



RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

Nº 00059-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL

Lima, **20 de setiembre de 2024**

EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
EXPEDIENTE Nº	: 026-2024/TRASU/STSR-PAS
MATERIA	: Incumplimiento de la ejecución de la aplicación del silencio administrativo positivo de reclamo, solución anticipada al reclamo y solución anticipada a la apelación. Infracciones tipificadas en el numeral 14 del Anexo Nº 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y numeral 12 del Anexo Nº 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones
SENTIDO	: MULTA

VISTO: El Informe Final de Instrucción Nº 00066-STSR/2024 de fecha 27 de agosto de 2024 (en adelante, el Informe) expedido por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (en adelante, la Secretaría Técnica), por medio del cual informa al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, Trasu) sobre el procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS) iniciado a la empresa Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, Telefónica o la empresa operadora), por la presunta comisión de las infracciones tipificadas en el numeral 14 del Anexo Nº 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ (en adelante, Reglamento de Reclamos) y numeral 12 del Anexo Nº 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones² (en adelante, TUO del Reglamento de Reclamos).

I. ANTECEDENTES

- Mediante carta Nº 424-STSR/2024 del 17 de mayo de 2024, debidamente notificada el 21 de mayo de 2024, la Secretaría Técnica puso en conocimiento de Telefónica el inicio del presente PAS por la presunta comisión de las infracciones administrativas tipificadas en el numeral 14 del Anexo Nº 1 del Reglamento de Reclamos y numeral 12 del Anexo Nº 1 del TUO del Reglamento de Reclamos, dado que no habría cumplido con treinta y seis (36) cartas de Silencio Administrativo Positivo (SAP), una (1) carta de Solución Anticipada de Reclamos (SAR) y noventa y tres (93) cartas de Solución Anticipada del Recurso de Apelación (SARA), otorgándole un plazo de veinte (20) días hábiles a efectos de presentar sus descargos.

¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias. Actualmente Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nº 099-2022-CD/OSIPTEL.

² Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 099-2022-CD/OSIPTEL.



Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
 Reglamento la Ley Nº 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://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento>



2. No obstante, habiendo transcurrido el plazo otorgado, la empresa operadora no ha remitido sus descargos a la imputación de cargos.
3. Con carta N° 712-STSR/2024 de fecha 28 de agosto de 2024, notificada en la misma fecha, se puso en conocimiento de Telefónica el Informe Final de Instrucción N° 00066-STSR/2024 del 27 de agosto de 2024, otorgándole el plazo de cinco (5) días hábiles para que formule sus descargos.
4. Sin embargo, habiendo transcurrido el plazo otorgado, Telefónica no ha remitido sus descargos al citado Informe.

II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

II.1. IMPUTACIÓN DE CARGOS

5. El presente PAS se inició contra Telefónica al imputársele la presunta comisión de las infracciones administrativas tipificadas en el numeral 14 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento de Reclamos³ y numeral 12 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos⁴, conforme se observa a continuación:

Cuadro N° 1: Tipificación de la infracción

N°	Tipificación de la infracción	Norma
14	La empresa operadora que, dentro del plazo establecido, no cumpla con ejecutar: (i) la solución anticipada al reclamo o a la apelación, aceptada por el usuario o (ii) la aplicación del silencio administrativo positivo. (Artículos 20, 34-B, 64 y 74-A)	Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL (Vigencia desde el 21/8/2021)
12	La empresa operadora que, dentro del plazo establecido, no cumpla con ejecutar: (i) la solución anticipada (...) a la apelación, aceptada por el usuario o (ii) la aplicación del silencio administrativo positivo. (Artículos 21, 35, 68 y 79)	Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022/CD-OSIPTEL (Vigencia desde el 1/4/2023)

6. La Secretaría Técnica, en virtud del artículo 92 del TUO del Reglamento de Reclamos efectuó la revisión de las denuncias presentadas por los usuarios durante el periodo de abril a junio de 2023⁵, habiéndose detectado que Telefónica habría incumplido con treinta y seis (36) cartas de Silencio Administrativo Positivo (SAP), una (1) carta de Solución Anticipada de Reclamos (SAR) y noventa y tres (93) cartas de Solución Anticipada del Recurso de Apelación (SARA).
7. En ese sentido, el presente PAS se inició por la presunta comisión de las infracciones tipificadas en el numeral 14 del Anexo N° 1 del Reglamento de Reclamos y numeral 12 del Anexo N° 1 del TUO del Reglamento de Reclamos referente a que:

- (i) Habría incumplido con la ejecución de treinta y seis (36) cartas de Silencio Administrativo Positivo (SAP):

³ La vigencia del numeral 14 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento de Reclamos comprendió desde el 21 de octubre de 2021 hasta el 31 de marzo de 2023, fecha en la que fue derogado a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022/CD-OSIPTEL que aprobó el Texto Único Ordenado del Reglamento de Reclamos.

