



RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

Nº 00057-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL

Lima, **5 de setiembre de 2024**

EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
EXPEDIENTE Nº	: 011-2024/TRASU/STSR-PAS
MATERIA	: Incumplimiento de actos o decisiones de la empresa operadora emitidos en el marco de un procedimiento de reclamo. Infracción tipificada en el artículo 14 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones.
SENTIDO	: MULTA

VISTO: El Informe Final de Instrucción Nº 48-STSR/2024 de fecha 11 de julio 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 TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (en adelante, TELEFÓNICA o la empresa operadora), por la presunta comisión de la infracción administrativa tipificada en el artículo 14 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones¹ (en adelante, RGIS).

I. ANTECEDENTES

- Mediante carta Nº 273-STSR/2024 del 2 de abril de 2024, notificada en la misma fecha, la Secretaría Técnica puso en conocimiento de TELEFÓNICA el inicio del PAS por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 14 del RGIS, referido al incumplimiento, por parte de la empresa operadora, de ciento cincuenta y tres (153) resoluciones emitidas en primera instancia; incumplimiento detectado mediante la presentación de denuncias por parte de los usuarios; otorgándole un plazo de veinte (20) días hábiles para que presente sus descargos.
- TELEFÓNICA, por medio de la carta Nº TDP-1767-AG-ADR-24 recibida el 30 de abril de 2024, solicitó, dada la magnitud y extensión de las imputaciones planteadas, una ampliación de plazo de veinte (20) días hábiles adicionales a efectos de poder hacer ejercicio de su derecho de defensa.
- Mediante carta Nº 376-STSR/2024 de fecha 3 de mayo de 2024, notificada en la misma fecha, la Secretaría Técnica concedió la ampliación de plazo solicitada.
- A través de carta Nº 490-STSR/2024 del 11 de junio de 2024, notificada en la misma fecha, la Secretaría Técnica informó a TELEFÓNICA que, de la revisión de la carta Nº 273-STSR/2024, se observó un error material al indicarse el rango de

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





Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



multa y el tipo de infracción; en tal sentido, se realizó la rectificación, precisando el correcto rango de multa y tipo infractor, otorgándole el plazo adicional de diez (10) días hábiles para que remita sus descargos.

5. Con carta N° 576-STSR/2024 notificada el 16 de julio de 2024 se remitió a TELEFÓNICA el Informe Final de Instrucción N° 48-STSR/2024, otorgándole el plazo de cinco (5) días hábiles para que formule sus descargos.
6. TELEFÓNICA, por medio de la carta N° TDP-2856-AG-ADR-24 recibida el 17 de julio de 2024, solicitó una ampliación de plazo de quince (15) días hábiles adicionales, sustentando su pedido en la magnitud y extensión de la imputación planteada.
7. Mediante carta N° 596-STSR/2024 del 19 de julio de 2024, notificada en la misma fecha, la Secretaría Técnica concedió la ampliación de plazo solicitada.
8. TELEFÓNICA a través de la carta N° TDP-3207-AG-ADR-24 presentada el 19 de agosto de 2024, remitió sus descargos.

II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

II.1. IMPUTACIÓN DE CARGOS

9. El presente PAS se inició contra TELEFÓNICA al imputársele la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 14 del RGIS que establece que, constituye infracción el incumplimiento por parte de la empresa operadora, del acto o decisión con la que acoge la pretensión del usuario o abonado, o con la que resuelve en todo o en parte el reclamo presentado.
10. La Secretaría Técnica, en virtud del artículo 92² del 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 (en adelante, TUO del Reglamento de Reclamos), vigente al momento de la comisión de la infracción imputada, realizó la evaluación de cumplimiento de las soluciones anticipadas, los actos o resoluciones de la primera y segunda instancia que fueron materia de denuncias presentadas durante el periodo de abril a junio de

² 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 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 inexecución 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.





2023, habiendo detectado que la empresa operadora habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 14 del RGIS, al no cumplir con ciento cincuenta y tres (153) de sus resoluciones, conforme se detalla a continuación:

Cuadro N° 1: Casos materia del PAS

N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN
1	146-2023/PL-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-383661-2023
2	147-2023/PL-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-377677-2023-P
3	152-2023/PL-DEN	Calidad	RFC-C-OFCA-401039-2023-P
4	191-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-400681-2023-P
5	013-2023/HUA-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-1849466-2022-P
6	062-2023/LE-DEN	Calidad	RFR-C-TASC205500-2023-P
7	067-2023/LE-DEN	Calidad	RFC-C-OFIN-322670-2023-P
8	068-2023/LE-DEN	Instalación	RFC-C-OFIAT-32243-2023-P
9	071-2023/CL-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC399981-2023-P
10	014-2023/JUL-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-440593-2023-P
11	046-2023/PIU-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-465830-2023-P
12	047-2023/PIU-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-468268-2023-P
13	048-2023/PIU-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-327552-2023-P
14	049-2023/PIU-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC155957-2023-P
15	050-2023/PIU-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-241509-2023-P
16	165-2023/PL-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC2375882-2023-P
17	036-2023/LAM-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-264863-2023-P
18	045-2023/JUN-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC472926-2023-P
19	196-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OFIN-435779-2023-P
20	198-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-406882-2023-P
21	200-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-144139-2023-P
22	117-2023/LN-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-375524-2023-P
23	095-2023/LALIB-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC286028-2023-P

N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN
41	139-2023/LN-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL522589-2023-P
42	140-2023/LN-DEN	Migración no atendida	RFA-OFIN395985-2023-P
43	106-2023/LALIB-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-492916-2023-P
44	109-2023/LALIB-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-573292-2023-P
45	009-2023/LOR-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-74252-2023-P
46	041-2023/LAM-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC-259193-2023-P
47	043-2023/LAM-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-553478-2023-P
48	044-2023/LAM-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC655817-2023-P
49	142-2023/LN-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-245210-2023-P
50	144-2023/LN-DEN	Calidad	RCA-C-1338656-2023-P
51	154-2023/LN-DEN	Facturación	RFC-C-FC-638561-2023-P
52	175-2023/PL-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-530987-2023-P
53	183-2023/PL-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-490468-2023-P
54	113-2023/LALIB-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-605513-2023-P
55	117-2023/LALIB-DEN	Calidad	RFC-OCALO-1794114-2022-P
56	118-2023/LALIB-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC808002-2023-P
57	248-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-463340-2023-P
58	250-2023/SC-DEN	Calidad	RFA-OCAL526473-2023-P
59	010-2023/LOR-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-455590-2023-P 11/04/2023
60	264-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC488606-2023-P
61	103-2023/LE-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-615077-2023
62	056-2023/JUN-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-496249-2023-P
63	020-2023/HUA-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-494933-2023-P

N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN
81	300-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-718186-2023-P
82	302-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC683561-2023-P
83	311-2023/SC-DEN	Migración no atendida	RFC-C-FC-731741-2023-P
84	312-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-732330-2023-P
85	310-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-666790-2023-P
86	317-2023/SC-DEN	Calidad	RFA-OCAL495206-2023-P
87	321-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-380013-2023-P
88	090-2023/AQP-DEN	Facturación	RFC-C-FC-1816341-2022-P
89	029-2023/HUA-DEN	Baja no ejecutada	RFC-C-OFBCS-476860-2023-P
90	327-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OFIN-328610-2023-P
91	329-2023/SC-DEN	Corte o baja injustificada	RMA-CAL592050-2023-P
92	093-2023/AQP-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-751785-2023-P
93	201-2023/PL-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-701976-2023-P
94	120-2023/LE-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-768931-2023-P
95	134-2023/LALI B-DEN	Facturación	RFC-C-OFCS-1069502-2022-P
96	340-2023/SC-DEN	Contratación no solicitada	RMA-FC439114-2023-P
97	090-2023/CL-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-539112-2023-P
98	177-2023/LN-DEN	Baja no ejecutada	RFC-C-OFBCS-459256-2023-P
99	184-2023/LN-DEN	Calidad	RFC-C-OFIN-702865-2023-P
100	060-2023/PIU-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-441623-2023-P
101	354-2023/SC-DEN	Corte o baja injustificada	RFC-C-OFBCS-27309-2023-P
102	030-2023/APU-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC924051-2023-P
103	126-2023/LE-DEN	Migración no atendida	RMA-C-INC650205-2023-P





Nº	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN
24	204-2023/SC-DEN	Calidad	RFA-OCAL511173-2023-P
25	124-2023/LN-DEN	Instalación	RFC-C-OFIAT-322243-2023-P
26	049-2023/JUN-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-510445-2023-P
27	015-2023/JUL-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-351007-2023-P
28	111-2023/MLS-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-451613-2023-P
29	112-2023/MLS-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-486701-2023-P
30	099-2023/LALIB-DEN	Calidad	RFA-OCAL495588-2023-P
31	206-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-401252-2023-P
32	034-2023/LAM-DEN	Corte o baja injustificada	RFC-C-OCAL-389733-2023-P
33	173-2023/PL-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-444357-2023-P
34	130-2023/LN-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-444919-2023-P
35	076-2023/AQP-DEN	Corte o baja injustificada	RCA-C-1338443-2023-P / RCA-C-1338443-2023-P
36	215-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-438997-2023-P
37	225-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-438970-2023-P
38	234-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-161185-2023-P
39	237-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC257970-2023-P
40	118-2023/MLS-DEN	Migración no atendida	RFA-FC230560-2023-P, RFA-FC336005-2023-P

Nº	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN
64	025-2023/ANC-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC268853-2023-P
65	024-2023/HUA-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-633145-2023-P
66	272-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-105604-2023-P 26.01.2023
67	280-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-571373-2023-P
68	288-2023/SC-DEN	Calidad	RFA-OCAL551208-2023-P
69	006-2023/REQ-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-678411-2023-P
70	115-2023/LALIB-DEN	Migración no atendida	RFC-C-FC-559913-2023-P
71	266-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-573381-2023-P
72	159-2023/LN-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-625484-2023-P
73	084-2023/CL-DEN	Baja no ejecutada	RFA-OFCA401172-2023-P
74	085-2023/CL-DEN	Instalación	RFC-OFIAT-350776-2023-P
75	014-2023/TMB-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-440401-2023-P
76	046-2023/LAM-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC6621651-2023-P
77	126-2023/LALIB-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-561548-2023-P
78	055-2023/PIU-DEN	Calidad	RFC-C-OFCA-1208082-2022-P
79	094-2023/AQP-DEN	Calidad	RFC-C-FC-331657-2023-P
80	295-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-563615-2023-P

Nº	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN
104	010-2023/PCO-DEN	Facturación	RFC-C-FC-611325-2023-P
105	101-2023/CL-DEN	Baja no ejecutada	RFC-C-OFBCS-393305-2023-P
106	038-2023/HUA-DEN	Baja no ejecutada	RFC-C-OCAL-787010-2023-P
107	353-2023/SC-DEN	Calidad	RFA-C-OFRA-416286-2023-AP-2
108	357-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-FC-714972-2023-P
109	064-2023/JUN-DEN	Migración no atendida	RFC-C-OFBCS-678598-2023-P
110	014-2023/MOQ-DEN	Baja no ejecutada	RFC-C-FC-701156-2023-P
111	040-2023/CUS-DEN	Baja no ejecutada	RFA-BRF2254102-2022-P
112	150-2023/LALI B-DEN	Baja no ejecutada	RFC-C-FC-501981-2023-P
113	033-2023/HUA-DEN	Migración no atendida	RFC-C-OFMIG-654587-2023-P
114	007-2023/LRT-YUR-DEN	Baja no ejecutada	RFC-C-OFBCS-691111-2023-P
115	106-2023/AQP-DEN	Migración no atendida	RES-767-JARO-R-A-0056958-2022-C-P
116	010-2023/AYC-DEN	Calidad	RFC-C-OFIN-651797-2023-P
117	021-2023/TMB-DEN	Baja no ejecutada	RFC-C-OFBCS-395314-2023-P
118	147-2023/LALI B-DEN	Contratación no solicitada	RCA-C-1335260-2022-P
119	061-2023/JUN-DEN	Contratación no solicitada	RMA-C-OFR1439358-2022-P
120	014-2023/REQ-DEN	Calidad	RFG-C-OCAL-727127-2023/P

Nº	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN
121	363-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC978133-2023-P
122	364-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC1044339-2023-P
123	365-2023/SC-DEN	Migración no atendida	RFC-C-OFMIG-1746774-2022-P
124	104-2023/AQP-DEN	Facturación	RFA-OFBCS134356-2023-P RFA-OFBCS134359-2023-P RFA-BRF2084576-2021-P RFA-BRC1010276-2020-AS
125	199-2023/LN-DEN	Corte o baja injustificada	RFC-C-OFFS-327022-2023-P
126	065-2023/JUN-DEN	Contratación no solicitada	RMA-C-OFR691934-2023-P
127	050-2023/LAM-DEN	Baja no ejecutada	RMA-OBSC355609-2023-P
128	053-2023/LAM-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC202822-2023-P
129	054-2023/LAM-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC624457-2023-P
130	129-2023/LE-DEN	Incumplimiento de ofertas y promociones	RMA-C-FC397971-2023
131	130-2023/LE-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-678595-2023-P





Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



132	137-2023/LE-DEN	Baja no ejecutada	RMA-C-OFR505603-2023-P
133	139-2023/LE-DEN	Baja no ejecutada	RFC-C-OFCS-1133084-2022-P
134	140-2023/LE-DEN	Cobro	RCA-C-1334952-2022-P
135	034-2023/ANC-DEN	Contratación no solicitada	RMA-C-OFR562740- 2023-P
136	036-2023/APU-DEN	Facturación	FRC-C-FC-760539-2023-P
137	105-2023/CL-DEN	Cobro	RFC-C-OFIN-693246-2023-P
138	373-2023/SC-DEN	Baja no ejecutada	RFC-C-OFBCS-453123-2023-P
139	379-2023/SC-DEN	Corte o baja injustificada	RFA-OCAL801290-2023-P
140	221-2023/PL-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-787359-2023-P
141	223-2023/PL-DEN	Baja no ejecutada	RCA-C-1338837-2023- P
142	226-2023/PL-DEN	Migración no atendida	RFC-C-FC-731988023-P
143	054-2023/PIU-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-633421-2023-P
144	006-2023/HRAZ-DEN	Facturación	RFC-C-OFIN-128101-2023-P
145	154-2023/LALIB-DEN	Calidad	RFC-C-OFCA-870503-2023-P
146	040-2023/HUA-DEN	Instalación	RFA-OCAL787989-2023-P
147	231-2022/PL-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-801922-2023-P
148	235-2022/PL-DEN	Instalación	RFC-C-OCAL-195752-2023-P
149	081-2023/AQP-DEN	Migración no atendida	RES-767-JARO-R-A-0016683-2022-C-P
150	390-2023/SC-DEN	Cobro	RMA-C-INC693620-2023-P
151	391-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OFIN-1889259-2022-P
152	082-2023/AQP-DEN	Facturación	RFC-C-FC-560403-2023-P
153	394-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-834241-P

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

11. Es oportuno indicar que, de acuerdo al principio de causalidad³ 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 perjudicado⁴, que pudiera exonerarla de responsabilidad.
12. Ahora bien, se advierte que la Secretaría Técnica mediante carta N° 273-STSR/2024 notificada el 2 de abril de 2024, imputó el incumplimiento de ciento cincuenta y tres (153) casos en los que mediante acto o decisión, la empresa operadora acogió la pretensión del usuario, o resolvió en todo o en parte el reclamo, debido a las denuncias formuladas por los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, por lo que la presunción de licitud se ha relativizado, dado que

³ 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.

⁴ PEDRESCHI GARCÉS, Willy. En "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Lima: ARA Editores, 2003. 1ª ed., Pág. 539.





los usuarios han cuestionado el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los actos o decisiones de la empresa operadora.

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. TELEFÓNICA, en sus escritos de descargos al Informe Final de Instrucción, manifestó los siguientes fundamentos:

Sobre la vulneración a los principios de legalidad, debido procedimiento y predictibilidad o confianza legítima

- (i) La STSR habría considerado indebidamente parámetros no recogidos en la Metodología para la determinación de multas en los procedimientos administrativos sancionadores tramitados ante el OSIPTEL. Los referidos parámetros son los denominados Mygrec (costo de mantenimiento y gestión de reclamos), Mygsus (costo de mantenimiento y gestión de altas, bajas y suspensión), Mygcob (Mantenimiento y gestión de cobranzas), Prucon (costo de pruebas conjuntas con el usuario) y Acrecrum (costo de acreditar un cumplimiento). Asimismo, se habría utilizado más de un parámetro a la vez para calcular la multa base de cada supuesto incumplimiento.
- (ii) Los parámetros Mygrec y Mygsus se basan específicamente en el parámetro Mantyggest de la Metodología de Multas, el cual considera 2 sistemas distintos. Los supuestos parámetros derivados del Mantyggest se habrían aplicado en total hasta 153 veces como es el caso del parámetro Mygrec, el cual está presente en el cálculo de la multa base por cada una de las resoluciones supuestamente incumplidas. Es decir, que se habría considerado el valor del supuesto parámetro derivado del Mantyggest como si el incumplimiento hubiera durado 153 meses, esto es, más de 12 años de incumplimiento, pese a que de la revisión de la imputación se puede advertir que el periodo analizado es de abril a junio de 2023, esto es solo 3 meses.

