



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

Nº 00061-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL

Lima, 20 de setiembre de 2024

EMPRESA OPERADORA	: VIETTEL PERÚ S.A.C.
EXPEDIENTE Nº	: 042-2023/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	: MULTA

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

VISTO: El Informe Final de Instrucción N° 65-STSR/2024 de fecha 23 de agosto de 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 (PAS) iniciado a la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C. (en adelante, VIETTEL o la empresa operadora), por la presunta comisión de la infracción administrativa tipificada en el artículo 13 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones¹ (en adelante, RGIS).

I. ANTECEDENTES

1. Mediante carta N° 930-STSR/2023 del 28 de diciembre de 2023, debidamente notificada el 10 de enero de 2024, la Secretaría Técnica comunicó a VIETTEL el inicio del presente PAS por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, referente al incumplimiento de veinte (20) resoluciones emitidas por el TRASU, en el marco de un procedimiento de reclamo, otorgándole un plazo de quince (15) días hábiles para que presente sus descargos.
2. VIETTEL a través de la carta N° 22-2024/GL.EDR presentada el 9 de febrero de 2024, remitió sus descargos.
3. Mediante carta N° 217-STSR/2024 del 11 de marzo de 2024, notificada el mismo día, la Secretaría Técnica comunicó a VIETTEL que el enlace proporcionado dentro de sus descargos se encontraba deshabilitado por lo que no era posible acceder a la documentación que habría adjuntado, otorgándole tres (3) días hábiles para que remita los medios probatorios que contenía el enlace.
4. VIETTEL, por medio de la carta N° 0040-2024/GL.EDR presentada el 18 de marzo de 2024, remitió un nuevo enlace a través del cual adjuntaría sus medios probatorios; no obstante, éste se encontraba deshabilitado y no fue posible acceder a la información.

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





5. Mediante carta N° 469-STSR/2024 del 31 de mayo de 2024, debidamente 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) casos adicionales, otorgándole un plazo de diez (10) días hábiles, a fin de que formule sus descargos.
6. VIETTEL a través de la carta N° 0109-2024/GL.EDR presentada el 9 de agosto de 2024, remitió sus descargos; no obstante, el enlace proporcionado a través del cual habría adjuntado información, se encontraba nuevamente deshabilitado, por lo que no fue posible acceder a la misma.
7. Mediante carta N° 698-STSR/2024 del 23 de agosto de 2024, notificada el mismo día, la Secretaría Técnica remitió a la empresa operadora el Informe Final de Instrucción N° 65-STSR/2024 de fecha 23 de agosto de 2024, otorgándole el plazo de cinco (5) días hábiles para que formule sus descargos.
8. VIETTEL a través de la carta N° 0120-2024/GL.EDR presentada el 3 de septiembre de 2024, remitió sus descargos al Informe Final de Instrucción, advirtiéndose de la misma que no consignó algún enlace mediante el cual adjunte información, ni anexó medios probatorios.

II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

II.1. IMPUTACIÓN DE CARGOS

9. El presente PAS se inició contra VIETTEL al imputársele la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, el cual establece que 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.
10. Asimismo, en el artículo 108 del Reglamento General de Osiptel² (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”.

11. La Secretaría Técnica, en virtud del artículo 92³ del Texto Único Ordenado de

² Aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM.

³ Texto Único Ordenado de Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobado mediante resolución N° 099-2022-CD-OSIPTEL

Artículo 92.- Evaluación del cumplimiento del SAR, SAP, SARA, resoluciones de primera y segunda instancia
De oficio, a solicitud y/o denuncia de un usuario, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos evalúa el





Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobado mediante resolución N° 099-2022-CD-OSIPTEL (en adelante, TUO del Reglamento de Reclamos), efectuó la evaluación del cumplimiento de las resoluciones de apelaciones y quejas declaradas fundadas y parcialmente fundadas por el TRASU durante los periodos de enero a marzo de 2023⁴ y de abril a junio de 2023⁵, habiendo detectado que la empresa operadora habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, al no cumplir con lo dispuesto en cuarenta y cinco (45) resoluciones emitidas por el TRASU, conforme se detalla a continuación:

Cuadro N° 1: Listado de expedientes incluidos en el PAS

N°	N° Expediente
1	0000193-2023/TRASU/ST-RA
2	0002116-2023/TRASU/ST-RA
3	0001118-2023/TRASU/ST-RQJ
4	0001863-2023/TRASU/ST-RA
5	0004379-2023/TRASU/ST-RA
6	0002276-2023/TRASU/ST-RQJ
7	0003361-2023/TRASU/ST-RQJ
8	0004328-2023/TRASU/ST-RA
9	0004954-2023/TRASU/ST-RA
10	0004752-2023/TRASU/ST-RQJ
11	0004526-2023/TRASU/ST-RA
12	0004559-2023/TRASU/ST-RQJ
13	0004577-2023/TRASU/ST-RQJ
14	0004597-2023/TRASU/ST-RQJ
15	0004591-2023/TRASU/ST-RQJ
16	0004953-2023/TRASU/ST-RA
17	0027702-2022/TRASU/ST-RA
18	0027952-2022/TRASU/ST-RA
19	0025613-2022/TRASU/ST-RA
20	0027086-2022/TRASU/ST-RA
21	0027301-2022/TRASU/ST-RA
22	0028777-2022/TRASU/ST-RA
23	0029842-2022/TRASU/ST-RA
24	0030762-2022/TRASU/ST-RA
25	0029837-2022/TRASU/ST-RA
26	0031287-2022/TRASU/ST-RA
27	0032354-2022/TRASU/ST-RA
28	0032352-2022/TRASU/ST-RA
29	0033434-2022/TRASU/ST-RA
30	0039046-2022/TRASU/ST-RQJ

cumplimiento de la solución anticipada de reclamos, solución anticipada del recurso de apelación, las resoluciones emitidas por la empresa operadora o por el TRASU, así como la aplicación del silencio administrativo positivo.

Para tal efecto, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos considera, entre otros, la información remitida por la empresa operadora según lo dispuesto en el artículo 91, así como aquella presentada por el usuario, de ser el caso y los registros de los expedientes de reclamos señalados en los artículos 9 y 12.

En la denuncia el usuario debe presentar, según corresponda, la constancia del acuerdo de la solución anticipada de reclamo, la constancia del acuerdo de la solución anticipada de recurso de apelación, la resolución de primera instancia cuya inejecución se denuncia, o los documentos que acrediten la operación del silencio administrativo positivo.

De corresponder, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos da inicio al procedimiento administrativo sancionador respectivo, según el procedimiento establecido en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones y/o las normas que lo modifiquen o sustituyan.

Cabe indicar que dicha facultad se encontraba regulada anteriormente en el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobado mediante resolución N° 047-2015-CD-OSIPTEL en el artículo 83 vigente desde el 03 de agosto de 2015 hasta el 30 de enero de 2023 y en el artículo 82 del vigente desde el 31 de enero de 2023 hasta el 31 de marzo de 2023.

⁴ La evaluación se encuentra contenida en el informe N° 00036-STSR/2023 del 27 de junio de 2023.

⁵ La evaluación se encuentra contenida en el informe N° 00046-STSR/2023 del 11 de septiembre de 2023.





Nº	Nº Expediente
31	0004013-2023/TRASU/ST-RQJ
32	0004586-2023/TRASU/ST-RQJ
33	0005497-2023/TRASU/ST-RA
34	0005499-2023/TRASU/ST-RA
35	0006513-2023/TRASU/ST-RA
36	0006596-2023/TRASU/ST-RQJ
37	0006867-2023/TRASU/ST-RA
38	0007020-2023/TRASU/ST-RA
39	0008892-2023/TRASU/ST-RA
40	0014498-2023/TRASU/ST-RQJ
41	0015898-2023/TRASU/ST-RA
42	0015950-2023/TRASU/ST-RQJ
43	0018163-2023/TRASU/ST-RQJ
44	0020272-2023/TRASU/ST-RQJ
45	0020437-2023/TRASU/ST-RQJ

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

12. Es oportuno indicar que de acuerdo al Principio de Causalidad⁶ recogido en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante TUO de la LPAG), 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 perjudicado⁷, que pudiera exonerarla de responsabilidad.
13. Por consiguiente, corresponde analizar los argumentos presentados por la empresa operadora a través de sus descargos.

II.2. DESCARGOS DE LA EMPRESA OPERADORA

14. VIETTEL, en sus escritos de descargos a la imputación de cargos, a la ampliación de cargos y al Informe Final de Instrucción, manifestó los siguientes fundamentos:

Sobre la presunta vulneración a los Principios de Legalidad, Tipicidad y Debido Procedimiento

- (i) La conducta tipificada expresamente en el artículo 13 del RGIS consistiría en el incumplimiento total de las resoluciones y no en el incumplimiento tardío; por tanto, los hechos imputados vulnerarían los Principios de Legalidad, Tipicidad y Debido Procedimiento.

Sobre el cumplimiento de las resoluciones del TRASU que le fueron imputadas

- (i) Respecto a las resoluciones del TRASU correspondientes a los expedientes N° 0027086-2022/TRASU/ST-RA, 0028777-2022/TRASU/ST-RA, 0029837-2022/TRASU/ST-RA, 0032352-2022/TRASU/ST-RA, 0027952-

⁶ 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

(...)

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

⁷ PEDRESCHI GARCÉS, Willy. En "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Lima: ARA Editores, 2003. 1ª ed., Pág. 539.





2022/TRASU/ST-RA,	0025613-2022/TRASU/ST-RA,	0030762-
2022/TRASU/ST-RA,	0000193-2023/TRASU/ST-RA,	0032354-
2022/TRASU/ST-RA,	0027702-2022/TRASU/ST-RA,	0004379-
2023/TRASU/ST-RA,	0004328-2023/TRASU/ST-RA,	0004953-
2023/TRASU/ST-RA,	0001863-2023/TRASU/ST-RA,	0004954-
2023/TRASU/ST-RA,	0039046-2022/TRASU/ST-RQJ,	0004577-
2023/TRASU/ST-RQJ,	0004591-2023/TRASU/ST-RQJ,	0004597-
2023/TRASU/ST-RQJ,	0001118-2023/TRASU/ST-RQJ,	0004559-
2023/TRASU/ST-RQJ,	0004586-2023/TRASU/ST-RQJ,	0005497-
2023/TRASU/ST-RA,	0005499-2023/TRASU/ST-RA,	0006513-
2023/TRASU/ST-RA,	0006596-2023/TRASU/ST-RQJ,	0008892-
2023/TRASU/ST-RA,	0014498-2023/TRASU/ST-RQJ,	0020272-

2023/TRASU/ST-RQJ y 0020437-2023/TRASU/ST-RQJ, habría cumplido con lo ordenado por el TRASU, por lo que adjunta medios de prueba en cada caso.

- (ii) No habría sido posible el cumplimiento de las resoluciones del TRASU emitidas en los expedientes N° 0027301-2022/TRASU/ST-RA, 0029842-2022/TRASU/ST-RA, 0004526-2023/TRASU/ST-RA, 0033434-2022/TRASU/ST-RA y 0006867-2023/TRASU/ST-RA, dado que los servicios fueron portados a otra empresa operadora o se encontraban en baja. En cuanto a la resolución del expediente N° 0031287-2022/TRASU/ST-RA no habría podido contactar con el usuario para coordinar las pruebas conjuntas de operatividad en el servicio; y, respecto a la resolución del expediente N° 0004013-2023/TRASU/ST-RQJ, no procedió a la reactivación del servicio debido a que el usuario contaría con deuda.
- (iii) En las resoluciones del TRASU emitidas en los expedientes N° 0002116-2023/TRASU/ST-RA, 0002276-2023/TRASU/ST-RQJ, 0004752-2023/TRASU/ST-RQJ, 0003361-2023/TRASU/ST-RQJ, 0007020-2023/TRASU/ST-RA, 0015950-2023/TRASU/ST-RQJ, 0018163-2023/TRASU/ST-RQJ y 0015898-2023/TRASU/ST-RA, puede observarse que no se habrían dispuesto obligaciones a la empresa operadora, por lo que no podría atribuírsele el incumplimiento.

Sobre la aplicación del Principio de Razonabilidad

- (iv) Solicita que se observe el Principio de Razonabilidad para determinar la imposición de la sanción, considerando los siguientes criterios: a) beneficio ilícito por la comisión de la infracción, el cual debe de haberse materializado de forma efectiva; b) la probabilidad de detección de la infracción; c) la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido, debiéndose encontrar elementos para establecer el alcance del daño; d) el perjuicio económico causado, lo cual en el presente PAS no se ha probado dado que los usuarios indicaron que los problemas reclamados no subsisten; e) la reincidencia; f) las circunstancias de la comisión de la infracción; y, g) la existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

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

A. Sobre la presunta vulneración a los Principios de Legalidad, Tipicidad y Debido Procedimiento

15. VIETTEL alega que el cumplimiento de un mandato con retraso no sería una conducta expresamente tipificada en el artículo 13 del RGIS. Por lo anterior, solicita que se adecúe la imputación del supuesto hecho infractor a una infracción que se





encuentre previamente tipificada; caso contrario, se estaría vulnerando los Principios de Legalidad, Tipicidad y Debido Procedimiento.

16. Los artículos 89 y 91 del TUO del Reglamento de Reclamos, establecen que el TRASU resuelve en última instancia administrativa los recursos de apelación, y que las empresas operadoras están obligadas a dar cumplimiento a las resoluciones que emita el referido Tribunal en ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios.

“Artículo 89.- Resolución final

La resolución final expedida por el TRASU resuelve en última instancia administrativa los recursos de apelación; así como las quejas presentadas por los usuarios.

Contra la resolución emitida por el TRASU no cabe la interposición de recurso de revisión.”

“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.

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

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

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

17. Asimismo, el artículo 108 del Reglamento General del OSIPTEL, establece que las decisiones que emitan los órganos del OSIPTEL se ejecutan inmediatamente.
18. Tal como se advierte, a través de las resoluciones emitidas por el TRASU, se resuelven en segunda instancia administrativa los recursos de apelación interpuestos por los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, dentro de un procedimiento de reclamos, en el cual cuestionan los problemas respecto a la prestación del servicio público de telecomunicaciones contratado, como es el caso de los reclamos por facturación, calidad, cobro, entre otros.
19. Precisamente, considerando la necesidad de que el problema del usuario sea resuelto, la decisión adoptada por el TRASU está forzosamente relacionada a un plazo determinado, el cual puede ser establecido por dicho Tribunal en la misma resolución, considerando la naturaleza del reclamo, o, en caso no sea señalado, se rige por las disposiciones establecidas en las normas generales. En efecto, 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 (modo, tiempo y lugar) establecidas en la propia resolución o en la norma que lo regule.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



20. Por su parte, el artículo 13 del RGIS establece que el incumplimiento de la resolución emitida por el TRASU constituye infracción.

“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”.

21. Ahora bien, considerando lo señalado, el tipo infractor consistente en el incumplimiento de las resoluciones emitidas por el TRASU corresponde a la verificación del cumplimiento de las órdenes emitidas y que éstas se hayan realizado conforme a las condiciones establecidas por el referido Tribunal en cuanto a forma, plazo y lugar.
22. Dicha norma no distingue entre los siguientes supuestos que perfectamente se derivan del tipo infractor: a) que la decisión del TRASU jamás se cumpla, y b) que la decisión del TRASU se cumpla, pero fuera del plazo establecido. Y es que, en este segundo supuesto, cumplir fuera del plazo otorgado por la norma o la autoridad del procedimiento de reclamos constituye en realidad incumplimiento de lo ordenado, que perjudica igualmente al usuario.
23. En ese sentido, se debe tener en cuenta que el Consejo Directivo mediante la Resolución N° 00025-2024-CD/OSIPTEL, estableció como precedente de observancia obligatoria que la demora en el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el TRASU o, en el peor escenario, el incumplimiento del íntegro de actos ordenados por el TRASU configura el tipo infractor establecido en el artículo 13 del RGIS⁸.

“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.”

24. En consecuencia, se desestima lo alegado por VIETTEL, respecto a la vulneración de los Principios de Legalidad, Tipicidad y Debido Procedimiento.

B. Sobre el cumplimiento de las resoluciones del TRASU que le fueron imputadas

25. VIETTEL indicó en sus descargos que no se configuró el tipo infractor, toda vez que habría cumplido con desplegar acciones y gestiones para dar cumplimiento a las resoluciones emitidas por el TRASU, o se habría visto imposibilitada de ejecutar el mandato, o existirían casos en los que no se dispuso obligaciones que tenga que cumplir.

26. Al respecto, cabe precisar que pese a que la Secretaría Técnica comunicó a VIETTEL que el enlace de uso compartido de archivos que proporcionó en sus descargos se encontraba deshabilitado y le otorgó tres (3) días hábiles para que remita los medios probatorios que contendría éste, la empresa operadora con la carta N° 0040- 2024/GL.EDR del 18 de marzo de 2024, remitió nuevamente un enlace que se encuentra deshabilitado, por lo que no fue posible acceder a la información. De igual modo, en la carta N° 0109-2024/GL.EDR del 9 de agosto de

⁸ <https://www.osiptel.gob.pe/media/5dta2tuk/resol025-2024-cd.pdf> - Expediente 0001-2023/TRASU/STSR-PAS





2024 que corresponde a sus descargos a la ampliación de imputación de cargos, señaló un enlace que se encuentra deshabilitado no habiendo sido posible acceder a la información.

27. Además, según la verificación realizada por la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) del Osiptel⁹, se corroboró que no es posible acceder a través de una red externa a la información remitida en los enlaces de uso compartido de archivos de VIETTEL.
28. Lo anteriormente expuesto, ha sido comunicado a VIETTEL a través del Informe Final de Instrucción 65-STSR/2024 de fecha 23 de agosto de 2024; no obstante, al remitir sus descargos no emitió pronunciamiento al respecto ni adjuntó medios probatorios.
29. Sin perjuicio de lo mencionado, de acuerdo con el detalle consignado en el Anexo N° 1 que forma parte de la presente Resolución, se ha determinado que la empresa operadora no incurrió en infracción administrativa en veintisiete (27) resoluciones emitidas por el TRASU, en la medida que obran medios probatorios que acreditan el cumplimiento de lo ordenado por el TRASU o que la empresa operadora se encontraba imposibilitada de ejecutar lo ordenado a causa de la baja de los servicios o la portabilidad numérica a otra empresa operadora, o en las resoluciones emitidas por el TRASU no dispusieron obligaciones que deban ser acatadas por VIETTEL.

Cuadro N° 2: Casos en los que no se incurrió en incumplimiento de las resoluciones emitidas por el TRASU

N°	N° Expediente	Materia	Detalle
1	0002116-2023/TRASU/ST-RA	Cobro (pago no procesado)	Del contenido del pronunciamiento de la resolución del TRASU, no se observa que se haya generado obligaciones de hacer para la ejecución de alguna gestión o solicitud por parte de la empresa operadora. En virtud del Principio de Tipicidad, no es posible atribuir responsabilidad administrativa a partir del incumplimiento de una obligación que no se ha generado con anterioridad.
2	0002276-2023/TRASU/ST-RQJ	No permitir la presentación de un recurso de apelación	Del contenido del pronunciamiento de la resolución del TRASU, no se observa que se haya generado obligaciones de hacer para la ejecución de alguna gestión o solicitud por parte de la empresa operadora. En virtud del Principio de Tipicidad, no es posible atribuir responsabilidad administrativa a partir del incumplimiento de una obligación que no se ha generado con anterioridad.
3	0003361-2023/TRASU/ST-RQJ	No permitir la presentación de un recurso de apelación	Del contenido del pronunciamiento de la resolución del TRASU, no se observa que se haya generado obligaciones de hacer para la ejecución de alguna gestión o solicitud por parte de la empresa operadora. En virtud del Principio de Tipicidad, no es posible atribuir responsabilidad administrativa a partir del incumplimiento de una obligación que no se ha generado con anterioridad.
4	0004954-2023/TRASU/ST-RA	Facturación	La resolución fue notificada el 30/03/2023 teniendo la empresa operadora un (1) mes para realizar la anulación o devolución de S/19.90 que venció el 30/04/2023. Al respecto, la empresa operadora devolvió el importe de S/19.90 e intereses legales por S/0.2, el 24/05/2023.
5	0004752-2023/TRASU/ST-RQJ	No permitir la presentación de un reclamo	Del contenido del pronunciamiento de la resolución del TRASU, no se observa que se haya generado obligaciones de hacer para la ejecución de alguna gestión o solicitud por parte de la empresa operadora. En virtud del Principio de Tipicidad, no es posible atribuir responsabilidad administrativa a partir del incumplimiento de una obligación que no se ha generado con anterioridad.

⁹ Tickets de Soporte Informático N° IR 11383 y N° IR 11755.

Resultado Ticket N° IR 11383: "Se ha realizado las pruebas del enlace, tanto en red OSIPTEL o como en una red externa, dando como resultado que no es posible acceder. Posiblemente el enlace se encuentre mal."

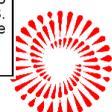
Resultado Ticket N° IR 11755: "El enlace que envió fue verificado utilizando una red externa a la de OSIPTEL (una red libre), y no se pudo acceder al mismo. Esto demuestra que el enlace no es accesible."





N°	N° Expediente	Materia	Detalle
6	0004526-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución fue notificada el 14/03/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para realizar pruebas de operatividad con el usuario que venció el 28/03/2023. Al respecto, del histórico de cortes y reactivaciones se advierte que el servicio se encontraba de baja desde el 29/12/2022, por lo cual no fue posible ejecutar el mandato.
7	0004559-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 11/04/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar el servicio que venció el 12/04/2023. Al respecto, del histórico de cortes y reactivaciones se advierte que el servicio fue reactivado desde el 09/02/2023, esto es, dentro del plazo máximo.
8	0004597-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 15/03/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar el servicio que venció el 16/03/2023. Al respecto, del histórico de cortes y reactivaciones se advierte que el servicio fue reactivado desde el 06/03/2023, esto es, dentro del plazo máximo.
9	0004591-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 14/03/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar el servicio que venció el 15/03/2023. Al respecto, del histórico de cortes y reactivaciones se advierte que el servicio fue reactivado desde el 09/02/2023, esto es, dentro del plazo máximo.
10	0004953-2023/TRASU/ST-RA	Contratación no solicitada	La resolución fue notificada el 24/03/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para dejar sin efecto el contrato de equipo vinculado al servicio que vencieron el 11/04/2023; y, un (1) mes para anular la deuda derivada de dicho contrato que venció el 24/04/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° 197-2023/CCSI-TRASU de fecha 08/06/2023, remitió el "Histórico de estado de deuda - servicio 926089267" y "Deuda de adelanto - servicio 926089267", en los cuales se verifica que sólo ha emitido recibos por la facturación del plan tarifario y que el equipo fue adquirido con la empresa PAYJOY con la cual no se mantiene deuda.
11	0027702-2022/TRASU/ST-RA	Facturación	La resolución fue notificada el 03/03/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para dar de baja el servicio que vencieron el 17/03/2023; y, un (1) mes para devolver el importe de S/21.57 que venció el 03/04/2023. Al respecto, del histórico de cortes y reactivaciones se advierte que el servicio fue dado de baja el 08/03/2023 y de la constancia de transferencia bancaria se advierte que realizó la devolución del importe de S/21.57 e intereses legales por S/0.23, el 05/06/2023.
12	0025613-2022/TRASU/ST-RA	Cualquier materia relacionada directamente con la prestación del servicio público de telecomunicaciones contratado (Devolución por pagos en exceso)	La resolución fue notificada el 11/02/2023 teniendo la empresa operadora un (1) mes para realizar la devolución de S/49.78 (por dos pagos del usuario de S/24.89) que venció el 11/03/2023. Al respecto, del "Histórico de ajustes – servicio 988244108" se advierte el ajuste en el servicio activo de S/49.78 el 17/02/2022.
13	0027301-2022/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución fue notificada a la empresa operadora el 06/02/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días para realizar pruebas de operatividad con el usuario que vencieron el 20/02/2023. Al respecto, de la consulta del sistema de portabilidad numérica e histórico de cortes y reactivaciones se advierte que el servicio se encontraba de baja por portabilidad desde el 12/11/2022, por lo cual no fue posible ejecutar el mandato.
14	0029842-2022/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución fue notificada el 13/02/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días para realizar pruebas de operatividad con el usuario que vencieron el 27/02/2023. Al respecto, de la consulta del sistema de portabilidad numérica e histórico de cortes y reactivaciones se advierte que el servicio se encontraba de baja por portabilidad desde el 04/10/2022, por lo cual no fue posible ejecutar el mandato.
15	0031287-2022/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución fue notificada el 09/02/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días para realizar pruebas de operatividad con el usuario que vencieron el 23/02/2023. Al respecto, del histórico de cortes y reactivaciones se advierte que el servicio se encontraba de baja desde el 20/02/2023, por lo cual no fue posible ejecutar el mandato.
16	0032354-2022/TRASU/ST-RA	Tarjetas de pago físicas o virtuales	La resolución fue notificada el 28/02/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para realizar la devolución del saldo de S/5.00 que venció el 28/03/2023. Al respecto, de la grabación de audio se advierte que informó que dicho importe estaba disponible para su cobro desde el 02/04/2023, y del acta de entrega y conformidad se advierte que éste fue devuelto el 11/05/2023.

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° Expediente	Materia	Detalle
17	0005497-2023/TRASU/ST-RA	Recargas	La resolución fue notificada el 20/04/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para desactivar el paquete DM30 que vencieron el 08/05/2024; y, un (1) mes para devolver el saldo de S/30.00. Al respecto, documento Paquetes VAS se advierte que no se encuentra activo dicho paquete y del Histórico de Asignación de Beneficios se advierte la recarga de S/30.00, el 03/05/2023.
18	0006596-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 11/04/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar el servicio que venció el 12/04/2023. Al respecto, del histórico de cortes y reactivaciones se advierte que el servicio fue reactivado desde el 27/03/2023, esto es, dentro del plazo máximo.
19	0006867-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución fue notificada el 27/04/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para realizar las pruebas de operatividad en el servicio conjuntamente con el usuario que vencieron el 15/05/2023. Al respecto, de la consulta del sistema de portabilidad numérica e histórico de cortes y reactivaciones se advierte que el servicio se encontraba de baja por portabilidad desde el 19/04/2023, por lo cual no fue posible ejecutar el mandato.
20	0007020-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	Del contenido del pronunciamiento de la resolución del TRASU, no se observa que se haya generado obligaciones de hacer para la ejecución de alguna gestión o solicitud por parte de la empresa operadora. En virtud del Principio de Tipicidad, no es posible atribuir responsabilidad administrativa a partir del incumplimiento de una obligación que no se ha generado con anterioridad.
21	0014498-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 22/05/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar el servicio que venció el 23/05/2023. Al respecto, del histórico de cortes y reactivaciones se advierte que el servicio fue reactivado desde el 02/05/2023, esto es, dentro del plazo máximo.
22	0015898-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	Del contenido del pronunciamiento de la resolución del TRASU, no se observa que se haya generado obligaciones de hacer para la ejecución de alguna gestión o solicitud por parte de la empresa operadora. En virtud del Principio de Tipicidad, no es posible atribuir responsabilidad administrativa a partir del incumplimiento de una obligación que no se ha generado con anterioridad.
23	0015950-2023/TRASU/ST-RQJ	No permitir la presentación de reclamo	Del contenido del pronunciamiento de la resolución del TRASU, no se observa que se haya generado obligaciones de hacer para la ejecución de alguna gestión o solicitud por parte de la empresa operadora. En virtud del Principio de Tipicidad, no es posible atribuir responsabilidad administrativa a partir del incumplimiento de una obligación que no se ha generado con anterioridad.
24	0018163-2023/TRASU/ST-RQJ	No permitir la presentación de recurso de apelación	Del contenido del pronunciamiento de la resolución del TRASU, no se observa que se haya generado obligaciones de hacer para la ejecución de alguna gestión o solicitud por parte de la empresa operadora. En virtud del Principio de Tipicidad, no es posible atribuir responsabilidad administrativa a partir del incumplimiento de una obligación que no se ha generado con anterioridad.
25	0020272-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 20/06/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar el servicio que venció el 21/06/2023. Al respecto, de la consulta del sistema de portabilidad numérica e histórico de cortes y reactivaciones se advierte que el servicio se encontraba de baja por portabilidad desde el 12/05/2023, por lo cual no fue posible ejecutar el mandato.
26	0004577-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 06/03/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar el servicio que venció el 7/03/2023. Al respecto, del histórico de cortes y reactivaciones se advierte que el servicio fue reactivado desde el 09/02/2023, esto es, dentro del plazo máximo..
27	0030762-2022/TRASU/ST-RA	Cualquier materia relacionada directamente con la prestación del servicio público de telecomunicaciones contratado (Solicitud no atendida de recuperación de número)	La resolución fue notificada el 17/02/2023, teniendo la empresa operadora el plazo de diez (10) días para activar el servicio y coordinar con el usuario la entrega del SIM Card, que vencieron el 03/03/2023. Según el histórico de cortes y reactivaciones reconectó el servicio el 21/02/2023 y de la grabación telefónica del 23/02/2023 se advierte que comunicó al usuario que puede recoger el SIM Card a partir del 26/02/2023, esto es, dentro del plazo máximo. Asimismo, la entrega se concretó el 04/03/2023 según la solicitud de reposición de SIM Card firmada por el usuario.

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



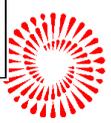


30. Por otro lado, se advierte que respecto a dieciocho (18) resoluciones emitidas por el TRASU, VIETTEL no ha acreditado el cumplimiento del mandato en los términos y plazos descritos en las resoluciones de segunda instancia y en el TUO del Reglamento de Reclamos, conforme el detalle consignado en el Anexo N° 2 de la presente Resolución.