⁴ El numeral 12 del Anexo 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Texto Único Ordenado del Reglamento de Reclamos entró en vigencia desde el 1 de abril de 2023, fecha en la que fue aprobado a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022/CD-OSIPTEL que aprobó el Texto Único Ordenado del Reglamento de Reclamos.

⁵ La evaluación se encuentra contenida en el Informe N° 00050-STSR/2023 de fecha 20 de septiembre de 2023.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



Cuadro N° 2: Listado de cartas SAP

N°	DENUNCIA	MATERIA	N° DE CARTA SAP	FECHA DE EMISIÓN DE CARTA
1	024-2023/CUS-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL35999-2023-QJ-1-A	15/03/2023
2	114-2023/LN-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL283475-2023-QJ-1-A	13/03/2023
3	065-2023/AQP-DEN	Baja no ejecutada	RMR-C-FC1865083-2023-QJ-1-A	08/02/2023
4	071-2023/LE-DEN	Corte o baja injustificada	RFC-C-OFBCS177973-2023-QJ-1-A	15/02/2023
5	042-2023/JUN-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFIN469462-2023-QJ-1-A	29/03/2023
6	120-2023/LN-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL218863-2023-QJ-1-A	15/02/2023
7	216-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL416516-2023-QJ-1-A	3/04/2023
8	228-2023/SC-DEN	Facturación	RFR-C-FC340697-2023 -QJ-1-A	22/03/2023
9	229-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL377242-2023-QJ-1-A	24/03/2023
10	230-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL34885 3-2023-QJ-1 -A	28/03/2023
11	147-2023/LN-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFFS345998-2023-QJ-1-A	27/03/2023
12	035-2023/ANC-DEN	Calidad	RFR-C-CAL440457-2023-QJ-1-A	10/04/2023
13	150-2023/LN-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFFS345965-2023-QJ-1-A	20/03/2023
14	281-2023/SC-DEN	Migración no atendida	RFR-C-FC362915-2023-QJ-1-A	26/04/2023
15	290-2023/SC-DEN	Migración no atendida	RFR-C-FC409481-2023-QJ-1-A	17/03/2023
16	291-2023/SC-DEN	Migración no atendida	RFR-C-OFIN348544-2023-QJ-1-A	29/03/2023
17	320-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL-1850654-2023-QJ-1	24/04/2023
18	330-2023/SC-DEN	Calidad	RFA-C-FC-278703-2023-QJ-1-A	28/03/2023
19	185-2023/PL-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL68605-2023-QJ-1-A	29/01/2023
20	187-2023/PL-DEN	Calidad	RFR-C-OFCA-1255100-2022-QJ-1-A	09/11/2022
21	200-2023/PL-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL484499-2023-QJ-1-A	17/04/2023
22	132-2023/LALIB-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL599735-2023-QJ-1-A	10/05/2023
23	336-2023/SC-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFFS328705 -2023-QJ-1-A	19/04/2023
24	346-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL440612- 2023-QJ-1-A	08/05/2023
25	091-2023/CL-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL540279-2023-QJ-1-A	12/04/2023
26	140-2023/LALIB-DEN	Calidad	RFR-C-OFCA844861-2023-QJ-1-A	20/02/2023
27	324-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL275913-2023-QJ-1-A	3/03/2023