Sobre la acumulación de procedimientos

- (iii) La STSR habría iniciado dos procedimientos distintos que corresponden a la evaluación de incumplimiento de resoluciones del mismo periodo de denuncias presentados, lo cual vulneraría el principio de razonabilidad, por lo que solicita que se acumule el presente procedimiento al tramitado en el Expediente N° 013-2024/TRASU/ST-PAS

Sobre la aplicación del eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria

- (iv) TELEFÓNICA habría subsanado la conducta infractora dando cumplimiento a las resoluciones emitidas con anterioridad al inicio del PAS en ciento veinticinco (125) casos sin que la STSR haya motivado las razones por las cuales no correspondería aplicar el eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria para estas infracciones. En ese sentido, solicita archivar las imputaciones correspondientes a dichos casos.





Sobre la aplicación indebida de la probabilidad de detección muy baja para casos originados en denuncia

- (v) La STSR habría considerado indebidamente en 116 casos que la probabilidad de detección es muy baja, pese a que, de acuerdo con lo señalado por la Metodología de Multas, en todos esos casos correspondería considerar la probabilidad de detección como baja.

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

A. Sobre la vulneración a los principios de legalidad, debido procedimiento y predictibilidad o confianza legítima, así como la probabilidad de detección para casos originados en denuncia

15. TELEFÓNICA alega que los parámetros aplicados en el cálculo de la multa no son los adecuados. De igual modo, la probabilidad de detección a aplicar en ciento dieciséis (116) casos originados por denuncia sería de 0.25 (probabilidad baja).
16. Al respecto, el análisis del cálculo de la multa será desarrollado en la sección de determinación de la sanción de la presente resolución.

B. Sobre la solicitud de acumulación del presente procedimiento al expediente N° 013-2024/TRASU/ST-PAS

17. TELEFÓNICA refiere que la STSR habría iniciado dos procedimientos distintos que corresponderían a la evaluación de incumplimiento de resoluciones del mismo periodo de denuncias presentados, por lo que solicita que se acumule el presente procedimiento al tramitado en el Expediente N° 013-2024/TRASU/ST-PAS
18. Sobre el particular, la acumulación se realiza dentro del marco de los principios de celeridad, eficacia y simplicidad recogidos en los numerales 1.9, 1.10 y 1.13 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG; y, aunque puede promoverse a pedido de parte, siempre será la autoridad la que determine su pertinencia siguiendo el criterio de oportunidad.
19. El artículo 84 del Código Procesal Civil Peruano establece que existe conexidad entre distintas pretensiones, cuando las mismas presentan elementos afines entre sí.
20. Asimismo, la autoridad administrativa deberá evaluar la pertinencia de la acumulación, teniendo en cuenta además del requisito de conexidad, criterios de oportunidad y celeridad en los procedimientos materia de acumulación; en tal sentido, la acumulación deberá buscar que la tramitación de los procedimientos vinculados, se efectúe de manera eficiente; ello, con la finalidad de reducir el lapso de tiempo entre el inicio del procedimiento y la decisión definitiva por parte de la autoridad administrativa.
21. En el presente caso, si bien los expedientes N° 011-2024/TRASU/STSR-PAS y N° 013-2024/TRASU/STSR-PAS tienen como único administrado a TELEFÓNICA y corresponden a la evaluación del periodo de abril a junio de 2023, no existe conexidad de las infracciones imputadas en éstos. Al efecto, en el procedimiento seguido en el expediente N° 013-2024/TRASU/STSR-PAS se analiza la presunta infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS mientras que el presente





Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



procedimiento corresponde al artículo 14 del mismo cuerpo normativo.

22. En consecuencia, al no existir coincidencia con el mismo tipo infractor, este Colegiado considera razonable que los expedientes N° 011-2024/TRASU/STSR-PAS y N° 013-2024/TRASU/STSR-PAS se tramiten de manera separada, debiendo desestimar la solicitud de acumulación realizada por TELEFÓNICA.

C. Sobre el incumplimiento de actos o decisiones de la empresa operadora

23. El RGIS, publicado el 4 de julio de 2013 en el diario oficial El Peruano, incluyó el tipo infractor referente al incumplimiento de actos o decisiones de la empresa operadora, señalando que constituye infracción el incumplimiento por parte de la empresa operadora, del acto o decisión con la que acoge la pretensión del usuario o abonado, o con la que resuelve en todo o en parte el reclamo presentado.
24. Conforme se indica en la Exposición de Motivos dicha infracción: *“se sustenta en la obligación del regulador de tutelar el derecho de los usuarios y el interés público que trasciende la prestación eficiente del servicio, así como en el hecho que no resultaría coherente un esquema donde la misma instancia que emita dicho acto o decisión, propiciara a la vez, el incumplimiento de éstos y tal situación no resultara punible”*.
25. Ahora, conforme lo señalado, el tipo sanciona el incumplimiento por parte de las empresas de los actos o decisiones que acogen los reclamos del usuario, ya sea de manera total o parcial.
26. Cabe indicar que, las empresas operadoras cumplen un rol activo y significativo en la atención de reclamos, siendo que son ellas las que reciben los reclamos de los usuarios y emiten actos administrativos los cuales generan efectos jurídicos (en este caso, favorables) en los usuarios que, adicionalmente, son sus clientes.
27. En efecto, las empresas operadoras cuentan con un interés particular y una obligación normativa que confluyen: (i) el interés comercial, que deriva de la propia prestación del servicio y que conlleva al pago de una contraprestación por parte del cliente; y, (ii) la obligación normativa, mediante la cual debe resolver en primera instancia los reclamos presentados por los usuarios, ello en cumplimiento de un mandato contenido en la Ley y normas aplicables⁵.
28. De ello se desprende que las empresas operadoras no sólo limitan su actuación al resolver en primera instancia los reclamos de usuarios, sin que existan actos posteriores al reconocimiento de las pretensiones de los usuarios; sino que, deben ser especialmente diligentes para cumplir sus decisiones, puesto que no agotan su actuación en declarar fundados los reclamos, sino que en su calidad de empresa prestadora de un servicio público, debe poner sus mayores esfuerzos en solucionar los problemas o inconvenientes que ella misma ha reconocido.

5

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

“Artículo I. Ámbito de aplicación de la ley La presente Ley será de aplicación para todas las entidades de la Administración Pública. Para los fines de la presente Ley, se entenderá por “entidad” o “entidades” de la Administración Pública:

(...) 8. Las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado, conforme a la normativa de la materia”.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



29. En tal sentido, al acogerse el reclamo del usuario, la empresa se obliga a cumplir su propia resolución.
30. En el caso en particular, de acuerdo con el detalle consignado en el Anexo I, se ha determinado que TELEFÓNICA no ha acreditado el cumplimiento oportuno de las ciento cincuenta y tres (153) resoluciones materia de análisis.

31. En consecuencia, considerando que en los citados casos la empresa operadora no ha acreditado el cumplimiento del mandato incluido en las resoluciones o habiéndose acreditado el cumplimiento, éste se ha realizado fuera de los plazos establecidos, se ha configurado la infracción tipificada en el artículo 14 del RGIS.

D. Sobre el eximente de responsabilidad administrativa por subsanación voluntaria

32. Sobre el particular, TELEFÓNICA señala que existirían casos en los cuales se subsanó el incumplimiento con anterioridad al inicio del presente procedimiento sancionador, razón por la cual, corresponde la aplicación del eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria. Asimismo, refiere que no se habría motivado las razones por las cuales se consideró que no correspondía aplicar el referido eximente de responsabilidad.
33. Al respecto, 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:

- El caso fortuito o la fuerza mayor debidamente comprobada.*
- Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa.*
- La incapacidad mental debidamente comprobada por la autoridad competente, siempre que esta afecte la aptitud para entender la infracción.*
- La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones.*
- El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal.*
- 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)

34. 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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



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)

35. 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 remedir 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.
36. En este orden de ideas, tal como ha sostenido el Consejo Directivo en reiterados pronunciamientos⁶, 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.
37. Lo anteriormente señalado también se encuentra desarrollado en la “Guía Práctica sobre el Procedimiento Administrativo Sancionador” emitida por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos⁷, 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. (...).

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.

⁶ 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)

⁷ Disponible en: <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2017/07/MINJUS-DGDOJ-GUIA-DE-PROCEDIMIENTO-ADMINISTRATIVO-SANCIONADOR-2DA-EDICION.pdf>





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



*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”*

38. 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.
39. Adicionalmente, respecto a las materias pasibles de reversión el Consejo Directivo⁸ 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/OSIPTEL⁹, así como a cualquier incumplimiento relacionado a una materia que implique la privación parcial o total del servicio.
40. En consecuencia, en los casos referentes a las materias que involucran la pérdida, deficiencia o restricción del servicio, esta instancia considera que 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.
41. En tal contexto, se procede a realizar el análisis respectivo sobre cada uno de los casos materia de análisis.
42. Respecto al cese, se advierte que en ciento veinticinco (125) de los ciento cincuenta y tres (153) casos la empresa operadora acreditó que ha cesado la conducta infractora, siendo que ha ejecutado las obligaciones a las que se comprometió en los actos o decisiones emitidos en el procedimiento de reclamos aludidos, aunque fuera del plazo establecido para la ejecución de los mismos, conforme a la evaluación que se realizó en el Anexo I.
43. De otro lado, respecto a la reversión de los efectos, se observa que de los ciento cincuenta y tres (153) casos analizados, hay ciento treinta y seis (136) incumplimientos se encuentran vinculados a reclamos de calidad, corte o baja injustificada del servicio, migración, activación; es decir, materias en que los usuarios se ven restringidos en el uso del servicio; por tanto, los efectos no pueden ser revertidos. Dicho razonamiento se encuentra alineado con lo expuesto por el Consejo Directivo en las Resoluciones N° 13-2023-CD/OSIPTEL, 227-2022-CD/OSIPTEL y 234-2022/CD-OSIPTEL.

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

⁹ Expediente N° 0008-2019/TRASU/ST-PAS.





44. En suma, se verifica que no concurren de manera simultánea las circunstancias de cese, reversión, voluntariedad y oportunidad, en cada uno de los casos en los que la empresa operadora incurrió en incumplimiento, a efectos de aplicar el eximente por subsanación voluntaria.
45. De otro lado, de conformidad con lo establecido por el Consejo Directivo del OSIPTEL, en la Resolución N° 41-2018-CD/OSIPTEL de fecha 22 de febrero de 2018, 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.**
46. En ese sentido, considerando que tampoco se acreditó el cese, reversión de los efectos y la voluntariedad en la totalidad de los casos, no corresponde aplicar el eximente de subsanación voluntaria.

III. SOBRE EL PRINCIPIO DE RAZONABILIDAD

47. 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.
48. Es preciso tener en cuenta que el ejercicio de la potestad sancionadora y la correspondiente imposición de una sanción administrativa o medida correctiva, se justifican y constituyen el medio viable e idóneo para desalentar la comisión de la infracción, en tanto se busca una finalidad preventiva y represiva, a fin de que la empresa adopte mayor diligencia en el cumplimiento de sus obligaciones.
49. Asimismo, el Osiptel se encuentra facultado para evaluar los incumplimientos detectados ante la comisión de infracciones por parte de las empresas operadoras. Así, el ente regulador puede evaluar el cumplimiento de las resoluciones emitidas por la empresa operadora fin de determinar posibles incumplimientos tipificados en el artículo 14 del RGIS.
50. Cabe señalar que, el incumplimiento de resoluciones emitidas por la empresa operadora es una infracción de gran importancia, porque no sólo supone 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.
51. Asimismo, debe tenerse en consideración que el hecho de no cumplir una resolución emitida en el marco del procedimiento de reclamos afecta la función de solución de reclamos del ente regulador, toda vez que se vulnera el deber especial del Osiptel de salvaguardar el derecho constitucional de protección de los consumidores y usuarios.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



52. 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 el marco normativo que sustenta el ejercicio de su facultad sancionadora.
53. En ese sentido, el ejercicio de la potestad sancionadora y la correspondiente imposición de una sanción administrativa o medida correctiva, se justifican y constituyen el medio viable e idóneo para desalentar la comisión de la infracción, en tanto se busca una finalidad preventiva y represiva, a fin de que la empresa adopte mayor diligencia en el cumplimiento de sus obligaciones y adecúe su conducta.
54. 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 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.
55. Con relación al **subprincipio de idoneidad**, se debe tener en cuenta que la comisión de la infracción tipificada en el artículo 14 del RGIS, incide directamente en la eficiencia del procedimiento del reclamo y en el derecho de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones.
56. 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. 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, éste tiene la expectativa de obtener una solución a su problema con la prestación del servicio, por lo que la demora o el incumplimiento de lo resuelto en primera instancia genera una considerable vulneración al derecho de acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones con el que cuentan los usuarios. Por consiguiente, una potencial sanción al administrado contribuirá a incentivar el cumplimiento de los actos y decisiones emitidas por la empresa operadora en el marco del procedimiento de reclamos.
57. Con relación al **subprincipio de necesidad**, cabe señalar que, la imposición de una eventual sanción de multa se sustenta en la necesidad de lograr que, en adelante, la empresa operadora adecúe su conducta a efectos de cumplir con lo ordenado en las resoluciones emitidas por la empresa operadora. Al respecto, debe tenerse en cuenta que, no es la primera vez que TELEFÓNICA incurre en la comisión de la infracción tipificada en el artículo 14 del RGIS¹⁰, por consiguiente, no es posible imponer una medida menos gravosa.
58. Con relación al **subprincipio de proporcionalidad**, se advierte que, el inicio del presente PAS contribuiría a la efectiva tutela de los derechos de los usuarios de los

¹⁰ Véase expedientes N° 005-2014/TRASU/ST-PAS, 001-2015/TRASU/ST-PAS, 002-2016/TRASU/ST-PAS, 001-2016/TRASU/ST-PAS, 008-2016/TRASU/ST-PAS, 020-2016/TRASU/ST-PAS, 005-2017/TRASU/ST-PAS, 006-2017/TRASU/ST-PAS, 007- 2017/TRASU/ST-PAS, 005-2016/TRASU/ST-PAS, 005- 2015/TRASU/ST-PAS, 007- 2015/TRASU/ST-PAS, 003- 2016/TRASU/ST-PAS, 006- 2016/TRASU/ST-PAS, 0006-2018/TRASU/ST-PAS, 011-2019/TRASU/ST-PAS, 002-2020/TRASU/ST-PAS, 002-2021/TRASU/STSR-PAS, 016-2022/TRASU/STSR-PAS.





servicios públicos de telecomunicaciones.

59. De conformidad con los fundamentos expuestos, una sanción pecuniaria por la comisión de la infracción prevista en el artículo 14 del RGIS se encuentra plenamente justificada, en virtud a que se busca reprimir la conducta infractora y que la empresa operadora adopte la diligencia debida para evitar futuros incumplimientos de su deber de cumplir con lo resuelto en primera instancia, no habiéndose vulnerado, por tanto, el principio de razonabilidad.

IV. SOBRE LA RESPONSABILIDAD SUBJETIVA DE LA EMPRESA OPERADORA

60. El principio de culpabilidad reconocido en el numeral 248.10 del TUO de la LPAG¹¹ involucra el reconocimiento de responsabilidad subjetiva que requiere no sólo que se haya cometido la infracción sino un actuar imprudente; o, sin la debida diligencia, la inobservancia de un deber legal exigible al administrado.
61. 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.
62. 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.
63. 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.
64. 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

¹¹ 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.





prestación a su cargo.

65. En el presente caso, se confirma que la empresa operadora, a pesar de tener conocimiento de la obligación contenida en el artículo 14 del RGIS, no ha dado cumplimiento a los mandatos emitidos por ella misma, ni ha acreditado la existencia de una causal que le hubiera impedido el cumplimiento de lo establecido en la normativa, por lo que ha quedado acreditada su responsabilidad subjetiva. En efecto, se verifica que, la empresa operadora no ha acreditado el cumplimiento oportuno de ciento cincuenta y tres (153) de sus resoluciones, conforme al detalle del Anexo I. Asimismo, se aprecia que los citados casos corresponden a reclamos por referidos a: calidad, corte, baja injustificada del servicio, migración no atendida, instalación, por lo que al corresponder a materias en que los usuarios se ven restringidos en el uso del servicio, los efectos no pueden ser revertidos. En consecuencia, ha existido un claro incumplimiento y ha quedado acreditada su responsabilidad subjetiva.

V. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

66. Luego de verificada la comisión de la infracción al artículo 14 del RGIS en ciento cincuenta y tres (153) 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.
67. 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.

