo que fue aceptado por el usuario. Asimismo, le informaron que en una siguiente comunicación se efectuaría el procedimiento de migración correspondiente; sin embargo, <u>VIETTEL no ha remitido medio de prueba que acredite haber efectuado el trámite de migración.</u> Asimismo, conviene indicar que los documentos “<i>estado del servicio</i>” e “<i>histórico de cortes y reactivaciones</i>” no resultan pertinentes para</p>





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	Fecha máxima de cumplimiento	Fecha en que la empresa cumplió la resolución del TRASU	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIÓN
					<p>acreditar la migración, dado que no se verificó la fecha y plan de la migración.</p> <p>Con relación al extremo del ajuste de la recarga mensual de los recibos cuestionados emitidos al momento de la interposición del reclamo, se advierte que el documento "<u>histórico de ajustes y el ajuste</u>" remitido por VIETTEL encuentra incompleto dado que no se verifican los ajustes <u>efectuados desde la fecha de interposición del reclamo</u>.</p> <p>Ahora bien, con relación a la materia de calidad, se advierte de la documentación obrante en el expediente que <u>VIETTEL no acreditó haber realizado las pruebas conjuntas con el usuario</u>.</p> <p>Por tanto, los medios probatorios remitidos por la empresa operadora no acreditan que cumplió con la resolución del TRASU, en virtud de ello, VIETTEL incurrió en la infracción al artículo 13 del RGIS.</p>
3	0001863-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	17/04/2023	29/04/2022	<p><b>Argumentos de VIETTEL:</b></p> <p>La resolución se notificó el <b>30/03/2023</b> teniendo la empresa operadora el plazo de diez (10) días hábiles para realizar pruebas de operatividad con la usuaria, el cual venció el <b>17/04/2023</b>.</p> <p>VIETTEL en sus descargos ha informado que el <b>29/04/2023</b>, realizaron pruebas de operatividad con el usuario atendiendo los problemas de calidad, adjuntando el "<i>Informe técnico - pruebas de operatividad</i>" como evidencia.</p> <p><b>Análisis del Tribunal de Apelaciones:</b></p> <p>Al respecto de la documentación alcanzada por VIETTEL se advierte que efectuó pruebas de operatividad el <b>29/04/2023</b>; es decir <u>doce (12) días calendario</u>, posteriores al <u>plazo máximo de cumplimiento</u>.</p> <p>En tal sentido, se desprende que VIETTEL <u>no acreditó el cumplimiento de lo dispuesto en la resolución, en el plazo normativo</u>, por tanto, incurrió en la infracción al artículo 13 del RGIS.</p>

Documento electrónico firmado digitalmente por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, en cumplimiento de la Ley de Firmas Electrónicas, Ley de Firmas Digitales, y sus modificatorias. La integridad y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:

<https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





N°	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	Fecha máxima de cumplimiento	Fecha en que la empresa cumplió la resolución del TRASU	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIÓN
4	0004379-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	30/03/2023	No acreditó	<p><b>Argumentos de VIETTEL:</b></p> <p>La resolución se notificó el <b>16/03/2023</b>, teniendo la empresa operadora el plazo diez (10) días hábiles para realizar pruebas de operatividad del servicio conjuntamente con el usuario, el cual venció el <b>30/03/2023</b>; y, un mes para realizar la devolución de la mensual facturada por el periodo del 12 de enero de 2023, el cual venció <b>16/04/2023</b>.</p> <p>VIETTEL ha precisado en sus descargos que con fechas 21/03/2023 y 22/03/2023, intentó comunicarse vía telefónica con el usuario para coordinar las pruebas de operatividad; sin embargo, no tuvo éxito. Asimismo, en fechas 22/03/2023 y 24/03/2023, le envió al usuario un mensaje de texto y un correo electrónico, respectivamente, a fin de coordinar el cumplimiento de la resolución. Finalmente, el 13/04/2023, remitió al usuario una carta de contactabilidad; sin embargo, la dirección era inexistente.</p> <p>VIETTEL, agrega que el 28/03/2023, realizó el ajuste del monto de S/.10.55 Inc. IGv.</p> <p><b>Análisis del Tribunal de Apelaciones:</b></p> <p>Al respecto, de la documentación obrante en el expediente se advierte que VIETTEL intentó comunicarse con el usuario vía telefónica y mediante mensaje de texto, no obstante, dichos medios no resultan suficientes para acreditar que agotó los canales necesarios para contactar al usuario y efectuar las pruebas de operatividad, toda vez que lo que se requiere es una comunicación efectiva, tal y como se ha detallado en la circular C. 00194-STSR/2023 notificada el 23 de marzo de 2023<sup>5</sup>.</p> <p>Asimismo, respecto al correo electrónico que remitió al usuario, se advierte que <u>VIETTEL remitió el acuse de recibido o en su defecto evidencia que acredite que el correo electrónico no llegó al destinatario</u>. En tal sentido, la información alcanzada no genera certeza que se haya sido enviada.</p>

Documento electrónico firmado digitalmente por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones. La integridad de los datos puede ser verificada en: https://sistemas.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml



<sup>5</sup> Circular C. 00194-STSR/2023 de fecha 22 de marzo de 2023 (...)

En dicho orden de ideas, las empresas operadora deben agotar los medios necesarios para dar cumplimiento a los mandatos, con la finalidad de procurar la solución del problema de los abonados, adoptando una conducta diligente. Es así que, adicionalmente a los intentos de comunicación vía telefónica, se debe advertir mecanismos adicionales, tales como el envío de comunicaciones electrónicas, SMS, cartas en los cuales se les traslade la intención de la empresa operadora de realizar coordinaciones a fin de ejecutar las pruebas técnicas o cartas de contactabilidad.

En ese sentido, con el objetivo de acreditar el cumplimiento de las resoluciones vinculadas con la casuística expuesta en la presente comunicación, se le recuerda que, corresponde a su representada remitir medios de prueba que dejen constancia del intento de llamada donde se observe la fecha de la comunicación y el número al que se intentó contactar. Asimismo, deberá acreditar que agotó los medios necesarios para lograr contactar al usuario, debiendo remitir la constancia del envío de comunicaciones electrónicas, SMS o cartas en los cuales se invite al abonado a realizar las pruebas técnicas o las coordinaciones, dentro del plazo establecido







N°	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	Fecha máxima de cumplimiento	Fecha en que la empresa cumplió la resolución del TRASU	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIÓN
5	0004328-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	31/03/2023	22/04/2023	<p>Ahora bien, con relación a la comunicación física enviada corresponde señalar que el usuario en el formulario de reclamo de apelación no señaló una dirección física para la remisión de comunicaciones, por lo contrario, <u>únicamente brindó una dirección electrónica y autorizó que las comunicaciones en relación al procedimiento de reclamos se notifiquen en la misma</u>, motivo por el cual la comunicación física no pudo ser considerada como un canal válido de comunicación con el usuario.</p> <p>Cabe precisar que VIETTEL no ha acreditado que se encontraba imposibilitada de cumplir con lo ordenado en la resolución emitida por el TRASU, por tanto, se advierte que incurrió en la infracción al artículo 13 del RGIS.</p> <p>Finalmente, respecto al extremo de la facturación corresponde indicar que, de acuerdo al Anexo I de la "Relación de Medios Probatorios<sup>6</sup>", aprobada mediante Resolución N° 003-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, las empresas operadoras cuentan con un "Histórico de Estado de Cuenta" que permite acreditar el número del documento con el que se realizó el ajuste, con identificación del recibo o documento a ajustar, sin embargo, el documento, "histórico de ajuste" remitido por VIETTEL no contiene dicha información que se permita establecer que realizó el ajuste correspondiente.</p> <p>Por tanto, se verifica que los medios probatorios remitidos por la empresa operadora no acreditan que cumplió con la resolución del TRASU, por tanto, incurrió en la infracción al artículo 13 del RGIS.</p> <p><b>Argumentos de VIETTEL:</b></p> <p>La resolución se notificó el <b>17/03/2023</b>, teniendo la empresa operadora el plazo de diez (10) días hábiles para realizar pruebas de operatividad del servicio conjuntamente con el usuario, el cual venció el <b>31/03/2023</b>; y, un (1)</p>

<sup>6</sup> "32. Histórico de estado de cuenta

Es el documento que contiene toda la información sobre los recibos facturados desde la activación del servicio, asimismo, registra de manera sistemática los pagos que realiza el abonado, ajustes y demás cobros que efectúa la empresa operadora, durante la prestación del servicio. En caso corresponda actuar el medio probatorio por un período determinado, deberá especificarse dicho período.