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



28	030-2023-HUA-DEN	Reposición no autorizada de SIM Card	RRMR-C-OFR233103-2023-QJ-1-A	24/04/2023
29	039-2023/CUS-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL-552827-2023-QJ-1	27/04/2023
30	123-2023/LE-DEN	Calidad	RFA-QJ15162-2023-QS	22/05/2023
31	173-2023/MLS-DEN	Cobro	RFR-C-OFBA-1332984-2022-QJ-1-A	26/10/2022
32	110-2023/AQP-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFFS458766-2023-QJ-1-A	29/05/2023
33	019-2023/ICA-DEN	Cobro	RFR-C-OFIN39188-2023-QJ-1-A	28/04/2023
34	127-2023/LE-DEN	Contratación no solicitada (desconocimiento de adquisición de equipo terminal)	RMA-FC1740312-2023-P	4/01/2023
35	174-2023/MLS-DEN	Baja no ejecutada	RFR-C-FC1903314-2023-QJ-1-A	4/05/2023
36	175-2023/MLS-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL646135-2023-QJ-A	29/05/2023

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

(ii) Habría incumplido con la ejecución de una (1) carta de Solución Anticipada de Reclamos (SAR):

Cuadro N° 3: Listado de cartas SAR

N°	DENUNCIA	MATERIA	N° DE CARTA SAR	FECHA DE EMISIÓN DE CARTA
1	162-2023/LN-DEN	Incumplimiento de ofertas y promociones	SAR-402586-2023	7/02/2023

(iii) Habría incumplido con la ejecución de noventa y tres (93) cartas de Solución Anticipada de Recurso de Apelación (SARA):

Cuadro N° 4: Listado de cartas SARA

N°	DENUNCIA	MATERIA	N° DE CARTA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE CARTA
1	145-2023/PL-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL267958-2023-AP-1-A	7/03/2023
2	113-2023/LN-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFCS-1790650-AP-1-A	30/12/2022
3	059-2023/CL-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFCA248189-2023-AP-1-A	08/03/2023
4	015-2023/HUA-DEN	Calidad	RFA-C-OCAL-393918-2023-AP-1-A	29/03/2023
5	101-2023/MLS-DEN	Calidad	RFR-C-OFIN100564-2023-AP-1-A	6/02/2023
6	104-2023/MLS-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL266170-2023-AP-1-A	15/03/2023
7	105-2023/MLS-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL425704-2023-AP-1-A	5/04/2023
8	066-2023/LE-DEN	Incumplimiento de condiciones contractuales	RFR-C-OFIN226360-2023-AP-1-A	7/03/2023
9	098-2023/LALIB-DEN	Cobro	RFR-C-OFBCS224817-2023-AP-1-A	4/03/2023



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 224h2(0PQ6\$86



4 | 193
BICENTENARIO
PERÚ
2024



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



10	017-2023/APU-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL101480-2023-AP-1-A	13/02/2023
11	005-2023/AYA-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL1882650-2023-AP-1-A	26/01/2023
12	210-2023/SC-DEN	Migración no solicitada	RFR-C-OFIN400187-2023-AP-1 -A	31/03/2023
13	077-2023/LE-DEN	Calidad	RFR-C-OFAC195084-2023-AP-1-A	28/02/2023
14	081-2023/LE-DEN	Calidad	RMR-C-CAL1655646-AP-1-A	16/12/2022
15	021-2023/APU-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL520334-2023-AP-1-A	19/04/2023
16	227-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL2 779 18-2023-AP-1-A	7/03/2023
17	236-2023/SC-DEN	Incumplimiento de condiciones contractuales	RMR-C-FC38623 5-2023-AP-1 -A	14/04/2023
18	124-2023/MLS-DEN	Incumplimiento de condiciones contractuales	RFR-C-OFIN379306-2023-AP-1-A	21/03/2023
19	135-2023/MLS-DEN	Calidad	RFR-C-OFFS408296-2023-AP-1-A	30/03/2023
20	075-2023/CL-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL203299-2023-AP-1-A	25/02/2023
21	077-2023/CL-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL276054-2023-AP-1-A	10/03/2023
22	016-2023/JUL-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL418903-2023-AP-1-A	20/04/2023
23	179-2023/PL-DEN	Calidad	RFR-C-CAL-267227-2023-AP-1	29/03/2023
24	245-2023/SC-DEN	Calidad	RFC-C-OCAL-306100-2023-AP-1	13/03/2023
25	247-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL443453-2023-AP-1-A	10/04/2023
26	255-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL366461-2023-AP-1-A	10/04/2023
27	257-2023/SC-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFFS298998-2023-AP-1-A	15/03/2023
28	261-2023/SC-DEN	Incumplimiento de condiciones contractuales	RFR-C-OFIN349892-2023-AP-1-A	30/03/2023
29	047-2023/LAM-DEN	Incumplimiento de ofertas y promociones	RFR-C-OFIN560584-2023-AP-1-A	3/05/2023
30	055-2023/JUN-DEN	Calidad	RFC-C-OFCA-481576-2023-AP-1-A	25/04/2023
31	023-2023/HUA-DEN	Otros (Unificación de recibos no autorizada)	RFR-C-OFIN-1175237-2022-AP-1-A	9/11/2022
32	276-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL513676-2023-AP-1-A	20/04/2023
33	278-2023/SC-DEN	Calidad	RFA-C-OCAL-394261-2023-AP-1	15/04/2023
34	283-2023/SC-DEN	Migración no atendida	RFR-C-FC572120-2023-AP-1-A	25/04/2023
35	157-2023/LN-DEN	Migración no atendida	RFR-C-FC511465-2023-AP-1-A	21/04/2023
36	158-2023/LN-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL5923-2023-AP-1-A	27/01/2023
37	009-2023/AYC-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL165294-2023-AP-1-A	01/03/2023
38	026-2023/ANC-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL570220-2023-AP-1-A	2/05/2023