V.1. SOBRE LA METODOLOGÍA DE CÁLCULO PARA LA DETERMINACIÓN DE MULTA Y LA PRESUNTA VULNERACIÓN AL PRINCIPIO DE LEGALIDAD, EL DEBIDO PROCEDIMIENTO Y EL PRINCIPIO DE PREDICTIBILIDAD O CONFIANZA LEGÍTIMA

68. TELEFÓNICA refiere que se habría vulnerado el principio de legalidad, el debido procedimiento y el principio de predictibilidad o confianza legítima dado que se habría considerado indebidamente parámetros no recogidos en la Metodología para la determinación de multas en los procedimientos administrativos sancionadores tramitados ante el OSIPTEL. Los referidos parámetros son los denominados Mygrec (costo de mantenimiento y gestión de reclamos), Mygsus (costo de mantenimiento y gestión de altas, bajas y suspensión), Mygcob (Mantenimiento y gestión de cobranzas), Prucon (costo de pruebas conjuntas con el usuario) y Acrecum (costo de acreditar un cumplimiento). Asimismo, se habría utilizado más de un parámetro a la vez para calcular la multa base de cada supuesto incumplimiento.
69. Agrega que los parámetros Mygrec y Mygsus se basan específicamente en el parámetro Mantyggest de la Metodología de Multas, el cual considera 2 sistemas distintos. De otro lado, señala que los parámetros derivados del Mantyggest se habrían aplicado en total hasta 153 veces como es el caso del parámetro Mygrec el cual está presente en el cálculo de la multa base por cada una de las resoluciones supuestamente incumplidas. Es decir, que se habría considerado el valor del supuesto parámetro derivado del Mantyggest como si el incumplimiento hubiera durado 153 meses, esto es, más de 12 años de incumplimiento, pese a que de la





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



revisión de la imputación se puede advertir que el periodo analizado es de abril a junio de 2023, esto es solo 3 meses.

70. Al respecto, sobre el uso de parámetros no recogidos en la Metodología de cálculo para la determinación de multas en los procedimientos administrativos sancionadores tramitados ante el OSIPTEL¹², corresponde señalar que, para el cálculo de la sanción por la infracción prevista en el artículo 14 del RGIS no se cuenta con una fórmula específica, sin embargo, el marco normativo y metodológico establecido para la graduación de sanciones del OSIPTEL indica que en estas situaciones corresponde aplicar las directrices establecidas en la fórmula general.
71. En tal sentido, para el cálculo de una multa basada en la fórmula general, el órgano competente puede emplear alguno de los parámetros estimados por el OSIPTEL. En otras palabras, se faculta parametrizar de manera específica la fórmula general del cálculo de sanciones, considerando la posibilidad de emplear los parámetros previamente definidos en la metodología referida, según el análisis técnico del caso particular. De esta manera, es necesario señalar que los parámetros utilizados para el cálculo de la multa estimada en este PAS bajo la Metodología de Cálculo de Multas, tales como Mygrec, Mygsus, Mygcob, Conopro, Prucon, Cosreconex, reflejan los costos específicos asociados con la gestión de reclamos, cobranzas y el mantenimiento de activaciones, desactivaciones y suspensiones de líneas o conexiones, respectivamente.
72. Por consiguiente, el uso de tales parámetros se sustenta en lo establecido en el Régimen de Calificación de Infracciones y en la propia metodología, a través de la parametrización específica de la fórmula general en relación con su componente del beneficio ilícito, debiendo precisarse que ambas disposiciones reglamentarias han sido expedidas en ejercicio de la función normativa del OSIPTEL. Por tanto, se desestima lo señalado por TELEFÓNICA en relación al uso de los parámetros mencionados.
73. Ahora bien, para estimar la multa se ha utilizado el enfoque de beneficio ilícito y se consideró los costos evitados por la empresa operadora según la materia objeto de infracción, que en este caso se refería al incumplimiento oportuno y adecuado del mandato que impuso la resolución de primera instancia.
74. Considerando ello, y respecto al cuestionamiento sobre el parámetro Mantygest (mantenimiento y gestión) en dos (2) parámetros llamados Mygrec y Mygsus, es importante señalar que el Mantygest, según lo establecido en la Metodología de Multas - 2021: *“representa el costo de mantener y gestionar un sistema operativo que minimice la ocurrencia de inconvenientes con el uso de cualquier tipo de servicio contratado por los consumidores y/o los diversos procedimientos que se pueden generar como consecuencia de su prestación”*
75. Asimismo, para este expediente resulta razonable considerar la implicancia de distintos sistemas de gestión de TELEFÓNICA. Por ejemplo, si existe una resolución favorable emitida por la primera instancia, relacionada a reclamos que involucran calidad, suspensión o baja indebida del servicio, o migración no ejecutada, la cual debería cumplirse en un plazo determinado, estarían involucrados dos (2) tipos de sistemas; por un lado, el mantenimiento y gestión de altas, bajas y suspensiones y, por otro lado, el mantenimiento y gestión del sistema de reclamos.

¹² Aprobada por resolución N° 229-2021-CD/OSIPTEL



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

En el presente caso, los parámetros que cuestiona TELEFÓNICA se han incorporado en el cálculo de la multa para representar adecuadamente los costos derivados de cada sistema de gestión involucrado. Dado que estos sistemas operativos se gestionan de manera independiente, cada uno con sus propios procesos de mantenimiento, se justifica aplicar más de uno de estos parámetros simultáneamente para reflejar con precisión el costo asociado a cada incumplimiento, teniendo en cuenta la particularidad de cada sistema de gestión.

76. De otro lado, en cuanto a que los supuestos parámetros derivados del Mantyggest se aplican en total hasta ciento cincuenta y tres (153) veces como es el caso del parámetro Mygrec, cabe señalar que esto se justifica en el hecho de que se trata de la misma cantidad de resoluciones incumplidas por TELEFÓNICA, y que en este tipo de infracción el cálculo de la multa se efectúa por cada una de ellas (se toma en cuenta el costo individual por caso). Ello se evidencia en la estimación remitida como Anexo, por lo que no debe entenderse dicho valor como meses de incumplimiento, como alega erradamente la empresa operadora.
77. Respecto al parámetro Acrecum, si bien la empresa operadora lo cita en sus descargos, corresponde aclarar que este no ha sido considerado dentro del cálculo de la multa, por tanto, no corresponde realizar análisis alguno sobre este extremo.
78. Por lo tanto, de acuerdo a lo explicado, corresponde desestimar los argumentos presentados por la empresa operadora en este extremo, concluyéndose que no se ha vulnerado el principio de legalidad, el debido procedimiento y el principio de predictibilidad o confianza legítima.

Finalmente, el porcentaje a aplicarse en la probabilidad de detección será evaluado en la sección B del siguiente acápite referido a la aplicación de los criterios de gradualidad de la sanción.

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

A. El beneficio ilícito

79. 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.
80. Sobre este punto, como se ha explicado anteriormente, este Tribunal considera que el beneficio ilícito de la comisión de la infracción en el caso en particular, se encuentra constituido por: (i) costo de mantenimiento y gestión (sistema de reclamos, cobranzas, altas, bajas y suspensión), (ii) costo del conocimiento de proceso regulatorio (costo para dar a conocer internamente la normativa relacionada con los plazos y/u obligaciones del procedimiento de reclamos), (iii) costo de pruebas conjuntas con el usuario (costo para realizar una prueba conjunta con el cliente). (iv) costo de reconexión (Costo de reconexión del servicio cuando ocurre un corte o baja injustificada) y (vi) costo de acreditar el cumplimiento (costo de acreditar un cumplimiento al OSIPTEL).

81. En ese sentido, se puede señalar que la empresa operadora no ha desarrollado





Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



sistemas o procedimientos eficaces para el monitoreo, supervisión o seguimiento del cumplimiento oportuno de las resoluciones emitidas a favor de los usuarios.

82. Es menester destacar que el Cálculo de Multa determinado en el Anexo forma parte de la presente Resolución, por lo que, los factores descritos en el presente acápite son descritos con mayor detalle en el referido documento.

B. La probabilidad de detección

83. TELEFÓNICA refiere que la probabilidad de detección a aplicar en ciento dieciséis (116) casos originados por denuncia sería de un 0.25 (probabilidad baja).
84. 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.
85. Ahora bien, en el presente PAS los incumplimientos fueron detectados a través de las denuncias de los usuarios, atendiendo a que no es posible objetivamente que se pueda verificar el cumplimiento de la totalidad de los actos o decisiones emitidos en primera instancia. En la medida que no todos los usuarios afectados en el incumplimiento de las actos o decisiones emitidos a su favor presentan denuncias ante este Organismo, debe tenerse en cuenta que la posibilidad de que la autoridad tome conocimiento del incumplimiento de todas los actos o decisiones emitidos por la empresa operadora, resultan limitadas.
86. Por consiguiente, la probabilidad de detección es baja y según los criterios de asignación establecidos en la Metodología vigente, corresponde asociar una probabilidad de detección del veinticinco por ciento (25%) -para fines de cálculo el valor es de 0,25- en cada uno de los casos, por tanto luego de revisar el procedimiento de cálculo de la multa efectuado por el TRASU, se vio necesario ajustar el valor de los parámetros para que sean consistentes con los valores finales de la Metodología, lo cual ha impactado en la multa impuesta, tal como se puede observar del Anexo al presente informe.

C. La gravedad del daño al interés público

87. El artículo 14 del RGIS tipifica como infracción el incumplimiento de las actos o decisiones que acogen la pretensión del usuario, o que resuelven en todo o en parte el reclamo. En atención a ello, se evidencia que la propia norma realiza una calificación predeterminada; dado que el hecho de no cumplir una resolución emitida en el marco de un procedimiento de reclamos, afecta directamente la función de solución de reclamos y de sanción del Osiptel, toda vez que se vulnera el deber especial del Regulador de salvaguardar el derecho constitucional de protección a los derechos de los consumidores y usuarios, el cual se vería transgredido por la inobservancia del pronunciamiento de la empresa operadora.

D. El perjuicio económico causado

88. En el presente caso, existió un perjuicio económico directo en los usuarios que presentaron sus denuncias, puesto que tuvieron que incurrir en costos de tiempo y dinero para poder denunciar el incumplimiento de la resolución de primera instancia, así como la pérdida del beneficio generado por el servicio, cuando se

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





encontraba en óptimas condiciones para su utilización¹³.

89. Adicionalmente, en los casos los usuarios se han visto directamente afectados, pues el servicio no habría sido prestado de manera continua e ininterrumpida, generando malestar y perjuicio económico, puesto que habrían venido cumpliendo con sus obligaciones de pago sin haber gozado de un servicio en óptimas condiciones.
90. 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

91. Al respecto, conviene precisar que, la infracción materia de análisis fue calificada inicialmente como muy grave, de acuerdo a lo dispuesto en la carta N° 490-STSR/2024 del 11 de junio de 2024.
92. No obstante, considerando el ajuste de los valores de los parámetros, para que sean consistentes con los valores finales de la Metodología de Cálculo de Multas - 2021, ha resultado en una reducción en la multa propuesta inicialmente a ciento ocho y 10/100 (108.1), lo cual ha llevado a la variación de la calificación de la infracción como grave¹⁴.

F. Factores agravantes

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

- Reincidencia

94. 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”.*

95. 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*

¹³ 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.

¹⁴ Artículo 25.- Calificación de infracciones y niveles de multa

- 25.1. Las infracciones administrativas serán calificadas como muy graves, graves y leves, de acuerdo a los criterios contenidos en las normas sobre infracciones y sanciones que OSIPTel haya emitido o emita. Los límites mínimos y máximos de las multas correspondientes serán los siguientes:

Infracción	Multa mínima	Multa máxima
Leve	0.5 UIT	50 UIT
Grave	51 UIT	150 UIT
Muy grave	151 UIT	350 UIT





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

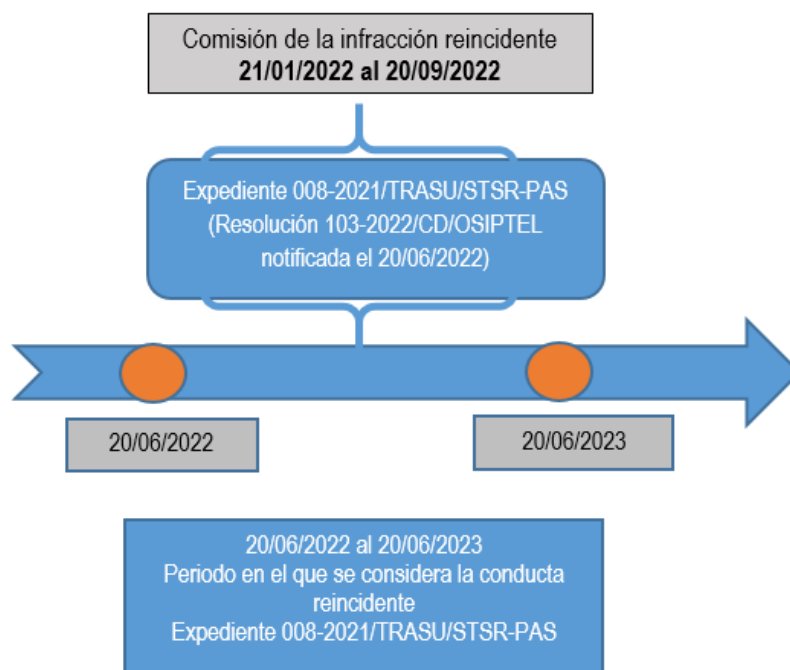
Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



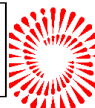
o haya causado estado; y, que la infracción reiterada se haya cometido en el plazo de un (1) año desde la fecha en que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción; en cuyo caso el OSIPTEL incrementará la multa en un cien por ciento (100%)”.

(Subrayado agregado)

96. En dicho orden de ideas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18 del RGIS, la reincidencia es considerada como factor agravante de responsabilidad y se aplica incrementando la multa en un cien por ciento (100%).
97. En el caso en particular se observa que, el incumplimiento de ciento cincuenta y tres (153) resoluciones materia de análisis, se configuró desde el 20 de enero de 2022 hasta el 20 de septiembre de 2023.
98. Adicionalmente, es oportuno señalar que, el Consejo Directivo en su Resolución N° 124-2021-CD/OSIPTEL de fecha 20 de julio de 2021 ha señalado que no solo es necesario evaluar si las infracciones se produjeron en el plazo demandado, sino que es necesario evaluar que la empresa operadora tenga pleno conocimiento de la infracción cometida y su accionar histórico.
99. Sobre el caso en particular, es importante mencionar que, de la revisión de los casos materia de análisis se observa que, se encuentran dentro del periodo de reincidencia, de haberse producido la infracción durante el 20 de junio de 2022 al 20 de julio de 2023, conforme se verifica en el siguiente gráfico.



100. En ese orden de ideas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18 del RGIS, la reincidencia es considerada como factor agravante de responsabilidad y se aplica incrementando la multa en un cien por ciento (100%).
101. Por tanto, habiéndose determinado que la multa base es de ciento ocho y 10/100 (108.1) UIT en aplicación del agravante de reincidencia, corresponde la aplicación





de una multa final ascendente a doscientos dieciséis y 10/100 (216.1) UIT.

- **Intencionalidad**

102. 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**

103. 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%).”*

104. En tal sentido, considerando lo expuesto, ha quedado acreditado que TELEFÓNICA contravino el artículo 14 del RGIS.

G. Factores atenuantes

105. Por último, corresponde la aplicación de los factores atenuantes. Al respecto, se considerarán los siguientes supuestos establecidos en el RGIS¹⁵ y TUO de la LPAG¹⁶. En tal sentido, los factores atenuantes son: (i) el reconocimiento; (ii) el cese de la infracción¹⁷; (iii) la reversión de los efectos derivados de los actos y omisiones infractores.

- **El reconocimiento**

106. Al respecto, el literal a) del numeral 257.2 del TUO de la LPAG y el numeral i) del

¹⁵ **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. (...)”

¹⁶ **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.

¹⁷ 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.





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.

107. 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**

108. Con relación a ello es oportuno mencionar que, la empresa operadora no ha solicitado la aplicación de atenuantes de manera expresa. En ese sentido, resulta pertinente puntualizar que mediante Resolución N° 00148-2021-CD/OSIPTEL¹⁸, el Consejo Directivo ha precisado que el cese debe verificarse respecto de todos los actos u omisiones por los que se atribuye responsabilidad a la empresa operadora.

109. Ahora bien, tal como se verifica del detalle del Anexo I de la presente Resolución, TELEFÓNICA no ha acreditado el cese de la conducta infractora en la totalidad de ciento cincuenta y tres (153) casos. En consecuencia, no corresponde la aplicación de la atenuante por cese.