Cuadro N° 3: Casos en los que no se acredita el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el TRASU

N°	N° Expediente	Materia	Detalle
1	0000193-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución fue notificada el 27/02/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para realizar pruebas de operatividad con el usuario que vencieron el 13/03/2023. De las grabaciones de audio del 16/03/2022 se advierte que el usuario confirmó que el servicio de internet ilimitado ha sido habilitado, es decir, habiendo transcurrido tres (3) días calendario del vencimiento del plazo máximo para cumplir. No corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir.
2	0001118-2023/TRASU/ST-RQJ	Incumplimiento de condiciones contractuales y Calidad	Con relación a la materia de incumplimiento de condiciones contractuales, la resolución fue notificada el 05/07/2023, teniendo la empresa operadora: (i) diez (10) días hábiles para cumplir con las condiciones contractuales señaladas por el usuario que vencieron el 19/07/2023 y de no ser materialmente posible ofrecerle la posibilidad de migrar a un plan que se ajuste a sus necesidades; y, (ii) un (1) mes para realizar el ajuste de la facturación que venció el 05/08/2023. La empresa operadora se comunicó con el usuario el 17/07/2023 informándole que no es posible otorgarle los beneficios reclamados dado que no verifican promociones con dichas características, y al ofrecerle migrar a otro plan, éste optó por el plan Estudiante S/29.90; sin embargo, pese a que le indicaron que se volverían a comunicar para registrar la migración, no se ha adjuntado medio probatorios que acrediten la posibilidad de otorgarle otro plan. Asimismo, no se remitió medio de prueba que acredite el ajuste de la facturación. Con relación a la materia de calidad, se advierte que la resolución fue notificada el 05/07/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para realizar las pruebas de operatividad con el usuario, los cuales vencieron el 19/07/2023; sin embargo, no se remitió medio de prueba que lo acredite.
3	0001863-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución fue notificada el 30/03/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para realizar pruebas de operatividad con la usuaria que vencieron el 17/04/2023. Al respecto, del "Informe técnico - pruebas de operatividad" del 29/04/2023, se advierte que se realizaron pruebas de operatividad brindando la usuaria su conformidad con la mejora en la calidad del servicio, es decir, habiendo transcurrido doce (12) días del vencimiento del plazo máximo para cumplir. No corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir.
4	0004379-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución fue notificada el 16/03/2023 teniendo la empresa operadora de diez (10) días hábiles para realizar pruebas de operatividad en conjunto con el usuario que vencieron el 30/03/2023. Sin embargo, las llamadas sin éxito del 21/03/2023 y 22/03/2023, y el SMS del 22/03/2023, no resultan suficientes para acreditar las acciones tendientes a cumplir, dado que se requiere acreditar la comunicación efectiva y válida con el usuario. Asimismo, si bien no pudo notificar en el domicilio del usuario la carta N° 006-2023 GAC-RFT con la cual informaba de los intentos de comunicación y solicitaba un número de contacto al usuario, éste había autorizado previamente en su reclamo y apelación que las comunicaciones vinculadas al procedimiento de reclamos se realicen a una dirección de correo electrónico, por lo cual no agotó las coordinaciones con el usuario ni informó a éste sobre las mismas. En tal sentido, no acredita que se encontraba imposibilitada de cumplir. Además, se ordenó la devolución de la renta mensual por el periodo del 12/01/2023 al 19/01/2023, en el plazo de un (1) mes que venció 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 autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://aps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° Expediente	Materia	Detalle
			16/04/2023. Cabe indicar que los enlaces de uso compartido de archivos de VIETTEL se encuentran deshabilitados y no es posible acceder. Por tanto, no remitió información que acredite lo alegado en sus descargos respecto al cumplimiento de la resolución.
5	0004328-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución fue notificada el 17/03/2023 teniendo la empresa operadora de diez (10) días hábiles para realizar pruebas de operatividad con el usuario que vencieron el 31/03/2023. Con el "Informe técnico - Pruebas de operatividad" del 22/04/2023, firmado por la usuaria en señal de conformidad, se advierte que se realizaron las pruebas de operatividad; sin embargo, no se pudo solucionar el inconveniente debido a problemas de saturación en la zona, es decir, habiendo transcurrido veintidós (22) días calendario desde el vencimiento del plazo máximo para cumplir. No corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir. Además, se ordenó la devolución de la renta mensual por el periodo del 31/12/2022 al 03/01/2023, en el plazo de un (1) mes que venció el 17/04/2023. Cabe indicar que los enlaces de uso compartido de archivos de VIETTEL se encuentran deshabilitados y no es posible acceder. Por tanto, no remitió información que acredite lo alegado en sus descargos respecto al cumplimiento de la resolución.
6	0027952-2022/TRASU/ST-RA	Cobro (pago no procesado)	La resolución fue notificada el 09/02/2023 teniendo la empresa operadora el plazo de un (1) mes para dejar sin efecto el cobro del recibo de julio de 2023 que venció el 09/03/2023. VIETTEL alegó que según el documento "Estado de deuda", el servicio no mantiene deuda; sin embargo, ello no acredita la anulación del cobro del recibo de julio de 2022 o que registró dicho recibo como pagado, toda vez que la anulación de la deuda que pudiera registrar el servicio, podría derivarse de pagos realizados por el usuario u otros descuentos o ajustes a su favor distintos al objeto de reclamo.
7	0027086-2022/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución fue notificada el 12/01/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días para realizar pruebas de operatividad con la usuaria que vencieron el 26/01/2023. Con el informe técnico del 11/02/2023, firmado por la usuaria, se advierte que se realizaron las pruebas de operatividad, es decir, habiendo transcurrido dieciséis (16) días calendario del vencimiento del plazo máximo para cumplir. No corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir. Además, se ordenó realizar la devolución de la renta mensual facturada, en plazo de dos (2) meses que vencieron el 12/03/2023. Cabe indicar que los enlaces de uso compartido de archivos de VIETTEL se encuentran deshabilitados y no es posible acceder. Por tanto, no remitió información que acredite lo alegado en sus descargos respecto al cumplimiento de la resolución.
8	0028777-2022/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de los derechos reconocidos en la normativa sobre usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones (Devolución por interrupción del servicio)	La resolución fue notificada el 20/01/2023, teniendo la empresa operadora el plazo de dos (2) meses para devolver la facturación del periodo del 09/05/2022 al 04/06/2022, plazo que venció el 20/03/2023. Cabe indicar que los enlaces de uso compartido de archivos de VIETTEL se encuentran deshabilitados y no es posible acceder. Por tanto, no remitió información que acredite lo alegado en sus descargos respecto al cumplimiento de la resolución.
9	0029837-2022/TRASU/ST-RA	Cualquier materia relacionada directamente con la prestación del servicio público de telecomunicaciones contratado (Aplicación de rentas adelantadas)	La resolución fue notificada el 27/01/2023, teniendo la empresa operadora dos (2) meses para realizar el ajuste de S/39.90 que vencieron el 27/03/2023. Cabe indicar que los enlaces de uso compartido de archivos de VIETTEL se encuentran deshabilitados y no es posible acceder. Por tanto, no remitió información que acredite lo alegado en sus descargos respecto al cumplimiento de la resolución.
10	0032352-2022/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución fue notificada el 02/02/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días para realizar pruebas de operatividad con el usuario que vencieron el 16/02/2023; y, un (1) mes para realizar la devolución de la renta mensual que venció el 02/03/2023. Cabe indicar que los enlaces de uso compartido de archivos de VIETTEL se encuentran deshabilitados y no es posible acceder. Por tanto, la empresa operadora no remitió información

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



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 2E+2h42Oq0702



12 | 88
BICENTENARIO
PERÚ
2024



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° Expediente	Materia	Detalle
			que acredite lo alegado en sus descargos respecto al cumplimiento de la resolución
11	0033434-2022/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de condiciones contractuales	La resolución fue notificada el 29/03/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para brindar las condiciones contractuales señaladas por el usuario (brindar el servicio <i>Tethering</i>) que venció el 14/04/2023; y, un (1) mes para realizar devolver las facturaciones afectadas por la migración que venció el 29/04/2023. Cabe indicar que los enlaces de uso compartido de archivos de VIETTEL se encuentran deshabilitados y no es posible acceder. Por tanto, no remitió información que acredite lo alegado en sus descargos respecto al cumplimiento de la resolución.
12	0039046-2022/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 02/03/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar el servicio el cual venció el 03/03/2023. Con el documento "estado de servicio"; acredita la reactivación del servicio el 23/03/2023; esto es, veinte (20) días calendario después del vencimiento del plazo máximo para cumplir. No corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir.
13	0004013-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 30/05/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar el servicio, el cual venció el 31/05/2023. La empresa operadora informó que no procede la reactivación debido a una deuda exigible de S/1956.40, no obstante, la misma no corresponde a un hecho ajeno al caso, sino a la deuda reclamada, asimismo, no remitió medios de prueba que acrediten que es exigible de pago por haber resultado el reclamo desfavorable para el usuario. Al no haberse acreditado la imposibilidad de ejecutar la resolución, se ha incurrido en infracción.
14	0004586-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 06/06/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar el servicio, el cual venció el 07/06/2023. Del Histórico de Cortes y Reactivaciones se advierte que reactivó el servicio el 12/06/2023, es decir, habiendo transcurrido cinco (5) días calendario posteriores al plazo máximo otorgado. No corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir.
15	0005499-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	La resolución fue notificada el 06/04/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para realizar las pruebas de operatividad en el servicio conjuntamente con el usuario que vencieron el 21/04/2023. Del informe técnico del 06/05/2023, firmado por la usuaria, se advierte que se realizaron las pruebas de operatividad sin solucionar la avería debido a que se requiere mejorar la recepción de red en la antena, es decir, habiendo transcurrido quince (15) días calendario después de dicho plazo. No corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir.
16	0006513-2023/TRASU/ST-RA	Negativa a contratar servicio	La resolución fue notificada el 16/05/2023, teniendo la empresa operadora el plazo de diez (10) días hábiles para informar al usuario sobre los requisitos para acceder a un SIM Card prepago y coordinar con éste su adquisición, el cual venció el 30/05/2023. Al respecto, los intentos de comunicación vía telefónica con el usuario del 01/06/2023 y 05/06/2023 no resultan ser suficientes para acreditar las acciones tendentes a cumplir, dado que no fueron exitosos y se requiere que la comunicación sea efectiva. Además no acredita haber remitido al usuario alguna comunicación por correo u otro canal que contenga la información señalada por el TRASU.
17	0008892-2023/TRASU/ST-RA	Portabilidad numérica no autorizada	La resolución fue notificada el 02/05/2023, teniendo la empresa operadora el plazo de: (i) diez (10) días hábiles para brindar al usuario el servicio público móvil en el mismo plan tarifario y condiciones, y poner en su conocimiento la fecha y hora a partir de la cual podrá hacer uso del servicio, el cual venció el 16/05/2023; y, (ii) un (1) mes para anular el cobro que se hubiere generado por penalidad de servicio y cobro de equipo, el cual venció el 02/06/2023. Cabe indicar que los enlaces de uso compartido de archivos de VIETTEL se encuentran deshabilitados y no es posible acceder. Por tanto, no remitió información que acredite lo alegado en sus descargos respecto al cumplimiento de la resolución.

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





N°	N° Expediente	Materia	Detalle
18	0020437-2023/TRASU/ST-RQJ	No permitir la presentación de reclamo	La resolución fue notificada el 03/07/2023, 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 con fecha 16/06/2023 y otorgarle el trámite respectivo, plazo que venció el 17/07/2023. Si bien en el "Histórico de Reclamos" se advierte un reclamo con fecha 18/06/2023, ello no se ajusta a la fecha ordenada por el TRASU y en dicho documento no se registra el recibo reclamado, el cual debe corresponder al cobro y facturación por el <u>total del recibo de mayo de 2023</u> . Asimismo, la empresa operadora no ha remitido medios probatorios que acrediten cuál ha sido el trámite que otorgó al reclamo que habría registrado, como por ejemplo: la resolución de primera instancia que resuelve el reclamo y la constancia de su notificación. Cabe indicar que los enlaces de uso compartido de archivos de VIETTEL se encuentran deshabilitados y no es posible acceder. Por tanto, no acredita el cumplimiento de la resolución.

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

- Por tanto, de acuerdo a lo expuesto, corresponde declarar el archivo del procedimiento administrativo sancionador respecto al incumplimiento de veintisiete (27) resoluciones emitidas por el TRASU, mientras que en las dieciocho (18) resoluciones restantes, corresponde la imposición de una sanción al incurrir en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.

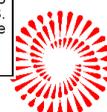
C. Sobre el Principio de Razonabilidad

- VIETTEL, en sus descargos señala que la autoridad deberá respetar el Principio de Razonabilidad recogido en el TUO de la LPAG, principio que incorpora criterios para determinar la imposición de una sanción, para lo cual existe una serie de criterios los cuales tienen que ser analizados todos y cada uno en las resoluciones: a) beneficio ilícito, b) probabilidad de detección, c) gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido, d) perjuicio económico, e) reincidencia, f) circunstancias de la comisión de la infracción y g) la existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.
- Sobre el particular, cabe hacer referencia a lo dispuesto por el inciso 248.3 del TUO de la LPAG, en virtud al cual la Administración debe prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción, debiendo considerarse, a efectos de la graduación, criterios como el beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción, la probabilidad de detección de la infracción, la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido, el perjuicio económico causado, la reincidencia por la comisión de la misma infracción, el beneficio ilegalmente obtenido y la existencia o no de intencionalidad por parte del infractor.
- Es preciso tener en cuenta que la potestad sancionadora atribuida a la Administración Pública encuentra sustento en la autotutela administrativa (obligatoriedad de los actos administrativos sin la intervención de voluntades ajenas a la Administración Pública¹⁰); y, a su vez, en un imperativo de coerción asignado por ley para garantizar el cumplimiento de obligaciones que integran el ordenamiento jurídico administrativo y castigar su contravención¹¹, de ser el caso.



¹⁰ LÓPEZ RAMÓN, Fernando. Límites constitucionales de la auto tutela administrativa. En: Revista de Administración Pública Núm. 115. Enero-abril, 1998, pp. 58. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/16960.pdf> Consultado el 31 de mayo de 2017.

¹¹ SANTAMARÍA PASTOR, Juan Alfonso. Principios de Derecho Administrativo. Volumen II. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 2000, pp. 371 y 372.





35. En efecto, cabe señalar que el incumplimiento de resoluciones del TRASU es una infracción de gran importancia porque no sólo se trata de la inobservancia de una norma de aplicación general como el RGIS sino porque incide directamente en el derecho de los usuarios a que se cumpla con lo ordenado en las resoluciones de segunda instancia.
36. Es pertinente mencionar que el OSIPTEL se encuentra facultado para evaluar los incumplimientos detectados ante la comisión de infracciones por parte de las empresas operadoras. No obstante, ello no quiere decir que se actúe arbitrariamente y sin respetar el Principio de Razonabilidad, toda vez que el inicio del PAS no deriva de un acto arbitrario de la Administración, sino que se encuentra sustentado en los informes N° 00036-STSR/2023 y N° 00046-STSR/2023¹².
37. En ese sentido, de conformidad con los fundamentos expuestos, el inicio de un PAS por la comisión de la infracción prevista 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 lo resuelto en segunda instancia.
38. Por otro lado, el test de razonabilidad es un análisis que permite determinar si una medida mantiene una debida proporción entre el gravamen a imponer y el fin público que administración debe tutelar a efecto que se la medida a aplicar sea estrictamente necesaria para la satisfacción de su objetivo; en tal sentido, comprende tres (3) subprincipios, tales como: el Principio de Idoneidad, Necesidad y Proporcionalidad en sentido estricto.
39. Con relación al **subprincipio de Idoneidad**, se debe tener en cuenta que la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS incide directamente en la eficiencia del procedimiento de reclamo y en el derecho de los usuarios de tutelar sus derechos como usuarios del servicio público de telecomunicaciones.
40. 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, esta instancia 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 rauda 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 con el que cuentan los usuarios. Por consiguiente, una sanción al administrado contribuirá a incentivar la ejecución oportuna de las obligaciones estipuladas por el TRASU, dentro del plazo legal establecido.



¹² Informe N° 00036-STSR/2023 del 27 de junio de 2023, sobre evaluación de cumplimiento de las resoluciones de apelaciones y quejas declaradas fundadas y parcialmente fundadas por el TRASU durante el periodo de enero a marzo de 2023.

Informe N° 00046-STSR/2023 del 11 de setiembre de 2023, sobre 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.





41. Con relación al **subprincipio de Necesidad**, cabe señalar que 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 las resoluciones emitidas por el TRASU. 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 tanto, no corresponde aplicar una medida correctiva u otra menos gravosa.

42. Con relación al **subprincipio de Proporcionalidad** en sentido estricto, se advierte que el inicio del presente PAS contribuiría a la efectiva tutela de los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

43. 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 del TRASU en el plazo establecido, no habiéndose vulnerado, por tanto, el Principio de Razonabilidad.

III. SOBRE EL EXIMENTE DE RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA POR SUBSANACIÓN VOLUNTARIA

44. 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)

45. 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)

46. Cabe indicar que la Exposición de Motivos de la Resolución de Consejo Directivo N° 56-2017-CD/OSIPTEL, norma que incorporó el mencionado artículo 5 del RGIS, precisó que el término “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.

47. En este orden de ideas, tal como ha sostenido el Consejo Directivo en reiterados pronunciamientos¹³, 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:
 - (i) La empresa operadora deberá acreditar que la comisión de la infracción cesó;
 - (ii) La empresa operadora deberá acreditar que revirtió los efectos derivados de la misma;
 - (iii) La subsanación (cese y reversión) deberá haberse producido antes de la notificación del inicio del procedimiento sancionador; y,
 - (iv) La subsanación no debe haberse producido como consecuencia de un requerimiento del OSIPTEL, de subsanación o de cumplimiento de la obligación, consignado expresamente en carta o resolución.

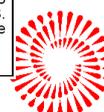
48. Lo anteriormente señalado también se encuentra desarrollado en la “Guía Práctica sobre el Procedimiento Administrativo Sancionador” emitida por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos¹⁴, que señala lo siguiente:

“2.4. Eximentes y atenuantes de responsabilidad administrativa

Al ejercer su potestad sancionadora, la autoridad administrativa debe valorar una serie de circunstancias vinculadas al caso concreto que le permitirán determinar si se ha configurado un supuesto de exclusión de responsabilidad (condiciones eximentes) o un supuesto de reducción de la sanción aplicada (condiciones atenuantes) en los casos en que así corresponda. (...).

¹³ 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-GGDFI/PAS)

¹⁴ Disponible en: <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2017/07/MINJUS-DGDOJ-GUIA-DE-PROCEDIMIENTO-ADMINISTRATIVO-SANCIONADOR-2DA-EDICION.pdf>





El supuesto previsto en el literal f) tiene una naturaleza distinta a los anteriores, toda vez que prevé una conducta típica y antijurídica, con intencionalidad o culpa, en la que el administrado decide subsanar su infracción antes que la autoridad administrativa decida ejercer su potestad sancionadora. Es un supuesto sustentado en una decisión de política punitiva por proteger el bien jurídico, prefiere la acción reparadora espontánea del administrado responsable antes que realizar diligencias preliminares e iniciar el procedimiento sancionador con todos los costos que ello involucra.

Cabe indicar que este supuesto **no solo consiste en el cese de la conducta infractora, sino que, cuando corresponda, la subsanación implica la reparación de las consecuencias o efectos dañinos al bien jurídico protegido derivados de la conducta infractora.** Ello con la finalidad de no generar impunidad y evitar que el imputado se apropie del beneficio ilícitamente obtenido por la infracción”

- 49. 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.
- 50. Adicionalmente, respecto a las materias pasibles de reversión el Consejo Directivo¹⁵ ha señalado que en **los casos referentes a las materias que involucran la pérdida, deficiencia o restricción del servicio, los efectos derivados de la conducta infractora no son posibles de ser revertidos, dado que consisten en la pérdida de la oportunidad de acceder a los servicios públicos de telecomunicaciones en un determinado momento que ya ha transcurrido.** En ese sentido, este Tribunal considera que la imposibilidad de reversión de los efectos, es aplicable a los casos de calidad, tal como se precisó en la Resolución de Consejo Directivo N° 32-2020-CD/OSIPTEL¹⁶, así como a cualquier incumplimiento relacionado a una materia que implique la privación parcial o total del servicio.
- 51. De otro lado, de conformidad con lo establecido por el Consejo Directivo, en la Resolución N° 41-2018-CD/OSIPTEL de fecha 22 de febrero de 2018¹⁷, 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.
- 52. En ese sentido, se procede a realizar el análisis respectivo sobre cada uno de los casos materia de análisis.
- 53. Respecto al cese, se observa que de los dieciocho (18) casos detallados en el Anexo N° 2 de la presente Resolución, en los que la empresa operadora incurrió en

¹⁵ 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).

¹⁶ Expediente N° 0008-2019/TRASU/ST-PAS.

¹⁷ Expediente N° 009-2016/TRASU/ST-PAS.





incumplimiento, solo en cinco (5) casos¹⁸, VIETTEL ha acreditado que cesó la conducta infractora, siendo que ejecutó las obligaciones de las resoluciones emitidas por el TRASU fuera de los plazos descritos en las resoluciones y en el TUO del Reglamento de Reclamos, conforme se muestra en el cuadro N° 4.

Cuadro N° 4: Análisis del cese

N°	N° Expediente	Materia	Fecha de notificación	Fecha máxima de cumplimiento	Fecha de cumplimiento	
1	0000193-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	27/02/2023	13/03/2023	16/03/2022	
2	0001118-2023/TRASU/ST-RQJ	Incumplimiento de condiciones contractuales	Condiciones contractuales	5/07/2023	19/07/2023	No acredita
			Ajuste de facturación	5/07/2023	05/08/2023	No acredita
		Calidad	5/07/2023	19/07/2023	No acredita	
3	0001863-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	30/03/2023	17/04/2023	29/04/2022	
4	0004379-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	Pruebas de operatividad	16/03/2023	30/03/2023	No acredita
			Devolución de renta mensual	16/03/2023	16/04/2023	No acredita
5	0004328-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	Pruebas de operatividad	17/03/2023	31/03/2023	22/04/2023
			Devolución de renta mensual	17/03/2023	17/04/2023	No acredita
6	0027952-2022/TRASU/ST-RA	Cobro (pago no procesado)	9/02/2023	9/03/2023	No acredita	
7	0027086-2022/TRASU/ST-RA	Calidad	Pruebas de operatividad	12/01/2023	26/01/2023	11/02/2023
			Devolución de renta mensual	12/01/2023	12/03/2023	No acredita
8	0028777-2022/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de los derechos reconocidos en la normativa sobre usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones (Devolución por interrupción del servicio)	20/01/2023	20/03/2023	No acredita	
9	0029837-2022/TRASU/ST-RA	Cualquier materia relacionada directamente con la prestación del servicio público de telecomunicaciones contratado (Aplicación de rentas adelantadas)	27/01/2023	27/03/2023	No acredita	
10	0032352-2022/TRASU/ST-RA	Calidad	Pruebas de operatividad	2/02/2023	16/02/2023	No acredita
			Devolución de renta mensual	2/02/2023	02/03/2023	No acredita
11	0033434-2022/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de condiciones contractuales	Condiciones contractuales	29/03/2023	14/04/2023	No acredita
			Devolución de facturación	29/03/2023	29/04/2023	No acredita
12	0039046-2022/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	2/03/2023	3/03/2023	23/03/2023	
13	0004013-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	30/05/2023	31/05/2023	No acredita	
14	0004586-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	6/06/2023	7/06/2023	12/06/2023	
15	0005499-2023/TRASU/ST-RA	Calidad	6/04/2023	21/04/2023	6/05/2023	

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



¹⁸ Resoluciones TRASU vinculadas a los expedientes N° 0000193-2023/TRASU/ST-RA, 0001863-2023/TRASU/ST-RA, 0039046-2022/TRASU/ST-RQJ, 0004586-2023/TRASU/ST-RQJ y 0005499-2023/TRASU/ST-RA.





N°	N° Expediente	Materia	Fecha de notificación	Fecha máxima de cumplimiento	Fecha de cumplimiento	
16	0006513-2023/TRASU/ST-RA	Negativa a contratar servicio	16/05/2023	30/05/2023	No acredita	
17	0008892-2023/TRASU/ST-RA	Portabilidad numérica no autorizada	Informar activación con el mismo plan	2/05/2023	16/05/2023	No acredita
			Anulación de cobro	2/05/2023	02/06/2023	No acredita
18	0020437-2023/TRASU/ST-RQJ	No permitir la presentación de reclamo	3/07/2023	17/07/2023	No acredita	

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

54. Sobre la reversión de los efectos, se advierte que los cinco (5) casos¹⁹ antes mencionados en los que se habría advertido cese, corresponden a reclamos por calidad y suspensión del servicio con reclamo en trámite; es decir, a materias en que los usuarios se ven restringidos en el uso del servicio, razón por la cual los efectos no pueden ser revertidos. Dicho razonamiento se encuentra alineado con lo expuesto por el Consejo Directivo en las Resoluciones N° 00013-2023-CD/OSIPTEL y N° 00227-2022-CD/OSIPTEL. En consecuencia, si bien existió cese de la conducta infractora, no se ha configurado la reversión.
55. En atención a lo señalado líneas arriba, no resulta posible la configuración de la subsanación de la conducta infractora imputada en este PAS y por ende la aplicación del eximente de subsanación voluntaria, careciendo de objeto analizar los requisitos restantes del eximente mencionado.

IV. SOBRE LA RESPONSABILIDAD SUBJETIVA DE LA EMPRESA OPERADORA

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

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

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

58. Ahora bien, respecto al Principio de Culpabilidad recogido en el numeral 248.10 del TULO de la LPAG²⁰, se debe tener en cuenta que involucra el reconocimiento de responsabilidad subjetiva que requiere no sólo que se haya cometido la infracción,

¹⁹ Resoluciones TRASU vinculadas a los expedientes N° 0000193-2023/TRASU/ST-RA, 0001863-2023/TRASU/ST-RA, 0039046-2022/TRASU/ST-RQJ, 0004586-2023/TRASU/ST-RQJ y 0005499-2023/TRASU/ST-RA.

²⁰ Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa
 (...)
10. Culpabilidad. - La responsabilidad administrativa es subjetiva, salvo los casos en que por ley o decreto legislativo se disponga la responsabilidad administrativa objetiva.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



sino un actuar imprudente o, sin la debida diligencia, la inobservancia de un deber legal exigible al administrado.

59. En ese sentido, en atención al Principio de Culpabilidad, no basta que un administrado indique que un hecho típico se produjo sin intención, sino que para analizar algún supuesto eximente de responsabilidad es necesario presentar los medios probatorios que acrediten tal afirmación, esto es, acreditar que no se infringió el deber de cuidado que le era exigible y cuyo resultado debía ser previsto.
60. En el caso concreto, a diferencia de las obligaciones contenidas en la normativa aplicable, el acto administrativo emitido dentro de un procedimiento de reclamo se establece un mandato hacia el administrado en favor del usuario, el cual debe ser cumplido según las condiciones establecidas por la autoridad. Dicha situación se advierte, tanto en las resoluciones emitidas por el TRASU, como también por las emitidas en primera instancia por la empresa operadora.
61. El hecho que la obligación se encuentre contenida en un acto administrativo involucra que el administrado o la empresa prestadora haya sido notificada y sea consciente del deber que tiene a partir de lo establecido en el objeto o contenido de la resolución; asimismo, el hecho de estar en un acto administrativo involucra que la obligación sea concreta y deba ser cumplida en los términos que ha señalado la autoridad. Para ello se requiere que la empresa operadora cumpla con el deber de diligencia y actuar prudente, pues su incumplimiento podría generar la comisión de la infracción y las consecuencias que ello conlleva; de no ser así, corresponderá al administrado, y no a la autoridad, acreditar con medios de prueba la falta de intencionalidad, el actuar prudente o la diligencia debida.
62. Además de ello, cabe indicar que la empresa operadora, además de ser un agente especializado en el sector de las telecomunicaciones, opera en el mercado en virtud de un título habilitante concedido por el Estado. En consecuencia, se espera que adopte suficientes medidas para dar estricto cumplimiento a los mandatos que le resultan exigibles y que, en cualquier caso, el desvío del cumplimiento de los deberes que le corresponde honrar obedezca a razones justificadas, esto es, que se encuentren fuera de su posibilidad de control y que, en la misma situación, ningún otro administrado hubiera podido cumplir con una idéntica o similar prestación a su cargo.
63. En el presente caso, se confirma que la empresa operadora, a pesar de tener conocimiento de la obligación contenida en el TUO del Reglamento de Reclamos, no ha cumplido con el mandato establecido en dieciocho (18) resoluciones, configurándose la infracción administrativa tipificada en el artículo 13 del RGIS, por lo que ha quedado acreditada su responsabilidad.

V. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

64. Luego de verificada la comisión de la infracción al artículo 13 del RGIS en dieciocho (18) resoluciones, corresponde determinar la multa y/o medida aplicable, teniendo en cuenta los criterios establecidos por el Principio de Razonabilidad, previsto en el numeral 248.3 del TUO de la LPAG.
65. 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.