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



39	018-2023/TMB-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFBCS439290-2023-AP-1-A	19/04/2023
40	020-2023/APU-DEN	Migración no atendida	RFR-C-OFIN362023-2023-AP-1-A	30/03/2023
41	265-2023/SC-DEN	Cobro	RFR-C-OFCS-1680054-2022-AP-1-A	19/12/2022
42	159-2023/MLS-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL570220-2023-AP-1-A	2/05/2023
43	026-2023/HUA-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFBCS595734-2023-AP-1-A	09/05/2023
44	027-2023/HUA-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL668898-2023-AP-1-A	12/05/2023
45	190-2023/PL-DEN	Calidad	RFR-C-OFFS585101-2023-AP-1-A	03/05/2023
46	202-2023/PL-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL505038-2023-AP-1-A	20/04/2023
47	203-2023/PL-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL419877-2023-AP-1-A	26/04/2023
48	138-2023/LALIB-DEN	Incumplimiento de condiciones contractuales	RMR-C-FC206342-2023-AP-1-A	07/03/2023
49	031-2023/HUA-DEN	Calidad	RFR-C-OFBCS621577-2023-AP-1-A	15/05/2023
50	137-2023/LALIB-DEN	Incumplimiento de ofertas y promociones	RMR-C-FC513138-2023-AP-1-A	11/05/2023
51	089-2023/CL-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFFS421121-2023-AP-1-A	05/04/2023
52	029-2023/ANC-DEN	Incumplimiento de condiciones contractuales	RFR-C-FC518035-2023-AP-1-A	12/05/2023
53	176-2023/LN-DEN	Facturación	RFR-C-OFBCS514361-2023-AP-1-A	18/05/2023
54	348-2023/SC-DEN	Baja no ejecutada	RFC-C-OFBA-1185823-2022-AP-1-A	26/10/2022
55	062-2023/PIU-DEN	Baja no ejecutada	RFR-C OFBCS-721305-2023-AP-1	24/05/2023
56	002-2023/HVCA-DEN	Corte o baja injustificada	RMR-C-AP21594-2023-AP-1-A	27/12/2022
57	189-2023/LN-DEN	Cobro	RMR-C-OFR564749-2023-AP-1-A	04/05/2023
58	008-2023/REQ-DEN	Tarjetas prepago	RMR-C-OFIN648442-2023-AP-1-A	15/05/2023
59	191-2023/LN-DEN	Portabilidad	RFR-C-PORT681246-2023-AP-1-A	23/05/2023
60	198-2023/PL-DEN	Calidad	RMR-C-CAL520550-2023-AP-1-A	26/04/2023
61	007-2023/MDD-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFBCS435935-2023-AP-1-A	28/04/2023
62	004-2023/HVCA-DEN	Cobro	RFR-C-FC138381-2023-AP-1-A	13/02/2023
63	168-2023/MLS-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OCAL633143-2023-AP-1-A	24/05/2023
64	192-2023/LN-DEN	Calidad	RFR-C-OFMIG473131-2023-AP-1-A	21/04/2023
65	152-2023/LALIB-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OCAL776695-2023-AP-1-A	06/06/2023
66	111-2023/AQP-DEN	Migración no atendida	RFR-C-OFBCS674330-2023-AP-1-A	17/05/2023
67	034-2023/APU-DEN	Contratación no solicitada	RMR-C-FC564812-2023-AP-1-A	08/05/2023
68	005-2023/HVCA-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL633714-2023-AP-1-A	24/05/2023