110. Del mismo modo, no corresponde la aplicación de la atenuante por reversión, en vista que ésta no se verifica en la totalidad de casos y no ha sido realizada de manera voluntaria por la empresa operadora, además de existir casos donde la conducta infractora está relacionada a materias de reclamo por corte o baja injustificada del servicio, activación y falta de servicio; lo cual, involucra la restricción del servicio, y a la materia de migración del servicio que implica la restricción a los beneficios del plan elegido de acuerdo a las necesidades del abonado, por lo que los efectos 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 transcurrido¹⁹.

111. Finalmente, es oportuno resaltar que en el presente caso la empresa operadora no ha solicitado la aplicación de otros atenuantes ni de la evaluación se advierte que se configuren los mismos.

H. Multa resultante

112. 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.

113. En atención a los hechos acreditados y al Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad, corresponde sancionar a TELEFÓNICA con una multa de doscientos dieciséis y 10/100 (216.1) 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

¹⁸ Resolución fue emitida en el trámite del expediente N° 00111-2019-GG-GSF/PAS

¹⁹ La evaluación del cese y reversión se encuentran también en los considerandos 51 al 61 del presente informe.





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 x de setiembre de 2024.

SE RESUELVE:

Artículo 1°: DESESTIMAR la solicitud de acumulación de los expedientes N° 011-2024/TRASU/STSR-PAS y N° 013-2024/TRASU/STSR-PAS, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

Artículo 2°: DECLARAR la responsabilidad administrativa de TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. por incurrir en la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 14 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 ciento cincuenta y tres (153) resoluciones emitidas en primera instancia:

N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN
1	146-2023/PL-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-383661-2023
2	147-2023/PL-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-377677-2023-P
3	152-2023/PL-DEN	Calidad	RFC-C-OFCA-401039-2023-P
4	191-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-400681-2023-P
5	013-2023/HUA-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-1849466-2022-P
6	062-2023/LE-DEN	Calidad	RFR-C-TASC205500-2023-P
7	067-2023/LE-DEN	Calidad	RFC-C-OFIN-322670-2023-P
8	068-2023/LE-DEN	Instalación	RFC-C-OFIAT-32243-2023-P
9	071-2023/CL-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC399981-2023-P
10	014-2023/JUL-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-440593-2023-P
11	046-2023/PIU-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-465830-2023-P
12	047-2023/PIU-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-468268-2023-P
13	048-2023/PIU-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-327552-2023-P
14	049-2023/PIU-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC155957-2023-P
15	050-2023/PIU-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-241509-2023-P
16	165-2023/PL-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC2375882-2023-P
17	036-2023/LAM-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-264863-2023-P

N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN
41	139-2023/LN-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL522589-2023-P
42	140-2023/LN-DEN	Migración no atendida	RFA-OFIN395985-2023-P
43	106-2023/LALIB-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-492916-2023-P
44	109-2023/LALIB-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-573292-2023-P
45	009-2023/LOR-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-74252-2023-P
46	041-2023/LAM-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC259193-2023-P
47	043-2023/LAM-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-553478-2023-P
48	044-2023/LAM-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC655817-2023-P
49	142-2023/LN-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-245210-2023-P
50	144-2023/LN-DEN	Calidad	RCA-C-1338656-2023-P
51	154-2023/LN-DEN	Facturación	RFC-C-FC-638561-2023-P
52	175-2023/PL-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-530987-2023-P
53	183-2023/PL-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-490468-2023-P
54	113-2023/LALIB-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-605513-2023-P
55	117-2023/LALIB-DEN	Calidad	RFC-OCALO-1794114-2022-P
56	118-2023/LALIB-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC808002-2023-P
57	248-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-463340-2023-P

N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN
81	300-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-718186-2023-P
82	302-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC683561-2023-P
83	311-2023/SC-DEN	Migración no atendida	RFC-C-FC-731741-2023-P
84	312-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-732330-2023-P
85	310-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-666790-2023-P
86	317-2023/SC-DEN	Calidad	RFA-OCAL495206-2023-P
87	321-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-380013-2023-P
88	090-2023/AQP-DEN	Facturación	RFC-C-FC-1816341-2022-P
89	029-2023/HUA-DEN	Baja no ejecutada	RFC-C-OFBCS-476860-2023-P
90	327-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OFIN-328610-2023-P
91	329-2023/SC-DEN	Corte o baja injustificada	RMA-CAL592050-2023-P
92	093-2023/AQP-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-751785-2023-P
93	201-2023/PL-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-701976-2023-P
94	120-2023/LE-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-768931-2023-P
95	134-2023/LALI B-DEN	Facturación	RFC-C-OFCS-1069502-2022-P
96	340-2023/SC-DEN	Contratación no solicitada	RMA-FC439114-2023-P
97	090-2023/CL-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-539112-2023-P





Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Nº	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN
18	045-2023/JUN-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC472926-2023-P
19	196-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OFIN-435779-2023-P
20	198-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-406882-2023-P
21	200-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-144139-2023-P
22	117-2023/LN-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-375524-2023-P
23	095-2023/LALIB-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC286028-2023-P
24	204-2023/SC-DEN	Calidad	RFA-OCAL511173-2023-P
25	124-2023/LN-DEN	Instalación	RFC-C-OFIAT-322243-2023-P
26	049-2023/JUN-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-510445-2023-P
27	015-2023/JUL-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-351007-2023-P
28	111-2023/MLS-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-451613-2023-P
29	112-2023/MLS-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-486701-2023-P
30	099-2023/LALIB-DEN	Calidad	RFA-OCAL495588-2023-P
31	206-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-401252-2023-P
32	034-2023/LAM-DEN	Corte o baja injustificada	RFC-C-OCAL-389733-2023-P
33	173-2023/PL-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-444357-2023-P
34	130-2023/LN-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-444919-2023-P
35	076-2023/AQP-DEN	Corte o baja injustificada	RCA-C-1338443-2023-P / RCA-C-1338443-2023-P
36	215-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-438997-2023-P
37	225-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-438970-2023-P
38	234-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-161185-2023-P
39	237-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC257970-2023-P
40	118-2023/MLS-DEN	Migración no atendida	RFA-FC230560-2023-P, RFA-FC336005-2023-P

Nº	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN
58	250-2023/SC-DEN	Calidad	RFA-OCAL526473-2023-P
59	010-2023/LOR-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-455590-2023-P 11/04/2023
60	264-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC488606-2023-P
61	103-2023/LE-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-615077-2023
62	056-2023/JUN-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-496249-2023-P
63	020-2023/HUA-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-494933-2023-P
64	025-2023/ANC-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC268853-2023-P
65	024-2023/HUA-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-633145-2023-P
66	272-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-105604-2023-P 26.01.2023
67	280-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-571373-2023-P
68	288-2023/SC-DEN	Calidad	RFA-OCAL551208-2023-P
69	006-2023/REQ-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-678411-2023-P
70	115-2023/LALIB-DEN	Migración no atendida	RFC-C-FC-559913-2023-P
71	266-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-573381-2023-P
72	159-2023/LN-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-625484-2023-P
73	084-2023/CL-DEN	Baja no ejecutada	RFA-OFFC401172-2023-P
74	085-2023/CL-DEN	Instalación	RFC-OFIAT-350776-2023-P
75	014-2023/TMB-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-440401-2023-P
76	046-2023/LAM-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC6621651-2023-P
77	126-2023/LALIB-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-561548-2023-P
78	055-2023/PIU-DEN	Calidad	RFC-C-OFCA-1208082-2022-P
79	094-2023/AQP-DEN	Calidad	RFC-C-FC-331657-2023-P
80	295-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-563615-2023-P

Nº	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN
98	177-2023/LN-DEN	Baja no ejecutada	RFC-C-OFBCS-459256-2023-P
99	184-2023/LN-DEN	Calidad	RFC-C-OFIN-702865-2023-P
100	060-2023/PIU-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-441623-2023-P
101	354-2023/SC-DEN	Corte o baja injustificada	RFC-C-OFBCS-27309-2023-P
102	030-2023/APU-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC924051-2023-P
103	126-2023/LE-DEN	Migración no atendida	RMA-C-INC650205-2023-P
104	010-2023/PCO-DEN	Facturación	RFC-C-FC-611325-2023-P
105	101-2023/CL-DEN	Baja no ejecutada	RFC-C-OFBCS-393305-2023-P
106	038-2023/HUA-DEN	Baja no ejecutada	RFC-C-OCAL-787010-2023-P
107	353-2023/SC-DEN	Calidad	RFA-C-OFRA-416286-2023-AP-2
108	357-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-FC-714972-2023-P
109	064-2023/JUN-DEN	Migración no atendida	RFC-C-OFBCS-678598-2023-P
110	014-2023/MOQ-DEN	Baja no ejecutada	RFC-C-FC-701156-2023-P
111	040-2023/CUS-DEN	Baja no ejecutada	RFA-BRF2254102-2022-P
112	150-2023/LALI B-DEN	Baja no ejecutada	RFC-C-FC-501981-2023-P
113	033-2023/HUA-DEN	Migración no atendida	RFC-C-OFMIG-654587-2023-P
114	007-2023/LRT-YUR-DEN	Baja no ejecutada	RFC-C-OFBCS-691111-2023-P
115	106-2023/AQP-DEN	Migración no atendida	RES-767-JARO-R-A-0056958-2022-C-P
116	010-2023/AYC-DEN	Calidad	RFC-C-OFIN-651797-2023-P
117	021-2023/TMB-DEN	Baja no ejecutada	RFC-C-OFBCS-395314-2023-P
118	147-2023/LALI B-DEN	Contratación no solicitada	RCA-C-1335260-2022-P
119	061-2023/JUN-DEN	Contratación no solicitada	RMA-C-OFR1439358-2022-P
120	014-2023/REQ-DEN	Calidad	RFG-C-OGAL-727127-2023/P

Reglamento de la Ley N.º 27207, Ley de Firmas y Comprobantes Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://lappsi.firmaperu.gob.pe/web/validador.html>

Nº	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN
121	363-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC978133-2023-P
122	364-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC1044339-2023-P
123	365-2023/SC-DEN	Migración no atendida	RFC-C-OFMIG-1746774-2022-P

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: 221-3K2P-219W6



24 | 56
BICENTENARIO
PERÚ
2024



Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



124	104-2023/AQP-DEN	Facturación	RFA-OFBCS134356-2023-P RFA-OFBCS134359-2023-P RFA-BRF2084576-2021-P RFA-BRC1010276-2020-AS
125	199-2023/LN-DEN	Corte o baja injustificada	RFC-C-OFFS-327022-2023-P
126	065-2023/JUN-DEN	Contratación no solicitada	RMA-C-OFR691934-2023-P
127	050-2023/LAM-DEN	Baja no ejecutada	RMA-OBSCS355609-2023-P
128	053-2023/LAM-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC202822-2023-P
129	054-2023/LAM-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC624457-2023-P
130	129-2023/LE-DEN	Incumplimiento de ofertas y promociones	RMA-C-FC397971-2023
131	130-2023/LE-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-678595-2023-P
132	137-2023/LE-DEN	Baja no ejecutada	RMA-C-OFR505603-2023-P
133	139-2023/LE-DEN	Baja no ejecutada	RFC-C-OFCS-1133084-2022-P
134	140-2023/LE-DEN	Cobro	RCA-C-1334952-2022-P
135	034-2023/ANC-DEN	Contratación no solicitada	RMA-C-OFR562740-2023-P
136	036-2023/APU-DEN	Facturación	FRC-C-FC-760539-2023-P
137	105-2023/CL-DEN	Cobro	RFC-C-OFIN-693246-2023-P
138	373-2023/SC-DEN	Baja no ejecutada	RFC-C-OFBCS-453123-2023-P
139	379-2023/SC-DEN	Corte o baja injustificada	RFA-OCAL801290-2023-P
140	221-2023/PL-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-787359-2023-P
141	223-2023/PL-DEN	Baja no ejecutada	RCA-C-1338837-2023-P
142	226-2023/PL-DEN	Migración no atendida	RFC-C-FC-731988023-P
143	054-2023/PIU-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-633421-2023-P
144	006-2023/HRAZ-DEN	Facturación	RFC-C-OFIN-128101-2023-P
145	154-2023/LALIB-DEN	Calidad	RFC-C-OFCA-870503-2023-P
146	040-2023/HUA-DEN	Instalación	RFA-OCAL787989-2023-P
147	231-2022/PL-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-801922-2023-P
148	235-2022/PL-DEN	Instalación	RFC-C-OCAL-195752-2023-P
149	081-2023/AQP-DEN	Migración no atendida	RES-767-JARO-R-A-0016683-2022-C-P
150	390-2023/SC-DEN	Cobro	RMA-C-INC693620-2023-P
151	391-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OFIN-1889259-2022-P
152	082-2023/AQP-DEN	Facturación	RFC-C-FC-560403-2023-P
153	394-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-834241-P

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

Artículo 3°: SANCIONAR a TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. con una multa ascendente a doscientos dieciséis y 10/100 (216.1) UIT, por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 14 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, por el incumplimiento de ciento cincuenta y tres (153) resoluciones emitidas por en primera instancia; de conformidad con el análisis efectuado en el Anexo del presente documento, que forma parte 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-





Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

Artículo 5°: Notificar la presente Resolución a la empresa TELEFÓNICA PERÚ S.A. conjuntamente con el Anexo I y el Anexo II 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
VOCAL TRASU
SECRETARÍA TÉCNICA DE SOLUCIÓN DE
RECLAMOS

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



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: 221-3k2P:219w6



26 | 56
BICENTENARIO
PERÚ
2024



ANEXO I

Nº	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN	FECHA DE RESOLUCIÓN	DETALLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1	146-2023/PL-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-383661-2023	15/03/2023	La resolución fue emitida el 15/03/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 29/03/2023. Al respecto, mediante carta 00116-DAPU/SDU.PL.DEN/2023 notificada el 3/04/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. En tal sentido, mediante el correo electrónico del 11/04/2023, la empresa operadora presentó sus descargos e informó que, realizó la visita técnica el 10/04/2023, es decir después de transcurrido 12 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, en consecuencia no aplica la subsanación voluntaria, por tanto, se ha configurado el incumplimiento.	10/04/2023
2	147-2023/PL-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-377677-2023-P	17/03/2023	La resolución fue emitida el 17/03/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 31/03/2023. Al respecto, mediante carta 00117-DAPU/SDU.PL.DEN/2023 notificada el 3/04/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. Sobre el particular, pese al requerimiento efectuado por la Secretaria, la empresa operadora no ha remitido los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la resolución, toda vez que si bien remiten una printer de pantalla con lo cual buscarían acreditar que la baja del decodificador cuestionado, de la revisión del mismo no es posible establecer ello, dado que en el detalle de tipo de requerimiento se especifica que corresponde a un alta de servicio. En tal sentido, se ha configurado el incumplimiento.	NO ACREDITÓ
3	152-2023/PL-DEN	Calidad	RFC-C-OFCA-401039-2023-P	17/03/2023	La resolución fue emitida el 17/03/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 31/03/2023. Al respecto, mediante carta 00122-DAPU/SDU.PL.DEN/2023 notificada el 5/04/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. En tal sentido, la empresa operadora informó que el 15/04/2023 realizó la visita técnica, es decir después de 15 días. Por tanto, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	DSXXX
4	191-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-400681-2023-P	17/03/2023	La resolución fue emitida el 17/03/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 31/03/2023. Al respecto, mediante carta 00171-DAPU/SDU.SC.DEN/2023 notificada el 4/04/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. En tal sentido, la empresa operadora informó que, el 13/04/2023 coordinó con el usuario la atención de la avería, siendo ejecutada el 15/04/2023, es decir después de 13 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	15/04/2023

firmado digitalmente en el marco de la Ley de Firmas y Certificados Electrónicos (Ley N° 27269). La integridad del documento puede ser verificada en: <https://lappos.firmaperu.gob.pe/web/validador.html>



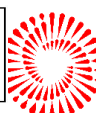


Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN	FECHA DE RESOLUCIÓN	DETALLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
5	013-2023/HUA-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-1849466-2022-P	20/12/2022	La resolución fue emitida el 20/12/2022 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 6/01/2023. Al respecto, mediante carta 00034-DAPU/ORS/ANC.HUA.DEN/2023 notificada el 4/04/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. En tal sentido, la empresa operadora informó que, el 21/12/2022 la avería fue atendida, sin embargo, los medios probatorios remitidos no lo acreditan. En tal sentido se ha configurado el incumplimiento.	NO ACREDITÓ
6	062-2023/LE-DEN	Calidad	RFR-C-TASC205500-2023-P	14/03/2023	La resolución fue emitida el 14/03/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 28/03/2023. Al respecto, mediante carta 00056-DAPU/SDU.LE.DEN/2023 notificada el 12/04/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. En tal sentido, la empresa operadora informó que, el 20/04/2023 realizó las pruebas de operatividad, es decir después de transcurrido 23 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	20/04/2023
7	067-2023/LE-DEN	Calidad	RFC-C-OFIN-322670-2023-P	10/03/2023	La resolución fue emitida el 10/03/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 24/03/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 25/04/2023 realizó la visita técnica, es decir después de 32 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	25/04/2023
8	068-2023/LE-DEN	Instalación	RFC-C-OFIAT-32243-2023-P	14/01/2023	La resolución fue emitida el 14/01/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 27/01/2023. Al respecto, mediante carta RFC-C-OFIAT-32243-2023-P-2 del 6/02/2023 la empresa operadora informó que realizó la atención a la avería, es decir después de 10 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	6/02/2023
9	071-2023/CL-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC399981-2023-P	15/03/2023	La resolución fue emitida el 15/03/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 29/03/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 4/05/2023 se atendió la avería, es decir después de 36 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	4/05/2023
10	014-2023/JUL-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-440593-2023-P	24/03/2023	La resolución fue emitida el 24/03/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 11/04/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 24/04/2023 realizó las pruebas de operatividad del servicio, es decir después de 13 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	24/04/2023