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

IV.1. SOBRE LA METODOLOGÍA DE CÁLCULO PARA LA DETERMINACIÓN DE MULTA

67. Mediante la Resolución N° 229-2021-CD/OSIPTEL, se aprobó la Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas en los Procedimientos Administrativos Sancionadores tramitados ante el OSIPTEL, aplicable a las infracciones cometidas a partir del 1 de enero de 2022, y contempla:

- (i) Fórmulas y parámetros específicos (22 conductas analizadas individualmente y 3 grupos que compilan 15 conductas infractoras evaluadas de manera conjunta);
- (ii) Multas con montos fijos (4 conductas); y,
- (iii) Fórmula General; aplicable a aquellas conductas que no se consideren en la Metodología de Cálculo de Multas dentro los supuestos (i) y (ii) antes señalados.

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

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

70. Teniendo en cuenta lo antes señalado, la metodología para la graduación de la multa a ser impuesta en el presente caso, se basa en la cuantificación del beneficio ilícito que la empresa operadora podría obtener como consecuencia de la comisión de dicha infracción, tal como se ha detallado en el Anexo N° 3 - Cálculo de Multa.

IV.2. SOBRE LA APLICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE GRADUALIDAD DE LA SANCIÓN

A. El beneficio ilícito

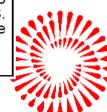
71. Este criterio, previsto en el literal a) del numeral 248.3 del TUO de la LPAG, debe ser entendido como aquel beneficio económico que obtiene el administrado al infringir una norma, la misma que podría traducirse, por ejemplo, en mayores ingresos por ventas, como resultado directo de la infracción, 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.





72. En dicho contexto, para el caso de la infracción al artículo 13 del RGIS, esta instancia considera que el beneficio ilícito de la comisión de la infracción se encuentra constituido por el costo evitado por la empresa operadora para cumplir oportuna y adecuadamente con el mandato que impone la resolución del TRASU. En el presente PAS, los casos corresponden a reclamos en los que se cuestionó la afectación a la prestación continua del servicio, como reclamos por calidad del servicio, suspensión del servicio con reclamo en trámite y portabilidad numérica, en los cuales se ha verificado la omisión de acciones para realizar oportunamente las pruebas de operatividad de su servicio, o la reactivación del servicio; así también, el PAS comprende casos vinculados a reclamos por negativa a contratar el servicio, incumplimiento de condiciones contractuales, cobro, incumplimiento de los derechos reconocidos en la normativa sobre usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones (devolución por interrupción del servicio), cualquier materia relacionada directamente con la prestación del servicio público de telecomunicaciones contratado (aplicación de rentas adelantadas) y no permitir la presentación de reclamo, en los que la empresa operadora no ejecutó lo dispuesto en las resoluciones emitidas por el TRASU o lo hizo excediendo el plazo establecido.
73. En ese sentido, se puede señalar que la empresa operadora no ha desarrollado sistemas o procedimientos eficaces para el monitoreo, supervisión o seguimiento del cumplimiento oportuno de las resoluciones emitidas a favor de los usuarios; a pesar de ser una obligación que ha sido adquirida como parte del otorgamiento de la concesión para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.
74. Para la estimación de la multa se ha utilizado el enfoque de beneficio ilícito, el cual está compuesto por determinados parámetros, los cuales se aplicaron dependiendo de cada caso en particular, ello de acuerdo a lo señalado en la Metodología de Cálculo de la Multa en la que se establece que la autoridad administrativa se encuentra facultada 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. En tal sentido, conforme se evidencia en el cálculo de multa que se remite con el Anexo N° 3 de la presente Resolución se ha empleado los siguientes parámetros para el enfoque de beneficio ilícito.

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 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.





Nombre	Parámetros	Descripción
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 Osipitel.

75. Finalmente, cabe resaltar que, en el cálculo de la multa que se remite con el Anexo N° 3 que forma parte de la presente Resolución, se detalla la estimación de los parámetros que intervienen en la graduación de multa y su aplicación en cada caso.

B. La probabilidad de detección

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

77. Ahora bien, en el presente PAS se ha tomado conocimiento de los hechos infractores a través de la evaluación de cumplimiento del universo de resoluciones de apelaciones y quejas declaradas fundadas y parcialmente fundadas por el TRASU durante el periodo de enero a junio de 2023.

78. En tal sentido, de acuerdo a la Metodología de Cálculo de Multas, en las infracciones detectadas mediante una supervisión que comprende la revisión del 100% del universo a supervisar, como es la evaluación de oficio de las resoluciones emitidas por el TRASU, el nivel de probabilidad es muy alta, por lo que se le asigna una probabilidad de detección del cien por ciento (100%) en cada caso.

C. La gravedad del daño al interés público

79. El artículo 13 del RGIS tipifica como infracción el incumplimiento de las resoluciones emitidas por el TRASU. En atención a ello, se evidencia que la propia norma realiza una calificación predeterminedada; 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 OSIPTEL de salvaguardar el derecho constitucional de protección a los derechos de los consumidores y usuarios, el cual se vería transgredido por la inobservancia del pronunciamiento del TRASU.

D. El perjuicio económico causado

80. En el presente caso, existió un perjuicio económico directo en los usuarios que presentaron sus reclamos, puesto que tuvieron que incurrir en costos de tiempo y dinero para poder recurrir al TRASU para obtener una resolución favorable, así como la pérdida del beneficio generado por el servicio, cuando se encontraba en óptimas condiciones para su utilización²¹.

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

²¹ Para el caso de usuarios de servicios móviles, el hecho de no contar, por ejemplo, con la línea en condiciones adecuadas, podría implicar una pérdida de oportunidades de negocio y comunicación oportuna, además, 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



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

E. Multa base

83. En atención a los hechos acreditados y a los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad, la multa base ascendería a siete y 90/100 (7,9) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

F. Factores agravantes

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

- Reincidencia

85. El numeral 248.3 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”.*

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

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

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

(Subrayado agregado)

87. En virtud a las normas antes señaladas, para la configuración de la reincidencia corresponde verificar que se haya cometido la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que la resolución que sancionó la primera infracción, en vía administrativa, quedó firme o haya causado estado. Cabe indicar, además que este criterio ha sido previamente adoptado por el Consejo Directivo a través de la Resolución N° 124-2021-CD/OSIPTEL, al considerar que la configuración de la reincidencia requiere que las resoluciones de sanción previa, en vía administrativa, se encuentren firmes o hayan causado estado.

88. En tal sentido, se advierte que en el presente procedimiento administrativo, no se ha configurado el agravante de reincidencia, toda vez que la empresa operadora no cuenta con sanción firme a la presente fecha.

- Intencionalidad

89. 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

90. 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%).”*

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

G. Factores atenuantes

92. Por último, corresponde la aplicación de los factores atenuantes. Al respecto, se considerarán los siguientes supuestos establecidos en el RGIS²² y TUO de la LPAG²³. En tal sentido, los factores atenuantes son: (i) el reconocimiento; (ii) el cese de la infracción²⁴; (iii) la reversión de los efectos derivados de los actos y omisiones infractores.

- El reconocimiento

93. Al respecto, el literal a) del numeral 257.2 del TUO de la LPAG y el numeral i) del artículo 18 del RGIS, contemplan como atenuante de la responsabilidad administrativa, el reconocimiento expreso y por escrito que formule el infractor luego de iniciado el PAS, reduciendo la multa hasta un monto no menor de la mitad de su importe.

²² **Reglamento General de Infracciones y Sanciones**

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

i) Son factores atenuantes, en atención a su oportunidad, el reconocimiento de responsabilidad formulado por el infractor de forma expresa y por escrito, el cese de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa, la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa 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. (...)”

²³ **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.

²⁴ Al respecto, de acuerdo a la Resolución de Consejo Directivo N° 41-2018-CD/OSIPTEL de fecha 22 de febrero de 2018, se deberá considerar que el cese de la conducta infractora, así como la reversión de los efectos derivados de la infracción, debe verificarse respecto de todos los actos y/u omisiones por los que se atribuye responsabilidad a la empresa operadora; es decir, se hace referencia a la pluralidad de actos u omisiones constitutivas de infracción y no solo a alguno de ellos.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



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

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

95. Con relación a ello es oportuno mencionar que la empresa operadora no ha solicitado la aplicación de atenuantes de manera expresa; no obstante, resulta pertinente puntualizar que mediante Resolución N° 00014-2024-TA/OSIPTEL²⁵, el Tribunal de Apelaciones ha precisado que resulta necesario que el cese se verifique en la totalidad de los actos u omisiones por los que se atribuye responsabilidad administrativa en la medida que el incumplimiento imputado está siendo evaluado como una conducta infractora única.

96. Ahora bien, tal como se verifica del detalle del Anexo N° 2 de la presente Resolución, VIETTEL no ha acreditado el cese de la conducta infractora en la totalidad de las dieciocho (18) resoluciones emitidas por el TRASU, teniendo en cuenta que en trece (13) casos no ha cumplido con las obligaciones que le impuso el TRASU a la fecha de la presente Resolución, y sólo en cinco (5) casos²⁶, ejecutó las obligaciones fuera de los plazos descritos en las resoluciones emitidas por el TRASU y en el TUO del Reglamento de Reclamos. En consecuencia, no corresponde la aplicación de la atenuante por cese.

97. Del mismo modo, no corresponde la aplicación de la atenuante por reversión, en vista que los cinco (5) casos en los que existió cese de la conducta infractora, están relacionados a materias por calidad y suspensión del servicio con reclamo en trámite, que involucraron la restricción del servicio; cuyos efectos no son posibles de ser revertidos, dado que la pérdida de la oportunidad de acceder a los servicios públicos de telecomunicaciones en un determinado momento que ya ha transcurrido²⁷.

98. Por tanto, se concluye que la empresa operadora no ha solicitado la aplicación de otros atenuantes ni de la evaluación se advierte que se configuren los mismos.

H. Multa resultante

99. 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.

100. En atención a los hechos acreditados y al Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad, corresponde sancionar a VIETTEL con una multa de siete y 90/100 (7,9) 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 por Decreto

²⁵ Resolución fue emitida en el trámite del expediente N° 028-2023/TRASU/STSR-PAS.

²⁶ Resoluciones TRASU vinculadas a los expedientes N° 0000193-2023/TRASU/ST-RA, 0001863-2023/TRASU/ST-RA, 0039046-2022/TRASU/ST-RQJ, 0004586-2023/TRASU/ST-RQJ y 0005499-2023/TRASU/ST-RA

²⁷ La evaluación del cese y reversión se encuentran también en los considerandos 53 al 55 de la presente Resolución.





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/OSIPTEL y sus modificatorias y estando a lo acordado por Sala Colegiada del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuario del OSIPTEL en su Sesión del 18 de septiembre de 2024.

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 contenidas en los siguientes expedientes:

N°	N° Expediente
1	0002116-2023/TRASU/ST-RA
2	0002276-2023/TRASU/ST-RQJ
3	0003361-2023/TRASU/ST-RQJ
4	0004954-2023/TRASU/ST-RA
5	0004752-2023/TRASU/ST-RQJ
6	0004526-2023/TRASU/ST-RA
7	0004559-2023/TRASU/ST-RQJ
8	0004597-2023/TRASU/ST-RQJ
9	0004591-2023/TRASU/ST-RQJ
10	0004953-2023/TRASU/ST-RA
11	0027702-2022/TRASU/ST-RA
12	0025613-2022/TRASU/ST-RA
13	0027301-2022/TRASU/ST-RA
14	0029842-2022/TRASU/ST-RA
15	0031287-2022/TRASU/ST-RA
16	0032354-2022/TRASU/ST-RA
17	0005497-2023/TRASU/ST-RA
18	0006596-2023/TRASU/ST-RQJ
19	0006867-2023/TRASU/ST-RA
20	0007020-2023/TRASU/ST-RA
21	0014498-2023/TRASU/ST-RQJ
22	0015898-2023/TRASU/ST-RA
23	0015950-2023/TRASU/ST-RQJ
24	0018163-2023/TRASU/ST-RQJ
25	0020272-2023/TRASU/ST-RQJ
26	0004577-2023/TRASU/ST-RQJ
27	0030762-2022/TRASU/ST-RA

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 contenidas en los siguientes expedientes:

N°	N° Expediente
1	0000193-2023/TRASU/ST-RA
2	0001118-2023/TRASU/ST-RQJ
3	0001863-2023/TRASU/ST-RA
4	0004379-2023/TRASU/ST-RA
5	0004328-2023/TRASU/ST-RA





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° Expediente
6	0027952-2022/TRASU/ST-RA
7	0027086-2022/TRASU/ST-RA
8	0028777-2022/TRASU/ST-RA
9	0029837-2022/TRASU/ST-RA
10	0032352-2022/TRASU/ST-RA
11	0033434-2022/TRASU/ST-RA
12	0039046-2022/TRASU/ST-RQJ
13	0004013-2023/TRASU/ST-RQJ
14	0004586-2023/TRASU/ST-RQJ
15	0005499-2023/TRASU/ST-RA
16	0006513-2023/TRASU/ST-RA
17	0008892-2023/TRASU/ST-RA
18	0020437-2023/TRASU/ST-RQJ

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

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.

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

Artículo 5°: Notificar la presente Resolución a la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C. conjuntamente con los Anexos N° 1 y 2, así como, el Anexo N° 3 que contiene el cálculo de la multa con la Metodología de Cálculo de Multas – 2021.

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

Marcos Guevara Salcedo
Presidente de la Sala Colegiada de Sanciones del Tribunal
Administrativo de Solución de Reclamos



MARCOS GUEVARA SALCEDO
 VOCAL TRASU
 SECRETARÍA TÉCNICA DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS

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: 2E+2h42Oq0702



29 | 88
 BICENTENARIO
 PERÚ
 2024



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



ANEXO N° 1

N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
1	0002116-2023/TRASU/ST-RA	0012480-2023-TRASU/OSIPTEL	Cobro del servicio (pago no procesado)	DAR POR CONCLUIDO el procedimiento de apelación por el cobro del servicio (pago no procesado); 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.	27/02/2023	28/02/2023

La resolución del TRASU declaró concluido el procedimiento de apelación por el cobro del servicio (pago no procesado).

VIETTEL en sus descargos al PAS alega que la resolución no especifica ordenanza alguna, por el contrario, da por concluido el procedimiento iniciado por la apelación respecto a un pago no procesado, por lo que no puede imputarse obligaciones no ordenadas por medio de una resolución

Al respecto, del contenido del pronunciamiento de la resolución del TRASU, no se observa que se haya generado obligaciones de hacer para la ejecución de alguna gestión o solicitud específica por parte de la empresa operadora. Siendo así, en virtud del Principio de Tipicidad, no es posible atribuir responsabilidad administrativa a partir del incumplimiento de una obligación que no se ha generado con anterioridad, por lo que corresponde el **archivo** de este extremo del PAS.

N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
2	0002276-2023/TRASU/ST-RQJ	0007528-2023-TRASU/OSIPTEL	No permitir la presentación de un recurso de apelación	Declarar FUNDADA la queja presentada por no permitir la presentación del recurso de apelación por vía web, sin perjuicio del registro del recurso de apelación asociado al reclamo N° 1389116.	02/02/2023	03/02/2023

La resolución del TRASU declaró fundada la queja por no permitir la presentación de un recurso de apelación; siendo que a través de dicha resolución se informa que el recurso ha sido registrado.

VIETTEL en sus descargos al PAS alega que la resolución no ha ordenado acción alguna, y en el considerando 15 de la misma se especifica que la empresa operadora registró con fecha 12/01/2023 el recurso de apelación asociado al reclamo N° 1389116, con lo cual la supuesta obligación imputada ya había sido efectuada con anterioridad a la emisión de la resolución del TRASU, por lo que no puede sancionarse sobre hechos no existentes.

Al respecto, del contenido del pronunciamiento de la resolución del TRASU, no se observa que se haya generado obligaciones de hacer para la ejecución de alguna gestión o solicitud específica por parte de la empresa operadora. Siendo así, en virtud del Principio de Tipicidad, no es posible atribuir responsabilidad administrativa a partir del incumplimiento de una obligación que no se ha generado con anterioridad, por lo que corresponde el **archivo** de este extremo del PAS.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
3	0003361-2023/TRASU/ST-RQJ	0017752-2023-TRASU/OSIPTEL	No permitir la presentación de un recurso de apelación	1. Declarar FUNDADA la queja por la negativa a recibir el recurso de apelación por vía web, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes. 2. SIN PERJUICIO , del registro del recurso de apelación asociado al reclamo N° 1391943.	17/03/2023	17/03/2023

La resolución del TRASU declaró fundada la queja por no permitir la presentación de un recurso de apelación; siendo que a través de dicha resolución se informa que el recurso ha sido registrado.

VIETTEL en sus descargos al PAS alega que la resolución no ha ordenado acción alguna, y en el considerando 8 de la misma se especifica que la empresa operadora registró con fecha 28/01/2023 el recurso de apelación N° 1392552 el cual sería retrotraído al 26/01/2023 para que el usuario no se vea perjudicado por los plazos, con lo cual la supuesta obligación imputada ya había sido efectuada con anterioridad a la emisión de la resolución del TRASU, por lo que no puede sancionarse sobre hechos no existentes.

Al respecto, del contenido del pronunciamiento de la resolución del TRASU, no se observa que se haya generado obligaciones de hacer para la ejecución de alguna gestión o solicitud específica por parte de la empresa operadora. Siendo así, en virtud del Principio de Tipicidad, no es posible atribuir responsabilidad administrativa a partir del incumplimiento de una obligación que no se ha generado con anterioridad, por lo que corresponde el **archivo** de este extremo del PAS.

N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
4	0004954-2023/TRASU/ST-RA	0020612-2023-TRASU/OSIPTEL	Facturación	VIETTEL, debe anular o devolver, de ser el caso, el importe de S/19.90 por la facturación del cargo fijo del recibo de diciembre de 2022; en un plazo máximo de un (1) mes de notificada la resolución.	29/03/2023	30/03/2023

La resolución fue notificada el 30/03/2023 teniendo la empresa operadora un plazo de un (1) mes para realizar la devolución de S/19.90, el cual venció el 30/04/2023.

VIETTEL mediante la carta N° 198-2023/CCSI-TRASU de fecha 08/06/20233, informó lo siguiente:

- (i) El 20/04/2023, se comunicó vía telefónica con el usuario, quien solicitó la devolución a su cuenta bancaria dado que el importe reclamado fue debitado de su cuenta; no obstante, el asesor indicó que la devolución se debía realizar en efectivo; para lo cual adjuntó la grabación de audio de la llamada.
- (ii) El 24/04/2023, se comunicó nuevamente vía telefónica con el usuario, quien brindó su número de cuenta bancaria para la devolución; para lo cual adjuntó la grabación de audio de la llamada.
- (iii) El 24/05/2023, se realizó la transferencia bancaria del importe de S/20.10 a la cuenta del usuario; para lo cual empresa operadora remitió la constancia de la transferencia bancaria.
- (iv) El 25/05/2023, se comunicó vía telefónica con el usuario para informarle que se realizó la transferencia a su cuenta en la entidad bancaria Interbank; para lo cual adjuntó la grabación de audio de la llamada.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



VIETTEL en sus descargos al PAS, alega que se le estaría imputado el incumplimiento de la devolución de la suma de S/0.05, dado que se habría cumplido con devolver solo la suma de S/20.10. En esa línea indica lo siguiente:

- (i) En la mencionada resolución no se hace mención al incremento adicional por concepto de interés legal u otros montos al señalado en la parte resolutive.
- (ii) Ha cumplido con la devolución del importe señalado en la parte resolutive de la resolución; tal y como se puede probar a través de la transferencia bancaria a la cuenta Interbank del usuario, la misma que adjuntó en calidad de medio probatorio, así como los audios de coordinación de fechas 20/04/2023, 24/04/2023 y 25/05/2023.

Al respecto, considerando el pago del usuario de S/19.90 realizado el 11/01/2023 y la devolución de la empresa operadora del 24/05/2023, el importe a devolver con interés legal ascendía a S/20.15; no obstante, VIETTEL realizó la devolución del monto indicado en la resolución del TRASU con anterioridad al inicio del presente PAS y el monto pendiente de devolución por el interés legal constituye una suma menor (S/ 0,5) frente al monto efectivamente devuelto (S/20.10), por lo que esta instancia considera que la imposición de una multa, no superaría el juicio de necesidad; por lo tanto, en virtud a los Principios de Proporcionalidad y Razonabilidad, corresponde **archivar** el presente PAS, en este extremo.

N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
5	0004752-2023/TRASU/ST-RQJ	0015399-2023-TRASU/OSIPTEL	No permitir la presentación de un reclamo	Declarar FUNDADA la queja presentada por no permitir la presentación de un reclamo por vía telefónica, sin perjuicio del registro del reclamo N° 1393663 por la materia de cobro de servicio.	09/03/2023	14/03/2023

La resolución del TRASU declaró fundada la queja por no permitir la presentación de un reclamo; siendo que a través de dicha resolución se informa que el reclamo ha sido registrado.

VIETTEL en sus descargos al PAS alega que la resolución no ha ordenado acción alguna, y en el considerando 11 de la misma se especificó que el usuario registró su reclamo con fecha 08/02/2023, con lo cual la supuesta obligación imputada ya había sido efectuada con anterioridad a la emisión de la resolución del TRASU, por lo que no puede sancionarse sobre hechos no existentes.

Al respecto, del contenido del pronunciamiento de la resolución del TRASU, no se observa que se haya generado obligaciones de hacer para la ejecución de alguna gestión o solicitud específica por parte de la empresa operadora. Siendo así, en virtud del Principio de Tipicidad, no es posible atribuir responsabilidad administrativa a partir del incumplimiento de una obligación que no se ha generado con anterioridad, por lo que corresponde el **archivo** de este extremo del PAS.

N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
6	0004526-2023/TRASU/ST-RA	0015450-2023-TRASU/OSIPTEL	Calidad en la prestación del servicio	En caso los problemas reclamados subsistan a la fecha de notificación de la resolución, VIETTEL deberá en un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la notificación de la resolución, realizar pruebas conjuntas con el reclamante en las cuales se determine la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó.	10/03/2023	14/03/2023





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



La resolución fue notificada el 14/03/2023, teniendo la empresa operadora un plazo de diez (10) días hábiles para realizar pruebas de operatividad con el usuario, el cual venció el 28/03/2023.

VIETTEL mediante la carta N° 195-2023/CCSI-TRASU de fecha 08/06/2023, informó lo siguiente:

- (i) El servicio se encuentra de baja a solicitud del cliente desde el 23/12/2022, motivo por el cual no se pueden realizar las pruebas de operatividad en el servicio. Para sustentar este hecho, la empresa operadora remitió las capturas de pantalla "Estado del servicio 921982768" e "Histórico de cortes y reactivaciones - servicio 921982768".
- (ii) El 25/05/2023, notificó al usuario la carta informativa N° 0004526-2023 comunicando las acciones realizadas; para sustentar ello, remitió el correo y el acuse de recibo; sin embargo, no adjuntó la carta informativa N° 0004526-2023.

HISTÓRICO DE CORTES Y REACTIVACIONES - SERVICIO 921982768

Información detallada del suscriptor

Código de suscriptor	20301552	Número de identidad/Pasaporte/ Licencia de negocio	06391777[DNI]	Limites	0 [Compromiso (CMK)]
Número de suscriptor	921982768 [OCS] [PCRF] [HLR] [EIR]	Fecha de nacimiento	07/11/1950	Deposito	0
Número IMSI	716152551233497 [PUK] [4G]	Número de contrato	2647027620221208114519	Producto	
Servicio de telecomunicación	Móvil de pos-pago	Fecha de firma	08/12/2022	Promoción	
Estado de suscriptor	Cancelado	Fecha de conexión	08/12/2022	Suscriptor VIP	<input type="checkbox"/>
Estado de bloqueo		Tipo de suscriptor	NORM - NORMAL	Ultimo agente que busca	
Tipo de pago	Pago normal	Clasificación en Privilegio			
Forma de incorporación	090102 - null				
Jefe de suscriptor	CARLOS ALBERTO				
Dirección de suscriptor	LIMA , LIMA - LIMA - LIMA				
Poseedor de contrato	CARLOS ALBERTO NAVARRO Rivas				
Dirección de pago	LIMA, LIMA - LIMA - LIMA				
Servicio de suscriptor					

Enlazar acciones de suscriptor

Seleccionar tipo de enlace Ejecutar

Historia de suscriptores | Historia de quejas | Promoción | Quejas que han sido devueltas

de- fecha: 08/12/2022 - fecha: 20/03/2023

Tipo: --Choisissez-- Buscar Exportar arch

Número	ComplainId	Fecha	Hora	Empleado	permanente al	Impactar	Razón
1	283226637	23/12/2022	00:00:08	SID_MARIAAM_VTP	VTP	Terminate contract Not	CA5 - No indicó
2	283180508	22/12/2022	12:14:51	SID_MARIAAM_VTP	vip	Add new terminate subscriber Not	

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



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 2E*2h42Oq0702





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



VIETTEL en sus descargos al PAS, alega lo siguiente:

- (i) Cumplió con informar las acciones realizadas a través de la carta de cumplimiento N° 195-2023/CC-SI-TRASU de fecha 08/07/2023, a la cual se adjunta el correo y acuse recibido que fuera remitido al usuario.
- (ii) En la mencionada carta se ha informado al TRASU, el estado del servicio N° 921982768 por medio de la cual se puede comprobar que el servicio se encuentra cancelado, información que se puede corroborar en el medio probatorio denominado histórico de cortes y reactivaciones del servicio, en donde se visualiza que en fecha 23/12/2022 se ejecutó la baja del servicio a solicitud del usuario, razón por la cual ya no se pudo concretar las pruebas en conjunto que fueron ordenadas en la resolución del TRASU.

En tal sentido, considerando que el servicio se encontraba en baja desde el 29/12/2022 y que la resolución del TRASU fue notificada a VIETTEL el 14/03/2023, se colige que no fue materialmente posible realizar pruebas conjuntas de operatividad en un servicio que se mantenía en baja.

Sobre ello, Agustín Gordillo señala que se entiende que en materia de posibilidad o imposibilidad de hecho, la falta de sustrato material es cuando la cosa a que el acto se refiere no existe, o ha desaparecido; o cuando la ejecución de lo que el acto dispone es material o técnicamente imposible²⁸.

Con ello se evidencia que el servicio asociado al usuario reclamante se encontraba en baja en el periodo en que se debió ejecutar las acciones ordenadas por el TRASU. Por tal motivo, VIETTEL, por razones que se encuentran fuera de su esfera de control, no realizó las pruebas conjuntas de operatividad en el servicio, con lo cual no se ha configurado, en el presente caso, la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS; por lo que corresponde **archivar** el presente PAS en este extremo.

N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
7	0004559-2023/TRASU/ST-RQJ	0012736-2023-TRASU/OSIPTEL	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	VIETTEL, debe reconectar el servicio si a la fecha se encontrase suspendido; en un plazo máximo de un (1) día hábil de notificada la resolución.	28/02/2023	11/04/2023

La resolución del TRASU fue notificada el 11/04/2023, teniendo la empresa operadora un plazo de un (1) día hábil para reactivar el servicio, el cual venció el 12/04/2023.

VIETTEL mediante la carta N° 195-2023/CCSI-TRASU de fecha 08/06/2023, informó que la reactivación del servicio se realizó el 09/02/2023 y el 23/06/2023 envió un SMS al usuario informándole de la reactivación del servicio, para lo cual adjuntó el histórico de cortes y reactivaciones y el SMS.



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>

²⁸ GORDILLO, Agustín "El Acto Administrativo", Editorial Diké, Medellín, 2021, Pág. 843.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



HISTORICO DE CORTES Y REACTIVACIONES 901419636

Información detallada del suscriptor

Código de suscriptor	20124548	Número de identidad/Pasaporte/ Licencia de negocio	70559846[DNI]	Límites	0 [Compromiso (CMK)]
Número de suscriptor	901419636 [QCS] [PCRF] [HLR]	Fecha de nacimiento	10/06/1994	Deposito	0
Número IMSI	716152550554907 [PUK] [4G]	Número de contrato	2614034520221107192550	Producto	N_illimitado49C
Servicio de telecomunicación	Móvil de pos-pago	Fecha de firma	07/11/2022	Promoción	
Estado de suscriptor	Activado	Fecha de conexión	07/11/2022	Suscriptor VIP	<input type="checkbox"/>
Estado de bloqueo	Normal	Tipo de suscriptor	NORM - NORMAL	Ultimo agente que busca	
Tipo de pago				Clasificación en Privilegio	
Forma de incorporación	090013 - null				
Jefe de suscriptor	JOSE DANTE VASQUEZ SANCHEZ				
Dirección de suscriptor	bagua grande,AMAZONAS - UTCUBAMBA - BAGUA GRANDE				
Poseedor de contrato	JOSE DANTE VASQUEZ Sanchez				
Dirección de pago	AMAZONAS - UTCUBAMBA - BAGUA GRANDE				
Servicio de suscriptor	MIO				

Enlazar acciones de suscriptor

Seleccionar tipo de enlace: Ejecutar

Historia de suscriptores | Historia de quejas | Promoción | Quejas que han sido devueltas

de fecha: 23/01/2023 a fecha: 23/06/2023

Tipo: --Chosissez-- Buscar Exportar arcd

Número	ComplainId	Fecha	Hora	Empleado	permaneciente al	Impactar	Razón
1	312495629	19/06/2023	16:16:58	EFE_NURIARV_VTP	VTP_CC	Send message from web Nota	
2	311370392	14/06/2023	11:50:24	9018_JOSEPC2_VTP	Payment	Unblock 1 way Nota	
3	311263531	13/06/2023	04:12:01	PRT_NAIRUBISCM_VTP	VTP_CC	Send email from web Nota	
4	310025519	06/06/2023	00:35:03	SYSTEM	Payment	Block 1 way Nota	SYS_BLOCK_2W - [SYSTEM] Block 2 ways because of debt
5	304102878	05/05/2023	18:03:03	EFE_NURIARV_VTP	VTP_CC	Send message from web Nota	
6	303686088	01/05/2023	13:23:07	PRT_ALEXANDRADF_VTP	VTP	Send email from web Nota	
7	301682564	21/04/2023	08:21:39	SID_MARIAMG2_VTP	VTP_CC	Reset HLR Nota	
8	301682561	21/04/2023	08:21:28	SID_MARIAMG2_VTP	VTP_CC	Reset HLR Nota	
9	301682510	21/04/2023	08:19:43	SID_MARIAMG2_VTP	VTP_CC	Send message from web Nota	
10	299877198	11/04/2023	14:10:14	EFE_NURIARV_VTP	VTP_CC	Send message from web Nota	
11	298137803	02/04/2023	11:36:48	PRT_FABLOCA_VTP	VTP_CC	Send email from web Nota	
12	296399459	22/03/2023	14:50:34	EFE_WENDYSQ_VTP	VTP_CC	Send message from web Nota	
13	296389713	22/03/2023	12:51:47	EFE_HUGOAA_VTP	VTP_CC	Send message from web Nota	
14	294446943	06/03/2023	18:17:24	9018_KATHERINEMIS_VTP	VTP	Send message from web Nota	
15	293439442	01/03/2023	18:04:09	PRT_YENYLM_VTP	VTP	Send email from web Nota	
16	291928043	21/02/2023	17:19:53	EFE_JOEVC_VTP	VTP_CC	Send message from web Nota	
17	291902372	21/02/2023	14:34:06	EFE_JOEVC_VTP	VTP_CC	Send message from web Nota	
18	290304309	09/02/2023	08:39:13	9018_CESARGA_VTP	Payment	Unblock 1 way Nota	
19	289413749	06/02/2023	00:20:30	SYSTEM	Payment	Block 1 way Nota	SYS_BLOCK_2W - [SYSTEM] Block 2 ways because of debt
20	289270728	04/02/2023	11:33:57	PRT_LICETHCO_VTP	VTP_CC	Send email from web Nota	

VIETTEL en sus descargos al PAS, alegó que en el histórico de cortes y reactivaciones, se visualiza la reconexión en fecha 09/02/2023; sin embargo, con posterioridad se volvió a suspender el servicio por deuda el 06/06/2023, siendo reconectado nuevamente el 14/06/2023.