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



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 224h2l0Pq6S66



6 | 193
BICENTENARIO
PERÚ
2024



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



69	371-2023/SC-DEN	Incumplimiento de condiciones contractuales	RMR-C-INC170993-2023-AP-1-A	22/02/2023
70	033-2023/ANC-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC303389-2023-AP-1-A	21/04/2023
71	194-2023/LN-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFFS632916-2023-AP-1-A	19/05/2023
72	196-2023/LN-DEN	Cobro	RFR-C-OFBCS433847-2023-AP-1-A	05/04/2023
73	197-2023/LN-DEN	Baja no ejecutada	RFR-C-OFBCS402918-2023-AP-1-A	05/04/2023
74	198-2023/LN-DEN	Migración no atendida	RFR-C-OFIN462689-2023-AP-1-A	09/05/2023
75	201-2023/LN-DEN	Migración no atendida	RMR-C-FC512236-2023-AP-1-A	08/05/2023
76	205-2023/LN-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFIN386425-2023-AP-1-A	25/04/2023
77	105-2023/AQP-DEN	Migración no atendida	RFR-C-FC587800-2023-AP-1-A	23/05/2023
78	156-2023/LALIB-DEN	Migración no atendida	RFR-C-FC-624781-2023-AP-1-A	19/05/2023
79	056-2023/LAM-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFFS700921-2023-AP-1-A	26/05/2023
80	019-2023/JUL-DEN	Incumplimiento de ofertas y promociones	RMR-C-FC388603-2023-AP-1-A	14/03/2023
81	213-2023/PL-DEN	Migración no atendida	RMR-C-FC323119-2023-AP-1-A	16/03/2023
82	217-2023/PL-DEN	Calidad	RFR-C-FC562906-2023-AP-1-A	16/05/2023
83	219-2023/PL-DEN	Facturación	RFR-C-OFBA514374-2023-AP-1-A	24/04/2023
84	135-2023/LE-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL399189-2023-AP-1-A	31/03/2023
85	176-2023/MLS-DEN	Calidad	RFA-C-OCAL-719857-2023-AP-1-A	24/05/2023
86	232-2023/PL-DEN	Migración no atendida	RFR-C-OFBCS689490-2023-AP-1-A	19/05/2023
87	027-2023/TMB-DEN	Calidad	RFR-C-OFIN793118-2023-AP-1-A	09/06/2023
88	079-2023/AQP-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFFS327449-2023-AP-1-A	05/04/2023
89	080-2023/AQP-DEN	Calidad	RFR-C-OFBCS50206-2023-AP-1-A	02/02/2023
90	383-2023/SC-DEN	Facturación	RMR-C-FC626283-2023-AP-1-A	02/06/2023
91	385-2023/SC-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OCALZ3-1942-2023-AP-1-A	20/03/2023
92	157-2023/LALIB-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL-762627-2023-AP-1-A	08/06/2023
93	230-2023/PL-DEN	Migración no atendida	RFR-C-OCAL569468-2023-AP-1-A	22/05/2023

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

8. Es oportuno indicar que de acuerdo al Principio de Causalidad, recogido en el TUO de la LPAG⁶, 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

⁶ Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

(...)

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

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 224h2l0PQ6s86



7 | 193
BICENTENARIO
PERÚ
2024





que comporta la contravención al ordenamiento, debiendo descartarse los supuestos de caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o la propia conducta del perjudicado⁷, que pudiera exonerarla de responsabilidad.