Dicho documento debe incluir como mínimo:

- ✓ Tipo de documento o transacción realizada
- ✓ Número del documento con el que se realiza el cobro (puede ser el recibo, nota de débito, boleta de venta, entre otros)
- ✓ Monto facturado
- ✓ Fecha de emisión del documento a través del cual se requiere el pago
- ✓ Fecha de vencimiento del documento a través del cual se requiere el pago número del documento con el que se realizó el pago, con identificación del recibo documento pagado, cuando corresponda
- ✓ Fecha de pago del recibo o documento
- ✓ Número del documento con el que se realizó el ajuste, con identificación del recibo o documento a ajustar, de corresponder.
- ✓ Saldo pendiente"







PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	Fecha máxima de cumplimiento	Fecha en que la empresa cumplió la resolución del TRASU	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIÓN
6	0027952-2022/TRASU/ST-RA	Cobro	9/03/2023	No acredita	<p><b>Argumentos de VIETTEL:</b></p> <p>La resolución se notificó el <b>09/02/2023</b> teniendo la empresa operadora el plazo de (1) mes para dejar sin efecto el cobro de julio de 2023, el cual venció el <b>09/03/2023</b>.</p> <p>VIETTEL en sus descargos sostiene que el usuario no mantiene deuda toda vez que efectuó el ajuste del servicio. Agrega que el usuario realizó el pago correspondiente al recibo de julio de 2023, el cual impactó en los siguientes recibos de pago.</p> <p><b>Análisis del Tribunal de Apelaciones:</b></p> <p>De la revisión de la información obrante en el expediente, se advierte que VIETTEL, no acreditó la anulación del importe facturado por el recibo de <b>julio de 2022</b>.</p> <p>Asimismo, se verifica que VIETTEL no remitió el documento "<i>histórico de estado de cuenta</i>" que permite acreditar el número del documento con el que se realizó el ajuste, con identificación del recibo o documento a ajustar, de acuerdo con el Anexo I de la "Relación de Medios Probatorios", aprobada mediante Resolución N° 003-2021-TRASU/SP/OSIPTEL.</p> <p>En tal sentido, se advierte que VIETTEL no ha remitido los medios de prueba pertinentes a fin de acreditar el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU.</p>

Documento electrónico firmado digitalmente por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) y de Firmas Digitales, v. sus modificatorias. La integridad y la autoría 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°	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	Fecha máxima de cumplimiento	Fecha en que la empresa cumplió la resolución del TRASU	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIÓN
7	0027086-2022/TRASU/ST-RA	Calidad	26/01/2023	11/02/2023	<p><b>Argumentos de VIETTEL:</b></p> <p>La resolución se notificó el <b>12/01/2023</b>, teniendo la empresa operadora el plazo diez (10) días para realizar pruebas de operatividad con la usuaria, el cual venció el <b>26/01/2023</b>; y, dos (2) meses para realizar la devolución de la facturación, el cual venció el <b>12/03/2023</b>.</p> <p>VIETTEL señaló en sus descargos que con fechas <b>27/01/2023</b> y <b>11/02/2023</b> efectuó pruebas de operatividad dejando el servicio operativo. Asimismo, precisó que realizó el ajuste correspondiente, información que fue puesta en conocimiento del usuario a través de un mensaje de texto.</p> <p><b>Análisis del Tribunal de Apelaciones:</b></p> <p>Al respecto, de la revisión al “<i>informe técnico pruebas de operatividad</i>” de fecha <b>27/01/2023</b>, remitido por VIETTEL, se advierte que el mismo no fue firmado por el usuario, tampoco se registró la negativa de firma; en tal sentido, el referido documento no permite acreditar que los inconvenientes reportados por el usuario fueron superados.</p> <p>De otro lado, con relación al “<i>informe técnico pruebas de operatividad</i>” de fecha <b>11/02/2023</b>; corresponde indicar que las pruebas fueron realizadas <u>dieciséis (16) días calendario después del vencimiento del plazo máximo para cumplir</u>.</p> <p>Ahora bien, respecto del extremo de la facturación, de la documentación remitida por VIETTEL se advierte que ejecutó el ajuste en fecha <b>22/01/2024</b>, esto es, <u>trescientos dieciséis (316) días calendario después del vencimiento del plazo máximo para cumplir</u>.</p> <p>En tal sentido, se verifica que VIETTEL, no acreditó que cumplió lo dispuesto en la resolución del TRASU, en el plazo normativo, por tanto, incurrió en la infracción al artículo 13 del RGIS.</p>

Documento electrónico firmado digitalmente por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) el 2023-02-18 a las 10:18:00 AM. La integridad de los datos y sus modificaciones puede ser verificada en: <https://saps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	Fecha máxima de cumplimiento	Fecha en que la empresa cumplió la resolución del TRASU	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIÓN
8	0028777-2022/TRASU/ST-RA	Facturación	20/03/2023	No acredita	<p><b>Argumentos de VIETTEL:</b></p> <p>La resolución se notificó el <b>20/01/2023</b>, teniendo la empresa operadora el plazo de dos (2) meses para devolver la facturación por el periodo del 09/05/2022 al 04/06/2022, plazo que venció el <b>20/03/2023</b>.</p> <p>En sus descargos, VIETTEL señala que comunicó con el usuario los días 08/02/2023 y 12/02/2023, con el fin de coordinar la devolución en su favor, detallándole la tienda y la fecha en la que debía de apersonarse para tal efecto; no obstante, a la fecha de sus descargos, éste no se habría apersonado para realizar el cobro.</p> <p><b>Análisis del Tribunal de Apelaciones:</b></p> <p>Al respecto, se advierte que VIETTEL ha remitido como medios de prueba el “estado del servicio”, “el histórico de cortes y reactivaciones del servicio”; sin embargo, dichos documentos no acreditan el cumplimiento de la devolución del monto reclamado.</p> <p>Asimismo, es oportuno precisar que el medio de prueba “intentos de comunicación”, a través del cual VIETTEL afirma se demuestra que contactó al usuario, no resulta suficiente para acreditar que desplegó las acciones necesarias para establecer dicha comunicación con el usuario a fin de coordinar la devolución ordenada en la resolución del TRASU, tal y como se ha detallado en la circular C. 00194-STSR/2023 notificada el 23 de marzo de 2023..</p> <p>En tal sentido, se advierte que VIETTEL no cumplió con la resolución emitida por el TRASU dado que no alcanzó medios probatorios que permiten acreditar la ejecución de la obligación.</p>

Documento electrónico firmado digitalmente de acuerdo a la Ley N° 27268, en sus modificaciones. La integridad y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:

<https://appsi.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>







PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	Fecha máxima de cumplimiento	Fecha en que la empresa cumplió la resolución del TRASU	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIÓN
9	0029837-2022/TRASU/ST-RA	Facturación	27/03/2023	No acredita	<p><b>Argumentos de VIETTEL:</b></p> <p>La resolución se notificó el <b>27/01/2023</b>, teniendo la empresa operadora el plazo de dos (2) meses para realizar el ajuste de S/39.90, el cual venció el <b>27/03/2023</b>.</p> <p>En sus descargos VIETTEL, señala que el servicio se encuentra en estado activo, teniendo como fecha de reactivación el 18/01/2023. Asimismo, afirma que de acuerdo al documento "histórico de ajuste" se corroboraría que el usuario mantenía inicialmente una deuda de S/79.60, la cual, tras un ajuste de S/39.90, resultó en un saldo adeudado de S/ 39.70. De otro lado, VIETTEL precisa que remitió el respectivo mensaje de texto informativo al usuario detallando el cumplimiento del ajuste.</p> <p><b>Análisis del Tribunal de Apelaciones:</b></p> <p>Al respecto es oportuno precisar que, de acuerdo al Anexo I de la "Relación de Medios Probatorios", aprobada mediante Resolución N° 003-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, las empresas operadoras cuentan con un "Histórico de Estado de Cuenta" que permite acreditar el número del documento con el que se realizó el ajuste, con identificación del recibo o documento a ajustar. No obstante, el documento, "histórico de ajuste" remitido por VIETTEL, no contiene dicha información que permita establecer que realizó el ajuste correspondiente.</p> <p>En tal sentido, se verifica que VIETTEL, no ha acreditado que cumplió lo dispuesto en la resolución del TRASU, en el plazo normativo, , por tanto, incurrió en la infracción al artículo 13 del RGIS.</p>