N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN	FECHA DE RESOLUCIÓN	DETALLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
11	046-2023/PIU-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-465830-2023-P	2/04/2023	La resolución fue emitida el 2/04/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 18/04/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 19/04/2023 se comunicó con el usuario para la atención de la avería, es decir después de 1 día. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	19/04/2023
12	047-2023/PIU-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-468268-2023-P	3/04/2023	La resolución fue emitida el 3/04/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 19/04/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 2/05/2023 confirmó la operatividad del servicio, es decir después de 13 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	2/05/2023
13	048-2023/PIU-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-327552-2023-P	3/03/2023	La resolución fue emitida el 3/03/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 17/03/2023. Al respecto, con fecha 3/05/2023 la empresa operadora informó que la solución de la avería aun no podría ser atendida por los constantes robos de cable en la zona, es decir después de 47 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	3/05/2023
14	049-2023/PIU-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC155957-2023-P	14/03/2023	La resolución fue emitida el 14/03/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 28/03/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 10/05/2023 se comunicó con el usuario para la confirmación de la avería, es decir después de 43 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	10/05/2023
15	050-2023/PIU-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-241509-2023-P	17/02/2023	La resolución fue emitida el 17/02/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 3/03/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 27/04/2023 se apersonó al domicilio del usuario, quien indicó que ha solicitado la baja del servicio. Cabe precisar que, la atención se realizó es decir después de 55 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	27/04/2023
16	165-2023/PL-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC2375882-2023-P	9/03/2023	La resolución fue emitida el 9/03/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 23/03/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 24/04/2023 se comunicó con el usuario para la atención de la avería, es decir después de 32 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	24/04/2023





N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN	FECHA DE RESOLUCIÓN	DETALLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
17	036-2023/LAM-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-264863-2023-P	24/02/2023	La resolución fue emitida el 24/02/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 10/03/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 20/04/2023 realizó las pruebas de operatividad, es decir después de 41 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	20/04/2023
18	045-2023/JUN-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC472926-2023-P	15/03/2023	La resolución fue emitida el 15/03/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 29/03/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que intentó desplegar acciones con fecha 24 y 26/04/2023, es decir después de 26 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	26/04/2023
19	196-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OFIN-435779-2023-P	20/03/2023	La resolución fue emitida el 20/03/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 3/04/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 7/04/2023 realizó las pruebas de operatividad, es decir después de 4 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	7/04/2023
20	198-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-406882-2023-P	21/03/2023	La resolución fue emitida el 21/01/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 4/04/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 13/04/2023 realizó las pruebas de operatividad, es decir después de 9 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	13/04/2023
21	200-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-144139-2023-P	31/01/2023	La resolución fue emitida el 31/01/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 14/02/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 22/05/2023 se comunicó con el usuario para la atención de la avería, es decir después de 97 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	22/05/2023
22	117-2023/LN-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-375524-2023-P	10/03/2023	La resolución fue emitida el 10/03/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 24/03/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 3/05/2023 mediante comunicación telefónica el usuario señaló que solicitaría la baja de su servicio, es decir después de 40 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	3/05/2023

y la autenticidad de los mismos pueden ser verificados en:
<https://vagos.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN	FECHA DE RESOLUCIÓN	DETALLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
23	095-2023/LALIB-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC286028-2023-P	15/03/2023	La resolución fue emitida el 15/03/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 29/03/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 20/04/2023 realizó las pruebas de operatividad, es decir después de 22 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	20/04/2023
24	204-2023/SC-DEN	Calidad	RFA-OCAL511173-2023-P	5/04/2023	La resolución fue emitida el 5/04/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 21/04/2023. Al respecto, mediante carta 00186-DAPU/SDU.SC.DEN/2023 notificada el 13/04/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. En ese sentido, la empresa operadora informó que con fecha 20/04/2023 realizó la inspección técnica, dejando el servicio operativo; sin embargo, el medio probatorio elevado no resulta idóneo, toda vez que no se describen las pruebas realizadas ni el resultado obtenido. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	NO ACREDITÓ
25	124-2023/LN-DEN	Instalación	RFC-C-OFIAT-322243-2023-P	14/01/2023	La resolución fue emitida el 14/01/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 27/01/2023. Al respecto, con fecha 4/05/2023 la empresa operadora informó que no cuenta con facilidades técnicas, es decir después de 97 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	4/05/2023
26	049-2023/JUN-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-510445-2023-P	8/04/2023	La resolución fue emitida el 8/04/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 21/04/2023. Al respecto, mediante carta 00051-DAPU/ORS/JUN.DEN/2023 notificada el 20/04/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 20/05/2023 efectuó la visita técnica, dejando el servicio operativo. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	20/05/2023
27	015-2023/JUL-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-351007-2023-P	10/03/2023	La resolución fue emitida el 10/03/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 24/03/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 5/05/2023 indicó que no cuenta con facilidades técnicas, es decir después de 42 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	5/05/2023
28	111-2023/MLS-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-451613-2023-P	29/03/2023	La resolución fue emitida el 29/03/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 14/04/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 26/04/2023 se comunicó con el usuario para brindar una solución a su reclamo, es decir después de 12 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	26/04/2023





Nº	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN	FECHA DE RESOLUCIÓN	DETALLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
29	112-2023/MLS-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-486701-2023-P	8/04/2023	La resolución fue emitida el 8/04/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 21/04/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 4/05/2023 efectuó la visita técnica, es decir después de 13 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	04/05/2023
30	099-2023/LALIB-DEN	Calidad	RFA-OCAL495588-2023-P	4/04/2023	La resolución fue emitida el 4/04/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 20/04/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 24/05/2023 realizó acciones para la atención de la avería, es decir después de 34 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	24/05/2023
31	206-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-401252-2023-P	17/03/2023	La resolución fue emitida el 17/03/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 31/03/2023. Al respecto, mediante carta 00188-DAPU/SDU.SC.DEN/2023 notificada el 14/04/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos; no obstante, la empresa operadora no ha acreditado el cumplimiento.	NO ACREDITÓ
32	034-2023/LAM-DEN	Corte o baja injustificada	RFC-C-OCAL-389733-2023-P	15/03/2023	La resolución fue emitida el 15/03/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 29/03/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 8/05/2023 realizó las acciones para solucionar la avería, es decir después de 40 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	8/05/2023
33	173-2023/PL-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-444357-2023-P	29/03/2023	La resolución fue emitida el 21/03/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 4/04/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que aún no repone el servicio por cuestiones ajenas a ella; sin embargo, no ha acreditado (Ficha técnica y/o cualquier otro medio probatorio) que haya desplegado acciones para solucionar las averías del servicio del usuario. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	NO ACREDITÓ
34	130-2023/LN-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-444919-2023-P	27/03/2023	La resolución fue emitida el 27/03/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 12/04/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 3/05/2023 realizó la atención de la avería, es decir después de 21 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	3/05/2023

y la autenticidad de los mismos pueden ser verificados en:
<https://lapos.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN	FECHA DE RESOLUCIÓN	DETALLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
35	076-2023/AQP-DEN	Corte o baja injustificada	RCA-C-1338443-2023-P / RCA-C-1338443-2023-P	05/04/2023 - 05/04/2023	La resolución fue emitida el 5/04/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 21/04/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 13/05/2023 reconectó el servicio, es decir después de transcurrido 22 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento. Cabe precisar que, debido a que las acciones para dar cumplimiento a la resolución se realizaron fuera del plazo establecido en el Reglamento y con fecha posterior al requerimiento de información efectuado por Dapu; por tanto, no es posible aplicar subsanación voluntaria.	13/05/2023
36	215-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-438997-2023-P	24/03/2023	La resolución fue emitida el 24/03/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 11/04/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 10/05/2023 se comunicó con el usuario para la atención de la avería, es decir después de 29 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	10/05/2023
37	225-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-438970-2023-P	29/03/2023	La resolución se emitió el 29/03/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 14/04/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 10/05/2023 efectuó las pruebas de operatividad, es decir después de 26 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	10/05/2023
38	234-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-161185-2023-P	6/02/2023	La resolución fue emitida el 6/01/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 20/01/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 15/05/2023 se comunicó con el usuario para la atención de la avería, es decir después de 115 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	15/05/2023
39	237-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC257970-2023-P	3/03/2023	La resolución fue emitida el 3/03/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 17/03/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 17/05/2023 se comunicó con el usuario para confirmar la operatividad del servicio, es decir después de 61 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	17/05/2023
40	118-2023/MLS-DEN	Migración no atendida	RFA-FC230560-2023-P, RFA-FC336005-2023-P	9/03/2023	La resolución fue emitida el 9 y 22/03/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 23/03/2023 y 5/04/2023. Al respecto, la empresa operadora no acreditó el cumplimiento de las citadas resoluciones pese al requerimiento efectuado mediante las cartas 00094-DAPU/SDU.MLS.DEN/2023 notificada el 25/04/2023, 00117-DAPU/SDU.MLS.DEN/2023 notificada el 11/05/2023 y el correo electrónico de fecha 30/05/2023.	NO ACREDITÓ





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN	FECHA DE RESOLUCIÓN	DETALLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
41	139-2023/LN-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL522589-2023-P	13/04/2023	La resolución fue emitida el 13/04/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 27/04/2023; sin embargo, la empresa operadora no ha realizado acciones tendientes a cumplir, dado que los intentos de llamadas no resultan suficientes. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	NO ACREDITÓ
42	140-2023/LN-DEN	Migración no atendida	RFA-OFIN395985-2023-P	11/04/2023	La resolución fue emitida el 11/04/2023 teniendo la empresa operadora tres (3) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 14/04/2023; sin embargo, pese a los requerimientos efectuados, la empresa operadora no ha remitido los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la resolución. En tal sentido, se ha configurado el incumplimiento.	NO ACREDITÓ
43	106-2023/LALIB-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-492916-2023-P	8/04/2023	La resolución fue emitida el 8/04/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 21/04/2023. Al respecto, con fecha 11/05/2023 la empresa operadora informó que el modem está actualizado con la última versión de firmware y validó que el servicio de internet está con los niveles dentro de rango, con navegación continua y sin intermitencias; observó el servicio operativo, sin pérdida de paquetes. Asimismo, se validó una gran cantidad de equipos conectados a su red. Sin embargo, no han realizado la actualización del Firewall. En tal sentido, se ha configurado el incumplimiento.	11/05/2023
44	109-2023/LALIB-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-573292-2023-P	19/04/2023	La resolución fue emitida el 19/04/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 5/05/2023. Al respecto, mediante carta 00235-DAPU/ORS/LLI.DEN/2023 notificada el 12/05/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. Al respecto, la empresa operadora indicó que el 16/05/2023 mediante comunicación telefónica confirmó la operatividad del servicio, es decir después de transcurrido 11 días. En tal sentido, se ha configurado el incumplimiento.	NO ACREDITÓ
45	009-2023/LOR-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-74252-2023-P	19/01/2023	La resolución fue emitida el 19/01/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 2/02/2023. Al respecto, mediante carta 00010-DAPU/ORS/LRT.DEN/2023 notificada el 12/05/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. En tal sentido, la empresa operadora informó que, con fecha 18/05/2023 en comunicación con el cliente, manifiesta que su servicio de internet se encuentra operativo. Asimismo, en dicha fecha se realizó el ajuste por el importe de S/ 24.90 (Inc. IGV), correspondiente a la factura del mes de febrero de 2023, la cual se ve reflejado en su misma facturación. Asimismo, se realizó el ajuste por el total facturado de S/ 79.90 (Inc. IGV), correspondiente a la factura del mes de mayo de 2023, la cual se ve reflejado en su misma facturación. Cabe precisar que, debido a que las acciones para dar cumplimiento a la resolución se realizaron con fecha posterior al requerimiento de información efectuado por Dapu, no es posible aplicar subsanación voluntaria.	18/05/2023





N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN	FECHA DE RESOLUCIÓN	DETALLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
46	041-2023/LAM-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC-259193-2023-P	14/03/2023	La carta fue emitida el 14/03/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 28/03/2023; sin embargo, la empresa operadora informó que realizó las pruebas de operatividad el 20/05/2023, es decir después de transcurrido 53 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	20/05/2023
47	043-2023/LAM-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-553478-2023-P	18/04/2023	La resolución fue emitida el 18/04/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 4/05/2023; la empresa operadora informó mediante carta de fecha 22/05/2023, es decir después de transcurrido 18 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	22/05/2023
48	044-2023/LAM-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC655817-2023-P	3/04/2023	La carta fue emitida el 3/04/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 19/04/2023; sin embargo, la empresa operadora informó que realizó las pruebas de operatividad el 18/05/2023, es decir después de transcurrido 29 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	18/05/2023
49	142-2023/LN-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-245210-2023-P	19/02/2023	La carta fue emitida el 19/02/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 3/03/2023; sin embargo, la empresa operadora informó, con fecha 16/05/2023 se comunicó con el usuario para ofrecer un alta nueva, es decir después de transcurrido 74 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	16/05/2023
50	144-2023/LN-DEN	Calidad	RCA-C-1338656-2023-P	2/05/2023	La carta fue emitida el 2/05/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 16/05/2023; sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 12/06/2023 remitió un informe técnico sobre la avería, es decir después de transcurrido 27 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	12/06/2023
51	154-2023/LN-DEN	Facturación	RFC-C-FC-638561-2023-P	2/05/2023	La resolución de primera instancia es de fecha 2/05/2023 teniendo la empresa operadora 1 mes (30) días calendarios para darle cumplimiento que vencían el 2/06/2023. La empresa operadora no acreditó el cumplimiento de la resolución pese al requerimiento efectuado con la carta 00160-DAPU/SDU.LN.DEN/2023 de fecha 17/05/2023 reiterado con el correo electrónico del 2/06/2023.	NO ACREDITÓ
52	175-2023/PL-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-530987-2023-P	18/04/2023	La resolución fue emitida el 18/04/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 4/05/2023; sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 30/05/2023 se comunicó con el usuario para la atención de la avería, es decir después de transcurrido 26 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	30/05/2023

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





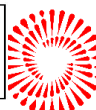
N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN	FECHA DE RESOLUCIÓN	DETALLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
53	183-2023/PL-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-490468-2023-P	8/04/2023	La carta fue emitida el 8/04/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 21/04/2023; sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 22/05/2023 se encuentran realizando la atención de la avería, es decir después de transcurrido 31 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	22/05/2023
54	113-2023/LALIB-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-605513-2023-P	24/04/2023	La resolución fue emitida el 24/04/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 10/05/2023. Al respecto, mediante carta 00238-DAPU/ORS/LLI.DEN/2023 notificada el 12/05/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. En tal sentido, la empresa operadora informó que realizó la visita técnica el 25/05/2023, es decir después de transcurrido 15 días. En tal sentido, habiéndose ejecutado la resolución después del plazo máximo y teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, en consecuencia no aplica la subsanación voluntaria, por tanto, se ha configurado el incumplimiento.	25/05/2023
55	117-2023/LALIB-DEN	Calidad	RFC-OCALO-1794114-2022-P	5/12/2022	La carta fue emitida el 5/12/2022 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 21/12/2022; sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 24/05/2023 se comunicó con el usuario para efectuar las pruebas de operatividad, es decir después de transcurrido 154 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	24/05/2023
56	118-2023/LALIB-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC808002-2023-P	2/05/2023	La carta fue emitida el 2/05/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 16/05/2023; sin embargo, la empresa operadora informó, con fecha 26/05/2023 procedió a informar el estado de la solución del reclamo sin llegar a establecer su solución, es decir después de transcurrido 10 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	26/05/2023
57	248-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-463340-2023-P	3/04/2023	La resolución fue emitida el 3/04/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 19/04/2023. Al respecto, mediante carta 00240-DAPU/SDU.SC.DEN/2023 notificada el 8/05/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. En tal sentido, con fecha 31/05/2023 la empresa operadora informó que no cuenta con facilidades técnicas para la atención del reclamo; sin embargo, no remite medios probatorios que acrediten lo previamente señalado. En tal sentido, habiéndose ejecutado la resolución después del plazo máximo y teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, en consecuencia no aplica la subsanación voluntaria, por tanto, se ha configurado el incumplimiento.	31/05/2023