La resolución fue notificada el 11/04/2023, teniendo la empresa operadora un plazo de un (1) día hábil para reactivar el servicio, el cual venció el 12/04/2023; siendo que la empresa operadora reactivó el servicio desde el 09/02/2023 y en el plazo de ejecución de dicha resolución el servicio continuaba activo.

En tal sentido, se advierte que VIETTEL efectuó la reactivación dentro del plazo establecido en la normativa. En tal sentido, considerando que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU, corresponde el **archivo** del PAS en este extremo.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 2E+2h42Oq0702





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
8	0004597-2023/TRASU/ST-RQJ	0014605-2023-TRASU/OSIPTEL	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	VIETTEL, debe reconectar el servicio si a la fecha se encontrase suspendido; en un plazo máximo de un (1) día hábil de notificada la resolución.	08/03/2023	15/03/2023

La resolución del TRASU fue notificada el 15/03/2023, teniendo la empresa operadora un plazo de un (1) día hábil para reactivar el servicio, el cual venció el 16/03/2023.

VIETTEL mediante la carta N° 128-2023CCSI-TRASU de fecha 18/04/2023, informó que la reactivación del servicio se realizó el 06/03/2023, para lo cual adjuntó el histórico de cortes y reactivaciones.

HISTORICO DE CORTES Y REACTIVACIONES - SERVICIO 900051027

Información detallada del suscriptor

Código de suscriptor: 15989498	Número de identidad/Pasaporte/ Licencia de negocio: 48643468[DNJ]	Límites: 0 [Compromiso (CMK)]
Número de suscriptor: 900051027 [QCS] [PCRf] [HLR] [EIR]	Fecha de nacimiento: 24/06/1992	Deposito: 0
Número IMSI: 716152535406661 [PUK] [4G]	Número de contrato: 1924546220201015180559	Producto: PostIchipPlus 39_9C
Servicio de telecomunicación: Móvil de pos-pago	Fecha de firma: 15/10/2020	Promoción:
Estado de suscriptor: Activado	Fecha de conexión: 15/10/2020	Suscriptor VIP: <input type="checkbox"/>
Estado de bloqueo: Normal	Tipo de suscriptor: NORM - NORMAL	
Tipo de pago:	Ultimo agente que busca:	
Forma de incorporación: 090981 - null	Clasificación en Privilegio:	
Jefe de suscriptor: CRISTIAN GARCIA HOYOS		
Dirección de suscriptor: bagua,AMAZONAS - UTCUBAMBA - BAGUA GRANDE		
Poseedor de contrato: CRISTIAN GARCIA HOYOS		
Dirección de pago: AMAZONAS - UTCUBAMBA - BAGUA GRANDE		
Servicio de suscriptor:		

Enlazar acciones de suscriptor

Seleccionar tipo de enlace: Ejecutar

Historia de suscriptores | Historia de quejas | Promoción | Quejas que han sido devueltas

de- fecha	de- fecha
23/01/2023	23/03/2023

Tipo: --Choisissez-- Buscar Exportar arch

Número	ComplainId	Fecha	Hora	Empleado	permaneciente al	Impactar	Razón
1	296394898	22/03/2023	13:50:28	EFE_WENDYSQ_VTP	VTP_CC	Send message from web	Note
2	294766188	09/03/2023	14:46:29	9018_KATHERINEMI3_VTP	VTP	Send message from web	Note
3	294766096	09/03/2023	14:45:39	9018_KATHERINEMI3_VTP	VTP	Send message from web	Note
4	294159714	06/03/2023	01:37:08	9018_JOSEPC_VTP	Payment	Unblock 1 way	Note
5	294159707	06/03/2023	01:34:59	9018_JOSEPC_VTP	Payment	Unblock 1 way	Note
6	293824522	06/03/2023	00:26:36	SYSTEM	Payment	Block 1 way	Note

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: 2E+2h42[Oq0702





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



VIETTEL en sus descargos al PAS, alega que en el estado del servicio e histórico de cortes y reactivaciones del servicio 900051027, se visualiza la reactivación del servicio reclamado con fecha 06/03/2023; y, remitió un SMS al usuario con fecha 27.03.2023, detallando el cumplimiento de lo ordenado por el TRASU al haber reactivado el servicio.

La resolución fue notificada el 15/03/2023, teniendo la empresa operadora un plazo de un (1) día hábil para reactivar el servicio, el cual venció el 16/03/2023; verificándose que la empresa operadora reactivó el servicio desde el 06/03/2023.

En tal sentido, se advierte que VIETTEL efectuó la reactivación dentro del plazo establecido en la normativa. En tal sentido, considerando que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU, corresponde el **archivo** del PAS en este extremo.

N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
9	0004591-2023/TRASU/ST-RQJ	0014606-2023-TRASU/OSIPTEL	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	VIETTEL, debe reconectar el servicio si a la fecha se encontrase suspendido; en un plazo máximo de un (1) día hábil de notificada la resolución.	08/03/2023	14/03/2023

La resolución del TRASU fue notificada el 14/03/2023, teniendo la empresa operadora un plazo de un (1) día hábil para reactivar el servicio, el cual venció el 15/03/2023.

VIETTEL mediante la carta N° 125-2023/CCSI-TRASU de fecha 18/04/2023, informó que la reactivación del servicio se realizó el 09/02/2023, para lo cual adjuntó el histórico de cortes y reactivaciones.

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



HISTÓRICO DE CORTES Y REACTIVACIONES - SERVICIO 916598102

Información detallada del suscriptor

Código de suscriptor	16964002	Número de identidad/Pasaporte/ Licencia de negocio	41879362[DNI]	Límites	0 [Compromiso (CMK)]
Número de suscriptor	916598102 [OC.S] [PCRF] [HLR] [EIR]	Fecha de nacimiento	27/12/1982	Deposito	0
Número IMSI	716152542780010 [PUK] [4G]	Número de contrato	2059093220210414181309	Producto	Ilimitado29_9C
Servicio de telecomunicación	Móvil de pos-pago	Fecha de firma	14/04/2021	Promoción	
Estado de suscriptor	Activado	Fecha de conexión	14/04/2021	Suscriptor VIP	<input type="checkbox"/>
Estado de bloqueo	Normal	Tipo de suscriptor	NORM - NORMAL		
Tipo de pago		Ultimo agente que busca			
Forma de incorporación	090101 - null	Clasificación en Privilegio			
Jefe de suscriptor	RONEL MONDRAGON HERRERA				
Dirección de suscriptor	bagua,AMAZONAS - UTCUBAMBA - BAGUA GRANDE				
Poseedor de contrato	Ronel MONDRAGON Herrera				
Dirección de pago	AMAZONAS - UTCUBAMBA - BAGUA GRANDE				
Servicio de suscriptor	MIO				

Enlazar acciones de suscriptor

Seleccionar tipo de enlace Ejecutar

Historia de suscriptores | Historia de quejas | Promoción | Quejas que han sido devueltas

de-fecha: 23/01/2023 a-fecha: 23/03/2023

Tipo: --Choisissez-- Buscar Exportar arch

Número	ComplainId	Fecha	Hora	Empleado	permaneciente al	Impactar	Razón
1	296399809	22/03/2023	14:54:34	EFE_WENDYSQ_VTP	VTP_CC	Send message from web Nota	
2	294688383	08/03/2023	17:22:21	9018_KATHERINEM3_VTP	VTP	Send message from web Nota	
3	293531903	02/03/2023	18:10:59	PRT_YENYLM_VTP	VTP	Send email from web Nota	
4	291991137	22/02/2023	12:34:06	SID_JEANRO_VTP	VTP_CC	Send message from web Nota	
5	291937627	21/02/2023	18:15:46	EFE_JOEVC_VTP	VTP_CC	Send message from web Nota	
6	291900435	21/02/2023	14:18:50	EFE_JOEVC_VTP	VTP_CC	Send message from web Nota	
7	290304599	09/02/2023	08:47:39	9018_CESARGA_VTP	Payment	Unblock 1 way Nota	
8	289570218	06/02/2023	00:51:02	SYSTEM	Payment	Block 1 way Nota	SYS_BLOCK_2W - [SYSTEM] Block 2 ways because of debt
9	289345802	05/02/2023	13:06:49	PRT_ALEXANDRADF_VTP	VTP	Send email from web Nota	

Nota: (1): En la imagen adjunta se puede verificar

VIETTEL en sus descargos al PAS, alega que del estado del servicio e histórico de cortes y reactivaciones del servicio 916598102, se visualiza una suspensión con fecha 06/02/2023 y la reactivación con fecha 09/02/2023, asimismo, remitió un SMS al usuario el 27/03/2023 detallando en el misma el cumplimiento con lo ordenado por el TRASU al haber reactivado el servicio.

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: 2E*2h42Oq0702



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.firma.pe/gob.pe/web/validador.xhtml>





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



La resolución fue notificada el 14/03/2023, teniendo la empresa operadora un plazo de un (1) día hábil para reactivar el servicio, el cual venció el 15/03/2023; verificándose que la empresa operadora reactivó el servicio desde el 09/02/2023.

En tal sentido, se advierte que VIETTEL efectuó la reactivación dentro del plazo establecido en la normativa. En tal sentido, considerando que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU, corresponde el **archivo** del PAS en este extremo.

N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
10	0004953-2023/TRASU/ST-RA	0017680-2023-TRASU/OSIPTEL	Contratación no solicitada	VIETTEL, debe dejar sin efecto el contrato adicional de adquisición del equipo terminal vinculado a la línea N° 926089267; en un plazo máximo de diez (10) días hábiles de notificada la resolución. VIETTEL, debe anular o devolver cualquier deuda derivada de dicho contrato; en un plazo máximo de un (1) mes de notificada la resolución.	17/03/2023	24/03/2023

La resolución fue notificada el 24/03/2023, teniendo la empresa operadora: (i) el plazo de diez (10) días hábiles para dejar sin efecto el contrato adicional de adquisición del equipo terminal vinculado a la línea N° 926089267, el cual venció el 11/04/2023; y, (ii) el plazo de un (1) mes para anular la deuda derivado de dicho contrato, el cual venció el 24/04/2023.

VIETTEL mediante la carta N° 197-2023/CCSI-TRASU de fecha 08/06/2023, informó lo siguiente:

- (i) Según el estado de cuenta del servicio N° 926089267 sólo ha emitido recibos por la facturación del plan tarifario y no por equipo, para lo cual remitió el "Histórico de deuda - servicio 926089267".
- (ii) Generó la anulación de la deuda en PAYJOY, para lo cual remitió la captura de pantalla "Deuda de adelanto - servicio 926089267", en la cual se verifica que al 17/05/2023 no se registra deuda por equipo, y no se registra saldo por cuotas a pagar por equipo.

VIETTEL en sus descargos al PAS, alega que se le estaría imputado el incumplimiento de lo resuelto, toda vez que se efectuó la anulación de la deuda por el equipo fuera del plazo establecido de 1 mes. En esa línea indica lo siguiente:

- (i) De los medios probatorios que se adjuntó en su oportunidad, tales como, el estado del servicio, histórico de cortes y reactivaciones, y el estado e histórico de ajustes, se puede visualizar que no se cuenta con deuda, asimismo, con el registro de deudas en el proveedor adelantos, se confirma que no se cuenta con deuda.
- (ii) Con fecha 25/05/2023 remitió un correo electrónico al usuario, detallando las acciones de cumplimiento de lo ordenado en la resolución TRASU.

Considerando la documentación remitida por la empresa operadora, se advierte que en el "Histórico de deuda - servicio 926089267" no se ha registrado deuda por concepto de equipo terminal siendo que únicamente se ha realizado la facturación por el cargo fijo del servicio, y en el documento "Deuda de adelanto - servicio 926089267" se colige que el equipo terminal fue adquirido con la empresa PAYJOY con la cual no se mantiene deuda. Si bien, en dicha documentación no se indica la fecha de consulta en que la empresa operadora extrajo la información, ésta fue remitida al TRASU con la carta N° 197-2023/CCSI-TRASU de fecha 08/06/2023, por lo que se convalida que en dicha fecha se acreditó la ejecución de la resolución del TRASU, evidenciándose el cumplimiento extemporáneo de la misma.

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



No obstante, en virtud al Principio de Proporcionalidad y Razonabilidad, considerando que se cumplió con la resolución con anterioridad al inicio del PAS y que adicionalmente se trata de una materia que genera efectos reversibles y que a la fecha fueron corregidos sin generar perjuicios al usuario en el uso del servicio, corresponde **archivar** el presente PAS, en este extremo.

N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
11	0027702-2022/TRASU/ST-RA	0013075-2023-TRASU/OSIPTEL	Facturación	VIETTEL, previa coordinación con el abonado, debe efectuar el trámite de la solicitud de baja de la línea N° 970486399; en un plazo máximo de diez (10) días hábiles de notificada la resolución. VIETTEL, debe devolver el importe de S/21.57; en un plazo máximo de un (1) mes de notificada la resolución.	01/03/2023	03/03/2023

La resolución fue notificada el 03/03/2023 teniendo la empresa operadora: (i) el plazo de diez (10) días hábiles para efectuar la baja del servicio N° 970486399, el cual venció el 17/03/2023; y, (ii) el plazo de un (1) mes para devolver el importe de S/21.57, el cual venció el 03/04/2023.

VIETTEL mediante la carta N° 214-2023/CCSI-TRASU de fecha 20/06/2023, informó lo siguiente:

- (i) La baja del servicio se ejecutó el 08/03/2023, para lo cual adjuntó el histórico de cortes y reactivaciones.
- (ii) El 10/03/2023 se comunicó vía telefónica con la usuaria, quien solicitó la devolución mediante su cuenta bancaria, no obstante, la asesora de la empresa operadora indicó que la devolución se debe realizar en efectivo, por lo que la usuaria eligió uno de los centros de atención propuestos; para lo cual adjuntó la grabación de audio de la llamada.
- (iii) El 16/03/2023 se comunicaron vía telefónica con la usuaria, y le informaron que se han realizado coordinaciones para que se pueda realizar el cobro; no obstante, la usuaria no se encuentra de acuerdo dado que solicita la devolución a su cuenta bancaria; para lo cual adjuntó la grabación de audio de la llamada.
- (iv) El 26/05/2023, se comunicaron vía telefónica con la usuaria, para solicitarle el número de la cuenta bancaria; para lo cual adjuntó la grabación de audio de la llamada.
- (v) El 05/06/2023 se realizó la transferencia bancaria del importe de S/21.80, para lo cual se remitió la constancia respectiva

VIETTEL en sus descargos al PAS, alega que se le estaría imputado el incumplimiento de la devolución de la suma de S/0.44, dado que se habría cumplido con devolver solo la suma de S/21.57. En tal sentido, indica lo siguiente:

- (i) La resolución no hace mención al incremento adicional por concepto de interés legal u otros montos al señalado en la parte resolutive.
- (ii) No se ha otorgado plazo alguno para cumplir con la baja del servicio, sino coordinar con el abonado la presentación de la solicitud, la misma que se cumplió en totalidad en fecha 08/03/2023.
- (iii) Los medios probatorios que adjuntó en su oportunidad comprenden los audios de coordinación con la usuaria de fechas 10/03/2023, 16/03/2023 y 26/03/2023, estado de servicio, histórico de corte y constancia de transferencia bancaria efectuado a la cuenta de la usuaria.

Al respecto, en el histórico de cortes y reactivaciones se verifica que la empresa operadora ejecutó la baja del servicio el 08/03/2023, es decir, dentro del plazo máximo de cumplimiento establecido en la resolución del TRASU para tal efecto.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



Además, considerando el pago de la usuaria de S/21.57 realizado el 22/10/2022 y la devolución de la empresa operadora del 05/06/2023, el importe a devolver con interés legal ascendía a S/22.01; no obstante, VIETTEL realizó la devolución del monto indicado en la resolución del TRASU con anterioridad al inicio del presente PAS y el monto pendiente de devolución por el interés legal constituye una suma menor (S/ 0,44) frente al monto efectivamente devuelto (S/21.80), por lo que esta instancia considera que la imposición de una multa, no superaría el juicio de necesidad; por lo tanto, en virtud a los Principios de Proporcionalidad y Razonabilidad, corresponde **archivar** el presente PAS, en este extremo.

N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
12	0025613-2022/TRASU/ST-RA	0009482-2023-TRASU/OSIPTEL	Cualquier materia relacionada directamente con la prestación del servicio público de telecomunicacion es contratado (Devolución por pagos en exceso)	VIETTEL, debe devolver el importe reclamado; en un plazo máximo de un (1) mes de notificada la resolución.	10/02/2023	11/02/2023

La resolución fue notificada el 11/02/2023 teniendo la empresa operadora el plazo de un (1) mes para realizar la devolución de S/49.78 (por dos pagos del usuario de S/24.89), el cual venció el 11/03/2023.

VIETTEL mediante la carta N° 55-2023/CCSI-TRASU de fecha 24/02/2023, informó lo siguiente:

- (i) Adjunta el documento "Imagen parcial del formulario de reclamo 1379663" en el cual se registra que el reclamante manifestó la empresa operadora ha realizado cobros indebidos por lo que tenido que realizar el pago de S/24.89 dos veces.
- (ii) Adjunta el documento "Estado de deuda antes del ajuste – servicio 98824410" en el cual se registra que el servicio no mantiene deuda.
- (iii) Adjunta el documento "Estado de deuda luego del ajuste - servicio 988244108" en el cual se registra un saldo a favor de S/49.78.
- (iv) Adjunta el documento "Histórico de ajustes – servicio 988244108" en el cual se registra que se generó el ajuste de S/49.78 el 17/02/2022 por motivo del cumplimiento de la resolución del TRASU.
- (v) Adjunta el documento "Estado del servicio 988244108" que registra el servicio en estado activado.

VIETTEL en sus descargos al PAS, reitera lo señalado en la carta N° 55-2023/CCSI-TRASU de fecha 24/02/2023

La resolución fue notificada el 11/02/2023 teniendo la empresa operadora el plazo de un (1) mes para realizar la devolución de S/49.78 (por dos pagos del usuario de S/24.89), el cual venció el 11/03/2023; verificándose que la empresa operadora devolvió dicho importe al estado de cuenta del servicio el 17/02/2023.

En tal sentido, se advierte que VIETTEL efectuó la reactivación dentro del plazo establecido en la normativa. En tal sentido, considerando que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU, corresponde el **archivo** del PAS en este extremo.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
13	0027301-2022/TRASU/ST-RA	0007998-2023-TRASU/OSIPTEL	Calidad en la prestación del servicio	En caso los problemas reclamados subsistan a la fecha de notificación de la resolución, VIETTEL deberá en un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la notificación de la resolución, realizar pruebas conjuntas con el reclamante en las cuales se determine la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó.	05/02/2023	06/02/2023

La resolución fue notificada a la empresa operadora el 06/02/2023, teniendo la empresa operadora el plazo de diez (10) días para realizar pruebas de operatividad con el usuario, el cual venció el 20/02/2023.

VIETTEL mediante la carta N° 51-2023/CCSI-TRASU de fecha 21/02/2023, informó lo siguiente:

- (i) El servicio se encuentra cancelado y el número portó a la empresa operadora Entel Perú S.A. el 12/11/2023; para lo cual adjuntó el documento estado de servicio, histórico de cortes y reactivaciones, y la captura de pantalla de la consulta en el sistema de portabilidad.

CONSULTA DE PORTABILIDAD ABDCP – SERVICIO 965941554

Número	Receptor	Cedente	Asignatario Original	Fecha de la ventana	Estado	Tipo de proceso
965941554	Bitel	Telefónica Móviles S.A.	Telefónica Móviles S.A.	11-08-2020	Número portado	01 - Cambio de concesionario
965941554	Telefónica Móviles S.A.	Bitel	Telefónica Móviles S.A.	12-11-2022	Número portado	01 - Cambio de concesionario

VIETTEL en sus descargos al PAS, reiteró lo alegado en la carta antes mencionada.

En tal sentido, considerando que el servicio se encontraba en baja por la portabilidad numérica desde el 12/11/2022 y que la resolución del TRASU fue notificada a VIETTEL el 06/02/2023, se colige que no fue materialmente posible realizar pruebas conjuntas de operatividad en un servicio que se mantenía en baja.

Sobre ello, Agustín Gordillo señala que se entiende que en materia de posibilidad o imposibilidad de hecho, la falta de sustrato material es cuando la cosa a que el acto se refiere no existe, o ha desaparecido; o cuando la ejecución de lo que el acto dispone es material o técnicamente imposible²⁹.

Con ello se evidencia que el servicio asociado al usuario reclamante se encontraba en baja en el periodo en que se debió ejecutar las acciones ordenadas por el TRASU. Por tal motivo, VIETTEL, por razones que se encuentran fuera de su esfera de control, no realizó la reactivación en el servicio, con lo cual no se ha configurado, en el presente caso, la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS; por lo que corresponde **archivar** el presente PAS 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.firma.gob.pe/web/validador.xhtml>



²⁹ GORDILLO, Agustín "El Acto Administrativo", Editorial Diké, Medellín, 2021, Pág. 843.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
14	0029842-2022/TRASU/ST-RA	0009228-2023-TRASU/OSIPTEL	Calidad en la prestación del servicio	En caso los problemas reclamados subsistan a la fecha de notificación de la resolución, VIETTEL deberá en un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la notificación de la resolución, realizar pruebas conjuntas con el reclamante en las cuales se determine la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó.	09/02/2023	13/02/2023

La resolución fue notificada el 13/02/2023, teniendo la empresa operadora el plazo de diez (10) días para realizar pruebas de operatividad con el usuario, el cual venció el 27/02/2023.

VIETTEL mediante la carta N° 54-2023/CCSI-TRASU de fecha 14/03/2023, informó lo siguiente:

- (ii) El servicio se encuentra cancelado y el número portó a la empresa operadora Entel Perú S.A. el 04/10/2022; para lo cual adjuntó el histórico de cortes y reactivaciones y la captura de pantalla de la consulta en el sistema de portabilidad.

CONSULTA DE NUMERACION ABDCP – SERVICIO 931316818

Consulta estado numeración

Número *

931590511

Estado Actual Numeración

Número:	Receptor:	Cedente:	Asignatario Original:	Fecha de la ventana:	Estado:
931590511	Entel Perú S.A.	Bitel	Bitel	04-10-2022	Número portado

Movimientos Anteriores

Número	Receptor	Cedente	Asignatario Original	Fecha de la ventana	Estado	Tipo de proceso
931590511	Entel Perú S.A.	Bitel	Bitel	04-10-2022	Número portado	01 - Cambio de concesionario

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.firma.peru.gob.pe/apps/validador.xhtml>





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



VIETTEL en sus descargos al PAS, reiteró lo alegado en la carta antes mencionada.

En tal sentido, considerando que el servicio se encontraba en baja por la portabilidad numérica desde el 04/10/2022 y que la resolución del TRASU fue notificada a VIETTEL el 13/02/2023, se colige que no fue materialmente posible realizar pruebas conjuntas de operatividad en un servicio que se mantenía en baja.

Sobre ello, Agustín Gordillo señala que se entiende que en materia de posibilidad o imposibilidad de hecho, la falta de sustrato material es cuando la cosa a que el acto se refiere no existe, o ha desaparecido; o cuando la ejecución de lo que el acto dispone es material o técnicamente imposible³⁰.

Con ello se evidencia que el servicio asociado al usuario reclamante se encontraba en baja en el periodo en que se debió ejecutar las acciones ordenadas por el TRASU. Por tal motivo, VIETTEL, por razones que se encuentran fuera de su esfera de control, no realizó la reactivación en el servicio, con lo cual no se ha configurado, en el presente caso, la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS; por lo que corresponde **archivar** el presente PAS en este extremo.

N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
15	0031287-2022/TRASU/ST-RA	0009102-2023-TRASU/OSIPTEL	Calidad en la prestación del servicio	En caso los problemas reclamados subsistan a la fecha de notificación de la resolución, VIETTEL deberá en un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la notificación de la resolución, realizar pruebas conjuntas con el reclamante en las cuales se determine la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó.	09/02/2023	09/02/2023

La resolución fue notificada el 09/02/2023, teniendo la empresa operadora el plazo de diez (10) días para realizar pruebas de operatividad con el usuario, el cual venció el 23/02/2023.

VIETTEL mediante la carta N° 38-2023/CCSI-TRASU de fecha 24/02/2023, informó lo siguiente:

- (i) El servicio se encuentra de baja desde el 20/02/2023, para lo cual adjuntó los documentos estado de servicio, e histórico de cortes y reactivaciones.
- (ii) Intentó contactarse vía telefónica a los números 9358572431 y 9903486892 los días 15/02/2023 y 16/02/2023 (periodo en que la línea se encontraba activa) a fin de coordinar con el usuario las pruebas de operatividad; sin embargo, no tuvo éxito; para acreditar ello adjuntó el registro de intentos de comunicación.
- (iii) Emitió la carta N° 003-2023 GAC-RFT del 14/02/2023 a efectos de informar al usuario los canales de atención a través de los cuales podría contactarse para coordinar las pruebas de operatividad; para lo cual adjuntó dicha carta, no obstante, no acreditó su notificación dado que adjuntó un documento en el que se indica que no fue posible la notificación al tratarse de una dirección inexistente.

VIETTEL en sus descargos al PAS, reitera lo señalado en la carta antes mencionada.

En tal sentido, considerando que el servicio se encontraba en baja desde el 20/02/2023 y que VIETTEL contaba hasta el 23/02/2023 para ejecutar las pruebas de operatividad con el usuario, se colige que no fue materialmente posible cumplir con las mismas en el plazo máximo establecido al encontrarse el servicio en baja.

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>



³⁰ GORDILLO, Agustín "El Acto Administrativo", Editorial Diké, Medellín, 2021, Pág. 843.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



Sobre ello, Agustín Gordillo señala que se entiende que en materia de posibilidad o imposibilidad de hecho, la falta de sustrato material es cuando la cosa a que el acto se refiere no existe, o ha desaparecido; o cuando la ejecución de lo que el acto dispone es material o técnicamente imposible³¹.

Con ello se evidencia que el servicio asociado al usuario reclamante fue dado de baja en el periodo en que se debió ejecutar las acciones ordenadas por el TRASU. Por tal motivo, VIETTEL, por razones que se encuentran fuera de su esfera de control, no realizó las pruebas conjuntas de operatividad en el servicio, con lo cual no se ha configurado, en el presente caso, la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS; por lo que corresponde **archivar** el presente PAS en este extremo.

N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
16	0032354-2022/TRASU/ST-RA	0012203-2023-TRASU/OSIPTEL	Tarjetas de pago físicas o virtuales	VIETTEL, debe devolver a línea el saldo de S/5.00; en un plazo máximo de un (1) mes de notificada la resolución.	27/02/2023	28/02/2023

La resolución fue notificada el 28/02/2023, teniendo la empresa operadora el plazo de un (1) mes para realizar la devolución del saldo de S/5.00, el cual venció el 28/03/2023. Al respecto, la empresa operadora no ha remitido información que acredite el cumplimiento de la resolución de TRASU.