Este documento electrónico fue firmado digitalmente por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) en cumplimiento de la Ley N° 27220, Ley de Firmas Electrónicas, y sus modificaciones. La integridad 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°	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	Fecha máxima de cumplimiento	Fecha en que la empresa cumplió la resolución del TRASU	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIÓN
10	0032352-2022/TRASU/ST-RA	Calidad	16/02/2023	No acredita	<p><b>Argumentos de VIETTEL:</b></p> <p>La resolución se notificó el <b>02/02/2023</b>, teniendo la empresa operadora el plazo diez (10) días para realizar pruebas de operatividad con el usuario, el cual venció el <b>16/02/2023</b>; y, el plazo de un (1) mes para realizar la devolución de la facturación, el cual venció el <b>02/03/2023</b>.</p> <p>En sus descargos, VIETTEL ha señalado que las pruebas de operatividad se realizaron el 18/02/2023 solucionando el problema reportado, lo que se evidencia del documento "<i>informe técnico –pruebas de operatividad</i>" que se encuentra debidamente firmado por el usuario. Asimismo, respecto del ajuste, VIETTEL ha indicado que no pudo concretarse, dado que el servicio no ha mantenido deuda pendiente que pueda afectarse con un ajuste. VIETTEL, agrega que los días 14/11/2022, 28/11/2022 y 08/03/2023, procedió a generar el descuento conforme a lo ordenado en la resolución del TRASU.</p> <p><b>Análisis del Tribunal de Apelaciones:</b></p> <p>Al respecto, de la documentación obrante en el expediente se advierte que VIETTEL realizó las pruebas de operatividad del servicio el <b>18/02/2023</b>; esto es, dos (2) días calendario después del vencimiento del plazo máximo para cumplir.</p> <p>Ahora bien, respecto al extremo referido al ajuste, VIETTEL argumenta que no se pudo realizar puesto que el servicio no mantiene deuda; no obstante, la orden del TRASU era ejecutar la <b>devolución de la renta mensual desde el inicio del periodo de facturación del último recibo emitido a la fecha de presentación del reclamo</b>; por tanto, correspondía realizar las gestiones necesarias para ejecutar la devolución, lo que no se ha acreditado en el presente caso.</p> <p>En tal sentido, se advierte que VIETTEL, no ha acreditado que cumplió con lo dispuesto en la resolución del TRASU, en el plazo normativo, por tanto, incurrió en la infracción al artículo 13 del RGIS.</p>



Documento firmado digitalmente por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) el 02/03/2023 a las 10:00:00 AM. La integridad de la información puede ser verificada en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	Fecha máxima de cumplimiento	Fecha en que la empresa cumplió la resolución del TRASU	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIÓN
11	0033434-2022/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de condiciones contractuales	14/04/2023	No acredita	<p><b>Argumentos de VIETTEL:</b></p> <p>La resolución se notificó el <b>29/03/2023</b>, teniendo la empresa operadora el plazo diez (10) días hábiles para brindar condiciones contractuales señaladas por usuario (brindar el servicio Tethering) y, de ser materialmente posible, ofrecerle posibilidad de migrar a un plan que se ajuste a sus necesidades, plazo que venció el <b>14/04/2023</b>; y, el plazo de un (1) mes para ajustar o devolver las facturaciones, el cual venció el <b>29/04/2023</b>.</p> <p>En sus descargos, VIETTEL precisa que el servicio se encuentra cancelado a solicitud del cliente desde el 19/12/2022. Asimismo, VIETTEL sostiene que el 24/04/2023 habría remitido un correo al usuario señalando que podía apersonarse a un establecimiento de VIETTEL con el fin de poder concretar la devolución del monto reclamado; sin embargo, el 25/04/2023 el usuario habría respondido que no se encontraría en la ciudad de Trujillo. De otro lado, VIETTEL señala que el 28/04/2023 nuevamente remitió al usuario un correo, para que indique la ciudad en donde se encontraría para coordinar la devolución.</p> <p><b>Análisis del Tribunal de Apelaciones:</b></p> <p>Al respecto de la documentación remitida por la empresa operadora se advierte que el servicio fue cancelado el 19/12/2022, por tanto, lo ordenado en la resolución del TRASU, respecto de este extremo resulta <b>inejecutable</b>. No obstante, respecto a la devolución del monto reclamado, se verifica que VIETTEL no acreditó el cumplimiento de lo ordenado. Adicionalmente, se advierte que VIETTEL tampoco ha acreditado haber agotado los canales necesarios para coordinar con el usuario y efectuar la devolución del monto reclamado, tal y como se ha detallado en la circular C. 00194-STSR/2023 notificada el 23 de marzo de 2023.</p> <p>En tal sentido, respecto al extremo de la devolución del monto reclamado, se verifica que VIETTEL, no ha acreditado que cumplió con lo dispuesto en la resolución del TRASU, por tanto, incurrió en la infracción al artículo 13 del RGIS.</p>



documento electrónico firmado digitalmente por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones. La integridad de los datos y sus modificaciones. La integridad y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	Fecha máxima de cumplimiento	Fecha en que la empresa cumplió la resolución del TRASU	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIÓN
12	0039046-2022/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	3/03/2023	26/12/2022	<p><b>Argumentos de VIETTEL:</b></p> <p>La resolución se notificó el <b>02/03/2023</b>, teniendo la empresa operadora el plazo de (1) día hábil para reactivar el servicio el cual venció el <b>03/03/2023</b>.</p> <p>En sus descargos, VIETTEL precisa que según los medios probatorios: “estado de servicio” e “histórico de cortes y reactivaciones”, el servicio no ha mantenido suspensión alguna por lo que se ha registrado en el sistema como activo. Asimismo, VIETTEL señala que con fecha 08/03/2023 remito un mensaje de texto al usuario, detallando que la reactivación del servicio se efectuó en fecha 26/12/2022.</p> <p><b>Análisis del Tribunal de Apelaciones:</b></p> <p>Al respecto de la evaluación del documento “estado del servicio”, se advierte que el servicio se registró como <b>activo</b>, por tanto, se desprende que el mismo se encuentra en funcionamiento. Asimismo, se verifica del documento “Histórico de cortes y reactivaciones”, correspondiente al periodo del 01/10/2022 al 08/03/2023, una suspensión y activación el 26/12/2022, tras lo cual, el servicio no registra suspensión alguna encontrándose en estado <b>activo</b>.</p> <p>En tal sentido, se verifica que VIETTEL cumplió con lo ordenado por el TRASU, incluso antes de la emisión de la resolución. Por tanto, corresponde <b>ARCHIVAR</b> el procedimiento sancionador en este extremo.</p>