N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN	FECHA DE RESOLUCIÓN	DETALLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
58	250-2023/SC-DEN	Calidad	RFA-OCAL526473-2023-P,	11/04/2023	La carta fue emitida el 11/04/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 25/04/2023; sin embargo, la empresa operadora informó, con fecha 1/06/2023 realizó las pruebas de operatividad del servicio, es decir después de transcurrido 37 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	1/06/2023
59	010-2023/LOR-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-455590-2023-P 11/04/2023	11/04/2023	La carta fue emitida el 11/04/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 25/04/2023; sin embargo, la empresa operadora informó, con fecha 1/06/2023 realizó las pruebas de operatividad del servicio, es decir después de transcurrido 37 días. En tal sentido, pese a los requerimientos efectuados, la empresa operadora no ha remitido los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la resolución.	1/06/2023
60	264-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC488606-2023-P	15/03/2023	La carta fue emitida el 15/03/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 29/03/2023; sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 19/05/2023 realizó las pruebas de operatividad, es decir después de transcurrido 51 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	19/05/2023
61	103-2023/LE-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-615077-2023	25/04/2023	La carta fue emitida el 25/04/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 11/05/2023; sin embargo, la empresa operadora informó, con fecha 22/05/2023 realizó las pruebas de operatividad del servicio, es decir después de transcurrido 11 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	22/05/2023
62	056-2023/JUN-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-496249-2023-P	8/04/2023	La carta fue emitida el 8/04/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 21/04/2023; sin embargo, la empresa operadora informó, con fecha 25/05/2023 realizó las pruebas de operatividad, es decir después de transcurrido 34 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	25/05/2023
63	020-2023/HUA-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-494933-2023-P	8/04/2023	La carta fue emitida el 8/04/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 21/04/2023; sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 27/05/2023 realizó las pruebas de operatividad, es decir después de transcurrido 36 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	27/05/2023

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





N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN	FECHA DE RESOLUCIÓN	DETALLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
64	025-2023/ANC-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC268853-2023-P	15/03/2023	La carta fue emitida el 15/03/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 29/03/2023; sin embargo, la empresa operadora informó, con fecha 25/05/2023 se encuentra realizando trabajos para la atención de la avería, es decir después de transcurrido 57 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	25/05/2023
65	024-2023/HUA-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-633145-2023-P	28/04/2023	La carta fue emitida el 28/04/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 15/05/2023; sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 27/05/2023 realizó las pruebas de operatividad, es decir después de transcurrido 12 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	27/05/2023
66	272-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-105604-2023-P 26.01.2023	26/01/2023	La carta fue emitida el 26/01/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 9/02/2023; sin embargo, la empresa operadora informó, con fecha 18/05/2023 se comunicó con el usuario para realizar la migración del servicio, es decir después de transcurrido 98 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	18/05/2023
67	280-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-571373-2023-P	18/04/2023	La carta fue emitida el 13/04/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 27/04/2023; sin embargo, la empresa operadora informó, con fecha 16/05/2023 se comunicó con el usuario para la atención del reclamo, es decir después de transcurrido 19 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	16/05/2023
68	288-2023/SC-DEN	Calidad	RFA-OCAL551208-2023-P	13/04/2023	La resolución fue emitida el 10/04/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 21/03/2023. Al respecto, mediante carta 00115-DAPU/SDU.PL.DEN/2023 notificada el 3/04/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. En tal sentido, la empresa operadora informó que, el servicio fue portado a otro operador desde el 17/06/2023. En tal sentido, habiéndose realizado la portabilidad con fecha posterior al plazo de cumplimiento de la resolución, se ha configurado el incumplimiento.	17/06/2023
69	006-2023/REQ-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-678411-2023-P	5/05/2023	La resolución fue emitida el 5/05/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 19/05/2023. La empresa operadora informó que con fecha 30/05/2023 confirmó la operatividad del servicio, es decir después de transcurrido 11 días. En tal sentido, habiéndose realizado la portabilidad con fecha posterior al plazo de cumplimiento de la resolución, se ha configurado el incumplimiento.	30/05/2023

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





Nº	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN	FECHA DE RESOLUCIÓN	DETALLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
70	115-2023/LALIB-DEN	Migración no atendida	RFC-C-FC-559913-2023-P	19/04/2023	La resolución fue emitida el 19/04/2023 teniendo la empresa operadora tres (3) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 24/04/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que el 29 de mayo de 2023 se contactó vía telefónica con la usuaria, en donde le comunicó la imposibilidad de migrar su servicio al paquete Dúo Plano 50 Mbps con una tarifa de S/ 79.90, debido a que no cuentan con las facilidades técnicas correspondientes. Asimismo, ofreció un descuento del 50% por un periodo de 06 meses sobre su renta actual, sin embargo, ello no fue aceptado por cliente. Al respecto, cabe precisar, que si bien la empresa operadora manifestó que no cuenta con facilidades técnicas para efectuar la migración, no ha remitido medios probatorios que acrediten su afirmación ni ha precisado en que consistiría dicha imposibilidad. En tal sentido, se ha configurado el incumplimiento.	29/05/2023
71	266-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-573381-2023-P	19/04/2023	La carta fue emitida el 19/04/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 5/05/2023; sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 2/07/2023 realizó las pruebas de operatividad, es decir después de transcurrido 58 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	2/07/2023
72	159-2023/LN-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-625484-2023-P	26/04/2023	La resolución fue emitida el 26/04/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 12/05/2023. Al respecto, mediante carta 00161-DAPU/SDU.SC.DEN/2023 de 18/05/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. En tal sentido, la empresa operadora informó que, con fecha 05/07/2023 realizó las pruebas de operatividades decir después de transcurrido 54 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	5/07/2023
73	084-2023/CL-DEN	Baja no ejecutada	RFA-OFFC401172-2023-P	12/04/2023	La resolución fue emitida el 12/04/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 26/04/2023. Al respecto, mediante carta 00083-DAPU/SDU.SC.DEN/2023 del 16/05/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos; sin embargo, la empresa operadora no ha remitido sus descargos. En tal sentido, se ha configurado el incumplimiento.	NO ACREDITÓ
74	085-2023/CL-DEN	Instalación	RFC-OFIAT-350776-2023-P	10/03/2023	La carta fue emitida el 10/03/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 24/03/2023; sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 23/05/2023 realizó las pruebas de operatividad, es decir después de transcurrido 60 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	23/05/2023





N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN	FECHA DE RESOLUCIÓN	DETALLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
75	014-2023/TMB-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-440401-2023-P	29/03/2023	La carta fue emitida el 29/03/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 14/04/2023; sin embargo, la empresa operadora informó, con fecha 22/05/2023 coordinó la visita técnica, es decir después de transcurrido 38 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	22/05/2023
76	046-2023/LAM-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC6621651-2023-P	3/04/2023	La carta fue emitida el 3/04/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 19/04/2023; sin embargo, la empresa operadora informó, con fecha 3/06/2023 realizó la visita técnica, es decir después de transcurrido 45 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	3/06/2023
77	126-2023/LALIB-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-561548-2023-P	18/04/2023	La carta fue emitida el 18/04/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 4/05/2023; sin embargo, la empresa operadora informó, con fecha 2/06/2023 se comunicó con el usuario para verificar que el 5/06/2023 dejó operativo el servicio, es decir después de transcurrido 29 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	5/06/2023
78	055-2023/PIU-DEN	Calidad	RFC-C-OFCA-1208082-2022-P	12/09/2022	La carta fue emitida el 12/09/2022 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 26/09/2022; sin embargo, la empresa operadora informó, con fecha 7/06/2023 no ha sido posible solucionar el reclamo, es decir después de transcurrido 254 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	7/06/2023
79	094-2023/AQP-DEN	Calidad	RFC-C-FC-331657-2023-P	8/03/2023	La carta fue emitida el 8/03/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 22/03/2023; sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 8/06/2023 confirmó la operatividad del servicio, es decir después de transcurrido 78 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	8/06/2023
80	295-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-563615-2023-P	18/04/2023	La carta fue emitida el 18/04/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 2/05/2023; sin embargo, la empresa operadora informó, con fecha 25/05/2023 y 26/06/2023 realizó las pruebas de operatividad, es decir después de transcurrido 23 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	26/06/2023
81	300-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-718186-2023-P	15/05/2023	La carta fue emitida el 15/05/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 29/05/2023; sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 31/05/2023 confirmó la operatividad del servicio, es decir después de transcurrido 2 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	31/05/2023

y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/web/validador.xhtml>





N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN	FECHA DE RESOLUCIÓN	DETALLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
82	302-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC683561-2023-P	31/03/2023	La resolución fue emitida el 31/03/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 14/04/2023. Al respecto, mediante carta 00294-DAPU/SDU.SC.DEN/2023 de 22/05/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. En tal sentido, la empresa operadora informó que, con fecha 27/05/2023 realizó las pruebas de operatividad decir después de transcurrido 43 días. Cabe precisar que, el usuario indicó que la empresa operadora no dejó operativo el servicio de telefonía fija, toda vez que no puede recibir llamadas de otros operadores. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	27/05/2023
83	311-2023/SC-DEN	Migración no atendida	RFC-C-FC-731741-2023-P	16/05/2023	La resolución fue emitida el 16/05/2023 teniendo la empresa operadora tres (3) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 19/05/2023. Al respecto, mediante carta 00308-DAPU/SDU.SC.DEN/2023 del 24/05/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. Mediante carta TDP-SOLUCIONES-00804-2023 del 19/07/2023 la empresa operadora informó que procedió con la migración del servicio al plan: Dúo Movistar Voz Internet 50 Mbps. Asimismo, realizó el ajuste por el importe de S/ 80.00 (Inc. IGV), correspondiente a las facturas de los meses de mayo y junio de 2023, la cual se ve reflejado en su misma facturación. Cabe precisar que, la empresa operadora comunicó las acciones para la atención de la resolución con fecha posterior al requerimiento efectuado por Dapu, por tanto, no es posible aplicar subsanación voluntaria. (No se evidencia fecha exacta de cumplimiento).	19/07/2023
84	312-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-732330-2023-P	16/05/2023	La carta fue emitida el 16/05/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 30/05/2023; sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 2/06/2023 confirmó la operatividad del servicio, es decir después de transcurrido 3 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	2/06/2023
85	310-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-666790-2023-P	4/05/2023	La carta fue emitida el 4/05/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 18/05/2023; sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 2/06/2023 confirmó la operatividad del servicio, es decir después de transcurrido 15 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	2/06/2023

y la autenticidad de los mismos pueden ser verificados en:
<https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/web/validador.xhtml>





N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN	FECHA DE RESOLUCIÓN	DETALLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
86	317-2023/SC-DEN	Calidad	RFA-OCAL495206-2023-P	4/04/2023	La resolución fue emitida el 4/04/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 20/04/2023. Al respecto, mediante carta 00294-DAPU/SDU.SC.DEN/2023 de 22/05/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. En tal sentido, la empresa operadora informó que, con fecha 13/07/2023 realizó las pruebas de operatividad; es decir después de transcurrido 84 días. Cabe precisar que, el usuario indicó que la empresa operadora no dejó operativo el servicio de telefonía fija, toda vez que no puede recibir llamadas de otros operadores. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	13/07/2023
87	321-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-380013-2023-P	10/03/2023	La resolución fue emitida el 10/03/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 24/03/2023. Al respecto, mediante carta 00312-DAPU/SDU.SC.DEN/2023 notificada el 25/05/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. En tal sentido, la empresa operadora informó que, con fecha 1/06/2023 realizó las pruebas de operatividad, es decir después de transcurrido 69 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	1/06/2023
88	090-2023/AQP-DEN	Facturación	RFC-C-FC-1816341-2022-P	21/12/2022	La resolución fue emitida el 21 de diciembre de 2022 teniendo la empresa operadora 1 mes (30) días calendarios para darle cumplimiento que vencían el 21 de enero de 2023; sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 31 de mayo de 2023 realizó el ajuste correspondiente, es decir posterior al plazo máximo establecido en el Reglamento.	31/05/2023
89	029-2023/HUA-DEN	Baja no ejecutada	RFC-C-OFBCS-476860-2023-P	12/04/2023	La resolución fue emitida el 12/04/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 26/04/2023; sin embargo, pese a los requerimientos efectuados, la empresa operadora no ha remitido los medios probatorios que acrediten la baja del servicio. En tal sentido, se ha configurado el incumplimiento.	NO ACREDITÓ
90	327-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OFIN-328610-2023-P	6/03/2023	La resolución fue emitida el 6/03/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 20/03/2023. La empresa operadora informó que con fecha 9/06/2023 el servicio se encontraba activo, es decir después de transcurrido 81 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	9/06/2023
91	329-2023/SC-DEN	Corte o baja injustificada	RMA-CAL592050-2023-P	24/04/2023	La resolución fue emitida el 24/04/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 10/05/2023. La empresa operadora informó que con fecha 2/06/2023 el servicio se encontraba activo, es decir después de transcurrido 23 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	2/06/2023





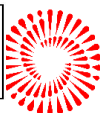
N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN	FECHA DE RESOLUCIÓN	DETALLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
92	093-2023/AQP-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-751785-2023-P	21/05/2023	La resolución fue emitida el 21/05/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 2/06/2023. La empresa operadora informó que con fecha 6/06/2023 intentó coordinar con el usuario las pruebas de operatividad del servicio, es decir después de transcurrido 4 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	6/06/2023
93	201-2023/PL-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-701976-2023-P	11/05/2023	La resolución fue emitida el 11/05/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 25/05/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que, el 26/07/2023 realizó las pruebas de operatividad, es decir después de transcurrido 62 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	26/07/2023
94	120-2023/LE-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-768931-2023-P	23/05/2023	La resolución fue emitida el 23 de mayo de 2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 6 de junio de 2023; sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 12 de junio de 2023 confirmó la operatividad del servicio, es decir después de transcurrido 6 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	12/06/2023
95	134-2023/LALIB-DEN	Facturación	RFC-C-OFCS-1069502-2022-P	24/08/2022	La resolución fue emitida el 24/08/2022, teniendo la empresa operadora 1 mes (30) días calendarios para darle cumplimiento que vencían el 24/09/2022. Al respecto, mediante carta 00269-DAPU/ORS/LLI.DEN/2023 notificada el 8/06/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. En tal sentido, la empresa operadora informó que el 29/05/2023 realizó los ajustes correspondientes a un servicio que ya había sido dado de baja. Cabe precisar que, debido a que las acciones para dar cumplimiento a la resolución se realizaron fuera del plazo establecido en el Reglamento y con fecha posterior al requerimiento de información efectuado por Dapu; por tanto, no es posible aplicar subsanación voluntaria.	29/05/2023
96	340-2023/SC-DEN	Contratación no solicitada	RMA-FC439114-2023-P	19/04/2023	La resolución fue emitida el 19/04/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 5/05/2023. Al respecto, mediante carta 00331-DAPU/SDU.SC.DEN/2023 de fecha 2/06/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. La empresa operadora informó que el 10/07/2023 realizó el ajuste de S405.66 por la cuota n° 5 emitido en el recibo de junio del 2023, cabe mencionar que dicho ajuste, quedará pendiente a favor del cliente, el cual descontará su próximo recibo. Asimismo, el 06/07/2023 realizó la anulación de las cuotas que se encontraban pendientes a emitirse a futuro en los próximos recibos con excepción de la cuota N° 6, el cual está pendiente a emitirse en el recibo de julio del 2023. Cabe precisar que, si bien la empresa operadora realizó los ajustes y la anulación de las cuotas en julio del 2023, dichas acciones se realizaron fuera del plazo establecido en el Reglamento y con fecha posterior al requerimiento de información efectuado por Dapu; por tanto, no es posible aplicar subsanación voluntaria.	6/07/2023