VIETTEL mediante la carta N° 261-2023/CCSI-TRASU de fecha 10/08/2023, informó lo siguiente:

- (i) Con fecha 16/03/2023 se comunicó vía telefónica con el usuario, con quien coordinó el centro de atención al cliente a través del cual se realizaría la devolución en efectivo del importe de S/5.00; para lo cual adjuntó la grabación de audio.
- (ii) Con fecha 29/03/2023 se comunicó vía telefónica con el usuario para informarle que en plazo de setenta horas (72) horas estará disponible el cobro del importe de S/5.00 en el centro de atención al cliente acordado; para lo cual adjuntó la grabación de audio.
- (iii) Con fecha 11/05/2023 se procedió a devolver al usuario el importe de S/5.00 en efectivo, para lo cual adjuntó el "Acta de entrega y conformidad" firmada por el usuario.

VIETTEL en sus descargos al PAS, reiteró lo alegado en la carta antes mencionada.

Al respecto, la resolución fue notificada el 28/02/2023, teniendo la empresa operadora el plazo de un (1) mes para realizar la devolución del saldo de S/5.00, el cual venció el 28/03/2023; sin embargo, puso a disposición del usuario la devolución de dicho importe a partir del 02/04/2023 (72 horas transcurridas desde la comunicación telefónica del 29/03/2023), con lo cual, se advierte el cumplimiento extemporáneo de la resolución.

No obstante, en virtud al Principio de Proporcionalidad y Razonabilidad, considerando que se cumplió con la resolución con anterioridad al inicio del PAS y que adicionalmente se trata de una materia que genera efectos reversibles y que a la fecha fueron corregidos sin generar perjuicios al usuario en el uso del servicio, corresponde **archivar** el presente PAS, 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>



³¹ GORDILLO, Agustín "El Acto Administrativo", Editorial Diké, Medellín, 2021, Pág. 843.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
17	0005497-2023/TRASU/ST-RA	0025710-2023-TRASU/OSIPTEL	Recargas	VIETTEL, debe devolver al servicio N° 918480168 el saldo descontado correspondiente al importe de S/30.00; en un plazo máximo de un (1) mes de notificada la resolución. VIETTEL, debe desactivar para el servicio N° 918480168 el paquete DM30; en un plazo máximo de diez (10) días hábiles de notificada la resolución.	19/04/2023	20/04/2023

La resolución fue notificada el 20/04/2023, teniendo la empresa operadora: el plazo de un (1) mes para devolver al servicio el importe de S/30.00, el cual venció el 20/05/2023; y, (ii) el plazo de diez (10) días hábiles para desactivar el paquete DM30, el cual venció el 08/05/2023.

VIETTEL mediante la carta N°174-2023/CCSI-TRASU de fecha 25/05/2023, informó lo siguiente:

- (i) El 03/05/2023, procedió a generar la recarga de S/30.00 en el servicio reclamado, para lo cual remitió el Histórico de Asignación de Beneficios.
- (ii) El servicio N° 918480168 no registra que tenga activado el paquete DM30, para lo cual adjuntó el documento Paquetes VAS del periodo del 02/04/2023 al 03/05/2023.
- (iii) El servicio N° 918480168 se encuentra activo, para lo cual adjuntó el documento Estado del servicio.

VIETTEL en sus descargos al PAS, reiteró lo señalado en la carta antes mencionada.

Al respecto, la resolución fue notificada el 11/04/2023, teniendo la empresa operadora el plazo de un (1) mes para devolver el importe de S/30.00, el cual venció el 20/05/2023; y, el plazo de diez (10) días hábiles para desactivar el paquete DM30, el cual venció el 08/05/2023; siendo que la empresa operadora realizó la devolución de dicho importe el 03/05/2023 y acreditó que dicho paquete no se encuentra activo al 03/05/2023.

En tal sentido, se advierte que VIETTEL efectuó la reactivación dentro del plazo establecido en la normativa. En tal sentido, considerando que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU, corresponde el **archivo** del PAS en este extremo.

N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
18	0006596-2023/TRASU/ST-RQJ	0023412-2023-TRASU/OSIPTEL	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	VIETTEL, debe reconectar el servicio si a la fecha se encontrase suspendido; en un plazo máximo de un (1) día hábil de notificada la resolución.	10/04/2023	11/04/2023

La resolución fue notificada el 11/04/2023, teniendo la empresa operadora el plazo de un (1) día hábil para reactivar el servicio, el cual venció el 12/04/2023.

VIETTEL mediante la carta N° 152-2023/CCSI-TRASU de fecha 05/05/2023 señala que con fecha 27/03/2023 reactivó el servicio N° 900055520; sin embargo, no remite el histórico de cortes y reactivaciones u otros medios probatorios idóneos que acrediten dicha reactivación.

VIETTEL en sus descargos al PAS, remite la captura de pantalla del histórico de cortes y reactivaciones en donde se visualiza la reconexión de fecha 27/03/2023.

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: 2E*2h42(Oq0702





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



Histórico de cortes y reactivaciones

Información detallada del suscriptor

Código de suscriptor	16564996	Número de identidad/Pasaporte/ Licencia de negocio	77326047[DNI]	Limite	0 [Compromiso (CMK)]
Número de suscriptor	900055520 [QCS] [PCR] [HLB] [EIR]	Fecha de nacimiento	03/02/1986	Deposito	0
Número IMSI	716152535410980 [PUK] [4G]	Número de contrato	1994539920210204110852	Producto	ilimitado39_9C
Servicio de telecomunicación	Móvil de pos-pago	Fecha de firma	04/02/2021	Promoción	
Estado de suscriptor	Activado	Fecha de conexión	04/02/2021	Suscriptor VIP	<input type="checkbox"/>
Estado de bloqueo	Normal	Tipo de suscriptor	NORM - NORMAL		
Tipo de pago		Ultimo agente que busca			
Forma de incorporación	090102 - null	Clasificación en Privilegio			
Jefe de suscriptor	MARIA ROXANA LEYVA DIAZ				
Dirección de suscriptor	mgsdyh,AMAZONAS - UTCUBAMBA - BAGUA GRANDE				
Poseedor de contrato	MARIA ROXANA LEYVA DIAZ				
Dirección de pago	AMAZONAS - UTCUBAMBA - BAGUA GRANDE				
Servicio de suscriptor	MIO				

Enlazar acciones de suscriptor

Seleccionar tipo de enlace Ejecutar

Historia de suscriptores | Historia de quejas | Promoción | Quejas que han sido devueltas

de- fecha: 25/03/2023 a- fecha: 25/04/2023

Tipo: --Cholissez-- Buscar Exportar arch

Número	ComplainId	Fecha	Hora	Empleado	permanente al	Impactar	Razón
1	301878286	23/04/2023	10:58:56	PRT_ALEXANDRABL_VTP	VTP_CC	Send email from web Ver	
2	297773400	30/03/2023	17:25:13	EFE_FIORELLAGO_VTP	VTP_CC	Send message from web Ver	
3	297657125	29/03/2023	15:32:59	EFE_NURIARV_VTP	VTP_CC	Send message from web Ver	
4	297314419	27/03/2023	00:59:58	9018_JOSEPC_VTP	Payment	Unblock 1 way Ver	
5	297022964	26/03/2023	01:13:17	SYSTEM	Payment	Block 1 way Ver	SYS_BLOCK_2W - [SYSTEM] Block 2 ways because of debt

La resolución fue notificada el 11/04/2023, teniendo la empresa operadora el plazo de un (1) día hábil para reactivar el servicio, el cual venció el 12/04/2023; siendo que la empresa operadora reactivó el servicio desde el 27/03/2023 y en el plazo de ejecución de dicha resolución el servicio continuaba activo.

En tal sentido, se advierte que VIETTEL efectuó la reactivación dentro del plazo establecido en la normativa. En tal sentido, considerando que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU, corresponde el **archivo** del PAS en este extremo.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
19	0006867-2023/TRASU/ST-RA	0028359-2023-TRASU/OSIPTEL	Calidad en la prestación del servicio	El TRASU ordenó en un plazo máximo de diez (10) hábiles se realicen pruebas conjuntas para determinar la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó. Asimismo, en caso de que no pueda solucionar los inconvenientes debía informarlo a aquel, precisando las razones, a fin de que pueda tomar una decisión.	26/04/2023	27/04/2023

La resolución fue notificada el 27/04/2023, teniendo la empresa operadora el plazo de diez (10) días hábiles para realizar las pruebas de operatividad en el servicio conjuntamente con el usuario, el cual venció el 15/05/2023.

VIETTEL en sus descargos al PAS, alega que según el Histórico de cortes y reactivaciones el 19/04//2023 el servicio fue cancelado a razón de que el usuario optó por portar a otro operador, lo cual imposibilitó la ejecución de lo ordenado por el TRASU.

Histórico de Cortes y Reactivaciones

Información detallada del suscriptor

Código de suscriptor	20256580	Número de identidad/Pasaporte/ Licencia de negocio	44390303[DNI]	Limites	0 [0] [Compromiso (CMK)]
Número de suscriptor	915055348 [OCS] [PCR] [HLR] [LR]	Fecha de nacimiento	10/04/1986	Deposito	
Número IMSI	716152551337125 [PUK] [4G]	Número de contrato	2638709620221130143716	Producto	
Servicio de telecomunicación	Móvil de pos-pago	Fecha de firma	30/11/2022	Promoción	
Estado de suscriptor	Cancelado	Fecha de conexión	01/12/2022	Suscriptor VIP	<input type="checkbox"/>
Estado de bloqueo		Tipo de suscriptor	NORM - NORMAL	Ultimo agente que busca	
Tipo de pago	Pago normal			Clasificación en Privilegio	
Forma de incorporación	090013 - null				
Jefe de suscriptor	LUIS MARTIN				
Dirección de suscriptor	curis capia , JUNIN - TARMA - TARMA				
Poseedor de contrato	Luis Martin FLORES Amaya				
Dirección de pago	Independencia , INDEPENDENCIA - LIMA - LIMA				
Servicio de suscriptor					

Enlazar acciones de suscriptor

Seleccionar tipo de enlace

Historia de suscriptores | Historia de quejas | Promoción | Quejas que han sido devueltas

de - fecha: 02/04/2023 a - fecha: 02/05/2023

Tipo: --Choisissez-- Buscar Exportar arch

Número	ComplainId	Fecha	Hora	Empleado	permaneciente al	Impactar	Razón
1	301476753	19/04/2023	00:24:23	MNP	MNP	Terminate contract [Ver]	
2	300254508	15/04/2023	13:55:49	PRT_ALEXANDRADF_VTP	VTP	Send message from web [Ver]	
3	300254325	15/04/2023	13:54:08	PRT_ALEXANDRADF_VTP	VTP	Send message from web [Ver]	
4	300253504	15/04/2023	13:44:03	prt_alexandradf_vtp	VTP	Send SMS of claim to subscriber [Ver]	
5	300089373	13/04/2023	16:54:07	EFE_NURIARV_VTP	VTP_CC	Send message from web [Ver]	
6	299988862	12/04/2023	16:20:21	PRT_KATERING_VTP	VTP_CC	Reset HLR [Ver]	
7	299988848	12/04/2023	16:20:09	PRT_KATERING_VTP	VTP_CC	Send message from web [Ver]	

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.firma.gob.pe/web/validador.xhtml>



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 2E*2h42Oq0702





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



Por otro lado, la Secretaría Técnica ha realizado la consulta en la Base de Datos Centralizada Principal que contiene la información actualizada correspondiente a la portabilidad, verificando que la portabilidad numérica se realizó el 19/04/2023 a la empresa operadora Entel Perú S.A.

20230418010012150	20230418010011868	18/04/2023 17:28:37	Portabilidad	20	24	915055348 (1)	Successfull (01A06)	19/04/2023 00:00:01	👁
20230418010012150		18/04/2023 17:28:34	Portabilidad (Grupo padre)	20	24	915055348 (1)	Successfull (01R01)		👁

Detalles de la solicitud

Información	Temporizadores activos	Numbers	Historial de mensajes	Diagrama de flujo
Participantes				
ID Receptor 20		ID Cedente 24		
Solicitante Entel Perú S.A.		Respondedor Viettel Perú S.A.C.(24)		
Fechas				
Fecha de solicitud 18/04/2023 17:28:37		Fecha de finalización 19/04/2023 00:00:01		
Fecha de finalización 19/04/2023 00:00:01				
Datos				
ID de solicitud 20230418010011868				

En tal sentido, considerando que el servicio se encontraba en baja por la portabilidad numérica desde el 19/04/2022 y que la resolución del TRASU fue notificada a VIETTEL el 27/04/2023, se colige que no fue materialmente posible realizar pruebas conjuntas de operatividad en un servicio que se mantenía en baja.

Sobre ello, Agustín Gordillo señala que se entiende que en materia de posibilidad o imposibilidad de hecho, la falta de sustrato material es cuando la cosa a que el acto se refiere no existe, o ha desaparecido; o cuando la ejecución de lo que el acto dispone es material o técnicamente imposible³².

Con ello se evidencia que el servicio asociado al usuario reclamante se encontraba en baja en el periodo en que se debió ejecutar las acciones ordenadas por el TRASU. Por tal motivo, VIETTEL, por razones que se encuentran fuera de su esfera de control, no realizó las pruebas conjuntas de operatividad en el servicio, con lo cual no se ha configurado, en el presente caso, la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS; por lo que corresponde **archivar** el presente PAS 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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firma.peru.gob.pe/web/validador.xhtml>



³² GORDILLO, Agustín "El Acto Administrativo", Editorial Diké, Medellín, 2021, Pág. 843.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
20	0007020-2023/TRASU/ST-RA	0022779-2023-TRASU/OSIPTEL	Calidad en la prestación del servicio	<p>Declarar FUNDADO el Recurso de Apelación interpuesto por el RECLAMANTE por la calidad en la prestación del servicio de telefonía móvil, en consecuencia, REVOCAR la resolución emitida por la EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que al haberse acogido favorablemente la pretensión del RECLAMANTE, se ha configurado la causal contenida en el numeral (i) del 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>INFORMAR 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>	04/04/2023	05/04/2023

La resolución del TRASU notificada el 05/04/2023 declaró fundado el recurso de apelación por calidad, informando al usuario que tiene expedito el derecho de resolver unilateralmente el contrato de servicio sin pago de penalidades.

VIETTEL en sus descargos al PAS alega que la resolución no le ha atribuido obligación alguna, siendo que la misma solo precisa la facultad que tiene el usuario para poder solicitar el término del contrato de prestación del servicio que mantiene con VIETTEL.

Al respecto, del contenido del pronunciamiento de la resolución del TRASU, no se observa que se haya generado obligaciones de hacer para la ejecución de alguna gestión o solicitud por parte de la empresa operadora. Siendo así, en virtud del Principio de Tipicidad, no es posible atribuir responsabilidad administrativa a partir del incumplimiento de una obligación que no se ha generado con anterioridad, por lo que corresponde el **archivo** de este extremo del PAS.

N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
21	0014498-2023/TRASU/ST-RQJ	0035415-2023-TRASU/OSIPTEL	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	VIETTEL, debe reconectar el servicio si a la fecha se encontrase suspendido; en un plazo máximo de un (1) día hábil de notificada la resolución.	19/05/2023	22/05/2023

La resolución fue notificada el 22/05/2023, teniendo la empresa operadora el plazo de un (1) día hábil para reactivar el servicio, el cual venció el 23/05/2023.

VIETTEL mediante la carta N° 191-2023CCSI-TRASU de fecha 25/05/2023, informó lo siguiente:

- (i) La reactivación del servicio se realizó el 02/05/2023; para lo cual adjuntó el histórico de cortes y reactivaciones.
- (ii) El 22/05/2023 envió un SMS al usuario informándole de la reactivación del servicio; para lo cual adjuntó la captura de pantalla del SMS enviado.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 2E*2h42(Oq0702

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.firma.gob.pe/web/validador.xhtml>





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



(iii) El servicio se encuentra en activado; para lo cual adjuntó el documento estado de servicio.

VIETTEL en sus descargas al PAS, alegó lo siguiente:

- (i) En su oportunidad remitió medios probatorios, tales como la imagen parcial del formulario, estado del servicio e histórico de cortes y reactivaciones en donde se visualiza la reconexión con fecha 02/05/2023.
- (ii) Con fecha 22/05/2023 remitió un SMS al usuario, detallando el cumplimiento de lo ordenado por el TRASU al haber reactivado el servicio.
- (iii) Con fecha 25/05/2023 remitió dicha información al TRASU, detallando las acciones realizadas.

Histórico de cortes y reactivaciones

Información detallada del suscriptor

Código de suscriptor	12312328	Número de identidad/Pasaporte/ Licencia de negocio	44806631[DN#]	Límites	0 [0] [Comoromiso (CMK)]
Número de suscriptor	922474775 [OC.S] [PCR.F] [HLR] [E.R]	Fecha de nacimiento	03/06/1983	Deposito	
Número IMSI	716152521455688 [PUK] [4G]	Número de contrato	14065836081218	Producto	Post Ichip plus 29_9C
Servicio de telecomunicación	Móvil de pos-pago	Fecha de firma	08/12/2018	Promoción	
Estado de suscriptor	Activado	Fecha de conexión	09/12/2018	Suscriptor VIP	<input type="checkbox"/>
Estado de bloqueo	Normal	Tipo de suscriptor	NORM - NORMAL	Ultimo agente que busca	
Tipo de pago	Pago normal	Clasificación en Privilegio			
Forma de incorporación	090729 - null				
Jefe de suscriptor	FERNANDO AMADEUS				
Dirección de suscriptor	AREQUIPA - AREQUIPA - AREQUIPA				
Poseedor de contrato	FERNANDO AMADEUS HIDALGO QUILLA				
Dirección de pago	almendras				
Servicio de suscriptor	MIO				

Enlazar acciones de suscriptor

Seleccionar tipo de enlace [v] Ejecutar

Historia de suscriptores | Historia de quejas | Promoción | Quejas que han sido devueltas

de- fecha: 22/04/2023 - fecha: 22/05/2023

Tipo: --Choisissez-- Buscar: Exportar arch

Número	Compañía	Fecha	Hora	Empleado	permaneciente al	Impactar	Razón
1	307204141	17/05/2023	17:31:04	EFE_FIORELLAGO_VTP	VTP_CC	Send message from web [link]	
2	305600401	08/05/2023	16:17:05	EFE_NURIARV_VTP	VTP_CC	Send message from web [link]	
3	304011711	04/05/2023	17:50:23	ISELADC_VTP	VTP_CC	Send message from web [link]	
4	304011108	04/05/2023	17:46:23	ISELADC_VTP	VTP_CC	Send message from web [link]	
5	304010139	04/05/2023	17:38:57	ISELADC_VTP	VTP_CC	Send message from web [link]	
6	303792308	02/05/2023	14:16:05	VEYROME_VTP	Payment	Unblock 1 way [link]	
7	301827097	22/04/2023	16:20:25	BIANCA/D2_ARE	ARECD13	Add after sale request for subscriber [link]	

La resolución fue notificada el 22/05/2023, teniendo la empresa operadora el plazo de un (1) día hábil para reactivar el servicio, el cual venció el 23/05/2023; siendo que la empresa operadora reactivó el servicio desde el 02/05/2023 y en el plazo de ejecución de dicha resolución el servicio continuaba activo.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



En tal sentido, se advierte que VIETTEL efectuó la reactivación dentro del plazo establecido en la normativa. En tal sentido, considerando que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU, corresponde el archivo del PAS en este extremo.

N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
22	0015898-2023/TRASU/ST-RA	0047399-2023-TRASU/OSIPTEL	Calidad en la prestación del servicio de telefonía móvil	Declarar FUNDADO el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la calidad en la prestación del servicio de internet móvil prepago y; en consecuencia, REVOCAR la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que al haberse acogido favorablemente la pretensión de EL RECLAMANTE, este tiene expedito el derecho a resolver el contrato estando prohibida la EMPRESA OPERADORA de imponerle penalidades o cobros similares por la terminación del contrato por dicha causal, de ser el caso.	29/06/2023	03/07/2023

La resolución del TRASU notificada el 03/07/2023 declaró fundado el recurso de apelación por calidad, informando al usuario que tiene expedito el derecho de resolver unilateralmente el contrato de servicio sin pago de penalidades.

VIETTEL en sus descargos al PAS alega que la resolución no le ha atribuido obligación alguna, siendo que la misma solo precisa la facultad que tiene el usuario para poder solicitar el término del contrato de prestación del servicio que mantiene con VIETTEL.

Al respecto, del contenido del pronunciamiento de la resolución del TRASU, no se observa que se haya generado obligaciones de hacer para la ejecución de alguna gestión o solicitud por parte de la empresa operadora. Siendo así, en virtud del Principio de Tipicidad, no es posible atribuir responsabilidad administrativa a partir del incumplimiento de una obligación que no se ha generado con anterioridad, por lo que corresponde el archivo de este extremo del PAS.

N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
23	0015950-2023/TRASU/ST-RQJ	0038733-2023-TRASU/OSIPTEL	No permitir la presentación de reclamo	Declarar FUNDADA la queja por la negativa a recibir el reclamo por vía telefónica, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes. SIN PERJUICIO , del registro del reclamo N° 1400952, por la materia de calidad.	31/05/2023	08/06/2023

La resolución del TRASU declaró fundada la queja por no permitir la presentación de un reclamo; siendo que a través de dicha resolución se informa que el reclamo ha sido registrado.

VIETTEL en sus descargos al PAS alega que la resolución no le ha atribuido obligación alguna, siendo que la misma solo declara fundada la queja presentada y detalla que existe un reclamo registrado por la misma materia.

Al respecto, del contenido del pronunciamiento de la resolución del TRASU, no se observa que se haya generado obligaciones de hacer para la ejecución de alguna gestión o solicitud específica por parte de la empresa operadora. Siendo así, en virtud del Principio de Tipicidad, no es posible atribuir responsabilidad administrativa a partir del incumplimiento de una obligación que no se ha generado con anterioridad, por lo que corresponde el archivo de este extremo del PAS.

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°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
24	0018163-2023/TRASU/ST-RQJ	0043116-2023-TRASU/OSIPTEL	No permitir la presentación de recurso de apelación	Declarar FUNDADA la queja por la negativa a recibir el recurso de apelación por vía telefónica, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes. SIN PERJUICIO , del registro del recurso de apelación asociado al reclamo N° 1400952	13/06/2023	15/06/2023

La resolución del TRASU declaró fundada la queja por no permitir la presentación de un recurso de apelación; siendo que a través de dicha resolución se informa que el recurso ha sido registrado.

VIETTEL en sus descargos al PAS alega que la resolución no le ha atribuido obligación alguna, siendo que la misma solo declara fundada la queja presentada y detalla que existe una apelación registrada por la misma materia.

Al respecto, del contenido del pronunciamiento de la resolución del TRASU, no se observa que se haya generado obligaciones de hacer para la ejecución de alguna gestión o solicitud específica por parte de la empresa operadora. Siendo así, en virtud del Principio de Tipicidad, no es posible atribuir responsabilidad administrativa a partir del incumplimiento de una obligación que no se ha generado con anterioridad, por lo que corresponde el **archivo** de este extremo del PAS.

N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
25	0020272-2023/TRASU/ST-RQJ	0045074-2023-TRASU/OSIPTEL	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	VIETTEL, debe reconectar el servicio si a la fecha se encontrase suspendido; en un plazo máximo de un (1) día hábil de notificada la resolución.	20/06/2023	20/06/2023

La resolución fue notificada el 20/06/2023, teniendo la empresa operadora el plazo de un (1) día hábil para reactivar el servicio, el cual venció el 21/06/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió carta de cumplimiento ni medios probatorios que acrediten la ejecución de la resolución del TRASU. Por tanto, ha incurrido en incumplimiento.

VIETTEL en sus descargos al PAS, alega que según el histórico de cortes y reactivaciones, el servicio se canceló con fecha 12/05/2023 a razón de que el usuario habría optado por portar a otro operador, lo cual imposibilitó la ejecución de lo ordenado por el TRASU.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



Histórico de cortes y reactivaciones

Información detallada del suscriptor

Código de suscriptor	17670225	Número de identidad/Pasaporte/ Licencia de negocio	41574358[DNI]	Limites	0 [Compromiso (CMK)]
Número de suscriptor	993029225 [OC.S] [PCRF] [HLR] [EIR]	Fecha de nacimiento	10/03/1979	Deposito	0
Número IMSI	716152537893301 [PUK] [4G]	Número de contrato	2171600220210819181614	Producto	
Servicio de telecomunicación	Móvil de pos-pago	Fecha de firma	19/08/2021	Promoción	
Estado de suscriptor	Cancelado	Fecha de conexión		Suscriptor VIP	<input type="checkbox"/>
Estado de bloqueo		Tipo de suscriptor	NORM -	Ultimo agente que busca	
Tipo de pago				Clasificación en Privilegio	
Forma de incorporación	090285 -				
Jefe de suscriptor	ALEJANDRO CONZA MOZO				
Dirección de suscriptor	calle uran calle coica sn , CUSCO - QUISPICANCHI - QUIQUIJANA				
Poseedor de contrato	ALEJANDRO CONZA MOZO				
Dirección de pago	CUSCO - QUISPICANCHI - QUIQUIJANA				
Servicio de suscriptor					

Enlazar acciones de suscriptor

Seleccionar tipo de enlace

Historia de suscriptores | Historia de quejas | Promoción | Quejas que han sido devueltas

de- fecha: 23/04/2023 a- fecha: 23/06/2023

Tipo: --Choisissez-- Buscar Exportar arch

Número	ComplanId	Fecha	Hora	Empleado	permaneciente al	Impactar	Razón
1	305933661	12/05/2023	00:25:08	MNP	MNP	Terminate contract [Ver]	
2	303999481	04/05/2023	16:26:06	EFE_NURIARV_VTP	VTP_CC	Send message from web [Ver]	
3	303098892	27/04/2023	10:50:18	ISELADC_VTP	VTP_CC	Send message from web [Ver]	

Por otro lado, la Secretaría Técnica ha realizado la consulta en la Base de Datos Centralizada Principal que contiene la información actualizada correspondiente a la portabilidad, verificando que la portabilidad numérica se realizó el 12/05/2023 a la empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A.

ID de Proceso	ID de Solicitud	Fecha de solicitud ↓	Tipo	Solicitante	Respondedor	Número (Total)	Estado	Temporizador programado	Fecha de finalización	ID de Proceso
22230601050017503	22230601050019458	01/06/2023 16:07:37	Consulta previa	22	24	993029225 (1)	FailedInIt (05R03)			993029225
22230601050017503		01/06/2023 16:07:33	Consulta previa (Grupo padre)	22	24	993029225 (1)	Successfull (05R01)			
22230511010002673	22230511010024380	11/05/2023 17:32:24	Portabilidad	22	24	993029225 (1)	Successfull (01A06)		12/05/2023 00:00:01	



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: 2E*2h42Oq0702



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.firma.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



Detalles de la solicitud

Información	Temporizadores activos	Numbers	Historial de mensajes	Diagrama de flujo
Participantes				
ID Receptor 22		ID Cedente 24		
Solicitante Telefónica del Perú S. A.A.(22)		Respondedor Viettel Perú S.A.C.(24)		
Fechas				
Fecha de solicitud 11/05/2023 17:32:24		Fecha de finalización 12/05/2023 00:00:01		
		Fecha de finalización 12/05/2023 00:00:01		
Datos				
ID de solicitud 22230511010024380				

En tal sentido, considerando que el servicio se encontraba en baja por la portabilidad numérica desde el 12/05/2023 y que la resolución del TRASU fue notificada a VIETTEL el 20/06/2023, se colige que no fue materialmente posible reactivar el servicio en su red de telefonía móvil.

Sobre ello, Agustín Gordillo señala que se entiende que en materia de posibilidad o imposibilidad de hecho, la falta de sustrato material es cuando la cosa a que el acto se refiere no existe, o ha desaparecido; o cuando la ejecución de lo que el acto dispone es material o técnicamente imposible³³.

Con ello se evidencia que el servicio asociado al usuario reclamante se encontraba en baja en el periodo en que se debió ejecutar las acciones ordenadas por el TRASU. Por tal motivo, VIETTEL, por razones que se encuentran fuera de su esfera de control, no realizó la reactivación en el servicio, con lo cual no se ha configurado, en el presente caso, la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS; por lo que corresponde **archivar** el presente PAS 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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firma.gob.pe/web/validador.xhtml>

³³ GORDILLO, Agustín "El Acto Administrativo", Editorial Diké, Medellín, 2021, Pág. 843.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
26	0004577-2023/TRASU/ST-RQJ	0013898-2023-TRASU/OSIPTEL	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	VIETTEL, debe reconectar el servicio si a la fecha se encontrase suspendido; en un plazo máximo de un (1) día hábil de notificada la resolución.	03/03/2023	06/03/2023

La resolución fue notificada el 06/03/2023, teniendo la empresa operadora un plazo de un (1) día hábil para reactivar el servicio, el cual venció el 7/03/2023.

VIETTEL mediante la carta N° 115-2023/CCSI-TRASU de fecha 18/04/2023, informó lo siguiente:

- (i) La reactivación del servicio se realizó el 09/02/2023; para lo cual adjuntó el histórico de cortes y reactivaciones.
- (ii) El 27/03/2023 envió un SMS al usuario informándole de la reactivación del servicio; para lo cual adjuntó la captura de pantalla del SMS enviado.
- (iii) El servicio se encuentra en activado; para lo cual adjuntó el documento estado de servicio.

VIETTEL en sus descargos al PAS, alega que se le estaría imputado el incumplimiento de informar la acreditación de cumplimiento de la resolución emitida por el TRASU sobre la reactivación del servicio reclamado. En esa línea indica lo siguiente:

- (i) En fecha 18/04/2023 y por medio de la carta N° 115-2023/CCSITRASU, informó al TRASU el cumplimiento de lo ordenado en la resolución.
- (ii) Según los medios probatorios que adjuntó en su oportunidad, tales como el estado del servicio e histórico de cortes y reactivaciones del servicio 901753482, se presentó una suspensión del servicio con fecha 06/02/2023 y se registró la reactivación con fecha 09/02/2023.
- (iii) El 27/03/2023 habría remitido un SMS al usuario, detallando el cumplimiento de lo ordenado por el TRASU al haber reactivado el servicio.