Documento electrónico firmado digitalmente por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) de conformidad con la Ley N° 27102, Ley N° 27209, Ley N° 27211, Ley N° 27212, Ley N° 27213, Ley N° 27214, Ley N° 27215, Ley N° 27216, Ley N° 27217, Ley N° 27218, Ley N° 27219, Ley N° 27220, Ley N° 27221, Ley N° 27222, Ley N° 27223, Ley N° 27224, Ley N° 27225, Ley N° 27226, Ley N° 27227, Ley N° 27228, Ley N° 27229, Ley N° 27230, Ley N° 27231, Ley N° 27232, Ley N° 27233, Ley N° 27234, Ley N° 27235, Ley N° 27236, Ley N° 27237, Ley N° 27238, Ley N° 27239, Ley N° 27240, Ley N° 27241, Ley N° 27242, Ley N° 27243, Ley N° 27244, Ley N° 27245, Ley N° 27246, Ley N° 27247, Ley N° 27248, Ley N° 27249, Ley N° 27250, Ley N° 27251, Ley N° 27252, Ley N° 27253, Ley N° 27254, Ley N° 27255, Ley N° 27256, Ley N° 27257, Ley N° 27258, Ley N° 27259, Ley N° 27260, Ley N° 27261, Ley N° 27262, Ley N° 27263, Ley N° 27264, Ley N° 27265, Ley N° 27266, Ley N° 27267, Ley N° 27268, Ley N° 27269, Ley N° 27270, Ley N° 27271, Ley N° 27272, Ley N° 27273, Ley N° 27274, Ley N° 27275, Ley N° 27276, Ley N° 27277, Ley N° 27278, Ley N° 27279, Ley N° 27280, Ley N° 27281, Ley N° 27282, Ley N° 27283, Ley N° 27284, Ley N° 27285, Ley N° 27286, Ley N° 27287, Ley N° 27288, Ley N° 27289, Ley N° 27290, Ley N° 27291, Ley N° 27292, Ley N° 27293, Ley N° 27294, Ley N° 27295, Ley N° 27296, Ley N° 27297, Ley N° 27298, Ley N° 27299, Ley N° 27300, Ley N° 27301, Ley N° 27302, Ley N° 27303, Ley N° 27304, Ley N° 27305, Ley N° 27306, Ley N° 27307, Ley N° 27308, Ley N° 27309, Ley N° 27310, Ley N° 27311, Ley N° 27312, Ley N° 27313, Ley N° 27314, Ley N° 27315, Ley N° 27316, Ley N° 27317, Ley N° 27318, Ley N° 27319, Ley N° 27320, Ley N° 27321, Ley N° 27322, Ley N° 27323, Ley N° 27324, Ley N° 27325, Ley N° 27326, Ley N° 27327, Ley N° 27328, Ley N° 27329, Ley N° 27330, Ley N° 27331, Ley N° 27332, Ley N° 27333, Ley N° 27334, Ley N° 27335, Ley N° 27336, Ley N° 27337, Ley N° 27338, Ley N° 27339, Ley N° 27340, Ley N° 27341, Ley N° 27342, Ley N° 27343, Ley N° 27344, Ley N° 27345, Ley N° 27346, Ley N° 27347, Ley N° 27348, Ley N° 27349, Ley N° 27350, Ley N° 27351, Ley N° 27352, Ley N° 27353, Ley N° 27354, Ley N° 27355, Ley N° 27356, Ley N° 27357, Ley N° 27358, Ley N° 27359, Ley N° 27360, Ley N° 27361, Ley N° 27362, Ley N° 27363, Ley N° 27364, Ley N° 27365, Ley N° 27366, Ley N° 27367, Ley N° 27368, Ley N° 27369, Ley N° 27370, Ley N° 27371, Ley N° 27372, Ley N° 27373, Ley N° 27374, Ley N° 27375, Ley N° 27376, Ley N° 27377, Ley N° 27378, Ley N° 27379, Ley N° 27380, Ley N° 27381, Ley N° 27382, Ley N° 27383, Ley N° 27384, Ley N° 27385, Ley N° 27386, Ley N° 27387, Ley N° 27388, Ley N° 27389, Ley N° 27390, Ley N° 27391, Ley N° 27392, Ley N° 27393, Ley N° 27394, Ley N° 27395, Ley N° 27396, Ley N° 27397, Ley N° 27398, Ley N° 27399, Ley N° 27400, Ley N° 27401, Ley N° 27402, Ley N° 27403, Ley N° 27404, Ley N° 27405, Ley N° 27406, Ley N° 27407, Ley N° 27408, Ley N° 27409, Ley N° 27410, Ley N° 27411, Ley N° 27412, Ley N° 27413, Ley N° 27414, Ley N° 27415, Ley N° 27416, Ley N° 27417, Ley N° 27418, Ley N° 27419, Ley N° 27420, Ley N° 27421, Ley N° 27422, Ley N° 27423, Ley N° 27424, Ley N° 27425, Ley N° 27426, Ley N° 27427, Ley N° 27428, Ley N° 27429, Ley N° 27430, Ley N° 27431, Ley N° 27432, Ley N° 27433, Ley N° 27434, Ley N° 27435, Ley N° 27436, Ley N° 27437, Ley N° 27438, Ley N° 27439, Ley N° 27440, Ley N° 27441, Ley N° 27442, Ley N° 27443, Ley N° 27444, Ley N° 27445, Ley N° 27446, Ley N° 27447, Ley N° 27448, Ley N° 27449, Ley N° 27450, Ley N° 27451, Ley N° 27452, Ley N° 27453, Ley N° 27454, Ley N° 27455, Ley N° 27456, Ley N° 27457, Ley N° 27458, Ley N° 27459, Ley N° 27460, Ley N° 27461, Ley N° 27462, Ley N° 27463, Ley N° 27464, Ley N° 27465, Ley N° 27466, Ley N° 27467, Ley N° 27468, Ley N° 27469, Ley N° 27470, Ley N° 27471, Ley N° 27472, Ley N° 27473, Ley N° 27474, Ley N° 27475, Ley N° 27476, Ley N° 27477, Ley N° 27478, Ley N° 27479, Ley N° 27480, Ley N° 27481, Ley N° 27482, Ley N° 27483, Ley N° 27484, Ley N° 27485, Ley N° 27486, Ley N° 27487, Ley N° 27488, Ley N° 27489, Ley N° 27490, Ley N° 27491, Ley N° 27492, Ley N° 27493, Ley N° 27494, Ley N° 27495, Ley N° 27496, Ley N° 27497, Ley N° 27498, Ley N° 27499, Ley N° 27500, Ley N° 27501, Ley N° 27502, Ley N° 27503, Ley N° 27504, Ley N° 27505, Ley N° 27506, Ley N° 27507, Ley N° 27508, Ley N° 27509, Ley N° 27510, Ley N° 27511, Ley N° 27512, Ley N° 27513, Ley N° 27514, Ley N° 27515, Ley N° 27516, Ley N° 27517, Ley N° 27518, Ley N° 27519, Ley N° 27520, Ley N° 27521, Ley N° 27522, Ley N° 27523, Ley N° 27524, Ley N° 27525, Ley N° 27526, Ley N° 27527, Ley N° 27528, Ley N° 27529, Ley N° 27530, Ley N° 27531, Ley N° 27532, Ley N° 27533, Ley N° 27534, Ley N° 27535, Ley N° 27536, Ley N° 27537, Ley N° 27538, Ley N° 27539, Ley N° 27540, Ley N° 27541, Ley N° 27542, Ley N° 27543, Ley N° 27544, Ley N° 27545, Ley N° 27546, Ley N° 27547, Ley N° 27548, Ley N° 27549, Ley N° 27550, Ley N° 27551, Ley N° 27552, Ley N° 27553, Ley N° 27554, Ley N° 27555, Ley N° 27556, Ley N° 27557, Ley N° 27558, Ley N° 27559, Ley N° 27560, Ley N° 27561, Ley N° 27562, Ley N° 27563, Ley N° 27564, Ley N° 27565, Ley N° 27566, Ley N° 27567, Ley N° 27568, Ley N° 27569, Ley N° 27570, Ley N° 27571, Ley N° 27572, Ley N° 27573, Ley N° 27574, Ley N° 27575, Ley N° 27576, Ley N° 27577, Ley N° 27578, Ley N° 27579, Ley N° 27580, Ley N° 27581, Ley N° 27582, Ley N° 27583, Ley N° 27584, Ley N° 27585, Ley N° 27586, Ley N° 27587, Ley N° 27588, Ley N° 27589, Ley N° 27590, Ley N° 27591, Ley N° 27592, Ley N° 27593, Ley N° 27594, Ley N° 27595, Ley N° 27596, Ley N° 27597, Ley N° 27598, Ley N° 27599, Ley N° 27600, Ley N° 27601, Ley N° 27602, Ley N° 27603, Ley N° 27604, Ley N° 27605, Ley N° 27606, Ley N° 27607, Ley N° 27608, Ley N° 27609, Ley N° 27610, Ley N° 27611, Ley N° 27612, Ley N° 27613, Ley N° 27614, Ley N° 27615, Ley N° 27616, Ley N° 27617, Ley N° 27618, Ley N° 27619, Ley N° 27620, Ley N° 27621, Ley N° 27622, Ley N° 27623, Ley N° 27624, Ley N° 27625, Ley N° 27626, Ley N° 27627, Ley N° 27628, Ley N° 27629, Ley N° 27630, Ley N° 27631, Ley N° 27632, Ley N° 27633, Ley N° 27634, Ley N° 27635, Ley N° 27636, Ley N° 27637, Ley N° 27638, Ley N° 27639, Ley N° 27640, Ley N° 27641, Ley N° 27642, Ley N° 27643, Ley N° 27644, Ley N° 27645, Ley N° 27646, Ley N° 27647, Ley N° 27648, Ley N° 27649, Ley N° 27650, Ley N° 27651, Ley N° 27652, Ley N° 27653, Ley N° 27654, Ley N° 27655, Ley N° 27656, Ley N° 27657, Ley N° 27658, Ley N° 27659, Ley N° 27660, Ley N° 27661, Ley N° 27662, Ley N° 27663, Ley N° 27664, Ley N° 27665, Ley N° 27666, Ley N° 27667, Ley N° 27668, Ley N° 27669, Ley N° 27670, Ley N° 27671, Ley N° 27672, Ley N° 27673, Ley N° 27674, Ley N° 27675, Ley N° 27676, Ley N° 27677, Ley N° 27678, Ley N° 27679, Ley N° 27680, Ley N° 27681, Ley N° 27682, Ley N° 27683, Ley N° 27684, Ley N° 27685, Ley N° 27686, Ley N° 27687, Ley N° 27688, Ley N° 27689, Ley N° 27690, Ley N° 27691, Ley N° 27692, Ley N° 27693, Ley N° 27694, Ley N° 27695, Ley N° 27696, Ley N° 27697, Ley N° 27698, Ley N° 27699, Ley N° 27700, Ley N° 27701, Ley N° 27702, Ley N° 27703, Ley N° 27704, Ley N° 27705, Ley N° 27706, Ley N° 27707, Ley N° 27708, Ley N° 27709, Ley N° 27710, Ley N° 27711, Ley N° 27712, Ley N° 27713, Ley N° 27714, Ley N° 27715, Ley N° 27716, Ley N° 27717, Ley N° 27718, Ley N° 27719, Ley N° 27720, Ley N° 27721, Ley N° 27722, Ley N° 27723, Ley N° 27724, Ley N° 27725, Ley N° 27726, Ley N° 27727, Ley N° 27728, Ley N° 27729, Ley N° 27730, Ley N° 27731, Ley N° 27732, Ley N° 27733, Ley N° 27734, Ley N° 27735, Ley N° 27736, Ley N° 27737, Ley N° 27738, Ley N° 27739, Ley N° 27740, Ley N° 27741, Ley N° 27742, Ley N° 27743, Ley N° 27744, Ley N° 27745, Ley N° 27746, Ley N° 27747, Ley N° 27748, Ley N° 27749, Ley N° 27750, Ley N° 27751, Ley N° 27752, Ley N° 27753, Ley N° 27754, Ley N° 27755, Ley N° 27756, Ley N° 27757, Ley N° 27758, Ley N° 27759, Ley N° 27760, Ley N° 27761, Ley N° 27762, Ley N° 27763, Ley N° 27764, Ley N° 27765, Ley N° 27766, Ley N° 27767, Ley N° 27768, Ley N° 27769, Ley N° 27770, Ley N° 27771, Ley N° 27772, Ley N° 27773, Ley N° 27774, Ley N° 27775, Ley N° 27776, Ley N° 27777, Ley N° 27778, Ley N° 27779, Ley N° 27780, Ley N° 27781, Ley N° 27782, Ley N° 27783, Ley N° 27784, Ley N° 27785, Ley N° 27786, Ley N° 27787, Ley N° 27788, Ley N° 27789, Ley N° 27790, Ley N° 27791, Ley N° 27792, Ley N° 27793, Ley N° 27794, Ley N° 27795, Ley N° 27796, Ley N° 27797, Ley N° 27798, Ley N° 27799, Ley N° 27800, Ley N° 27801, Ley N° 27802, Ley N° 27803, Ley N° 27804, Ley N° 27805, Ley N° 27806, Ley N° 27807, Ley N° 27808, Ley N° 27809, Ley N° 27810, Ley N° 27811, Ley N° 27812, Ley N° 27813, Ley N° 27814, Ley N° 27815, Ley N° 27816, Ley N° 27817, Ley N° 27818, Ley N° 27819, Ley N° 27820, Ley N° 27821, Ley N° 27822, Ley N° 27823, Ley N° 27824, Ley N° 27825, Ley N° 27826, Ley N° 27827, Ley N° 27828, Ley N° 27829, Ley N° 27830, Ley N° 27831, Ley N° 27832, Ley N° 27833, Ley N° 27834, Ley N° 27835, Ley N° 27836, Ley N° 27837, Ley N° 27838, Ley N° 27839, Ley N° 27840, Ley N° 27841, Ley N° 27842, Ley N° 27843, Ley N° 27844, Ley N° 27845, Ley N° 27846, Ley N° 27847, Ley N° 27848, Ley N° 27849, Ley N° 27850, Ley N° 27851, Ley N° 27852, Ley N° 27853, Ley N° 27854, Ley N° 27855, Ley N° 27856, Ley N° 27857, Ley N° 27858, Ley N° 27859, Ley N° 27860, Ley N° 27861, Ley N° 27862, Ley N° 27863, Ley N° 27864, Ley N° 27865, Ley N° 27866, Ley N° 27867, Ley N° 27868, Ley N° 27869, Ley N° 27870, Ley N° 27871, Ley N° 27872, Ley N° 27873, Ley N° 27874, Ley N° 27875, Ley N° 27876, Ley N° 27877, Ley N° 27878, Ley N° 27879, Ley N° 27880, Ley N° 27881, Ley N° 27882, Ley N° 27883, Ley N° 27884, Ley N° 27885, Ley N° 27886, Ley N° 27887, Ley N° 27888, Ley N° 27889, Ley N° 27890, Ley N° 27891, Ley N° 27892, Ley N° 27893, Ley N° 27894, Ley N° 27895, Ley N° 27896, Ley N° 27897, Ley N° 27898, Ley N° 27899, Ley N° 27900, Ley N° 27901, Ley N° 27902, Ley N° 27903, Ley N° 27904, Ley N° 27905, Ley N° 27906, Ley N° 27907, Ley N° 27908, Ley N° 27909, Ley N° 27910, Ley N° 27911, Ley N° 27912, Ley N° 27913, Ley N° 27914, Ley N° 27915, Ley N° 27916, Ley N° 27917, Ley N° 27918, Ley N° 27919, Ley N° 27920, Ley N° 27921, Ley N° 27922, Ley N° 27923, Ley N° 27924, Ley N° 27925, Ley N° 27926, Ley N° 27927, Ley N° 27928, Ley N° 27929, Ley N° 27930, Ley N° 27931, Ley N° 27932, Ley N° 27933, Ley N° 27934, Ley N° 27935, Ley N° 27936, Ley N° 27937, Ley N° 27938, Ley N° 27939, Ley N° 27940, Ley N° 27941, Ley N° 27942, Ley N° 27943, Ley N° 27944, Ley N° 27945, Ley N° 27946, Ley N° 27947, Ley N° 27948, Ley N° 27949, Ley N° 27950, Ley N° 27951, Ley N° 27952, Ley N° 27953, Ley N° 27954, Ley N° 27955, Ley N° 27956, Ley N° 27957, Ley N° 27958, Ley N° 27959, Ley N° 27960, Ley N° 27961, Ley N° 27962, Ley N° 27963, Ley N° 27964, Ley N° 27965, Ley N° 27966, Ley N° 27967, Ley N° 27968, Ley N° 27969, Ley N° 27970, Ley N° 27971, Ley N° 27972, Ley N° 27973, Ley N° 27974, Ley N° 27975, Ley N° 27976, Ley N° 27977, Ley N° 27978, Ley N° 27979, Ley N° 27980, Ley N° 27981, Ley N° 27982, Ley N° 27983, Ley N° 27984, Ley N° 27985, Ley N° 27986, Ley N° 27987, Ley N° 27988, Ley N° 27989, Ley N° 27990, Ley N° 27991, Ley N° 27992, Ley N° 27993, Ley N° 27994, Ley N° 27995, Ley N° 27996, Ley N° 27997, Ley N° 27998, Ley N° 27999, Ley N° 28000.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	Fecha máxima de cumplimiento	Fecha en que la empresa cumplió la resolución del TRASU	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIÓN
13	0004013-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	31/05/2023	No acredita	<p><b>Argumentos de VIETTEL:</b></p> <p>La resolución se notificó el <b>30/05/2023</b>, teniendo la empresa operadora el plazo de (1) día hábil para reactivar el servicio, el cual venció el <b>31/05/2023</b>.</p> <p>En sus descargos, VIETTEL sostiene que el 06/06/2023 remitió un correo electrónico al usuario, detallando la imposibilidad de cumplimiento al mantener el usuario una deuda vigente, lo que no permitiría reactivar el servicio, para lo cual remitió los documentos: "estado del servicio", "histórico de cortes y reactivaciones" y "estado de deuda". Asimismo, VIETTEL precisa que el 13/06/2023, puso en conocimiento del TRASU dicha información.</p> <p><b>Análisis del Tribunal de Apelaciones:</b></p> <p>Al respecto, de la información obrante en el expediente se advierte que la resolución del TRASU dispuso "(...) 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 (...)".</p> <p>Asimismo, se verifica que la resolución del TRASU se refiere al reclamo N° 1392867, en el que se cuestionó expresamente el cobro del monto de S/1993.71, que de acuerdo con VIETTEL, correspondería a una deuda vigente que no permitiría reactivar el servicio.</p> <p>En tal sentido, se verifica que la <u>deuda reclamada no es un hecho ajeno al expediente</u>, por tanto, VIETTEL se encontraba en la obligación de dar cumplimiento a lo ordenado en la resolución del TRASU.</p> <p>De acuerdo a lo expuesto, los medios probatorios remitidos por VIETTEL no acreditan que se encontraba imposibilitada de cumplir con la resolución del TRASU que dispuso la reactivación del servicio, por lo que se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.</p>







PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	Fecha máxima de cumplimiento	Fecha en que la empresa cumplió la resolución del TRASU	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIÓN
14	0004586-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	7/06/2023	12/06/2023	<p><b>Argumentos de VIETTEL:</b></p> <p>La resolución se notificó el 06/06/2023, teniendo la empresa operadora el plazo de (1) día hábil para reactivar el servicio, el cual venció el <b>07/06/2023</b>.</p> <p>En sus descargos, VIETTEL ha precisado que la reconexión del servicio se realizó el <b>12/06/2023</b>, a fin de sustentar sus afirmaciones, la empresa operadora remitió los siguientes documentos: “estado del servicio” e “histórico de cortes y reactivaciones”. Asimismo, VIETTEL señaló que el 13/06/2023 remitió un mensaje de texto al usuario, detallando el cumplimiento de lo ordenado por el TRASU, al haber reactivado el servicio.</p> <p><b>Análisis del Tribunal de Apelaciones:</b></p> <p>De la revisión de la documentación remitida por VIETTEL se advierte que la reactivación del servicio se efectuó el <b>12/06/2023</b>, esto es, <u>cinco (5) días calendario después del vencimiento del plazo máximo para cumplir</u>.</p> <p>De acuerdo con lo expuesto, se concluye que la empresa operadora no cumplió con la resolución del TRASU en el plazo normativo, en tal sentido, incurrió en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.</p>