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





Nº	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN	FECHA DE RESOLUCIÓN	DETALLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
97	090-2023/CL-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-539112-2023-P	17/04/2023	La resolución fue emitida el 17/04/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 3/03/2023; sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 8/06/2023, se instalaron los decodificadores faltantes, es decir después de transcurrido 97 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	8/06/2023
98	177-2023/LN-DEN	Baja no ejecutada	RFC-C-OFBCS-459256-2023-P	17/04/2023	La resolución fue emitida el 17/04/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 3/05/2023. Al respecto, mediante carta 00191-DAPU/SDU.LN.DEN/2023 del 7/06/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. La empresa operadora informó que ejecutó la baja total del servicio de Paquete Dúo Internet y Línea Fija con fecha 09/06/2023. Sin perjuicio de ello, procedió a realizar el ajuste de los recibos de febrero, marzo y mayo de 2023 por el importe total de S/386.49 (Inc. IGV) los cuales se aplicaron en los mismos recibos. Cabe precisar que, debido a que las acciones para dar cumplimiento a la resolución se realizaron fuera del plazo establecido en el Reglamento y con fecha posterior al requerimiento de información efectuado por Dapu; por tanto, no es posible aplicar subsanación voluntaria	9/06/2023
99	184-2023/LN-DEN	Calidad	RFC-C-OFIN-702865-2023-P	9/05/2023	La resolución fue emitida el 9/05/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 23/05/2023. Al respecto, mediante carta 00190-DAPU/SDU.LN.DEN/2023 notificada el 7/06/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos; sin embargo, la empresa operadora no ha remitido la boleta de atención de una visita técnica que acredite la operatividad de los servicios Bloque HD y Bloque Estelar en el decodificador.	NO ACREDITÓ
100	060-2023/PIU-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-441623-2023-P	27/03/2023	La resolución fue emitida el 27/03/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 10/04/2023. En tal sentido, la empresa operadora informó que con fecha 24/06/2023 realizó los intentos para atender la avería del servicio, es decir después de transcurrido 75 días. Cabe destacar que, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	24/06/2023
101	354-2023/SC-DEN	Corte o baja injustificada	RFC-C-OFBCS-27309-2023-P	11/01/2023	La resolución de primera instancia es de fecha 11/01/2023, teniendo diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 25/01/2023; la empresa operadora con fecha 14/06/2023 se comunicaron con la usuaria, sin éxito, es decir fuera del plazo establecido por el Reglamento.	14/06/2023
102	030-2023/APU-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC924051-2023-P	13/05/2023	La resolución fue emitida el 13/05/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 26/05/2023. En tal sentido, la empresa operadora informó que se encuentran realizando las gestiones para poder brindar una solución integral a la avería, dada su complejidad, tomará más tiempo llegar una solución. Cabe destacar que, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	NO ACREDITÓ





N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN	FECHA DE RESOLUCIÓN	DETALLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
103	126-2023/LE-DEN	Migración no atendida	RMA-C-INC650205-2023-P	1/05/2023	La resolución fue emitida el 1/05/2022, teniendo la empresa operadora tres (3) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 5/05/2023. Con fecha 20/06/2023 la empresa operadora realizó el ajuste por los recibos pendientes S7AA-0029230758 emitido el 23/04/2023 y S7AA-0030375863 emitido el 23/05/2023 por s/29.90 y s/15.33, así también se ejecutó la migración a prepago mediante orden 1185002681A con fecha efectiva 23/06/2023. Si bien la empresa operadora cumplió fuera del plazo, existía un requerimiento previo con carta C.00122-DAPU/SDU.LE.DEN/2023 de fecha 13/06/2023	23/06/2023
104	010-2023/PCO-DEN	Facturación	RFC-C-FC-611325-2023-P	26/04/2023	La resolución fue emitida el 26/04/2023 teniendo la empresa operadora 01 mes para darle cumplimiento que vencían el 26/05/2023. Sobre el particular, de la evaluación realizada por el TRASU se advierte que la empresa operadora realizó los ajustes correspondientes el día 16 de junio de 2023, esto es con posterioridad a la notificación de la carta de requerimiento N° 00019-DAPU/ORS/PCO.DEN/2023 del 09 de junio del 2023, mediante la cual se solicitó a la empresa operadora acredite el cumplimiento de la resolución Trasau, motivo por el cual no aplica la subsanación voluntaria en el presente caso.	16/06/2023
105	101-2023/CL-DEN	Baja no ejecutada	RFC-C-OFBCS-393305-2023-P	24/03/2023	La resolución fue emitida el 24/03/2022, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 11/04/2023. De la evaluación realizada por el TRASU se advierte que con fecha 23 de junio de 2023 la empresa operadora realizó las acciones para atender lo dispuesto en su resolución de primera instancia, no obstante, ello se ha producido con posterioridad a la notificación de la carta 00101-DAPU/SDU.CL.DEN/2023 de fecha 12 de junio de 2023, en la cual se solicitó se acredite el cumplimiento de lo establecido en la resolución de primera instancia.	23/06/2023
106	038-2023/HUA-DEN	Baja no ejecutada	RFC-C-OCAL-787010-2023-P	27/05/2023	La resolución fue emitida el 27/05/2022, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 9/06/2023. De la evaluación realizada por el TRASU se advierte que el 26 de junio del 2023 realizó los ajustes correspondientes a la baja del servicio, por lo que, a la fecha la empresa operadora ha realizado las acciones para atender lo dispuesto en su resolución de primera instancia, no obstante, esto es con posterioridad a la notificación de la Carta de requerimiento 00092-DAPU/ORS/ANC.HUA.DEN/2023 del 23 de junio de 2023, razón por la cual no opera la subsanación voluntaria en el presente caso	26/06/2023
107	353-2023/SC-DEN	Calidad	RFA-C-OFRA-416286-2023-AP-2	9/05/2023	La resolución fue emitida el 9/05/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 23/05/2023. Al respecto, mediante carta 00346-DAPU/SDU.SC.DEN/2023 notificada el 8/06/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos; sin embargo, la empresa operadora con fecha 16/06/2023 realizó la pruebas de operatividad, es decir después de transcurrido 24 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	16/06/2023

y la autenticidad de los datos firmados pueden ser verificados en:
<https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/web/validador.xhtml>





N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN	FECHA DE RESOLUCIÓN	DETALLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
108	357-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-FC-714972-2023-P	15/05/2023	La resolución fue emitida el 15/05/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 29/05/2023. Al respecto, mediante carta 00352-DAPU/SDU.SC.DEN/2023 notificada el 9/06/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. En tal sentido, la empresa operadora informó la operatividad del servicio el 16/06/2023, es decir después de transcurrido 28 días. Cabe destacar que, habiéndose ejecutado la resolución después del plazo máximo y teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, en consecuencia no aplica la subsanación voluntaria, por tanto, se ha configurado el incumplimiento.	16/06/2023
109	064-2023/JUN-DEN	Migración no atendida	RFC-C-OFBCS-678598-2023-P	17/05/2023	La resolución fue emitida el 17/05/2023, teniendo la empresa operadora tres (3) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 22/05/2023. De la evaluación realizada por el TRASU se advierte que con fecha 20 de junio de 2023 la empresa operadora se comunicó con usted para realizar las acciones para atender el cumplimiento de la resolución de primera instancia, no obstante, ello se ha producido con posterioridad a la notificación de la carta 00101-DAPU/SDU.CL.DEN/2023 de fecha 15 de junio de 2023, en la cual se solicita se acredite el cumplimiento de lo establecido en la resolución de primera instancia.	20/06/2023
110	014-2023/MOQ-DEN	Baja no ejecutada	RFC-C-FC-701156-2023-P	11/05/2023	La resolución fue emitida el 11 de mayo de 2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 25 de mayo de 2023. En ese sentido, de la evaluación realizada por el TRASU se advierte que la empresa operadora efectuó la baja del servicio el 21 de junio de 2023; no obstante, dichas acciones se efectuaron con posterioridad a la notificación de la Carta 00023-DAPU/ORS/MOQ/2023 de fecha 15 de junio de 2023, razón por la cual no procede la subsanación voluntaria en el presente caso.	21/07/2023
111	040-2023/CUS-DEN	Baja no ejecutada	RFA-BRF2254102-2022-P	14/06/2022	La resolución fue emitida el 14 de junio de 2022, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 30 de junio de 2022. En ese sentido, de la evaluación realizada, se aprecia que la empresa operadora el 10 de julio de 2023 realizó la baja del servicio de internet y la migración a línea control, no obstante, dichas acciones se efectuaron con posterioridad a la notificación de la Carta de requerimiento N° 00042-DAPU/ORS/CUS.DEN/2023 del 13 de junio de 2023, razón por la cual no opera la subsanación voluntaria en el presente caso.	10/07/2023
112	150-2023/LALIB-DEN	Baja no ejecutada	RFC-C-FC-501981-2023-P	4/04/2023	La carta fue emitida el 4/04/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 20/04/2023; sin embargo, la empresa operadora realizó la baja y los ajustes de dicho servicio el 21/06/2023, esto es con posterioridad a la notificación de la Carta 00310-DAPU/ORS/LLI.DEN/2023 de fecha 19 de junio de 2023, por la que se le solicitó se acredite el cumplimiento de lo señalado en su resolución de primera instancia, motivo por el cual no opera la subsanación voluntaria, en el presente caso	21/06/2023

y la autenticidad de los mismos pueden ser verificados en:
<https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento.html>





N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN	FECHA DE RESOLUCIÓN	DETALLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
113	033-2023/HUA-DEN	Migración no atendida	RFC-C-OFMIG-654587-2023-P	2/05/2023	La resolución fue emitida el 2/05/2023 teniendo la empresa operadora tres (3) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 5/05/2023; sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 19 de junio del 2023 se comunicaron con el usuario a fin de coordinar acciones para el cumplimiento de la resolución materia de denuncia, la misma que incorporó una negociación con el objeto de mantenerse con el servicio trío, sin embargo, a la fecha tampoco se advierte que la empresa operadora haya remitido los medios probatorios que acrediten el cambio de tecnología del servicio.	19/06/2023
114	007-2023/LRT-YUR-DEN	Baja no ejecutada	RFC-C-OFBCS-691111-2023-P	6/05/2023	La resolución fue emitida el 06 de mayo de 2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 19 de mayo de 2023; sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 16 de junio de 2023 registró la baja del servicio, es decir fuera del plazo establecido en el Reglamento. Además, para dicho efecto el Osiptel realizó un requerimiento previo a la empresa operadora mediante la Carta N° C. 00005-DAPU/ORS/LRT.YUR.DEN/2023 notificada el 09 de junio de 2023, por lo que no aplica la subsanación voluntaria en el presente caso.	16/06/2023
115	106-2023/AQP-DEN	Migración no atendida	RES-767-JARO-R-A-0056958-2022-C-P	6/04/2022	La resolución fue emitida el 16/04/2022 teniendo la empresa operadora tres (3) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 20/04/2022; sin embargo, la empresa operadora con fecha 30 de junio de 2023 se comunicó vía telefónica con el usuario para coordinar la migración de Trío a monoproducto de telefonía fija con cambio de tecnología, es decir fuera del plazo establecido en el Reglamento. Cabe precisar que, en dicha comunicación el usuario manifestó que no desea la atención dado que solicitará la baja del paquete Trío.	30/06/2023
116	010-2023/AYC-DEN	Calidad	RFC-C-OFIN-651797-2023-P	2/05/2023	La resolución fue emitida el 2/05/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 17/05/2023; sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 7/06/2023 intentó realizar acciones y coordinar la visita técnica con el usuario, es decir después de transcurrido 21 días. Cabe destacar que, habiéndose ejecutado la resolución después del plazo máximo y teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, en consecuencia no aplica la subsanación voluntaria, por tanto, se ha configurado el incumplimiento.	7/06/2023
117	021-2023/TMB-DEN	Baja no ejecutada	RFC-C-OFBCS-395314-2023-P	4/03/2023	La carta fue emitida el 04/03/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 17/03/2023; sin embargo, con fecha 15/06/2023 la empresa operadora realizó las acciones para atender lo dispuesto en la resolución de primera instancia; sin embargo, dichas acciones fueron realizadas con fecha posterior a la notificación de la carta 00021-DAPU/ORS/TMB.DEN/2023 de cumplimiento de la resolución de primera instancia, efectuada con fecha 7 de junio de 2023.	NO ACREDITÓ





N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN	FECHA DE RESOLUCIÓN	DETALLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
118	147-2023/LALIB-DEN	Contratación no solicitada	RCA-C-1335260-2022-P	16/09/2022	La resolución fue emitida el 16/09/2022 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 30/09/2022. En ese sentido, de la evaluación realizada, se aprecia que la empresa operadora con fecha 22/06/2023 procedió con la anulación de la deuda generada por la contratación no solicitada; no obstante, dichas acciones se efectuaron con posterioridad a la notificación de la Carta de requerimiento N° 00298-DAPU/ORS/LLI.DEN/2023 del 15 de junio de 2023, razón por la cual no opera la subsanación voluntaria en el presente caso.	22/06/2023
119	061-2023/JUN-DEN	Contratación no solicitada	RMA-C-OFR1439358-2022-P	18/10/2022	La resolución fue emitida el 18 de octubre de 2022, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 3 de noviembre de 2022. En ese sentido, de la evaluación realizada, se aprecia que el 17 de abril de 2023 la empresa operadora realizó la baja del servicio y con fecha 22 de junio de 2023 ejecutó el ajuste de la deuda pendiente; no obstante, dichas acciones se efectuaron con posterioridad a la notificación de la Carta de requerimiento N.° 00066-DAPU/ORS/JUN.DEN/2023 de fecha 15 de junio de 2023, razón por la cual no opera la subsanación voluntaria en el presente caso.	22/06/2023
120	014-2023/REQ-DEN	Calidad	RFG-C-OGAL-727127-2023/P	16/05/2023	La resolución fue emitida el 16/05/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 30/05/2023. En tal sentido, la empresa operadora ha cumplido con solucionar los problemas en el servicio de telefonía fija el 27/06/2023, es decir después de transcurrido 28 días. Cabe destacar que, habiéndose ejecutado la resolución después del plazo máximo y teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, en consecuencia no aplica la subsanación voluntaria, por tanto, se ha configurado el incumplimiento.	27/06/2023
121	363-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC978133-2023-P	11/05/2023	La resolución fue emitida el 11/05/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 25/05/2023. Al respecto, mediante carta 00362-DAPU/SDU.SC.DEN/2023 notificada el 13/06/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. En tal sentido, la empresa operadora informó la operatividad del servicio el 26/06/2023, es decir después de transcurrido 32 días. Cabe destacar que, habiéndose ejecutado la resolución después del plazo máximo y teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, en consecuencia no aplica la subsanación voluntaria, por tanto, se ha configurado el incumplimiento.	26/06/2023

y la autenticidad de los mismos pueden ser verificados en:
<https://saps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN	FECHA DE RESOLUCIÓN	DETALLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
122	364-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC1044339-2023-P	31/05/2023	La resolución fue emitida el 31/05/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 14/06/2023. Al respecto, mediante carta 00366-DAPU/SDU.SC.DEN/2023 notificada el 19/06/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. En tal sentido, la empresa operadora informó que realizó las pruebas de operatividad el 28/06/2023, es decir después de transcurrido 14 días. Cabe destacar que, habiéndose ejecutado la resolución después del plazo máximo y teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, en consecuencia no aplica la subsanación voluntaria, por tanto, se ha configurado el incumplimiento.	28/06/2023
123	365-2023/SC-DEN	Migración no atendida	RFC-C-OFMIG-1746774-2022-P	7/12/2022	La resolución materia de denuncia fue emitida el 7/12/2022, teniendo un plazo de tres (3) días hábiles que vencían el 13/12/2022, a fin de realizar el cambio de migración, no obstante, la empresa operadora señaló que se apersonó al domicilio del usuario el 22/06/2023, es decir, seis meses después de su solicitud de cambio de tecnología, es decir, fuera del plazo establecido en el Reglamento	22/06/2023
124	104-2023/AQP-DEN	Facturación	RFA-OFBCS134356-2023-P RFA-OFBCS134359-2023-P RFA-BRF2084576-2021-P RFA-BRC1010276-2020-AS	25/04/2023 26/04/2023 16/03/2021 / 9/10/2020	La resolución fue emitida el 26/04/2023 teniendo la empresa operadora 1 mes (30) días calendarios para darle cumplimiento que vencían el 26/05/2023. Al respecto, mediante las cartas N° C.00218-DAPU/ORS/AQP.DEN/2023 y C. 00230-DAPU/ORS/AQP.DEN/2023, notificadas el 19/06/2023 y 27/06/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos; sin embargo, la empresa operadora no acreditó el ajuste de la facturación respecto al servicio N° 54289970. En tal sentido, se ha acredita el incumplimiento.	NO ACREDITÓ
125	199-2023/LN-DEN	Corte o baja injustificada	RFC-C-OFFS-327022-2023-P	6/03/2023	La carta fue emitida el 6/03/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 20/03/2023. Al respecto, la empresa operadora indicó que, el 28 de junio del 2023, mediante comunicación con el usuario (padre del titular) se aceptó el alta nueva con nuevo número y solicitó Dúo Movistar Voz Internet 200 MB a S/129.90 más descuento promocional del 95% por el periodo de seis (06) meses.	28/06/2023
126	065-2023/JUN-DEN	Contratación no solicitada	RMA-C-OFR691934-2023-P	10/05/2023	La carta fue emitida el 10/05/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 24/05/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que el 03 de julio del 2023 realizó el ajuste de la deuda, por lo que, a la fecha la empresa operadora ha realizado las acciones para atender lo dispuesto en la Resolución de Primera Instancia, no obstante, esto es con posterioridad a la notificación de la Carta de requerimiento N° 00070-DAPU/ORS/JUN.DEN/2023 del 23 de junio de 2023, razón por la cual no opera la subsanación voluntaria en el presente caso.	NO ACREDITÓ