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.firma.gob.pe/web/validador.xhtml>



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 2E*2h42Oq0702





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



HISTÓRICO DE CORTES Y REACTIVACIONES - SERVICIO 901753482

Información detallada del suscriptor

Código de suscriptor	18380880	Número de identidad/Pasaporte/ Licencia de negocio	70559846[DNI]	Límites	0 [Compromiso (CMK)]
Número de suscriptor	901753482 [QCS] [PCRF] [HLR] [EIR]	Fecha de nacimiento	10/06/1994	Deposito	0
Número IMSI	716152542810982 [PUK] [4G]	Número de contrato	2300104820220112104252	Producto	ilimitado39_9C
Servicio de telecomunicación	Móvil de pos-pago	Fecha de firma	12/01/2022	Promoción	
Estado de suscriptor	Activado	Fecha de conexión	12/01/2022	Suscriptor VIP	<input type="checkbox"/>
Estado de bloqueo	Normal	Tipo de suscriptor	NORM - NORMAL		
Tipo de pago					
Forma de incorporación	090102 - null				
Jefe de suscriptor	JOSE DANTE VASQUEZ SANCHEZ				
Dirección de suscriptor	bagua grande AMAZONAS - UTCUBAMBA - BAGUA GRANDE				
Poseedor de contrato	JOSE DANTE VASQUEZ Sanchez				
Dirección de pago	AMAZONAS - UTCUBAMBA - BAGUA GRANDE				
Servicio de suscriptor	MI0				

Enlazar acciones de suscriptor

Seleccionar tipo de enlace

Historia de suscriptores | Historia de quejas | Promoción | Quejas que han sido devueltas

de - fecha: 23/01/2023 a - fecha: 23/03/2023

Tipo: --Chosissez--

Número	ComplainId	Fecha	Hora	Empleado	permaneciente al	Impactar	Razón
1	294845590	10/03/2023	15:29:38	SID_FIORELLAGO2_VTP	VTP_CC	Send message from web	Note
2	294580786	07/03/2023	17:03:41	9018_KATHERINEMI3_VTP	VTP	Send message from web	Note
3	293478284	02/03/2023	09:58:15	PRT_ALEXANDRADF_VTP	VTP	Send email from web	Note
4	291991290	22/02/2023	12:35:31	SID_JEANRO_VTP	VTP_CC	Send message from web	Note
5	291931415	21/02/2023	17:43:12	EFE_JOEVC_VTP	VTP_CC	Send message from web	Note
6	291901426	21/02/2023	14:26:00	EFE_JOEVC_VTP	VTP_CC	Send message from web	Note
7	290304490	09/02/2023	08:43:58	9018_CESARGA_VTP	Payment	Unblock 1 way	Note
8	289617368	06/02/2023	01:00:39	SYSTEM	Payment	Block 1 way	Note
9	289328613	05/02/2023	07:55:34	PRT_CARMENFH_VTP	VTP	Send email from web	Note

La resolución fue notificada el 06/03/2023, teniendo la empresa operadora el plazo de un (1) día hábil para reactivar el servicio, el cual venció el 07/03/2023; siendo que la empresa operadora reactivó el servicio desde el 0902/2023 y en el plazo de ejecución de dicha resolución el servicio continuaba activo.

En tal sentido, se advierte que VIETTEL efectuó la reactivación dentro del plazo establecido en la normativa. En tal sentido, considerando que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU, corresponde el **archivo** del PAS en este extremo.

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: 2E+2h42Oq0702



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.firma.gob.pe/web/validador.xhtml>





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
27	0030762-2022/TRASU/ST-RA	0010581-2023-TRASU/OSIPTEL	Cualquier materia relacionada directamente con la prestación del servicio público de telecomunicaciones contratado (Solicitud no atendida de recuperación de número)	VIETTEL, debe activar el servicio 940254301 y entregar al usuario un chip con dicho número, debiendo coordinar previamente con éste el lugar y la fecha de entrega; y, en caso de no ser técnica o materialmente posible activar el servicio, deberá informarle la causa y los fundamentos que lo sustenten; en un plazo máximo de diez (10) días hábiles de notificada la resolución.	17/02/2023	17/02/2023

La resolución fue notificada el 17/02/2023, teniendo la empresa operadora el plazo de diez (10) días para activar el servicio y coordinar la entrega del el SIM Card al usuario, el cual venció el 03/03/2023.

VIETTEL mediante la carta N° 63-2023/CCSI-TRASU de fecha 14/03/2023, informó lo siguiente:

- (i) El 23/02/2023 se comunicó vía telefónica con la esposa del usuario a quien la asesora le indicó que la información debe brindarse únicamente al usuario, por tanto, a solicitud de la asesora se le precisó el número de contacto del usuario; para lo cual adjuntó la grabación de audio de la llamada.
- (ii) El 23/02/2023 se comunicó vía telefónica con el usuario a quien se le informó que el servicio se encuentra activo y se coordinó el centro de atención al cliente para la entrega del SIM Card, además, se le informó que lo llamarían nuevamente para indicarle la fecha en que debería apersonarse; para lo cual adjuntó la grabación de audio de la llamada.
- (iii) El 23/02/2023 nuevamente se comunicó vía telefónica con el usuario informándole que la entrega del SIM Card estaría disponible desde el 26/02/2023; para lo cual adjuntó la grabación de audio de la llamada.
- (iv) El servicio se encuentra activado; para lo cual adjuntó el documento “estado de servicio”.
- (v) El servicio fue reconectado el 21/02/2023 y la reposición del SIM Card se realizó el 04/03/2023; para lo cual adjuntó el “histórico de cortes y reactivaciones” y la solicitud de reposición de SIM Card firmada por el usuario.

VIETTEL en sus descargos al PAS, reiteró lo alegado en la carta antes mencionada.

Al respecto, la resolución fue notificada el 17/02/2023, teniendo la empresa operadora el plazo de diez (10) días para activar el servicio y coordinar la entrega del el SIM Card al usuario, el cual venció el 03/03/2023; siendo que la empresa operadora acredita la activación del servicio el 21/02/2023 y que puso a disposición del usuario el recojo del SIM Card, disponible desde el 26/02/2023; esto es, dentro del plazo máximo para cumplir.

En tal sentido, se advierte que VIETTEL efectuó la reactivación dentro del plazo establecido en la normativa. En tal sentido, considerando que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU, corresponde el **archivo** del PAS 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.firma.gob.pe/web/validador.xhtml>





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



ANEXO N° 2

N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
1	0000193-2023/TRASU/ST-RA	0011845-2023-TRASU/OSIPTEL	Calidad en la prestación del servicio de internet	En caso los problemas reclamados subsistan a la fecha de notificación de la resolución, VIETTEL deberá en un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la notificación de la resolución, realizar pruebas conjuntas con el reclamante en las cuales se determine la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó. Asimismo, en caso no pueda solucionarlo, deberá de comunicarlo al reclamante, precisando las razones, a fin de que este pueda tomar una decisión respecto del servicio.	24/02/2023	27/02/2023

La resolución fue notificada el 27/02/2023 teniendo la empresa operadora un plazo de diez (10) días hábiles para realizar pruebas de operatividad con el usuario, el cual venció el 13/03/2023.

VIETTEL mediante la carta N° 067-2023/CCSI-TRASU de fecha 23/03/2023, informó al TRASU que el 16/03/2023 se comunicó con el usuario, quien confirmó que el servicio de internet ilimitado ha sido habilitado, para lo cual adjuntó dos grabaciones de audio de dicha comunicación telefónica.

VIETTEL en sus descargos al PAS alega que la imputación de la infracción cuestiona la demora en la atención de la obligación. Asimismo, precisa que procedió a revisar el audio de la comunicación mantenida con el usuario, advirtiendo que éste manifestó que el problema ya había sido solucionado, por lo que no se habría incumplido con lo resuelto.

En ese sentido, para esta instancia, VIETTEL acredita la operatividad del servicio, mediante las grabaciones de audio de la comunicación telefónica del 16/03/2023; esto es, tres (3) días calendario después del vencimiento del plazo máximo para cumplir.

De acuerdo al precedente de observancia obligatoria desarrollado en la Resolución de Consejo Directivo N° 00025-2024-CD/OSIPTEL, *“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.”*

En ese sentido, se observa que la conducta de la empresa operadora cesó con posterioridad al plazo máximo establecido en la resolución del TRASU y el artículo 81 del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL y modificatorias (en adelante, Reglamento de Reclamos).

Sobre este aspecto, el Consejo Directivo del OSIPTEL ha resuelto que en los casos de reclamos por calidad o suspensión del servicio, el efecto del incumplimiento implica prolongar el estado de inoperatividad parcial o total de los servicios privando a los usuarios de acceder a estos en la oportunidad en la que debían encontrarse disponibles, lo cual es un efecto imposible de revertir³⁴. En ese orden de ideas, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar.

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



³⁴ Resolución de Consejo Directivo N° 056-2018-CD/OSIPTEL y 078-2018-CD/OSIPTEL.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.

N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
2	0001118-2023/TRASU/ST-RQJ	0017557-2023-TRASU/OSIPTEL	Incumplimiento de condiciones contractuales	VIETTEL, debe ajustar la renta mensual en los recibos cuestionados emitidos al momento de la interposición del reclamo, correspondiente al importe que EL RECLAMANTE no reconoce; en un plazo máximo de un (1) mes de notificada la resolución. VIETTEL, debe cumplir con las condiciones contractuales señaladas por EL RECLAMANTE bajo las cuales contrató el servicio, en caso de no ser técnica o materialmente posible deberá coordinar con éste a fin de ofrecerle la posibilidad de migrar a un plan que cumpla con sus necesidades; en un plazo máximo de diez (10) días hábiles de notificada la resolución.	17/03/2023	05/07/2023
			Calidad en la prestación del servicio	En caso los problemas reclamados subsistan a la fecha de notificación de la resolución, VIETTEL deberá en un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la notificación de la resolución, realizar pruebas conjuntas con el reclamante en las cuales se determine la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó. Asimismo, en caso no pueda solucionarlo, deberá de comunicarlo al reclamante, precisando las razones, a fin de que este pueda tomar una decisión respecto del servicio.		

En atención a la resolución del TRASU, notificada el 05/07/2023, la empresa operadora:

- (i) Con relación a la materia de incumplimiento de condiciones contractuales, contaba con el plazo de diez (10) días hábiles para cumplir con las condiciones contractuales señaladas por el usuario y, de no ser técnica o materialmente posible ofrecerle la posibilidad de migrar a un plan que se ajuste a sus necesidades, plazo que venció el 19/07/2023; y, con el plazo de un (1) mes para realizar el ajuste de la facturación, el cual venció el 05/08/2023; y,
- (ii) Con relación a la materia de calidad, contaba con el plazo de diez (10) días hábiles para realizar pruebas de operatividad con el usuario, el cual venció el 19/07/2023.

VIETTEL mediante la carta N° 261-2023/CCSI-TRASU de fecha 10/08/2023, informó lo siguiente:

- (i) Con fecha 13/07/2023 al tratar de comunicarse vía telefónica con el usuario contestó una persona distinta quien le informó el número telefónico y el horario en el que podían contactar al usuario; para lo cual adjuntó la grabación de audio.
- (ii) Con fecha 17/07/2023 se comunicó con el usuario vía telefónica para informarle que no era posible otorgarle los beneficios reclamados debido a que no se verificaron promociones con dichas características. En atención a lo solicitado por el usuario, procedió a comunicarse nuevamente, ofreciéndole migrar a otros planes y le informó sobre las características de dichos planes, indicando que se comunicarían nuevamente para gestionar la migración; para lo cual adjuntó dos grabaciones de audio de las llamadas telefónicas.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



VIETTEL en sus descargos al PAS, alega que se le estaría imputado el incumplimiento de informar la acreditación de cumplimiento de la resolución emitida por el TRASU sobre informar las condiciones contractuales o informar sobre la imposibilidad de su cumplimiento; asimismo efectuar el ajuste respectivo. En esa línea, indica lo siguiente:

- (i) De acuerdo a los medios probatorios que adjuntó en su oportunidad, procedió a revisar el estado del servicio, e histórico de cortes y reactivaciones en donde se visualiza una suspensión y posterior migración del servicio en fecha 16/03/2023.
- (ii) En el histórico de estado de cuenta, se observaría que el servicio no mantiene deuda.
- (iii) En el histórico de ajustes se apreciaría el pago por adelantado generado por el usuario y el ajuste generado por el sistema con fecha 16/03/2023 por el importe de S/49.90.
- (iv) Con el histórico de pagos, se podría corroborar que en los meses que mantuvo activo el servicio solo se generó el pago de S/24.90.
- (v) El sistema habría aplicado el descuento de S/25.00 como se puede apreciar en el Histórico de estado de cuenta, por lo que si habría aplicado correctamente el descuento hasta la fecha en que el servicio se mantuvo activo antes de migrar a prepago, por lo que no correspondería ajuste o devolución alguna.

Sobre lo indicando por VIETTEL, se advierte que los enlaces remitidos en sus cartas N° 22-2024/GL.EDR, 40-2024/GL.EDR, 109-2024/GL.EDR se encuentran deshabilitados no pudiéndose acceder a la información que habría adjuntado, por tanto, no obra en el expediente PAS el histórico de cortes y reactivaciones, histórico de estado de cuenta, e histórico de pagos, a los que hace referencia.

Ahora bien, cabe aclarar que los hechos imputados en el presente PAS no están referidos al incumplimiento de informar sobre las acciones de cumplimiento, como sostiene la empresa operadora, sino directamente al incumplimiento de las obligaciones contenidas en la resolución del TRASU.

Con relación a la materia de incumplimiento de condiciones contractuales

Considerando que la resolución del TRASU, se dispuso el cumplimiento de las condiciones contractuales señaladas por el usuario, salvo que sean materialmente imposible, en cuyo caso debe ofrecerle migrar a otro plan tarifario, se ha procedido a revisar el formulario de reclamo (obrante en el expediente de queja) advirtiéndose que la pretensión del usuario se centra en el ofrecimiento de la empresa operadora de un plan con un pago de S/24.90 por los primeros cuatro (4) meses y de S/29.90 en los siguientes meses, el cual comprendía cobertura 4G, 65 GB para navegación libre en alta velocidad, 30 GB para TikTok, aplicaciones de Instagram, Facebook, WhatsApp, Twitter, llamadas, mensajes, entre otros, de manera ilimitada; no obstante, se le asignó un plan de S/49.90 con distinto beneficios.

Sobre el particular, la empresa operadora, el 17/07/2023 se comunicó con el usuario vía telefónica a efectos de informarle que no es posible otorgarle los beneficios reclamados dado que no verifican promociones con dichas características, por lo que le ofreció migrar a otros planes, informándole de las características de los planes e indicó que se comunicarían nuevamente para generar la migración al plan Estudiante de S/29.90; sin embargo, no se advierte que la empresa operadora brindó al usuario la posibilidad de migrar a otro plan, dado que no ha precisado si se comunicó nuevamente para registrar la migración ni ha remitido la grabación de llamada de la comunicación telefónica que hubiera realizado posteriormente para tal efecto.

Por tanto, los medios probatorios remitidos por la empresa operadora no acreditan que cumplió con la resolución del TRASU en el extremo de coordinar con el usuario a fin de ofrecerle la posibilidad de migrar a un plan que cumpla con sus necesidades.

Con relación al deber de ajustar la renta mensual en los recibos cuestionados emitidos al momento de la interposición del reclamo, correspondiente al importe que EL RECLAMANTE no reconoce; se advierte que los medios probatorios que remitió VIETTEL no acreditaron el ajuste del exceso facturado por la aplicación del plan de S/49.90 respecto al plan de S/24.90 que sí reconoce el usuario; por lo tanto, incumplió lo dispuesto por la resolución del TRASU en ese extremo.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



Con relación a la materia de calidad en la prestación del servicio

Al respecto, los medios probatorios remitidos por la empresa operadora, no acreditaron que se llevó a cabo las pruebas conjuntas con el usuario, asimismo, ésta no se pronunció en sus descargos al respecto. Por consiguiente, no se verifica el cumplimiento de la resolución del TRASU en este extremo.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.

N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
3	0001863-2023/TRASU/ST-RA	0020767-2023-TRASU/OSIPTEL	Calidad en la prestación del servicio	En caso los problemas reclamados subsistan a la fecha de notificación de la resolución, VIETTEL deberá en un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la notificación de la resolución, realizar pruebas conjuntas con el reclamante en las cuales se determine la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó. Asimismo, en caso no pueda solucionarlo, deberá de comunicarlo al reclamante, precisando las razones, a fin de que este pueda tomar una decisión respecto del servicio.	29/03/2023	30/03/2023

La resolución fue notificada el 30/03/2023 teniendo la empresa operadora un plazo de diez (10) días hábiles para realizar pruebas de operatividad con la usuaria, el cual venció el 17/04/2023.

VIETTEL mediante la carta N° 138-2023/CCSI-TRASU de fecha 05/05/2023, informó lo siguiente:

- (i) Con fecha 20/04/2023, se comunicó con la usuaria, quien manifestó que el servicio de internet era lento en su domicilio, y se programó una visita técnica para el 29/04/2023, para lo cual adjuntó la grabación de audio de la comunicación telefónica.
- (ii) El 29/04/2023, se realizaron las pruebas de operatividad, brindando la usuaria su conformidad con la mejora en la calidad del servicio, para lo cual adjuntó el documento "Informe técnico - pruebas de operatividad" como evidencia.

VIETTEL en sus descargos al PAS, alega que se le estaría imputado el cumplimiento tardío de lo ordenado por el TRASU respecto a las pruebas de operatividad, señalando que se ha efectuado con doce (12) días de posterioridad. En esa línea, recalca que con fecha 29/04/2023 procedió a efectuar las pruebas de operatividad habiendo dado solución al problema reportado, y dichas pruebas se llegaron a coordinar previamente en fecha 20/04/2023, por lo que habría cumplido con lo ordenado por el TRASU, pues el hecho materia de cuestionamiento por el usuario ha sido solucionado.

En ese sentido, para esta instancia, VIETTEL acredita la operatividad del servicio, mediante el documento "Informe técnico - pruebas de operatividad" del 29/04/2023; esto es, doce (12) días calendario después del vencimiento del plazo máximo para cumplir.

De acuerdo al precedente de observancia obligatoria desarrollado en la Resolución de Consejo Directivo N° 00025-2024-CD/OSIPTEL, "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."

En ese sentido, se observa que la conducta de la empresa operadora cesó con posterioridad al plazo máximo establecido en la resolución del TRASU y el artículo 81

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



del Reglamento de Reclamos.

Sobre este aspecto, el Consejo Directivo del OSIPTEL ha resuelto que en los casos de reclamos por calidad o suspensión del servicio, el efecto del incumplimiento implica prolongar el estado de inoperatividad parcial o total de los servicios privando a los usuarios de acceder a estos en la oportunidad en la que debían encontrarse disponibles, lo cual es un efecto imposible de revertir³⁵. En ese orden de ideas, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.

N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
4	0004379-2023/TRASU/ST-RA	0017013-2023-TRASU/OSIPTEL	Calidad en la prestación del servicio	En caso los problemas reclamados subsistan a la fecha de notificación de la resolución, VIETTEL deberá en un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la notificación de la resolución, realizar pruebas conjuntas con el reclamante en las cuales se determine la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó. En el caso que VIETTEL 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 éste último. VIETTEL, debe devolver el importe de la renta mensual por el periodo del 12 al 19 de enero de 2023; en un plazo máximo de un (1) mes de notificada la resolución.	15/03/2023	16/03/2023

En atención a la resolución del TRASU, notificada el 16/03/2023, la empresa operadora con relación a la materia de calidad en la prestación del servicio: (i) contaba con un plazo de diez (10) días hábiles para realizar pruebas de operatividad en el servicio conjuntamente con el usuario, el cual venció el 30/03/2023; y, (ii) contaba con el plazo de un (1) mes para realizar la devolución de la renta mensual facturada por el periodo del 12 al 19 de enero de 2023, el cual venció el 16/04/2023.

VIETTEL mediante la carta N° 091-2023/CCSI-TRASU de fecha 05/05/2023, informó lo siguiente:

- (i) Los días 21/03/2023 y 22/03/2023, intentó sin éxito contactar con el usuario a los números 982289151, 982289150 y 914513604, a fin de coordinar el cumplimiento de lo ordenado por la resolución; para lo cual adjuntó el registro de los intentos de comunicación
- (ii) El 22/03/2023 envió un mensaje de texto al usuario, mediante la cual, le informó de los intentos de comunicación telefónica, para lo cual remitió la captura de pantalla de su sistema del SMS enviado
- (iii) El 13/04/2023 intentó enviar al domicilio del usuario la carta N° 006-2023 GAC-RFT por la cual le solicitaba un número de contacto; sin embargo, la dirección era inexistente; para lo cual remitió la constancia de la visita donde el notificador consigno que la dirección no existe.

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.firma.gob.pe/web/validador.xhtml>



³⁵ Resolución de Consejo Directivo N° 056-2018-CD/OSIPTEL y 078-2018-CD/OSIPTEL.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



(iv) Por tal motivo, le resultaría físicamente imposible el cumplimiento de lo ordenado por la resolución, en tanto la ejecución de la ordenanza requiere de la participación del usuario.

VIETTEL en sus descargos al PAS, alega que se le estaría imputado el incumplimiento de informar la acreditación de cumplimiento de la resolución emitida por el TRASU sobre las pruebas de operatividad, así como la devolución a favor al usuario por el periodo del 12 al 19 de enero de 2023. En esa línea indica lo siguiente:

- (i) Con fechas 21/03/2023 y 22/03/2023 personal de VIETTEL habría intentado comunicarse con el usuario para coordinar las pruebas de operatividad en conjunto; sin embargo, a pesar de contactarse a los números 982289151, 982289150 y 9145136043, no tuvo éxito; razón por la cual no se concretaron las pruebas en conjunto que ordenó el TRASU.
- (ii) En fecha 13/04/2023 habría remitido una carta al domicilio señalado por el usuario con el fin de coordinar las pruebas en conjunto, pero resultó que la dirección no existía, tal y como constaría en el acta de notificación física.
- (iii) En fecha 28/03/2023 habría realizado un ajuste por la suma de S/10.55 correspondiente al periodo del 12/01/2023 al 19/01/2023, como se puede probar en los medios probatorios que adjuntaría.
- (iv) En fecha 05/05/2023 y por medio de carta de cumplimiento N° 091-2023/CCSI-TRASU, informó al TRASU la imposibilidad de dar cumplimiento a lo ordenado, adjuntando el estado del servicio, intentos de comunicación a los números de referencia, SMS informativo sobre coordinación de pruebas de operatividad, estado de deuda antes y después del ajuste, histórico de ajuste, SMS informativo de ajuste y carta de invitación para la coordinación de pruebas y su respectiva acta de notificación.
- (v) Con fecha 30/03/2023 habría remitido un SMS al usuario, detallando en el mismo el ajuste efectuado a favor del usuario por la suma de S/ 10.55.

Sobre lo indicando por VIETTEL, se advierte que los enlaces remitidos en sus cartas N° 22-2024/GL.EDR, 40-2024/GL.EDR, 109-2024/GL.EDR se encuentran deshabilitados no pudiéndose acceder a la información que habría adjuntado, por tanto, no es posible corroborar el ajuste de S/10.55 al cual hace referencia.

Ahora bien, cabe aclarar que los hechos imputados en el presente PAS no están referidos al incumplimiento de informar sobre las acciones de cumplimiento, como sostiene la empresa operadora, sino directamente al incumplimiento de las obligaciones contenidas en la resolución del TRASU.

En ese sentido, **con relación a la obligación de realizar pruebas de operatividad en servicio conjuntamente con el usuario**, se debe tener en cuenta que los intentos de comunicación con el usuario mediante llamadas y SMS no resultan suficientes para acreditar las acciones tendentes a cumplir, dado que se requiere acredite la comunicación efectiva y válida con el usuario.

Conforme a lo señalado en la resolución del TRASU en el caso que VIETTEL se encuentre imposibilitada de realizar las pruebas conjuntas, habiendo agotado las coordinaciones con usuario, 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 éste último.

En esa línea, se requiere que la empresa operadora agote otros canales de comunicación distintos al telefónico a efectos de poder coordinar con el usuario las pruebas conjuntas en el servicio.

Si bien VIETTEL con la carta N° 006-2023 GAC-RFT pretendía informar al usuario de los intentos de comunicación y solicitarle un número de contacto, no fue posible notificarla al no poder ubicar la dirección del usuario. Sin embargo, de la revisión del formulario de reclamo y recurso de apelación se advierte que el usuario brindó una dirección electrónica y autorizó que las comunicaciones en relación al procedimiento de reclamos se notifiquen a la misma. Por tanto, VIETTEL no acredita que cumplió con notificar la referida carta a la dirección electrónica señalada por el usuario, que permita establecer una comunicación válida con éste para coordinar las pruebas de operatividad.

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>





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



Por lo tanto, VIETTEL no acredita que se encontraba imposibilitada de cumplir con lo ordenado en la resolución emitida por el TRASU.

Correo electrónico autorizado por el usuario en su reclamo y apelación para que VIETTEL remita las comunicaciones relacionadas al procedimiento de reclamos

CONSTANCIA DE PRESENTACIÓN DE RECLAMO

Fecha:	17/01/2023 16:26:38
Número de reclamo	1391326
Vía de presentación	Página Web Bitel
Fase	Reclamo
DATOS DEL RECLAMANTE	TITULAR
Nombres / Razon Social	Carlos Antonio Faya Castro
Documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad:	27689532
Ubicación de Presentación del Reclamo	JAEN(CAJAMARCA-JAEN-POMAHUACA)
Teléfono movil de referencia:	982289151
Teléfono fijo de referencia:	914513604/982289151
Correo electrónico autorizado a notificar:	cafaca-12@hotmail.com
Constancia de presentación del procedimiento enviada a:	cafaca-12@hotmail.com

CONSTANCIA DE PRESENTACION DE APELACIÓN

Fecha:	26/01/2023 11:40:39
Número de apelación	1392347
Vía de presentación	Página Web Bitel
Fase	Apelación
DATOS DEL RECLAMANTE	TITULAR
Nombres / Razon Social	Carlos Antonio Faya Castro
Documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad:	27689532
Ubicación de Presentación de la Apelación	JAEN(CAJAMARCA-JAEN-POMAHUACA)
Teléfono movil de referencia:	982289151
Teléfono fijo de referencia:	982289151/982289150
Correo electrónico autorizado a notificar:	CAFACA-12@HOTMAIL.COM
Constancia de presentación del procedimiento enviada a:	CAFACA-12@HOTMAIL.COM

Con relación a la devolución de la renta mensual facturada por el periodo del 31/12/2022 al 03/01/2023, los medios probatorios remitidos por la empresa operadora no acreditaron el cumplimiento de la resolución en ese extremo, asimismo, los enlaces de uso compartido de archivos de VIETTEL se encuentran deshabilitados y no es posible acceder a la información que acredite el ajuste de S/10.55 al cual hace referencia.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
5	0004328-2023/TRASU/ST-RA	0017439-2023-TRASU/OSIPTEL	Calidad en la prestación del servicio de telefonía móvil	En caso los problemas reclamados subsistan a la fecha de notificación de la resolución, VIETTEL deberá en un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la notificación de la resolución, realizar pruebas conjuntas con el reclamante en las cuales se determine la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó. VIETTEL, debe devolver el importe de la renta mensual por el periodo del 31/12/2022 al 03/01/2023; en un plazo máximo de un (1) mes de notificada la resolución.	16/03/2023	17/03/2023

En atención a la resolución del TRASU, notificada el 17/03/2023, la empresa operadora con relación a la materia de calidad en la prestación del servicio: (i) contaba con un plazo de diez (10) días hábiles para realizar pruebas de operatividad en el servicio conjuntamente con el usuario, el cual venció el 31/03/2023; y, (ii) contaba con el plazo de un (1) mes para realizar la devolución de la renta mensual facturada por el periodo del 31/12/2022 al 03/01/2023, el cual venció el 17/04/2023.

VIETTEL mediante la carta N° 134-2023/CCSI-TRASU de fecha 05/05/2023, informó lo siguiente:

- (i) El 27/03/2023, se comunicó vía telefónica con el usuario, quien manifestó que la señal de internet es intermitente y presenta lentitud, por lo que se programó una visita técnica para el día 30/03/2023, toda vez que de acuerdo a lo indicado por el asesor, el técnico estaría disponible a partir de dicha fecha; para lo cual adjuntó la grabación de audio de la llamada.
- (ii) El 05/04/2023, se comunicaron nuevamente vía telefónica con el usuario, quien manifestó que el técnico no se había apersonado, por lo que se programó una nueva visita técnica para el día 15/04/2023, ya que el técnico estaría disponible a partir del 12/04/2023; para lo cual adjuntó la grabación de audio de la llamada.
- (iii) El 18/04/2023, se comunicaron una vez más vía telefónica con el usuario, quien indicó que el técnico no se había presentado, por lo que se programó otra visita técnica para el día 22/04/2023; para lo cual adjuntó la grabación de audio de la llamada.
- (iv) El 22/04/2023, se realizaron las pruebas de operatividad, sin embargo, no se pudo solucionar el inconveniente debido a problemas de saturación en la zona; para lo cual la empresa operadora remitió el documento "Informe técnico - Pruebas de operatividad" con la firma del usuario en señal de conformidad.