Documento electrónico firmado digitalmente por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) de conformidad con la Ley N° 27108, Ley de Firmas Electrónicas, y sus modificatorias. La integridad y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://appsi.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	Fecha máxima de cumplimiento	Fecha en que la empresa cumplió la resolución del TRASU	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIÓN
15	0005499-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	21/04/2023	6/05/2023	<p><b>Argumentos de VIETTEL:</b></p> <p>La resolución se notificó el <b>06/04/2023</b>, teniendo la empresa operadora el plazo diez (10) días hábiles para realizar pruebas de operatividad del servicio conjuntamente con el usuario, el cual venció el <b>21/04/2023</b>.</p> <p>En sus descargos, VIETTEL señala que el 27/04/2023 coordinó con el usuario telefónica las pruebas de operatividad; a fin de sustentar lo indicado remitió el audio de la comunicación. Asimismo, VIETTEL afirma que de acuerdo con el "informe técnico – pruebas de operatividad" para dar solución al inconveniente se requería visitar la estación Lico153 para balancear la TWB que apunta al sector del usuario. Agrega, que remitió al TRASU dicha información el 24/05/2023.</p> <p><b>Análisis del Tribunal de Apelaciones:</b></p> <p>Al respecto, de la evaluación a la información remitida se advierte que VIETTEL efectuó las pruebas de operatividad el <b>06/05/2023</b>; <u>esto es, quince (15) días calendario después del vencimiento del plazo máximo para cumplir.</u></p> <p>De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora no cumplió con la resolución del TRASU, en el plazo normativo, en tal sentido, incurrió en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.</p>

Documento electrónico firmado digitalmente por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) y la autoridad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	Fecha máxima de cumplimiento	Fecha en que la empresa cumplió la resolución del TRASU	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIÓN
16	0006513-2023/TRASU/ST-RA	Negativa a contratar el servicio	30/05/2023	No acredita	<p><b>Argumentos de VIETTEL:</b></p> <p>La resolución se notificó el 16/05/2023, teniendo la empresa operadora el plazo diez (10) días hábiles para informar al usuario sobre los requisitos para acceder a un Card prepago y coordinar con este adquisición, el cual venció el <b>30/05/2023</b>.</p> <p>En sus descargos, VIETTEL señaló que los días 01/06/2023 y 05/06/2023 se comunicó con el usuario sin éxito. A fin de acreditar lo indicado remitió el documento "<i>intentos de comunicación</i>". Asimismo, VIETTEL señaló que remitió al usuario, mediante correo electrónico del 05/06/2023, la información que fue ordenada en la resolución del TRASU. Agrega que el 13/06/2023, comunicó al TRASU las acciones realizadas.</p> <p><b>Análisis del Tribunal de Apelaciones:</b></p> <p>De la documentación obrante en el expediente se verifica que los intentos de comunicación con el usuario y correo electrónico no resultan ser suficientes para acreditar que intentó cumplir con lo ordenado en la Resolución del TRASU, dado que se requiere que la comunicación sea efectiva, tal y como se ha detallado en la circular C. 00194-STSR/2023 notificada el 23 de marzo de 2023. Adicionalmente, se debe considerar que los intentos de comunicación se efectuaron con posterioridad al plazo máximo que contaba para dar cumplimiento.</p> <p>De otro lado, conviene indicar que, si bien VIETTEL ha señalado que remitió un correo electrónico al usuario, de su revisión no se puede advertir el contenido de la información que se remitió. Debe tenerse en cuenta que lo ordenado por el TRASU se refirió a informar al usuario los requisitos para acceder a un SIM Card prepago. Por lo tanto, dicho correo electrónico no resulta pertinente para acreditar el cumplimiento de lo ordenado.</p> <p>En tal sentido, se verifica que VIETTEL, no ha acreditado que cumplió con lo dispuesto en la resolución del TRASU, por tanto, incurrió en la infracción al artículo 13 del RGIS.</p>



Documento electrónico firmado digitalmente por VIETTEL S.A. en cumplimiento de la Ley de Firmas Digitales, y sus modificaciones. La integridad y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento>



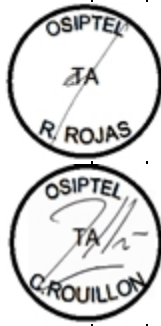
PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	Fecha máxima de cumplimiento	Fecha en que la empresa cumplió la resolución del TRASU	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIÓN
17	0008892-2023/TRASU/ST-RA	Portabilidad	16/05/2023	No acredita	<p><b>Argumentos de VIETTEL:</b></p> <p>La resolución se notificó el <b>02/05/2023</b>, teniendo la empresa operadora el plazo de diez (10) días hábiles para brindar al usuario el servicio público móvil con el mismo plan tarifario y condiciones, y poner de conocimiento la fecha y hora a partir de la cual podrá hacer uso del servicio, el cual venció el <b>16/05/2023</b>; y el plazo de un (1) mes para anular el cobro que se hubiere generado por la penalidad de servicio y por el equipo, el cual venció el <b>02/06/2023</b>.</p> <p>En sus descargos, VIETTEL señala que el servicio fue portado el 22/02/2023 a otro operador, de acuerdo al "histórico de cortes y reactivaciones - Servicio". Asimismo, VIETTEL señala que el 25/05/2023, remitió un correo electrónico al usuario para informarle sobre la imposibilidad de cumplir con lo ordenado en la resolución.</p> <p>De otro lado, VIETTEL señaló que el cuestionamiento de la portabilidad debió haberse efectuado ante Telefónica del Perú S.A.A, toda vez que la acción de retornar el servicio debe efectuarla la empresa receptora y no directamente a VIETTEL. Adicionalmente, VIETTEL indicó que no efectuó ningún cobro de penalidad por la portabilidad a otro operador, lo que se evidencia del documento "deuda_0008892-2023". En tal sentido, respecto de otros cobros asociados al servicio, VIETTEL precisa que es Telefónica del Perú S.A.A. quien debe acreditar que no se efectuaron cobros adicionales.</p> <p><b>Análisis del Tribunal de Apelaciones:</b></p> <p>Sobre el particular, de acuerdo con lo señalado en la resolución del TRASU, las obligaciones establecidas para VIETTEL consisten en (i) brindar el servicio al usuario con el mismo plan tarifario y condiciones, e informarle la fecha de activación del mismo, , (ii) dejar sin efecto cualquier deuda relacionada a la penalidad del servicio y equipo.</p> <p>En ese sentido, de la revisión de la captura de pantalla <i>del sistema de portabilidad</i> se advierte que el número 9333xxxxx fue portado de VIETTEL a Telefónica del Perú S.A.A. el <b>22/02/2023</b> y, posteriormente, el <b>11/03/2023</b> dicho número retornó a VIETTEL.</p> <p>Cabe precisar que, si bien VIETTEL afirma que de acuerdo al documento "estado de deuda", el usuario no registra obligación de</p>



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



N°	EXPEDIENTE TRASU	MATERIA	Fecha máxima de cumplimiento	Fecha en que la empresa cumplió la resolución del TRASU	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIÓN
					<p>pago pendiente relacionada con la penalización del servicio y equipo, no ha presentado medio probatorio alguno que acredite que volvió a brindar el servicio al usuario bajo el mismo plan tarifario y condiciones contratadas, a pesar que el servicio se encuentra en plataforma desde el <b>11/03/2023</b>.</p> <p>En tal sentido, se desprende que VIETTEL ha acreditado el cumplimiento total de lo dispuesto en la resolución del TRASU. Por tanto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.</p>
18	0020437-2023/TRASU/ST-RQJ	No permitir la presentación de reclamo	17/07/2023	18/06/2023	<p><b>Argumentos de VIETTEL:</b></p> <p>La resolución se notificó el <b>03/07/2023</b>, teniendo la empresa operadora el plazo de diez (10) días hábiles para registrar el reclamo por facturación y cobro por el recibo de mayo de 2023 y otorgarle el trámite respectivo, plazo que venció el <b>17/07/2023</b>.</p> <p>En sus descargos, VIETTEL señaló que procedió a registrar el reclamo N° 1403784, en cumplimiento de lo ordenado por el TRASU, remitiendo el audio de la comunicación mantenida con el usuario y el formulario del reclamo del 18/06/2023.</p> <p><b>Análisis del Tribunal de Apelaciones:</b></p> <p>De análisis de la documentación remitida por VIETTEL (audio y formulario de reclamo), se evidencia que el 18/06/2023 se registró el reclamo por facturación y cobro por el recibo correspondiente a mayo de 2023.</p> <p>De este modo, se verifica que la empresa operadora cumplió con lo resuelto por el TRASU, que disponía se efectuara el registro del reclamo. Por lo tanto, corresponde <b>ARCHIVAR</b> el procedimiento sancionador en este extremo.</p>

En atención a lo señalado en el cuadro precedente, corresponde indicar que se advierte que del total de resoluciones analizadas en el presente procedimiento sancionador (18), VIETTEL acreditó el cumplimiento de dos (2) resoluciones emitidas por el TRASU<sup>7</sup>, por lo que corresponde declarar el **archivo** del procedimiento administrativo sancionador respecto de estos extremos.