9. Ahora bien, se advierte que la Secretaria Técnica imputó a la empresa operadora el incumplimiento de treinta y seis (36) cartas de Silencio Administrativo Positivo (SAP), una (1) carta de Solución Anticipada de Reclamos (SAR) y noventa y tres (93) cartas de Solución Anticipada del Recurso de Apelación (SARA), a través de la carta N° 424-STSR/2024, en atención a denuncias formuladas por los usuarios del servicio público de telecomunicaciones, por lo que la presunción de licitud se ha relativizado, dado que los usuarios han cuestionado el cumplimiento de las obligaciones establecidas en las cartas SAP, SAR y SARA.
10. En ese contexto, se advierte que Telefónica no ha remitido descargos respecto a la imputación realizada en atención a cada una de las denuncias presentadas, pese a que contó con el plazo necesario para desvirtuar lo alegado por los usuarios, al encontrarse en mejor posición para acreditar el cumplimiento de las referidas cartas. Por lo tanto, ante la carencia de medios probatorios que demuestren la ejecución de la pretensión del usuario acogida por la empresa operadora, se coligió que, en el presente caso, la empresa operadora no habría cumplido con la ejecución de las cartas de SAP, SAR y SARA; todo lo cual motivó el inicio del presente procedimiento administrativo sancionador. Por consiguiente, corresponde efectuar el análisis respecto a la imputación de cargos formulada por la Secretaría Técnica.

A) SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS CARTAS SAP, SAR Y SARA

11. En el presente caso, se advierte que Telefónica ha omitido remitir descargos respecto de la imputación realizada referida a cada denuncia presentada, pese a que contó con el plazo necesario para desvirtuar lo alegado por los usuarios al encontrarse en mejor posición para acreditar el cumplimiento de las cartas referidas. En tal sentido, se evaluará únicamente la información remitida por la empresa operadora en el trámite de las denuncias.
12. Sobre el particular, de acuerdo con el detalle consignado en el **Anexo I** del presente, se ha determinado que la empresa operadora no ha incurrido en infracción administrativa en siete (7) casos, en la medida que en seis (6) casos obran medios probatorios que acreditan la ejecución de la solución anticipada del recurso de apelación (SARA) y en un (1) caso, corresponde la aplicación del Principio Non Bis in Ídem.

Cuadro N° 5: Listado de casos en los que no se incurrió en responsabilidad administrativa

N°	DENUNCIA	MATERIA	N° DE CARTA	TIPO DE INCUMPLIMIENTO	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO	FECHA DE CUMPLIMIENTO	DETALLE
1	023-2023/HUA-DEN	Otros (Unificación de recibos no autorizada)	RFR-C-OFIN-1175237-2022-AP-1-A	SARA (Numeral 14)	29/3/2023	20/11/2023	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 29/3/2023. Sobre el particular, la empresa operadora acreditó que efectuó la separación de las cuentas de los servicios del usuario. En tal sentido, considerando que acreditó el cese y la reversión de los efectos de la conducta infractora, antes del inicio del PAS, y

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



							no media requerimiento formal, corresponde el archivo del caso.
2	159-2023/MLS-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL-570220-2023-AP-1-A	SARA (Numeral 12)	16/5/2023	No aplica	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 16/5/2023. Sobre particular, se advierte que en la denuncia N.º 026-2023/ANC-DEN, cuestiona la misma SARA y corresponde materia de reclamo en el sentido, existe una identidad de sujeto y fundamento. Se precisa que la mencionada denuncia es parte del presente PAS. En consecuencia, corresponde la aplicación del Principio Nom Bis in Idem.
3	176-2023/LN-DEN	Cobro	RFR-C-OFBCS514361-2023-AP-1-A	SARA (Numeral 12)	18/6/2023	13/6/2023	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 18/6/2023. La empresa operadora acreditó que efectuó los ajustes del servicio con fecha 13/6/2023. En tal sentido, realizó los ajustes en la facturación del servicio dentro del plazo máximo establecido. Por lo que corresponde, el archivo del caso.
4	062-2023/PIU-DEN	Baja no ejecutada	RFR-C-OFBCS-721305-2023-AP-1-A	SARA (Numeral 12)	7/6/2023	19/6/2023	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 7/6/2023. La empresa operadora acreditó que efectuó la baja del servicio y los ajustes de los recibos facturados con fecha 19/6/2023. En tal sentido, considerando que acreditó el cese y la reversión de los efectos de la conducta infractora, antes del inicio del PAS, y no media requerimiento formal, corresponde el archivo del caso.
5	383-2023/SC-DEN	Facturación	RMR-C-FC62683-2023-AP-1-A	SARA (Numeral 12)	2/7/2023	4/7/2023	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 2/7/2023. La empresa operadora acreditó que efectuó la anulación del financiamiento de equipo y los ajustes de las cuotas facturadas, con fecha 4/7/2023. En tal sentido, considerando que acreditó el cese y la reversión de los efectos de la conducta infractora, antes del inicio del PAS, y no media requerimiento formal, corresponde el archivo del caso.