VIETTEL en sus descargos al PAS, alega que se le estaría imputado el incumplimiento de informar la acreditación de cumplimiento de la resolución emitida por el TRASU sobre las pruebas de operatividad, así como la devolución a favor al usuario. En esa línea indica lo siguiente:

- (i) Según los medios probatorios que adjuntó en su oportunidad, por medio de comunicaciones con el usuario en fechas 27/03/2023, 05/04/2023 y 18/04/2023 se efectuaron las coordinaciones para las pruebas de operatividad en conjunto. Asimismo, adjuntó el informe técnico de las pruebas de operatividad.
- (ii) En cuanto a la devolución a favor del usuario por el periodo del 31/12/2022 al 03/01/2023, habría efectuado el ajuste respectivo aplicable al servicio N° 929208672, adjuntado en calidad de medio probatorio el estado del servicio en donde se comprobaría que el servicio se encuentra activo, y el histórico de estado de cuenta e histórico de deuda, en donde se puede visualizar que el usuario mantendría una deuda por la suma de S/29.90, la misma que luego del ajuste que habría efectuado a su favor por el monto de S/10.00, se comprueba que mantendría una deuda por S/19.90.
- (iii) Habría remitido un SMS al usuario, detallando el ajuste realizado a su favor, en cumplimiento de lo ordenado por la resolución del TRASU, el cual adjuntaría en calidad de medio probatorio de la acción realizada.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



Sobre lo indicando por VIETTEL, se advierte que los enlaces remitidos en sus cartas N° 22-2024/GL.EDR, 40-2024/GL.EDR, 109-2024/GL.EDR se encuentran deshabilitados no pudiéndose acceder a la información que habría adjuntado; por tanto, no obra en el expediente PAS los documentos de estado de servicio, histórico de estado de cuenta, histórico de deuda y SMS, a los que hace referencia.

Ahora bien, cabe aclarar que los hechos imputados en el presente PAS no están referidos al incumplimiento de informar sobre las acciones de cumplimiento, como sostiene la empresa operadora, sino directamente al incumplimiento de las obligaciones contenidas en la resolución del TRASU.

En ese sentido, **con relación a la obligación de realizar pruebas de operatividad en servicio conjuntamente con el usuario**, para esta instancia, VIETTEL acredita la operatividad del servicio, mediante el documento "Informe técnico - Pruebas de operatividad" del 22/04/2023; esto es, veintidós (22) días calendario después del vencimiento del plazo máximo para cumplir.

De acuerdo al precedente de observancia obligatoria desarrollado en la Resolución de Consejo Directivo N° 00025-2024-CD/OSIPTEL, *“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.”*

En ese sentido, se observa que la conducta de la empresa operadora cesó con posterioridad al plazo máximo establecido en la resolución del TRASU y el artículo 81 del Reglamento de Reclamos.

Sobre este aspecto, el Consejo Directivo del OSIPTTEL ha resuelto que en los casos de reclamos por calidad o suspensión del servicio, el efecto del incumplimiento implica prolongar el estado de inoperatividad parcial o total de los servicios privando a los usuarios de acceder a estos en la oportunidad en la que debían encontrarse disponibles, lo cual es un efecto imposible de revertir³⁶. En ese orden de ideas, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.

Con relación a la devolución de la renta mensual facturada por el periodo del 31/12/2022 al 03/01/2023, los medios probatorios remitidos por la empresa operadora no acreditaron el cumplimiento de la resolución en ese extremo.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.

N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
6	0027952-2022/TRASU/ST-RA	0008942-2023-TRASU/OSIPTTEL	Cobro (pago no procesado)	VIETTEL, debe dejar sin efecto el cobro generado por el recibo de julio de 2022; en un plazo máximo de un (1) mes de notificada la resolución.	08/02/2023	09/02/2023

La resolución fue notificada el 09/02/2023 teniendo la empresa operadora el plazo de un (1) mes para dejar sin efecto el cobro del recibo de julio de 2023, el cual venció el 09/03/2023.

VIETTEL mediante la carta N° 33-2023/CCSI-TRASU de fecha 24/02/2023, informó lo siguiente:

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>



³⁶ Resolución de Consejo Directivo N° 056-2018-CD/OSIPTTEL y 078-2018-CD/OSIPTTEL.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



- (i) Con el reclamo N° 1383983 se habría cuestionado el importe de S/29.90 por el recibo emitido en octubre de 2022 (N° S0010073190053); para lo cual adjuntó la imagen parcial del formulario de reclamo.
- (ii) En el recibo emitido en octubre de 2022 (N° S0010073190053) se ha facturado el importe de S/30.90; para lo cual adjunto la imagen parcial de dicho recibo.
- (iii) El servicio se encuentra en baja desde el 16/12/2022; para lo cual adjunto los documentos “estado del servicio” e “histórico de cortes y reactivaciones”.
- (iv) El servicio no mantiene ninguna deuda; por lo que no se habría realizado ningún cobro; para lo cual adjuntó el documento “estado de deuda”.

VIETTEL en sus descargos al PAS, reitera lo señalado en la carta antes mencionada N° 33-2023/CCSI-TRASU de fecha 24/02/2023 y agrega que del documento “historial de pagos” se aprecia que habría efectuado ajustes en el servicio.

Sobre lo indicando por VIETTEL, se advierte que los enlaces remitidos en sus cartas N° 22-2024/GL.EDR, 40-2024/GL.EDR, 109-2024/GL.EDR se encuentran deshabilitados no pudiéndose acceder a la información que habría adjuntado; por tanto, no obra en el expediente PAS el documento historial de pagos, al que hace referencia.

Ahora bien, es importante aclarar que la resolución del TRASU ha establecido como recibo reclamado, el recibo de julio de 2022, y no el recibo emitido en octubre de 2022 (N° S0010073190053) como afirmó VIETTEL. Asimismo, ello se desprende de la obligación establecida en dicha resolución la cual consiste en dejar sin efecto el cobro de recibo de julio de 2022. Cabe precisar que el PAS no es la vía idónea para cuestionar lo resuelto por el TRASU en la última instancia administrativa.

I. CUESTIÓN PREVIA

- 5. Asimismo, es pertinente señalar que, el Artículo 86° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, dispone que es deber de las autoridades en los procedimientos encauzar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponde a ellos.
- 6. En aplicación de dichas normas, este Tribunal considera que, si bien en el formulario de reclamo se consigna como recibo reclamado el correspondiente al mes de noviembre de 2022, de la revisión de los argumentos brindados por EL RECLAMANTE se advierte que está cuestionando el cobro del recibo de julio de 2022 (pago no procesado). En tal sentido, este Tribunal emitirá su pronunciamiento, teniendo en cuenta lo señalado.

En tal sentido, si bien VIETTEL alegó que según el documento “Estado de deuda”, el servicio no mantiene deuda, no acreditó la anulación del importe facturado por el recibo de julio de 2022 o que registró dicho recibo como pagado, toda vez que la anulación de la deuda que pudiera registrar el servicio, podrían derivarse de pagos realizados por el usuario u otros descuentos o ajustes a su favor distintos al objeto de reclamo. Por tanto, VIETTEL no acreditó específicamente la anulación de la deuda del recibo de julio de 2022.



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 2E*2h42(Oq0702



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>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



ESTADO DE DEUDA - SERVICIO 927113643

The screenshot shows the Bitel Payment System interface. At the top, it says "Payment system" and "Reality is standard to test the truth". Below that, there are navigation tabs for "PM Receipt", "Barring", and "Utility". A search bar is present with the text "Search contract debt". The main content area is divided into two sections: "Contracts information" and "Debt information".

Contracts information:

- Customer name: RAMIREZ VEGA BRYAN DANIEL
- Family Registry address: AMAZONAS - CHACHAPOYAS - CHACHAPOYAS
- Billing address: av.colonia2704 , CALLAO - CALLAO - BELLAVISTA
- Payment type: Pago normal
- Tax code: [Empty]
- Status TBDD: Block 1 way in debt

Debt information:

Previous debt	0	Debit	0
Hot charge	0	Start of cycle debit	0
Tax debit	0	Debt excluding tax	0
Negative adjustment	0	Positive adjustment	0
Prepaid	0		
Paid amount	0		
		Total amount of debt	0

At the bottom of the interface, there are several tabs: "Invoice notice", "Hot charge", "Debit history", "Payment history", "Adjustment history", "History of prepaid amount", and "Bonus/Fine History".

Cabe indicar que de acuerdo al Anexo I de la “Relación de Medios Probatorios a ser actuados en el Procedimiento de Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, 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 remitido por VIETTEL, “Estado de deuda” no contiene dicha información que permita establecer que anuló el cobro del recibo de julio de 2022,

“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



De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.

N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
7	0027086-2022/TRASU/ST-RA	0002465-2023-TRASU/OSIPTEL	Calidad en la prestación del servicio	<p>En caso los problemas reclamados subsistan a la fecha de notificación de la resolución, VIETTEL deberá en un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la notificación de la resolución, realizar pruebas conjuntas con el reclamante en las cuales se determine la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó.</p> <p>VIETTEL, debe devolver el cargo fijo desde el inicio del periodo de facturación del último recibo emitido a la fecha de presentación del reclamo hasta la fecha del reclamo; en un plazo máximo de dos (2) meses de notificada la resolución.</p>	11/01/2023	12/01/2023

La resolución fue notificada el 12/01/2023, teniendo la empresa operadora: (i) el plazo de diez (10) días para realizar pruebas de operatividad con la usuaria, el cual venció el 26/01/2023; y, dos (2) meses para realizar la devolución de la facturación, el cual venció el 12/03/2023.

VIETTEL mediante la carta N° 39-2023/CCSI-TRASU de fecha 13/02/2023, informó lo siguiente:

- (i) Se comunicó vía telefónica con la usuaria el 17/01/2023, quien indicó que no puede realizar ni recibir llamadas por lo que se programó una visita técnica para el día 21/01/2023 en el domicilio de la usuaria; para lo cual remitió la grabación de audio de la llamada.
- (ii) Se comunicó vía telefónica con la usuaria el 24/01/2023, quien indicó que el técnico no se acercó, hecho que fue confirmado por la asesora de la empresa operadora quien además le informa que las pruebas se podrán realizar a partir del 26/01/2023 hacia adelante, lo cual fue aceptado por la usuaria optando por programar la visita técnica para el 26/01/2023; para lo cual remitió la grabación de audio de la llamada.
- (iii) Se habrían realizado pruebas de operatividad el 27/01/2024; no obstante, adjuntó un "Informe técnico – pruebas de operatividad" en la cual el técnico consignó que no se podía realizar llamadas debido a la configuración del equipo, lo cual habría sido explicado a la usuaria; no obstante, no contiene la firma de la usuaria en señal de conformidad.
- (iv) Se realizaron pruebas de operatividad el día 11/02/2023; para lo cual adjuntó el "Informe técnico – pruebas de operatividad" firmado por la usuaria y por el técnico de la empresa operadora.

VIETTEL en sus descargos al PAS, reitera lo señalado en la carta antes indicada y agrega, respecto a la obligación de ajuste, que habría remitido al usuario un SMS informativo sobre el ajuste de S/29.90.

Sobre lo indicando por VIETTEL en los descargos al PAS, se advierte que los enlaces remitidos en sus cartas N° 22-2024/GL.EDR, 40-2024/GL.EDR, 109-2024/GL.EDR se encuentran deshabilitados no pudiéndose acceder a la información que hace referencia.

Ahora bien, cabe aclarar que los hechos imputados en el presente PAS no están referidos al incumplimiento de informar sobre las acciones de cumplimiento, como sostiene la empresa operadora, sino directamente al incumplimiento de las obligaciones contenidas en la resolución del TRASU.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



Con relación a la obligación de realizar pruebas conjuntas con el usuario, para esta instancia, VIETTEL acredita la operatividad del servicio, mediante el documento "Informe técnico - pruebas de operatividad" del 11/02/2023; esto es, dieciséis (16) días calendario después del vencimiento del plazo máximo para cumplir.

De acuerdo al precedente de observancia obligatoria desarrollado en la Resolución de Consejo Directivo N° 00025-2024-CD/OSIPTEL, *“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.”*

En ese sentido, se observa que la conducta de la empresa operadora cesó con posterioridad al plazo máximo establecido en la resolución del TRASU y el artículo 81 del Reglamento de Reclamos.

Sobre este aspecto, el Consejo Directivo del OSIPTEL ha resuelto que en los casos de reclamos por calidad o suspensión del servicio, el efecto del incumplimiento implica prolongar el estado de inoperatividad parcial o total de los servicios privando a los usuarios de acceder a estos en la oportunidad en la que debían encontrarse disponibles, lo cual es un efecto imposible de revertir³⁷. En ese orden de ideas, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.

Con relación a la obligación de ajustar o devolver la facturación, los medios probatorios remitidos por la empresa operadora no acreditaron el cumplimiento de la resolución en ese extremo, asimismo, los enlaces de uso compartido de archivos de VIETTEL se encuentran deshabilitados y no es posible acceder a la información que acredite el ajuste de S/29.90 al cual hace referencia.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.

N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
8	0028777-2022/TRASU/ST-RA	0003396-2023-TRASU/OSIPTEL	Incumplimiento de los derechos reconocidos en la normativa sobre usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones (Devolución por interrupción del servicio)	VIETTEL, debe anular o devolver, según corresponda, el importe de la facturación de la renta mensual del servicio por el periodo del 09/05/2022 al 04/06/2022; en un plazo máximo de dos (2) meses de notificada la resolución.	18/01/2023	20/01/2023

La resolución fue notificada el 20/01/2023, teniendo la empresa operadora el plazo de dos (2) meses para devolver la facturación del periodo del 09/05/2022 al 04/06/2022, plazo que venció el 20/03/2023.

VIETTEL en sus descargos al PAS, alega que se le estaría imputado el incumplimiento de informar la acreditación del cumplimiento de la resolución emitida por 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 autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



³⁷ Resolución de Consejo Directivo N° 056-2018-CD/OSIPTEL y 078-2018-CD/OSIPTEL.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



TRASU sobre la devolución a favor del usuario. En esa línea, indica que se habría comunicado con el usuario en fechas 08/02/2023 y 12/02/2023, con el fin de coordinar la devolución a 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.

Sobre lo indicando por VIETTEL en los descargos al PAS, se advierte que los enlaces remitidos en sus cartas N° 22-2024/GL.EDR, 40-2024/GL.EDR, 109-2024/GL.EDR se encuentran deshabilitados no pudiéndose acceder a la información que habría adjuntado a la que hace referencia.

Ahora bien, cabe aclarar que los hechos imputados en el presente PAS no están referidos al incumplimiento de informar sobre las acciones de cumplimiento, como sostiene la empresa operadora, sino directamente al incumplimiento de las obligaciones contenidas en la resolución del TRASU.

En ese sentido, para esta instancia, VIETTEL no cumplió con la resolución emitida por el TRASU que dispone anular o devolver la facturación, dado que no alcanzó medios probatorios que pudieran acreditar la ejecución de dicha obligación.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.

N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
9	0029837-2022/TRASU/ST-RA	0005229-2023-TRASU/OSIPTEL	Cualquier materia relacionada directamente con la prestación del servicio público de telecomunicaciones contratado (Aplicación de rentas adelantadas)	VIETTEL, debe aplicar la renta adelantada cancelada por el usuario, por el importe de S/39.90; en un plazo máximo de dos (2) meses de notificada la resolución.	26/01/2023	27/01/2023

La resolución fue notificada el 27/01/2023, teniendo la empresa operadora el plazo de dos (2) meses para realizar el ajuste de S/39.90, el cual venció el 27/03/2023.

VIETTEL en sus descargos al PAS, alega que se le estaría imputado el incumplimiento de informar la acreditación de cumplimiento de la resolución emitida por el TRASU sobre el ajuste a favor del usuario. En esa línea, indica que adjuntaría medios probatorios en los que se apreciaría que el servicio N° 936677951 se encuentra con el estado activo, teniendo como fecha de reactivación el 18/01/2023; y, con el 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. Asimismo, habría remitido el respectivo mensaje de texto informativo al usuario detallando el cumplimiento del ajuste.

Sobre lo indicando por VIETTEL en los descargos al PAS, se advierte que los enlaces remitidos en sus cartas N° 22-2024/GL.EDR, 40-2024/GL.EDR, 109-2024/GL.EDR se encuentran deshabilitados no pudiéndose acceder a la información que habría adjuntado a la que hace referencia.

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



Ahora bien, cabe aclarar que los hechos imputados en el presente PAS no están referidos al incumplimiento de informar sobre las acciones de cumplimiento, como sostiene la empresa operadora, sino directamente al incumplimiento de las obligaciones contenidas en la resolución del TRASU.

En ese sentido, para esta instancia, VIETTEL no cumplió con la resolución emitida por el TRASU que dispone aplicar una renta adelantada de S/39.90, dado que no alcanzó medios probatorios que pudieran acreditar la ejecución de dicha obligación.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.

N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
10	0032352-2022/TRASU/ST-RA	0007077-2023-TRASU/OSIPTEL	Calidad en la prestación del servicio	<p>En caso los problemas reclamados subsistan a la fecha de notificación de la resolución, VIETTEL deberá en un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la notificación de la resolución, realizar pruebas conjuntas con el reclamante en las cuales se determine la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó.</p> <p>VIETTEL, debe devolver la renta mensual del servicio desde el inicio del periodo de facturación del último recibo emitido a la fecha de presentación del reclamo hasta la fecha del reclamo; en un plazo máximo de un (1) mes de notificada la resolución.</p>	02/02/2023	02/02/2023

La resolución fue notificada el 02/02/2023, teniendo la empresa operadora: (i) un plazo de diez (10) días para realizar pruebas de operatividad con el usuario, el cual venció el 16/02/2023; y, el plazo de un (1) mes para realizar la devolución de la facturación, el cual venció el 02/03/2023.

VIETTEL en sus descargos al PAS, alega que se le estaría imputado el incumplimiento de informar la acreditación de cumplimiento de la resolución emitida por el TRASU sobre las pruebas de operatividad, así como la devolución a favor al usuario. En esa línea, indica lo siguiente:

- (i) Se habría comunicado con el usuario el 08/02/2023 para coordinar la visita técnica y cumplir con las pruebas de operatividad conjuntas; y éstas se habrían llevado a cabo el 18/02/2023, lo cual demostraría con la firma del acta respectiva por parte del usuario, en la cual se detalló que se hicieron las configuraciones respectivas, solucionándose el problema reportado.
- (ii) Sobre el ajuste a aplicarse, éste no se habría podido concretar a razón de que el servicio no ha mantenido deuda pendiente que pueda afectarse con un ajuste. Precisa que en fechas 14/11/2022, 28/11/2022 y 08/03/2023, habría procedido a generar el descuento conforme a lo ordenado en la resolución del TRASU.
- (iii) En fecha 22/03/2023 y por medio de carta de cumplimiento N° 059-2023CCSI-TRASU, habría informado al TRASU sobre las acciones realizadas

Sobre lo indicando por VIETTEL en los descargos al PAS, se advierte que los enlaces remitidos en sus cartas N° 22-2024/GL.EDR, 40-2024/GL.EDR, 109-2024/GL.EDR se encuentran deshabilitados no pudiéndose acceder a la información que habría adjuntado a la que hace referencia. Asimismo, no se verifica que se haya remitido al TRASU la carta N° 059-2023CCSI-TRASU.

Ahora bien, cabe aclarar que los hechos imputados en el presente PAS no están referidos al incumplimiento de informar sobre las acciones de cumplimiento, como sostiene la empresa operadora, sino directamente al incumplimiento de las obligaciones contenidas en la resolución del TRASU.

En ese sentido, para esta instancia, VIETTEL no cumplió con la resolución emitida por el TRASU que dispone realizar pruebas conjuntas con el usuario y devolver la





facturación, dado que no alcanzó medios probatorios que pudieran acreditar la ejecución de dichas obligaciones.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.

N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
11	0033434-2022/TRASU/ST-RA	0020428-2023-TRASU/OSIPTEL	Incumplimiento de condiciones contractuales	VIETTEL, debe cumplir con las condiciones contractuales alegadas por EL RECLAMANTE, específicamente sobre las condiciones referidas al internet móvil; sin embargo, en caso de no ser materialmente posible deberá coordinar con éste a fin de ofrecerle la posibilidad de migrar a un plan que cumpla con sus necesidades; en un plazo máximo de diez (10) días hábiles de notificada la resolución. VIETTEL, debe ajustar o devolver las facturaciones afectadas por la migración cuestionada; en un plazo máximo de un (1) mes de notificada la resolución.	28/03/2023	29/03/2023

La resolución fue notificada el 29/03/2023, teniendo la empresa operadora: (i) el plazo de diez (10) días hábiles para brindar las condiciones contractuales señaladas por el usuario (brindar el servicio Tethering) y, de no ser materialmente posible, ofrecerle la posibilidad de migrar a un plan que se ajuste a sus necesidades, plazo que venció el 14/04/2023; y, (ii) el plazo de un (1) mes para ajustar o devolver las facturaciones, el cual venció el 29/04/2023.

VIETTEL en sus descargos al PAS, alega que se le estaría imputado el incumplimiento de informar la acreditación de cumplimiento de la resolución emitida por el TRASU sobre el brindar información al usuario de las condiciones contractuales para el servicio Tethering. En tal sentido, indica lo siguiente:

- (i) De los medios probatorios que habría adjuntado en su oportunidad, tales como, el estado del servicio, e histórico de cortes y reactivaciones se puede visualizar que el servicio N° 916346961 se encontraría cancelado a solicitud del usuario desde el 19/12/2022.
- (ii) Según el medio probatorio denominado registro de intentos de comunicación, se habría comunicado a los números de referencia 949132738 y 916346961 con el fin de coordinar la devolución del importe cancelado por el precio del equipo; sin embargo, un familiar del usuario manifestó que el reclamante se encontraría de viaje.
- (iii) El 24/04/2023 habría remitido un correo al usuario señalando que puede apersonarse a un establecimiento de VIETTEL con el fin de poder concretar la devolución; sin embargo, con fecha 25/04/2023 el usuario habría respondido que no se encontraría en la ciudad de Trujillo pidiendo que un tercero pueda recibir del dinero.
- (iv) El 28/04/2023 habría escrito nuevamente al usuario para que indique la ciudad en donde se encontraría para poder coordinar la devolución.
- (v) El 19/01/2024 habría remitido un correo al usuario con el fin de señalar un lugar para la devolución.
- (vi) De acuerdo a lo señalado, habría intentado dar cumplimiento a la devolución en reiteradas oportunidades.

Sobre lo indicando por VIETTEL en los descargos al PAS, se advierte que los enlaces remitidos en sus cartas N° 22-2024/GL.EDR, 40-2024/GL.EDR, 109-2024/GL.EDR se encuentran deshabilitados no pudiéndose acceder a la información que habría adjuntado a la que hace referencia.

Ahora bien, cabe aclarar que los hechos imputados en el presente PAS no están referidos al incumplimiento de informar sobre las acciones de cumplimiento, como sostiene la empresa operadora, sino directamente al incumplimiento de las obligaciones contenidas en la resolución del TRASU.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



En ese sentido, para esta instancia, VIETTEL no cumplió con la resolución emitida por el TRASU que dispone brindar las condiciones contractuales señaladas por el usuario, y ajustar o devolver las facturaciones, dado que no alcanzó medios probatorios que pudieran acreditar la ejecución de dichas obligaciones.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.

N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
12	0039046-2022/TRASU/ST-RQJ	0013049-2023-TRASU/OSIPTEL	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	VIETTEL, debe reconectar el servicio si a la fecha se encontrase suspendido; en un plazo máximo de un (1) día hábil de notificada la resolución.	01/03/2023	02/03/2023

La resolución fue notificada el 02/03/2023, teniendo la empresa operadora el plazo de un (1) día hábil para reactivar el servicio el cual venció el 03/03/2023.

VIETTEL mediante la carta N° 074-2023CCSI-TRASU de fecha 23/03/2023 informó que mediante un SMS de fecha 08/03/2023 comunicó al usuario que el servicio fue reactivado el 26/12/2022; sin embargo, en el documento "Histórico de cortes y reactivaciones - servicio 930651379" no se advierte que se haya registrado una reconexión en dicha fecha. Asimismo, con dicha carta adjuntó el documento "estado de servicio" en el cual se registra el servicio activado.

VIETTEL en sus descargos al PAS, alega que se le estaría imputado el incumplimiento de informar la acreditación de cumplimiento de la resolución emitida por el TRASU sobre la reactivación del servicio. En esa línea indica lo siguiente:

- (i) Según los medios probatorios, tales como el estado del 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.
- (ii) Con fecha 08/03/2023 remito un SMS al usuario, detallando que la reactivación del servicio se efectuó en fecha 26/12/2022, para lo cual adjuntaría medio probatorio que lo acredite.

Sobre lo indicando por VIETTEL en los descargos al PAS, se advierte que los enlaces remitidos en sus cartas N° 22-2024/GL.EDR, 40-2024/GL.EDR, 109-2024/GL.EDR se encuentran deshabilitados no pudiéndose acceder a la información que habría adjuntado a la que hace referencia.

Ahora bien, cabe aclarar que los hechos imputados en el presente PAS no están referidos al incumplimiento de informar sobre las acciones de cumplimiento, como sostiene la empresa operadora, sino directamente al incumplimiento de las obligaciones contenidas en la resolución del TRASU.

En ese sentido, de la revisión de los medios probatorios obrante en el expediente de queja remitidos con la carta N° 074-2023CCSI-TRASU de fecha 23/03/2023, se advierte lo siguiente:

- (i) El servicio se registra como activado en el documento "estado de servicio", por tanto, se colige que cuenta con dicho estado en el día 23/03/2023, en que se remitió dicho documento.
- (ii) El "Histórico de cortes y reactivaciones", que corresponde únicamente al periodo del 08/02/2023 al 08/03/2023, no registra suspensiones ni reconexiones; por tanto, no es posible determinar cuál es el estado que registraba el servicio en dicho periodo, específicamente, si este se encontraba activado. Asimismo, considerando que la resolución del TRASU fue notificada el 02/03/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar el servicio que venció el 03/03/2023; se colige que con dicho documento no se puede acreditar la reactivación del servicio al 03/03/2023, en que debía de cumplir con el mandato del TRASU.

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.firma.gob.pe/web/validador.xhtml>





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



(iii) Con un SMS remitido al usuario el 08/03/2024, la empresa operadora informó que el servicio fue reactivado el 26/12/2023; no obstante, en el histórico de cortes y reactivaciones no se registra dicha reconexión.

ESTADO DEL SERVICIO 930651379

Información detallada del suscriptor			
Código de suscriptor	18505420	Número de identidad/Pasaporte/ Licencia de negocio	70559846[DNI]
Número de suscriptor	930651379 [QCS] [PCRE] [HLR] [EIR]	Fecha de nacimiento	10/06/1994
Número IMSI	716152541004339 [PUK] [4G]	Número de contrato	2322000520220202211959
Servicio de telecomunicación	Móvil de pos-pago	Fecha de firma	02/02/2022
Estado de suscriptor	Activado	Fecha de conexión	02/02/2022
Estado de bloqueo	Normal	Tipo de suscriptor	NORM - NORMAL
Tipo de pago		Ultimo agente que busca	
Forma de incorporación	090013 - null	Clasificación en Privilegio	
Jefe de suscriptor	JOSE DANTE VASQUEZ SANCHEZ		
Dirección de suscriptor	bagua grande,AMAZONAS - UTCUBAMBA - BAGUA GRANDE		
Poseedor de contrato	JOSE DANTE VASQUEZ Sanchez		
Dirección de pago	AMAZONAS - UTCUBAMBA - BAGUA GRANDE		
Servicio de suscriptor	MIO		

HISTÓRICO DE CORTES Y REACTIVACIONES - SERVICIO 930651379

Información detallada del suscriptor			
Código de suscriptor	18505420	Número de identidad/Pasaporte/ Licencia de negocio	70559846[DNI]
Número de suscriptor	930651379 [QCS] [PCRE] [HLR] [EIR]	Fecha de nacimiento	10/06/1994
Número IMSI	716152541004339 [PUK] [4G]	Número de contrato	2322000520220202211959
Servicio de telecomunicación	Móvil de pos-pago	Fecha de firma	02/02/2022
Estado de suscriptor	Activado	Fecha de conexión	02/02/2022
Estado de bloqueo	Normal	Tipo de suscriptor	NORM - NORMAL
Tipo de pago		Ultimo agente que busca	
Forma de incorporación	090013 - null	Clasificación en Privilegio	
Jefe de suscriptor	JOSE DANTE VASQUEZ SANCHEZ		
Dirección de suscriptor	bagua grande,AMAZONAS - UTCUBAMBA - BAGUA GRANDE		
Poseedor de contrato	JOSE DANTE VASQUEZ Sanchez		
Dirección de pago	AMAZONAS - UTCUBAMBA - BAGUA GRANDE		
Servicio de suscriptor	MIO		



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: 2E*2h42(Oq0702



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



Enlazar acciones de suscriptor

Seleccionar tipo de enlace [v] Ejecutar

Historia de suscriptores Historia de quejas Promoción Quejas que han sido devueltas

de- fecha 08/02/2023 a- fecha 08/03/2023

Tipo --Choisisez-- Buscar Exportar arch

Número	ComplainId	Fecha	Hora	Empleado	permaneciente al	Impactar	Razón
1	293430898	01/03/2023	17:13:16	9018_KATHERINEM3_VTP	VTP	Send message from web Nota	
2	292120419	23/02/2023	19:54:46	EFE_JOEVC_VTP	VTP_CC	Send message from web Nota	
3	292043551	22/02/2023	23:41:14	PRT_SANDRAML_VTP	VTP_CC	Send email from web Nota	

En ese sentido, para esta instancia, VIETTEL acredita la reactivación del servicio el 23/03/2023 con el documento “estado de servicio”; esto es, veinte (20) días calendario después del vencimiento del plazo máximo para cumplir.