Por otro lado, se advierte que respecto a dieciséis (16) resoluciones emitidas por el TRASU<sup>8</sup>, VIETTEL no ha acreditado el cumplimiento del mandato en los términos y

<sup>7</sup> Resoluciones TRASU vinculadas a los expedientes N° 0039046-2022/TRASU/ST-RQJ y N° 0020437-2023/TRASU/ST-RQJ.,

<sup>8</sup> Resoluciones TRASU vinculadas a los expedientes: 0000193-2023/TRASU/ST-RA, 0001118-2023/TRASU/ST-RQJ, 0001863-2023/TRASU/ST-RA, 0004379-2023/TRASU/ST-RA, 0004328-2023/TRASU/ST-RA, 0027952-2022/TRASU/ST-RA, 0027086-2022/TRASU/ST-RA, 0028777-2022/TRASU/ST-RA, 0029837-2022/TRASU/ST-RA 0032352-







plazos establecidos en las resoluciones emitidas por dicho Tribunal, por lo que incurrió en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.

Por lo expuesto, corresponde reducir la multa impuesta mediante la RESOLUCIÓN 61, de 7,9 UIT a 6,9 UIT, por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, conforme se advierte del cálculo de multa que se adjunta a la presente resolución.

### 3.3 Respetto de la aplicación del principio de razonabilidad

VIETTEL señala que, en aplicación del principio de razonabilidad, corresponde ceñirse a lo desarrollado en el TUO de la LPAG al tratarse de una ley común, y no a lo establecido en resoluciones de menor jerarquía, como el RGIS, en la medida que esto constituiría un actuar ilegal. De acuerdo a ello, para determinar la imposición de una sanción, deben aplicarse la totalidad de los criterios establecidos en el TUO de la LPAG, una vez que se haya establecido la existencia de responsabilidad administrativa.

Asimismo, VIETTEL discrepa de la evaluación realizada por la primera instancia con relación a la cuantificación del beneficio ilícito y a la probabilidad de detección establecida. Agrega que para determinar la gravedad del daño al interés público o bien jurídico protegido, la primera instancia se ha limitado a señalar que no se ha cumplido con la obligación establecida. Finalmente, precisa que no se ha identificado el perjuicio económico causado.

Respecto al cuestionamiento de VIETTEL referido a la aplicación de una ley de menor jerarquía en lugar del TUO de la LPAG para analizar el principio de razonabilidad en materia sancionadora, debe indicarse que de la revisión de la RESOLUCIÓN 61, este Tribunal advierte que la primera instancia, luego de determinar el incumplimiento del artículo 13 del RGIS, procedió a evaluar cada uno de los criterios de graduación establecidos en el numeral 3) del artículo 248 del TUO de la LPAG<sup>9</sup>, los cuales se refieren al beneficio ilícito, la probabilidad de detección, la gravedad del daño al interés público o bien jurídico protegido, perjuicio económico causado, reincidencia en la comisión de la infracción, circunstancias de la comisión de la infracción y la existencia o no de intencionalidad; concluyendo que correspondía aplicar únicamente los criterios de beneficio ilícito y probabilidad de detección.

En esa línea, contrariamente a lo señalado por VIETTEL, resulta claro para este Tribunal que el cálculo de la sanción se sujetó a los criterios de graduación establecidos en el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, sin perjuicio de reiterar que el RGIS no se contrapone a dicha norma legal.

Ahora bien, en relación al alegato de la empresa operadora referido al análisis empleado para cada uno de los criterios de graduación, cabe señalar que la Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas en los Procedimientos Administrativos Sancionadores tramitados ante el OSIPTEL” (en adelante, Metodología de Multas – 2021).” (en adelante, Metodología de Multas – 2021) establece tres (3) formas distintas para cuantificar las multas, entre las cuales se



2022/TRASU/ST-RA, 0033434-2022/TRASU/ST-RA 0004013-2023/TRASU/ST-RQJ, 0004586-2023/TRASU/ST-RQJ, 0005499-2023/TRASU/ST-RA, 0006513-2023/TRASU/ST-RA y 0008892-2023/TRASU/ST-RA.

<sup>9</sup> Para mayor detalle véase el numeral III.2 de la RESOLUCIÓN 47.





encuentran: i) Multas basadas en fórmulas y parámetros específicos, ii) multas basadas en montos fijos y iii) multas basadas en la fórmula general.

En este caso, se advierte que para el incumplimiento del artículo 13 del RGIS se ha previsto la aplicación de la fórmula general mencionada en el numeral iii) precedente, al no encontrarse dentro de las conductas que cuentan con fórmula específica o monto fijo.

La fórmula general aplicada a la conducta sancionada en el presente PAS establece como numerador al “Beneficio ilícito o Daño Causado Actualizado” y como denominador a la “Probabilidad de detección”, facultando a la autoridad administrativa correspondiente a emplear cualquiera de los parámetros estimados por el OSIPTEL.

Siendo así, a efectos de cuantificar la multa respectiva con base a la fórmula general, la autoridad administrativa se encuentra habilitada para emplear cualquiera de los parámetros estimados por el OSIPTEL o, de ser el caso, a emplear nuevos parámetros que se adecuen de mejor manera a la conducta infractora, al haberlo establecido así expresamente la Metodología de Multas – 2021<sup>10</sup>.

De otro lado, cabe recalcar que la graduación de la multa en el presente caso, en aplicación de la citada metodología, se basa en la cuantificación del beneficio ilícito que la empresa operadora podría obtener como consecuencia de la comisión de dicha infracción, sustentándose así en datos objetivos, cuyos alcances son de pleno conocimiento de las empresas operadoras, incluyendo VIETTEL.

Dicho eso, y considerando lo alegado por la empresa operadora respecto de que no se habría detallado ni cuantificado el beneficio ilícito, esta instancia al revisar la RESOLUCIÓN 61 advierte que, para determinar el beneficio ilícito se tuvieron en cuenta los siguientes parámetros:

**Cuadro Nº 1: Parámetros aplicados**

Nombre	Parámetros	Descripción
Mantenimiento y gestión - reclamos	Mygrec	Costo por mantenimiento y gestión de sistemas de reclamos. Para su estimación se tomó como referencia el valor del parámetro Mantyggest establecido en la Metodología de Cálculo de Multas, 2021 (MCM).
Mantenimiento y gestión - altas, bajas y suspensión	Mygsus	Costo por mantenimiento y gestión de sistemas de activación, desactivación y suspensión de líneas o conexiones. Para su estimación se tomó como referencia el valor del parámetro Mantyggest establecido en la MCM.
Mantenimiento y gestión - cobranzas	Mygcob	Costo por mantenimiento y gestión de sistemas de cobranzas. Para su estimación se tomó como referencia el valor del parámetro Mantyggest establecido en la MCM.
Conocimiento de proceso regulatorio	Conopro	Costo para dar a conocer internamente la normativa relacionada con los plazos y/u obligaciones del procedimiento de reclamos. Para su estimación se tomó referencia el valor del parámetro Conopro de la MCM.
Costo de pruebas conjuntas con el usuario	Prucon	Costo para realizar una prueba conjunta con el cliente. Para su estimación, se consideró el salario mensual de un ingeniero y un tiempo estimado de dos (2) horas para realizar esta tarea (tiempo que tomaría a un ingeniero agendar, coordinar y ejecutar una prueba conjunta con el usuario, y luego generar un registro que demuestra la ejecución de

<sup>10</sup> Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas en los Procedimientos Administrativos Sancionadores tramitados ante el OSIPTEL” (en adelante, Metodología de Multas – 2021), Pág. 250

**“C. MULTAS BASADAS EN LA FÓRMULA GENERALES**

(...)

Finalmente, para fines de cálculo del nivel de multa basado en la fórmula general, el OSIPTEL podría emplear cualquiera de los parámetros estimados en las secciones anteriores. (...)”