PERÚ

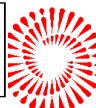
Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN	FECHA DE RESOLUCIÓN	DETALLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
127	050-2023/LAM-DEN	Baja no ejecutada	RMA-OBSC355609-2023-P	30/03/2023	La resolución fue emitida el 30/03/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 17/04/2023. Al respecto, mediante carta 00043-DAPU/ORS/LAM.DEN/2023 notificada el 9/06/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos; sin embargo, no ha remitido medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la resolución.	NO ACREDITÓ
128	053-2023/LAM-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC202822-2023-P	15/03/2023	La resolución fue emitida el 15/03/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 29/03/2023; sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 27/06/2023 realizó las pruebas de operatividad del servicio, es decir de transcurrido 90 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	27/06/2023
129	054-2023/LAM-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC624457-2023-P	27/03/2023	La resolución de la empresa operadora fue emitida el 27 de marzo del 2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 12 de abril de 2023; sin embargo, el 28 de junio de 2023 la empresa operadora informó que su personal técnico se encuentra realizando trabajos en la planta externa para atender la avería, es decir después de transcurrido 77 días. Cabe destacar que, habiéndose ejecutado la resolución después del plazo máximo y teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, en consecuencia no aplica la subsanación voluntaria, por tanto, se ha configurado el incumplimiento.	28/06/2023
130	129-2023/LE-DEN	Incumplimiento de ofertas y promociones	RMA-C-FC397971-2023	13/03/2023	La resolución fue emitida el 13/03/2023 teniendo la empresa operadora 01 mes para darle cumplimiento que vencían el 27/03/2023. Al respecto, mediante carta 00128-DAPU/SDU.LE.DEN/2023 notificada el 16/06/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. En tal sentido, la empresa operadora informó que el 22/06/2023 realizó la activación del 50% por el periodo de 12 meses. Cabe precisar que, debido a que las acciones para dar cumplimiento a la resolución se realizaron con fecha posterior al requerimiento de información, no es posible aplicar subsanación voluntaria.	22/06/2023
131	130-2023/LE-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-678595-2023-P	7/05/2023	La resolución fue emitida el 7/05/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 19/05/2023. Al respecto, mediante carta 00129-DAPU/SDU.LE.DEN/2023 notificada el 16/06/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. En tal sentido, la empresa operadora informó que desde el 20/06/2023 el servicio se encuentra operativo, es decir después de transcurrido 32 días. Cabe destacar que, habiéndose ejecutado la resolución después del plazo máximo y teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, en consecuencia no aplica la subsanación voluntaria, por tanto, se ha configurado el incumplimiento.	20/06/2023

y la autenticidad de los mismos pueden ser verificadas en:
<https://vaps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN	FECHA DE RESOLUCIÓN	DETALLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
132	137-2023/LE-DEN	Baja no ejecutada	RMA-C-OFR505603-2023-P	4/04/2023	La resolución de la empresa operadora fue emitida el 4/04/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 20/04/2023. Al respecto, mediante carta 00136-DAPU/SDU.IE.DEN/2023 notificada el 25/06/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. En tal sentido, la empresa operadora informó que con fecha 4/07/2023 realizó la baja del servicio, así como los ajustes por la deuda pendiente generada en el recibo S9AA-0036893730 emitido el 1/05/2023 por s/69.90 y el recibo S9AA-0038779234 del 1/06/2023 por s/51.86. Cabe precisar que, debido a que las acciones para dar cumplimiento a la resolución se realizaron con fecha posterior al requerimiento de información efectuado por Dapu, no es posible aplicar subsanación voluntaria.	4/07/2023
133	139-2023/LE-DEN	Baja no ejecutada	RFC-C-OFCS-1133084-2022-P	6/09/2023	La resolución de la empresa operadora fue emitida el 6/09/2022 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 20/09/2022. Al respecto, mediante carta 00138-DAPU/SDU.IE.DEN/2023 notificada el 27/06/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. En tal sentido, la empresa operadora informó que con fecha 4/07/2023 realizó la baja del servicio, así como los ajustes por la deuda pendiente generada. Cabe precisar que, debido a que las acciones para dar cumplimiento a la resolución se realizaron con fecha posterior al requerimiento de información efectuado por Dapu, no es posible aplicar subsanación voluntaria.	4/07/2023
134	140-2023/LE-DEN	Cobro	RCA-C-1334952-2022-P	29/08/2022	La resolución fue emitida el 29 de agosto de 2022 teniendo la empresa operadora 1 mes (30) días calendario para darle cumplimiento que vencían el 29 de octubre de 2022; sin embargo, pese a los requerimientos efectuados, la empresa operadora no ha remitido los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la resolución. 00139-DAPU/SDU.IE.DEN/2023 27/06/23	NO ACREDITÓ
135	034-2023/ANC-DEN	Contratación no solicitada	RMA-C-OFR562740-2023-P	13/04/2023	La resolución fue emitida el 13/04/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 27/04/2023. La empresa operadora ha dado cumplimiento a lo establecido en la resolución de primera instancia con fecha 03 de julio de 2023, sin embargo, tal cumplimiento resulta posterior a la emisión de la carta 00068-DAPU/ORS/ANC.DEN/2023, en la que se requirió acredite el cumplimiento de la citada resolución.	NO ACREDITÓ
136	036-2023/APU-DEN	Facturación	FRC-C-FC-760539-2023-P	22/05/2023	La resolución fue emitida el 22/05/2023, teniendo el plazo de 1 mes hasta el 22/06/2023. Al respecto, la empresa operadora acreditaría acciones de cumplimiento con fecha 6 de julio de 2023, al realizar la migración del servicio Dúo a monoproducto, no obstante, esto es con posterioridad a la notificación de la Carta 00079-DAPU/ORS/APU.DEN/2023 de fecha 28 de junio de 2023, por medio de la cual se le solicita a la empresa operadora acredite el cumplimiento de su resolución de primera instancia	NO ACREDITÓ





N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN	FECHA DE RESOLUCIÓN	DETALLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
137	105-2023/CL-DEN	Cobro	RFC-C-OFIN-693246-2023-P	8/05/2023	La resolución fue emitida el 8/05/2023, teniendo el plazo de 1 mes hasta el 8/06/ 2023. al respecto, la empresa operadora acredita el cumplimiento de lo reclamado, con fecha 5 de julio de 2023, no obstante, dicha fecha es posterior a la notificación de la carta 00109-DAPU/SDU.CL.DEN/2023 de fecha 27 de junio de 2023, mediante la cual se le solicitó a la empresa operadora acredite el cumplimiento de su resolución de primera instancia, en tal motivo no opera la subsanación voluntaria en el presente caso	NO ACREDITÓ
138	373-2023/SC-DEN	Baja no ejecutada	RFC-C-OFBCS-453123-2023-P	11/04/2023	La resolución fue emitida el 11/04/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 25/04/2023; sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 23/06/2023 registró la solicitud de baja del usuario, es decir, encontrándose vencido el plazo reglamentario y con posterioridad a la notificación de la carta 00379-DAPU/SDU.SC.DEN/2023 de fecha 16 de junio de 2023, mediante la cual se requirió a la empresa operadora acredite el cumplimiento de la resolución de primera instancia	NO ACREDITÓ
139	379-2023/SC-DEN	Corte o baja injustificada	RFA-OCAL801290-2023-P	1/06/2023	La resolución de la empresa operadora fue emitida el 1/06/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 15/06/2023; sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 30/06/2023 se comunicaron con el usuario a fin de dar solución al problema, es decir después de transcurrido 15 días. En tal sentido, se ha configurado el incumplimiento.	30/06/2023
140	221-2023/PL-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-787359-2023-P	29/05/2023	La resolución fue notificada el 29/05/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 12/06/2023. Al respecto, mediante carta 00197-DAPU/SDU.PL.DEN/2023 notificada el 19/06/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. En tal sentido, la empresa operadora informó que con fecha 27/06/2023 efectuó las pruebas de operatividad, es decir después de transcurrido 15 días. Cabe destacar que, habiéndose ejecutado la resolución después del plazo máximo y teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, en consecuencia no aplica la subsanación voluntaria, por tanto, se ha configurado el incumplimiento.	27/06/2023
141	223-2023/PL-DEN	Baja no ejecutada	RCA-C-1338837-2023-P	18/05/2023	La resolución fue emitida el 18/05/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 1/06/2023. Al respecto, mediante carta 00199-DAPU/SDU.PL.DEN/2023 notificada el 19/06/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos; sin embargo, la empresa operadora informó que el 4/07/2023 ha cumplido con ejecutar la baja del servicio del usuario. Cabe precisar que, debido a que las acciones para dar cumplimiento a la resolución se realizaron fuera del plazo establecido en el Reglamento y con fecha posterior al requerimiento de información efectuado por Dapu; por tanto, no es posible aplicar subsanación voluntaria.	4/07/2023

y la autenticidad de los mismos pueden ser verificadas en:
<https://vaps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN	FECHA DE RESOLUCIÓN	DETALLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
142	226-2023/PL-DEN	Migración no atendida	RFC-C-FC-731988023-P	16/05/2023	La resolución fue emitida el 16/05/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 30/05/2023. Al respecto, mediante carta C.00202-DAPU/SDU.PL.DEN/2023 notificada el 21/06/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos; sin embargo, la empresa operadora informó que el 26/06/2023 registró la migración del paquete Trío al plan TV Hogar Digital RV M23 de S/115.90. Cabe precisar que, debido a que las acciones para dar cumplimiento a la resolución se realizaron fuera del plazo establecido en el Reglamento y con fecha posterior al requerimiento de información efectuado por Dapu; por tanto, no es posible aplicar subsanación voluntaria.	26/06/2023
143	054-2023/PIU-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-633421-2023-P	28/04/2023	La resolución fue emitida el 28/04/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 16/05/2023. Al respecto, mediante carta 00094-DAPU/PIU.DEN/2023 notificada el 4/05/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. En tal sentido, la empresa operadora informó que, de acuerdo a la comunicación vía telefónica con el usuario de fecha 10/05/2023, este brindó la confirmación de la operatividad del servicio. Cabe indicar que, la empresa operadora no ha remitido medio probatorio que acredite la fecha cierta de la comunicación telefónica; por consiguiente, se ha configurado el incumplimiento.	NO ACREDITÓ
144	006-2023/HRAZ-DEN	Facturación	RFC-C-OFIN-128101-2023-P	6/02/2023	La resolución fue emitida el 6/02/2023 teniendo la empresa operadora un (01) mes para darle cumplimiento que vencían el 6/03/2023. Al respecto, mediante carta 00100-DAPU/ORS/ANC.HUA.DEN/2023 notificada el 3/07/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. En tal sentido, la empresa operadora informó que procedió con generar baja del Bloque Estelar que tiene un cargo de S/20.00 en fecha 4 de julio de 2023. Asimismo, los recibos de febrero y marzo fueron ajustados, por lo que no se genera devolución. Del mismo modo, generará devolución en sus próximos recibos por el importe de S/100.00 por los meses de diciembre del 2022, enero, abril, mayo y junio del 2023. Cabe precisar que, mediante correo de información adicional del 19/07/2023, el usuario indicó que no se hizo efectivo el descuento en el recibo de julio de 2023, toda vez que le generaron un recibo de S/278.00. Sin embargo la empresa operadora no ha remitido descargos.	NO ACREDITÓ

y la autenticidad de este documento pueden ser verificadas en:
<https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/web/validador.xhtml>





N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN	FECHA DE RESOLUCIÓN	DETALLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
145	154-2023/LALIB-DEN	Calidad	RFC-C-OFCA-870503-2023-P	15/06/2023	La resolución fue emitida el 15/06/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 3/07/2023. Al respecto, mediante carta 00319-DAPU/ORS/LLI.DEN/2023 notificada el 26/06/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. En tal sentido, la empresa operadora informó que realizó la pruebas de operatividad el 6/07/2023, es decir después de transcurrido 3 días. Cabe destacar que, habiéndose ejecutado la resolución después del plazo máximo y teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, en consecuencia no aplica la subsanación voluntaria, por tanto, se ha configurado el incumplimiento.	6/07/2023
146	040-2023/HUA-DEN	Instalación	RFA-OCAL787989-2023-P	29/05/2023	La resolución fue emitida el 29/05/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 12/06/2023. Al respecto, mediante carta C.00098-DAPU/ORS/ANC.HUA.DEN/2023 notificada el 29/06/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos; sin embargo, no ha remitido medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la resolución. En tal sentido, se ha configurado el incumplimiento.	NO ACREDITÓ
147	231-2022/PL-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-801922-2023-P	31/05/2023	La resolución fue emitida el 31/05/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 14/06/2023. Al respecto, mediante carta 00207-DAPU/SDU.PL.DEN/2023 notificada el 10/07/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. En tal sentido, la empresa operadora informó que con fecha 23/07/2023 realizó las pruebas de operatividad; sin embargo, no ha remitido medios probatorios que lo acrediten. En tal sentido, se ha configurado el incumplimiento.	23/07/2023
148	235-2022/PL-DEN	Instalación	RFC-C-OCAL-195752-2023-P	7/02/2023	La resolución fue emitida el 7/02/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 21/02/2023. Asimismo, mediante carta N°00211-DAPU/SDU.PL.DEN/2023 notificada el 10/07/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos; sin embargo, con fecha 18/07/2023 la empresa operadora informó que desplegó las acciones para la atención de la avería, es decir después de transcurrido 147 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	18/07/2023
149	081-2023/AQP-DEN	Migración no atendida	RES-767-JARO-R-A-0016683-2022-C-P	18/01/2022	La resolución materia de denuncia fue emitida el 18/01/2022 teniendo la empresa operadora tres (3) días hábiles para darle cumplimiento, plazo que vencía el 21/01/2022. La empresa operadora informó que con fecha 15/05/2023 realizó la visita técnica a fin de realizar la migración del servicio, es decir, después de transcurrido 468 días. En tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, se ha configurado el incumplimiento.	15/05/202





N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN	FECHA DE RESOLUCIÓN	DETALLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
150	390-2023/SC-DEN	Cobro	RMA-C-INC693620-2023-P	10/05/2023	La resolución fue emitida el 10/05/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 24/05/2023. Al respecto, mediante carta 00405-DAPU/SDU.SC.DEN/2023 notificada el 30/06/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos; sin embargo, la empresa operadora con fecha 5/07/2023 realizó el ajuste respectivo. Cabe precisar que, debido a que las acciones para dar cumplimiento a la resolución se realizaron fuera del plazo establecido en el Reglamento y con fecha posterior al requerimiento de información efectuado por Dapu; por tanto, no es posible aplicar subsanación voluntaria.	5/07/2023
151	391-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OFIN-1889259-2022-P	9/01/2023	La resolución fue emitida el 9/01/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 23/01/2023. Al respecto, mediante carta 00115-DAPU/SDU.PL.DEN/2023 notificada el 3/04/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. En tal sentido, la empresa operadora informó que, el servicio se encuentra suspendido por falta de pago desde el 18/02/2023, dado que presenta un financiamiento de S/ 27.35 por 6 meses, de los cuales solo canceló 2 meses, estando pendiente de pago los recibos de noviembre de 2022 a febrero de 2023 por un monto de S/ 109.35. Cabe precisar que, debido a que la suspensión del servicio se realizó con fecha posterior al plazo de cumplimiento, se ha configurado el incumplimiento.	NO ACREDITÓ
152	082-2023/AQP-DEN	Facturación	RFC-C-FC-560403-2023-P	17/04/2023	La resolución fue emitida el 17/04/2023 teniendo la empresa operadora 01 mes para darle cumplimiento que vencían el 17/05/2023; sin embargo, la empresa operadora no ha remitido medios probatorios que acrediten el ajuste. Respecto a la migración no ejecutada al plan de S/79.90 denunciada por la usuario, cabe indicar que, la resolución de la empresa operadora no dispone obligación alguna respecto a dicha pretensión, por lo que en aplicación al principio de tipicidad no puede evaluarse el cumplimiento, además, la empresa operadora informó que con fecha 17 de mayo de 2023 mediante comunicación telefónica con la usuaria se le indicó que, para poder solucionar su problema, se debe realizar un cambio de plan a INTERNET 100MB de S/79.90 el cual implica el cambio en el modem por cambio de tecnología (fibra óptica), lo cual no aceptó, indicando además que no brindará permiso para que ingresen a su domicilio, para lo cual adjuntó la grabación de audio.	NO ACREDITÓ

y la autenticidad de los mismos pueden ser verificados en:
<https://saps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN	FECHA DE RESOLUCIÓN	DETALLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
153	394-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-834241-P	8/06/2023	La resolución fue emitida el 8/06/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 22/06/2023. Al respecto, mediante carta 00412-DAPU/SDU.SC.DEN/2023 notificada el 30/06/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. En tal sentido, la empresa operadora informó que con fecha 2/07/2023 se comunicó con el usuario para la atención de la avería, es decir después de transcurrido 10 días. En tal sentido, habiéndose ejecutado la resolución después del plazo máximo y teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, en consecuencia no aplica la subsanación voluntaria, por tanto, se ha configurado el incumplimiento.	2/07/2023

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