De acuerdo al precedente de observancia obligatoria desarrollado en la Resolución de Consejo Directivo N° 00025-2024-CD/OSIPTEL, “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.”

En ese sentido, se observa que la conducta de la empresa operadora cesó con posterioridad al plazo máximo establecido en la resolución del TRASU y el artículo 91 del TUO del Reglamento del Reclamo.

Sobre este aspecto, el Consejo Directivo del OSIPTEL ha resuelto que en los casos de reclamos por calidad o suspensión del servicio, el efecto del incumplimiento implica prolongar el estado de inoperatividad parcial o total de los servicios privando a los usuarios de acceder a estos en la oportunidad en la que debían encontrarse disponibles, lo cual es un efecto imposible de revertir³⁸. En ese orden de ideas, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS



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

³⁸ Resolución de Consejo Directivo N° 056-2018-CD/OSIPTEL y 078-2018-CD/OSIPTEL.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
13	0004013-2023/TRASU/ST-RQJ	0037387-2023-TRASU/OSIPTEL	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	<p>ORDENAR 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 Osiptel 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>	25/05/2023	30/05/2023

La resolución fue notificada el 30/05/2023, teniendo la empresa operadora el plazo de un (1) día hábil para reactivar el servicio, el cual venció el 31/05/2023.

VIETTEL mediante la carta N° 212-2023/CCTRASU de fecha 13/06/2023, informó entre otros aspectos, lo siguiente:

- (i) El servicio N° 930942684 se encuentra suspendido desde el 01/06/2023 y no podría ser reactivado, toda vez que contaría con deuda exigible no reclamada por el importe de S/1956.40, lo cual no hace materialmente posible cumplir con la reactivación ordenada por el TRASU; para lo cual adjuntó capturas de pantalla del Histórico de Cortes y Reactivaciones, y estado de deuda.
- (ii) Con fecha 06/06/2023 procedió a remitir un correo electrónico al usuario mediante el cual se le habría entregado una carta informativa. Para acreditar ello adjuntó el correo de envío y el acuse de la notificación; sin embargo, no remitió la carta que adjuntó a dicho correo.

VIETTEL en sus descargos al PAS, alega que se le estaría imputado el incumplimiento de informar la acreditación de cumplimiento de la resolución emitida por el TRASU sobre la reactivación del servicio. En esa línea indica lo siguiente:

- (i) Con fecha 06/06/2023 remitió un correo electrónico al usuario, en donde detallaría la imposibilidad de cumplimiento al mantener deuda vigente que no permitiría reactivar el servicio.
- (ii) Con fecha 13/06/2023 remitió dicha información al TRASU.

Ahora bien, cabe aclarar que los hechos imputados en el presente PAS no están referidos al incumplimiento de informar sobre las acciones de cumplimiento, como sostiene la empresa operadora, sino directamente al incumplimiento de las obligaciones contenidas en la resolución del TRASU.

Al respecto, la resolución del TRASU establece expresamente que VIETTEL debe "(...) 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 (...)"

En tal sentido, si bien VIETTEL alegó que el servicio adeuda el importe de S/1956.40 por lo cual no podría proceder con su reactivación, se observa que la resolución del TRASU (que ordenó la reactivación) corresponde al procedimiento de reclamo con código N° 1392867 en cuyo formulario de reclamo se cuestionó expresamente el cobro de S/1993.71; por tanto, la empresa operadora no se encuentra en el supuesto de excepción que la faculta a mantener el servicio suspendido, dado que la deuda reclamada no es un hecho ajeno al expediente en el cual se dictó la resolución del TRASU.



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 2E*2h42(Oq0702



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.firma.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



Además, VIETTEL no ha remitido medios probatorios que acrediten que dicho procedimiento de reclamo concluyó desfavorablemente para el usuario, de tal manera que el importe que fue reclamado resulte ser exigible de pago.

FORMULARIO DE RECLAMO 1392867

DATOS DEL RECLAMO

Empresa	Bitel
Servicio	Telefonía Móvil: PREPAGO () / POSTPAGO (X)
Nº o código del servicio o del contrato de abonado	930942684
Monto reclamado	S/ 1993.71
Código o Nº de reclamo	1392867

Marcar con un aspa (X) los conceptos que reclama e indicar la información solicitada:

<input checked="" type="checkbox"/>	Facturación: Adjuntar recibo(s) objeto de reclamo o indicar alguna de las siguientes opciones:																																																																																																
	<table border="1"> <tr><th>Nº del recibo</th><th>50010079983224</th><th>Fecha de emisión</th><th>No indica</th><th>Fecha de vencimiento</th><th>No indica</th></tr> <tr><td></td><td>Cargo fijo</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td>Minutos adicionales</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td>Plan tarifario y límites de consumo</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td>Llamadas de Larga Distancia Nacional (*)</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td>Llamadas de Larga Distancia Internacional (*)</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td>Oferas y promociones</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td>Roaming</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td>Asignación de minutos en servicios prepago</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td>Otros</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td>Cobro del Servicio</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td>Instalación o activación del servicio</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td>Suspensión o corte del servicio</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td>Calidad o idoneidad en la prestación del servicio</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td>Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo solicitada por el usuario</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td>Otros</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Nº del recibo	50010079983224	Fecha de emisión	No indica	Fecha de vencimiento	No indica		Cargo fijo						Minutos adicionales						Plan tarifario y límites de consumo						Llamadas de Larga Distancia Nacional (*)						Llamadas de Larga Distancia Internacional (*)						Oferas y promociones						Roaming						Asignación de minutos en servicios prepago					<input checked="" type="checkbox"/>	Otros						Cobro del Servicio						Instalación o activación del servicio						Suspensión o corte del servicio						Calidad o idoneidad en la prestación del servicio						Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo solicitada por el usuario						Otros				
Nº del recibo	50010079983224	Fecha de emisión	No indica	Fecha de vencimiento	No indica																																																																																												
	Cargo fijo																																																																																																
	Minutos adicionales																																																																																																
	Plan tarifario y límites de consumo																																																																																																
	Llamadas de Larga Distancia Nacional (*)																																																																																																
	Llamadas de Larga Distancia Internacional (*)																																																																																																
	Oferas y promociones																																																																																																
	Roaming																																																																																																
	Asignación de minutos en servicios prepago																																																																																																
<input checked="" type="checkbox"/>	Otros																																																																																																
	Cobro del Servicio																																																																																																
	Instalación o activación del servicio																																																																																																
	Suspensión o corte del servicio																																																																																																
	Calidad o idoneidad en la prestación del servicio																																																																																																
	Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo solicitada por el usuario																																																																																																
	Otros																																																																																																

Precisar el motivo del reclamo y en los casos indicados con (*), de ser posible, indicar los números telefónicos que se desconocen. Asimismo, de ser el caso, indicar la documentación adicional que presenta.

cliente no se encuentra conforme con la totalidad de la deuda de 1993.71 por lo que solicita la anulación de la misma y revision de la linea

Nota(!): De la imagen antes insertada, es posible advertir que los recuadros rojos permiten identificar el código del procedimiento, número de servicio, importe reclamado, descripción del inconveniente y materia de análisis en expediente 0004013-2023/TRASU/ST-RQJ.

En ese orden de ideas, los medios probatorios de VIETTEL no acreditan que se encontraba imposibilitada de cumplir con la resolución del TRASU que dispuso la reactivación del servicio.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
14	0004586-2023/TRASU/ST-RQJ	0039378-2023-TRASU/OSIPTEL	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	VIETTEL, debe reconectar el servicio si a la fecha se encontrase suspendido; en un plazo máximo de un (1) día hábil de notificada la resolución.	01/06/2023	06/06/2023

La resolución fue notificada el 06/06/2023, teniendo la empresa operadora el plazo de un (1) día hábil para reactivar el servicio, el cual venció el 07/06/2023.

VIETTEL mediante la carta N° 219-2023/CCSI-TRASU de fecha 20/06/2022 informó que con fecha 12/06/2023 procedió a reactivar el servicio materia de reclamo, lo cual se pudo verificar en el histórico de cortes y reactivaciones.

VIETTEL en sus descargos al PAS, alega que se le estaría imputado el incumplimiento de informar la acreditación de cumplimiento de la resolución emitida por el TRASU sobre la reactivación del servicio. En esa línea indica lo siguiente:

- (i) Según los medios probatorios que adjuntó en su oportunidad tales como la imagen parcial del formulario de reclamo, estado del servicio e histórico de cortes y reactivaciones, la reconexión del servicio se realizó en fecha 12/06/2023.
- (ii) Con fecha 13/06/2023 remitió un SMS al usuario, detallando el cumplimiento de lo ordenado por el TRASU, al haber reactivado el servicio.

Ahora bien, cabe aclarar que los hechos imputados en el presente PAS no están referidos al incumplimiento de informar sobre las acciones de cumplimiento, como sostiene la empresa operadora, sino directamente al incumplimiento de las obligaciones contenidas en la resolución del TRASU.

En ese sentido, para esta instancia, VIETTEL acredita la reactivación del servicio el 12/06/2023 con el histórico de cortes y reactivaciones; esto es, seis (6) días calendario después del vencimiento del plazo máximo para cumplir.

De acuerdo al precedente de observancia obligatoria desarrollado en la Resolución de Consejo Directivo N° 00025-2024-CD/OSIPTEL, *“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.”*

En ese sentido, se observa que la conducta de la empresa operadora cesó con posterioridad al plazo máximo establecido en la resolución del TRASU y el artículo 91 del TUO del Reglamento del Reclamo.

Sobre este aspecto, el Consejo Directivo del OSIPTEL ha resuelto que en los casos de reclamos por calidad o suspensión del servicio, el efecto del incumplimiento implica prolongar el estado de inoperatividad parcial o total de los servicios privando a los usuarios de acceder a estos en la oportunidad en la que debían encontrarse disponibles, lo cual es un efecto imposible de revertir³⁹. En ese orden de ideas, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.

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



³⁹ Resolución de Consejo Directivo N° 056-2018-CD/OSIPTEL y 078-2018-CD/OSIPTEL.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
15	0005499-2023/TRASU/ST-RA	0023290-2023-TRASU/OSIPTEL	Calidad en la prestación del servicio	En caso los problemas reclamados subsistan a la fecha de notificación de la resolución, VIETTEL deberá en un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la notificación de la resolución, realizar pruebas conjuntas con el reclamante en las cuales se determine la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó.	05/04/2023	06/04/2023

La resolución fue notificada el 06/04/2023, teniendo la empresa operadora el plazo de diez (10) días hábiles para realizar las pruebas de operatividad en el servicio conjuntamente con el usuario, el cual venció el 21/04/2023.

VIETTEL mediante la carta N° 166-2023/CCSI-TRASU de fecha 24/05/2023, informó lo siguiente:

- (i) El 27/04/2023 se comunicó vía telefónica con la usuaria quien solicitó que vuelvan a llamarla dentro de una hora y en la segunda comunicación se coordinó una visita técnica para el día 06/05/2023, para lo cual adjuntó las dos grabaciones de audio de las llamadas.
- (ii) El 06/05/2023 procedió a realizar las pruebas de operatividad conjuntamente con el reclamante, siendo que no pudo solucionar la avería debido a que *“se requiere visitar la estación Lico153 para balancear la TWB que apunta al sector del cliente”*, para lo cual adjuntó el documento *“Informe técnico - Pruebas de Operatividad”* firmado por la usuaria.

VIETTEL en sus descargos al PAS, alega que se le estaría imputado el incumplimiento de efectuar las pruebas en conjunto con el usuario dentro del plazo otorgado. En esa línea reitera que:

- (i) De los medios probatorios que adjuntó en su oportunidad, se observaría que procedió a coordinar las pruebas de operatividad con el usuario y efectuado la visita respectiva corroborando que la acción a realizar para solucionar el inconveniente es mejorar en la estación de antena la recepción del servicio.
- (ii) El 24/05/2023 remitió dicha información al TRASU.

En ese sentido, para esta instancia, VIETTEL acredita la operatividad del servicio, mediante el *“Informe técnico - Pruebas de Operatividad”* del 06/05/2023; esto es, quince (15) días calendario después del vencimiento del plazo máximo para cumplir.

De acuerdo al precedente de observancia obligatoria desarrollado en la Resolución de Consejo Directivo N° 00025-2024-CD/OSIPTEL, *“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.”*

En ese sentido, se observa que la conducta de la empresa operadora cesó con posterioridad al plazo máximo establecido en la resolución del TRASU y el artículo 91 del TUO Reglamento de Reclamos.

Sobre este aspecto, el Consejo Directivo del OSIPTEL ha resuelto que en los casos de reclamos por calidad o suspensión del servicio, el efecto del incumplimiento

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.firma.gob.pe/web/validador.xhtml>





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



implica prolongar el estado de inoperatividad parcial o total de los servicios privando a los usuarios de acceder a estos en la oportunidad en la que debían encontrarse disponibles, lo cual es un efecto imposible de revertir⁴⁰. En ese orden de ideas, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.

N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
16	0006513-2023/TRASU/ST-RA	0033889-2023-TRASU/OSIPTEL	Negativa a contratar el servicio	VIETTEL, debe informar al usuario los requisitos para acceder a un SIM CARD prepago y coordinar el acceso del mismo a través de uno de sus canales autorizados, conforme a los requisitos establecidos en la normativa vigente; en un plazo máximo de diez (10) días hábiles de notificada la resolución.	15/05/2023	16/05/2023

La resolución fue notificada el 16/05/2023, teniendo la empresa operadora el plazo de diez (10) días hábiles para informar al usuario sobre los requisitos para acceder a un SIM Card prepago y coordinar con éste su adquisición, el cual venció el 30/05/2023.

VIETTEL mediante la carta N° 205-2023/CCSI-TRASU de fecha 13/06/2022, informó lo siguiente:

- (i) Intentó comunicarse con el usuario vía telefónica los días 01/06/2023 y 05/06/2023, sin tener éxito; para acreditar ello adjuntó la captura de pantalla del historial de los intentos de comunicación.
- (ii) Con fecha 05/06/2023 procedió a remitir un correo electrónico al usuario mediante el cual se le habría entregado una carta informativa; para acreditar ello adjuntó el correo de envío y el acuse de la notificación; sin embargo, no remitió la carta que adjuntó a dicho correo.

VIETTEL en sus descargos al PAS, alega que se le estaría imputado el incumplimiento de remitir el archivo adjunto de la comunicación mantenida con el usuario por correo electrónico.

- (i) En los medios probatorios que adjuntó en su oportunidad, se encuentran los intentos de comunicación efectuados al servicio del usuario en fechas 01/06/2023 y 05/06/2023.
- (ii) Con fecha 05/06/2023, habría remitido por medio de correo electrónico la información que le fue ordenada en la resolución del TRASU.
- (iii) Con fecha 13/06/2023 remitió la información antes indicada al TRASU.

Sobre lo indicando por VIETTEL en los descargos al PAS, se advierte que los enlaces remitidos en sus cartas N° 22-2024/GL.EDR, 40-2024/GL.EDR, 109-2024/GL.EDR se encuentran deshabilitados no pudiéndose acceder a la información que habría adjuntado a las mismas.

En ese sentido, para esta instancia, VIETTEL no cumplió con la resolución emitida por el TRASU que dispone informar al usuario de los requisitos para acceder a un SIM Card prepago y coordinar con éste su adquisición, toda vez que los intentos de comunicación con el usuario no resultan ser suficientes para acreditar las acciones tendientes a cumplir, dado que se requiere que la comunicación sea efectiva; y, no ha remitido otros medios de prueba que acrediten haber agotado otros canales de comunicación para lograr brindar al usuario esa información, considerando que si bien habría enviado un correo electrónico, en éste no se puede apreciar que se haya aludido a este tipo de información, así como, no remitió la "Carta Informativa" (a la cual hace referencia en el correo) a efectos de verificar ello.

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.firma.gob.pe/web/validador.xhtml>



⁴⁰ Resolución de Consejo Directivo N° 056-2018-CD/OSIPTEL y 078-2018-CD/OSIPTEL.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Correo electrónico enviado al reclamante

De: bitel.notificacionreclamos@microsystem.pe
 Enviado el: lunes, 5 de junio de 2023 17:11
 Para: carlosdiazvidal1981@gmail.com
 Asunto: [Reclamos Bite] Expediente N° 0006513-2023/TRASU/ST-RA
 Datos adjuntos: Carta Informativa.pdf, Resolucion del TRASU_0006513-2023.pdf
 Importancia: Alta

Estimado Cliente,

De nuestra mayor consideración:

Por medio del presente tenemos el agrado de saludarle y según lo ordenado por el tribunal informativo Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL (TRASU) mediante la RESOLUCIÓN 0033889-2023-TRASU/OSIPTEL al interior del expediente 0006513-2023/TRASU/ST-RA relacionado a la apelación 1395123, en cuyo contenido nos ordena lo mencionado en la parte final del documento Resolución TRASU adjunto.

Le informamos las acciones realizadas a través del documento adjunto denominado "Carta Informativa".

Finalmente, damos por finalizada la resolución antes mencionada.

Saludos Cordialmente,

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.



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: 2E*2h42Oq0702



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.firma.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
17	0008892-2023/TRASU/ST-RA	0029330-2023-TRASU/OSIPTEL	Portabilidad numérica no autorizada	<p>1. Declarar FUNDADO el recurso de apelación por la Portabilidad (Falta de consentimiento del abonado para efectuar la portabilidad); y en consecuencia, REVOCAR 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>2. ORDENAR a LA EMPRESA OPERADORA que retorne el número telefónico materia de reclamo al concesionario cedente. Para tal efecto, la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (concesionario receptor) y la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C. (concesionario cedente) deberán cumplir con las actividades previstas a su cargo en el artículo 33 del Reglamento de Portabilidad Numérica; en tal sentido, deberán:</p> <p>(...)</p> <p>(ii) Concesionario Cedente: En cumplimiento de lo dispuesto en el punto 1 del quinto párrafo del artículo 36 del Reglamento de Portabilidad Numérica, una vez retomado al concesionario cedente el número reclamado, la empresa operadora deberá brindar a EL RECLAMANTE el servicio público móvil respectivo en el mismo plan tarifario y bajo las mismas condiciones que tenía antes de la ejecución de la portabilidad, salvo que dicho número haya sido portado o se encuentre en trámite una solicitud de portabilidad distinta a la que dio lugar al reclamo. Asimismo, en atención de lo dispuesto por el cuarto párrafo del artículo 33, deberá poner en conocimiento de éste la fecha y hora a partir de la cual podrá hacer uso de sus servicios, siempre que el servicio.</p> <p>(iii) Conforme a lo establecido en el artículo 36 del Reglamento de Portabilidad Numérica, de haberse generado el cobro de: (i) penalidades por terminación anticipada del contrato del servicio a favor del concesionario cedente, (ii) un importe por la terminación anticipada del contrato de adquisición o financiamiento del equipo terminal a favor del concesionario cedente; o (iii) cuando se haya adquirido equipo terminal con financiamiento con el operador receptor o; (iv) cuando se hayan emitido facturaciones por la prestación del servicio en el concesionario receptor, dichas obligaciones dejan de ser exigibles.</p>	29/04/2023	02/05/2023

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://apps.firma.gob.pe/web/validador.xhtml>

La resolución fue notificada el 02/05/2023, teniendo la empresa operadora VIETTEL (Concesionario Cedente): (i) el plazo de diez (10) días hábiles para brindar al usuario el servicio público móvil en el mismo plan tarifario y condiciones, y poner en su conocimiento la fecha y hora a partir de la cual podrá hacer uso del servicio, el cual venció el 16/05/2023; y, (ii) 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 02/06/2023.

VIETTEL mediante la carta N° 201-2023/CCSI-TRASU de fecha 08/06/2023, informó lo siguiente:

- (i) Habría retornado el número 933329379 a Telefónica del Perú S.A.A.; para lo cual remitió una captura de pantalla del sistema de portabilidad; no obstante, en la misma no se advierte lo indicado por la empresa operadora.
- (ii) Se registró la baja del servicio el 22/02/2023; para lo cual adjuntó el histórico de cortes y reactivaciones, y estado de servicio.

VIETTEL en sus descargos al PAS, alega que se le estaría imputado el incumplimiento de informar la acreditación de cumplimiento de la resolución emitida por el TRASU sobre la anulación o devolución del importe cobrado por el servicio. En tal sentido, indica lo siguiente:





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



- (i) El problema reclamado consistiría en que el usuario mantenía un servicio en VIETTEL desde el 2022; sin embargo, en el 2023 fue portado a la empresa Telefónica del Perú S.A.A. De acuerdo a ello, VIETTEL sostuvo tanto en la primera instancia como en los descargos a la apelación, que el cuestionamiento de la portabilidad debería haberse efectuado ante Telefónica del Perú S.A.A.
- (ii) Si bien en la parte resolutive se ordena a VIETTEL retornar el servicio al operador cedente y se detalla a las partes involucradas, la acción de retornar el servicio debería haberse atribuido a Telefónica del Perú S.A.A. y no directamente a VIETTEL.
- (iii) Sobre el punto III de la parte resolutive, menciona que no habría efectuado ningún cobro de penalidad por el servicio debido a la portabilidad a otro operador, debido a que no existe un contrato forzoso que obligue a dicha acción, lo cual se podría observar en el documento: "Medio probatorio deuda_0008892-2023".
- (iv) Sobre otros cobros asociados al servicio, considera que debería ser el operador Telefónica del Perú S.A.A. quien acredite que no se efectuó cobros adicionales.

Sobre lo indicando por VIETTEL en los descargos al PAS, se advierte que los enlaces remitidos en sus cartas N° 22-2024/GL.EDR, 40-2024/GL.EDR, 109-2024/GL.EDR se encuentran deshabilitados no pudiéndose acceder a la información que habría adjuntado a la que hace referencia.

Ahora bien, cabe aclarar que los hechos imputados en el presente PAS no están referidos al incumplimiento de informar sobre las acciones de cumplimiento, como sostiene la empresa operadora, sino directamente al incumplimiento de las obligaciones contenidas en la resolución del TRASU.

En esa línea, cabe indicar que de acuerdo al artículo 21⁴¹ y 13 del RGIS este Tribunal es competente para imponer sanciones tratándose de infracciones derivadas del incumplimiento de las resoluciones emitidas por la segunda instancia en el marco del procedimiento de solución de reclamos de usuarios, no teniendo competencia para invalidar los fundamentos o cuestionar lo resuelto por la instancia competente que las emitió, de conformidad con los Principios de Ejercicio Legítimo del Poder⁴² y de Legalidad⁴³, previstos en los numerales 1.17 y 1.1. del artículo IV del TUO de la LPAG, los cuales establecen que la administración debe actuar dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que fueron conferidas dichas facultades, no pudiendo ejercer atribuciones que no le hayan sido expresamente otorgadas. Por lo tanto, este Tribunal evaluará el cumplimiento de VIETTEL respecto a la resolución emitida por el TRASU en el expediente N° 0008892-2023/TRASU/ST-RA.

Sobre el particular, de acuerdo a 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, así como, (ii) dejar sin efecto cualquier deuda relacionada a la penalidad del servicio y equipo.

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>



⁴¹ **Artículo 21.- Órganos de Resolución**

Son órganos competentes para imponer sanciones:

(...)

(ii) El TRASU, tratándose de infracciones relativas al procedimiento de solución de reclamos de usuarios, en el que interviene como instancia de apelación o queja, así como en aquellas derivadas del incumplimiento de las resoluciones de las instancias competentes de dicho procedimiento y de la imposición de medidas correctivas impuestas por dicho órgano;

(...)

⁴² **1.17. Principio del ejercicio legítimo del poder.** - La autoridad administrativa ejerce única y exclusivamente las competencias atribuidas para la finalidad prevista en las normas que le otorgan facultades o potestades, evitándose especialmente el abuso del poder, bien sea para objetivos distintos de los establecidos en las disposiciones generales o en contra del interés general.

⁴³ **1.1. Principio de legalidad.** - Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



En ese sentido, de la revisión de la captura de pantalla del sistema de portabilidad se advierte que el número 933329379 fue portado el 22/02/2023 de VIETTEL a Telefónica del Perú S.A.A. y posteriormente el 11/03/2023 dicho número retornó a VIETTEL, por lo que se encontraba bajo su disposición.

CONSULTA DE PORTABILIDAD ABDCP SERVICIO 933329379

Consulta estado numeración

Número *
933329379

Q Buscar

Estado Actual Numeración

Número:	Receptor:	Cedente:	Asignatario Original:	Fecha de la ventana:	Estado:
933329379	Bitel	Entel Perú S.A.	Entel Perú S.A.	24-02-2022	Número portado

Movimientos Anteriores

Número	Receptor	Cedente	Asignatario Original	Fecha de la ventana	Estado	Tipo de proceso
933329379	Bitel	Entel Perú S.A.	Entel Perú S.A.	24-02-2022	Número portado	01 - Cambio de concesionario
933329379	Telefónica Móviles S.A.	Bitel	Entel Perú S.A.	22-02-2023	Número portado	01 - Cambio de concesionario
933329379	Telefónica Móviles S.A.	Bitel	Entel Perú S.A.	11-03-2023	Retornado	02 - Retorno de numeración

Considerando ello, para esta instancia, VIETTEL no cumplió con la resolución emitida por el TRASU al no haber alcanzado medios probatorios que así lo acrediten, pese a que el número 933329379 se encontraba bajo su disposición.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE TRASU	RESOLUCIÓN TRASU	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
18	0020437-2023/TRASU/ST-RQJ	0047252-2023-TRASU/OSIPTEL	No permitir la presentación de reclamo	ORDENAR a LA EMPRESA OPERADORA, previa coordinación con EL RECLAMANTE, registrar un reclamo por facturación y cobro respecto del recibo de mayo de 2023 con fecha 16 de junio de 2023 -fecha de negativa- y otorgarle el trámite pertinente.	28/06/2023	03/07/2023

La resolución fue notificada el 03/07/2023, 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 con fecha 16/06/2023 y otorgarle el trámite respectivo, plazo que venció el 17/07/2023.

VIETTEL en sus descargos al PAS, alega que se le estaría imputado el incumplimiento de informar la acreditación de cumplimiento de la resolución emitida por el TRASU sobre el generar un reclamo por la materia señalada por el usuario. En esa línea indica lo siguiente:

- (i) De los medios probatorios que adjuntó en su oportunidad, tales como el formulario del reclamo y el audio de la comunicación mantenida con el usuario, se comprobaría que con fecha 18/06/2023 procedió a efectuar el reclamo N° 1403784.

Sobre lo indicando por VIETTEL en los descargos al PAS, se advierte que los enlaces remitidos en sus cartas N° 22-2024/GL.EDR, 40-2024/GL.EDR, 109-2024/GL.EDR se encuentran deshabilitados no pudiéndose acceder a la información que habría adjuntado a la que hace referencia.

Ahora bien, cabe aclarar que los hechos imputados en el presente PAS no están referidos al incumplimiento de informar sobre las acciones de cumplimiento, como sostiene la empresa operadora, sino directamente al incumplimiento de las obligaciones contenidas en la resolución del TRASU.

Sobre el particular, en el expediente de queja N° 0020437-2023/TRASU/ST-RQJ obra el documento "Histórico de Reclamos" en el cual se registra el 18/06/2023 el reclamo N° 1403784.

ComplainId	Fecha de recepción	Fecha de cita para dar solución	Contenido	Nivel de quejas	Forma de recepción	Grupo de quejas	Tipo	Tipo de quejas	Case Report No	Claim No	Appeal No	Complain No	Grievance Attempt No	Personal de recepción	Personal que soluciona	Resultado del proceso	Estado
175688141	18/06/2023 09:29:18	18/07/2023 09:29:18	Nota	Reclamo		Recurso de Queja	Recurso de Queja	No se permitió la presentación de reclamo - recurso de apelación o queja o no se otorgó el código respectivo		1403773		1403773		WEB_MI_BITEL	WEB_MI_BITEL	Nota	Nor trar
175687878	18/06/2023 09:04:22	22/07/2023 08:46:14	Nota	Reclamo		Reclamo en Primera Instancia	Facturación y cobro	Desacuerdo con el cálculo de los consumos facturados		1403784				prt_gladysch_vtp	prt_gladysch_vtp	Nota	Nor trar





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



*RECLAMO 1403784:

Proceso de solución							
Orden	Fecha de solución	Fecha de cita de solución	Contenido de solución	Resultado de solución de departamento	Unidad de coordinación	Unidad de solución	Agente de solución
1	18/06/2023 09:04:22		Recepción de quejas	Pendiente			pri_gladysch_vtp

Sin embargo, si bien VIETTEL indica que el 18/06/2023 habría registrado el reclamo, es importante resaltar que de acuerdo a lo ordenado en la resolución del TRASU, el reclamo debe de registrarse con fecha 16/06/2023. Asimismo, en el "Histórico de Reclamos" no se advierte que el reclamo de cobro y facturación corresponda al importe total del recibo de mayo de 2023, como ordenó el TRASU en su resolución.

De igual modo, VIETTEL no ha remitido medios probatorios que acrediten cuál ha sido el trámite que otorgó al reclamo que habría registrado, tales como la resolución de primera instancia que daría respuesta al reclamo y la constancia de su notificación.

En tal sentido, para esta instancia, VIETTEL no cumplió con la resolución emitida por el TRASU que dispone registrar el reclamo por cobro y facturación del recibo de mayo de 2023 con fecha 16/06/2023 y otorgarle el tramite respectivo.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.

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



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 2E+2h42Oq0702