Nombre	Parámetros	Descripción
		dicha prueba)
Costo de reconexión	Cosreconex	Costo de reconexión del servicio cuando ocurre un corte o baja injustificada. El valor de este parámetro constituye el monto del costo de reconexión establecido en la MCM.
Acreditar un cumplimiento	Acrecum	Costo de acreditar un cumplimiento al OSIPTEL. Para su estimación, se consideró el salario mensual de un profesional y el tiempo estimado de una (1) hora para realizar esta tarea. Dicho tiempo sería el necesario para preparar un escrito acreditando el cumplimiento, revisarlo y remitirlo al Osiptel.

Por lo expuesto, se aprecia que la primera instancia cuantificó el beneficio ilícito en el cálculo de multa, por lo que, lo alegado por VIETTEL carece de asidero.

Sobre la probabilidad de detección, corresponde indicar que este Tribunal coincide con lo señalado por la primera instancia respecto a que la infracción se detectó mediante una fiscalización que comprendió la evaluación del cumplimiento del universo de las resoluciones emitidas por el TRASU, durante el periodo de enero a junio de 2023. Asimismo, cabe precisar, que se contaba con el cien por ciento (100%) de la información, dado que el TRASU es la última instancia administrativa para la solución de reclamos de usuarios y el órgano resolutor que, emitió las resoluciones materia de análisis, por tanto, tenía acceso a los expedientes de reclamos. En tal sentido, el nivel de probabilidad de detección es muy alta, por lo que se le asigna un valor del cien por ciento (100%) en cada caso.

De otro lado, en relación con los cuestionamientos restantes de VIETTEL referidos a los criterios de gravedad del daño al interés público o bien jurídico protegido y el perjuicio económico causado, debe señalarse que en el presente caso únicamente se consideraron los criterios de beneficio ilícito y probabilidad de detección. Asimismo, corresponde indicar que, en el presente procedimiento sancionador, no se han aplicado agravantes.

Por otro lado, de la revisión a la sección C. de la RESOLUCIÓN 61, se advierte que la primera instancia efectuó la evaluación de los parámetros del test de razonabilidad, concluyendo que la sanción impuesta se encuentra justificada.

Al respecto, debe tenerse en cuenta que no es la primera vez que VIETTEL incurre en la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, por consiguiente, no es posible imponer una medida menos gravosa. En esa línea, debe tenerse en consideración que el TRASU, ya ha sancionado anteriormente a la empresa operadora por la misma infracción en el expediente N° 0003-2021/TRASU/STSR-PAS con una medida correctiva, y en los expedientes N° 001-2023/TRASU/STSR-PAS y N° 011-2023/TRASU/STSR-PAS con la imposición de multas, cuyos pronunciamientos han sido confirmados por el Consejo Directivo.

Por los fundamentos antes expuestos, corresponde precisar que no se vulnerado el principio de razonabilidad, por tanto, corresponde desestimar los argumentos de VIETTEL, respecto a este extremo.

### 3.4 Respeto a la aplicación de la eximente de responsabilidad

En sus descargos, VIETTEL manifiesta que dio cumplimiento a las resoluciones del TRASU. Asimismo, solicita que, respecto de la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria, solicite se considere que ha cumplido con los supuestos para la aplicación de dicha figura, tomando en consideración lo que establece el

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





TUO de la LPAG.

Al respecto, este Tribunal debe señalar que la eximente aludida por VIETTEL se encuentra recogida en el literal f) del artículo 257 del TUO de la LPAG, que señala lo siguiente:

**“Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones**

1. Constituyen condiciones eximentes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:

(...)

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 255.”

De dicho texto se advierte que no existe una definición del alcance de la subsanación voluntaria, esto es, no se establece si para que se configure basta el cese de la conducta infractora, o también resulta necesario revertir los efectos de tal conducta, de ser el caso.

Considerando ello, el artículo 5 del RGIS, disposición expedida por el Consejo Directivo en ejercicio de su función normativa, establece lo siguiente:

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

Se consideran condiciones eximentes de responsabilidad administrativa las siguientes:

(...)

iv) 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. (...)”

Por ello, se puede concluir que la subsanación está relacionada con un estado de reparación, enmienda o arreglo, por lo que no debe entenderse únicamente como el cese o adecuación de la conducta del infractor, sino que debe ir acompañada con la corrección de todo efecto derivado de dicha conducta.

A efectos de evaluar la concurrencia de los requisitos establecidos para la aplicación de la 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.

En el presente caso, se advierte que solo en ocho (8) de los dieciséis (16) expedientes<sup>11</sup> por los que se sancionó a la empresa en el presente PAS, VIETTEL ha acreditado que cesó la conducta infractora, ejecutando las obligaciones de las resoluciones emitidas por el TRASU, fuera de los plazos descritos en las resoluciones.

<sup>11</sup> Resoluciones TRASU vinculadas a los expedientes: 0000193-2023/TRASU/ST-RA, 0001863-2023/TRASU/ST-RA, 0039046-2022/TRASU/ST-RQJ, 0004586-2023/TRASU/ST-RQJ, 0005499-2023/TRASU/ST-RA, 0004328-2023/TRASU/ST-RA, 0027086-2022/TRASU/ST-RA y 0032352-2022/TRASU/ST-RA.



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>





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



De otro lado, en el caso en particular, se aprecia que diez (10) de las resoluciones incumplidas<sup>12</sup> involucran la pérdida, deficiencia o restricción del servicio, por lo que los efectos que puedan haberse ocasionado ante dicha restricción, no pueden ser revertidos. En efecto, un servicio restringido no podrá ser aprovechado por sus abonados o usuarios, siendo que el acceso a los mismos permite atender las necesidades de comunicación en la forma y oportunidad requerida por los mismos.

En tal sentido corresponde precisar sobre las materias vinculadas a la restricción de servicio, que no resulta posible revertir los efectos de las conductas infractoras.

De otro lado, no debe perderse de vista que la carga de la prueba de las eximentes y atenuantes de responsabilidad corresponden al administrado que los plantea, tal como ha sido establecido por este Tribunal en la Resolución N° 00003-2024-TA/OSIPTEL<sup>13</sup>. Así, en el presente caso, VIETTEL no ha presentado medios probatorios que acrediten que en los dieciséis (16) casos analizados se configuró la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria.

Por lo expuesto, al no haberse configurado la eximente aludida por la empresa operadora, corresponde desestimar los argumentos presentados en este extremo.

En aplicación de las funciones previstas en el literal a) del artículo 25-B de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 160-2020-PCM, modificado a través del Decreto Supremo N° 140-2023-PCM

## SE RESUELVE:

**Artículo 1.-** Declarar **FUNDADO EN PARTE** el Recurso de Apelación interpuesto por VIETTEL PERÚ S.A.C. contra la Resolución N° 0061-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL y, en consecuencia:

- (i) **ARCHIVAR** el presente procedimiento administrativo sancionador, respecto de los expedientes N° 0039046-2022/TRASU/ST-RQJ y N° 0020437-2023/TRASU/ST-RQJ, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.
- (ii) **CONFIRMAR** la responsabilidad administrativa de VIETTEL PERÚ S.A.C. por la comisión de la infracción prevista 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 dieciséis (16) resoluciones emitidas por el TRASU, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.
- (iii) **MODIFICAR** la multa impuesta de **7,9 UIT a 6,9 UIT** por la infracción prevista 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;

<sup>12</sup> Resoluciones TRASU vinculadas a los expedientes: 0000193-2023/TRASU/ST-RA, 0001863-2023/TRASU/ST-RA, 0004379-2023/TRASU/ST-RA, 0004328-2023/TRASU/ST-RA, 0027086-2022/TRASU/ST-RA, 0032352-2022/TRASU/ST-RA, 0004013-2023/TRASU/ST-RQJ, 0004586-2023/TRASU/ST-RQJ, 0005499-2023/TRASU/ST-RA, 0008892-2023/TRASU/ST-RA

<sup>13</sup> Emitida en el expediente N° 0150-2023-GG-DFI/PAS, la cual puede ser encontrada en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/2iblecvu/resol003-2024-ta.pdf>.







PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

**Artículo 2.-** Notificar la presente resolución a la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C., así como el anexo que contiene el cálculo de la multa.

**Artículo 3-** Disponer la publicación de la presente Resolución en el portal web institucional: [www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe), en conjunto con la Resolución N° 0061-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL.

**Artículo 4.-** Poner en conocimiento de la Oficina de Administración y Finanzas la presente Resolución, para los fines respectivos.

Regístrese y comuníquese,

Con el voto favorable de los miembros del Tribunal de Apelaciones del OSIPTEL: Gustavo Nilo Rivera Ferreyros, Renzo Rojas Jiménez y Carlos Antonio Rouillon Gallangos; en la Sesión N° 026-2024 del 6 de noviembre de 2024.

GUSTAVO NILO RIVERA FERREYROS  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE  
APELACIONES  
TRIBUNAL DE APELACIONES