<https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/web/validador.xhtml>



6	008-2023/REQ-DEN	Tarjetas prepago	RMR-C-OFIN648442-2023-AP-1-A	SARA (Numeral 12)	15/6/2023	13/6/2023	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 15/6/2023. La empresa operadora acreditó que efectuó la devolución de la totalidad de la cantidad reclamada, con fecha 13/6/2023. En tal sentido, efectuó la devolución dentro del plazo establecido. Por lo tanto, corresponde el archivo del caso.
7	019-2023/JUL-DEN	Incumplimiento de ofertas y promociones	RMR-C-FC-388603-2023-AP-1-A	SARA (Numeral 14)	15/6/2023	4/7/2023	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 15/6/2023. La empresa operadora acreditó que efectuó la aplicación de la promoción ofrecida, con fecha 4/7/2023. En tal sentido, considerando que acreditó el cese y la reversión de los efectos de la conducta infractora, antes del inicio del PAS, y no media requerimiento formal, corresponde el archivo del caso.

13. Asimismo, se ha determinado que la empresa operadora incurrió en la infracción administrativa en treinta y seis (36) cartas de SAP, de acuerdo con el detalle consignado en el **Anexo II**; en una (1) carta de SAR, conforme al detalle consignado en el **Anexo III** y en ochenta y seis (86) cartas de SARA, de acuerdo el detalle consignado en el **Anexo IV**, en la medida que no ha acreditado el cumplimiento de las mismas o habiéndose acreditado el cumplimiento, éste se ha realizado fuera de los plazos establecidos⁸, conforme se advierte en los siguientes cuadros:

- (i) No cumplió con treinta y seis (36) cartas de Silencio Administrativo Positivo (SAP):

Cuadro N° 6: Listado de casos de incumplimiento de cartas SAP

N°	DENUNCIA	MATERIA	N° DE CARTA SAP	NUMERAL	DETALLE
1	024-2023/CUS-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL35999-2023-QJ-1-A	14	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 29/3/2023. No obstante, informó que recién el 11/4/2023 generó el reporte de avería de línea e internet. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, en consecuencia no aplica la subsanación voluntaria.
2	114-2023/LN-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL283475-2023-QJ-1-A	14	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 27/3/2023. No obstante, informó que el 28/4/2023 en comunicación con el usuario, este

⁸ De conformidad con lo establecido en los artículos 20, 34-B y 64 del Reglamento de Reclamos (vigente a la emisión de las cartas emitidas hasta el 31 de marzo de 2023) y los artículos 21, 35 y 68 del TUO del Reglamento de Reclamos (vigente a la emisión de las cartas emitidas desde el 1 de abril de 2023), la empresa operadora, debe cumplir con ejecutar las cartas SAP, SAR y SARA, dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles, salvo que la normativa establezca un plazo distinto.



https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento

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

N°	DENUNCIA	MATERIA	N° DE CARTA SAP	NUMERAL	DETALLE
					confirmó la operatividad del servicio. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, en consecuencia no aplica la subsanación voluntaria.
3	065-2023/AQP-DEN	Baja no ejecutada	RMR-C-FC-1865083-2023-QJ-1-A	14	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 22/2/2023. No obstante, informó que con fecha 17/4/2023 efectuó la baja del servicio y el ajuste de la deuda pendiente. En tal sentido, debido a que las acciones para la ejecución se realizaron posterior al plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos y con fecha posterior al requerimiento realizado por el Osiptel, no aplica la subsanación voluntaria.
4	071-2023/LE-DEN	Corte o baja injustificada	RFC-OFBCS177973-2023-QJ-1-A	14	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 1/3/2023. No obstante, informó que con fecha 21/4/2023 se comunicó con el usuario, para la atención del reclamo. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos.
5	042-2023/JUN-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFIN469462-2023-QJ-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 14/4/2023. No obstante, informó que con fecha 24/4/2023 verificó que no cuenta con facilidades técnicas. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos.
6	120-2023/LN-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL218863-2023-QJ-1-A	14	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 1/3/2023. No obstante, informó que con fecha 8/5/2023 confirmó la solución de la avería. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.
7	216-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL416516-2023-QJ-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 19/4/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que el 31/5/2023 solucionó la avería; sin embargo, la boleta de atención se encuentra ilegible y no contiene la firma del usuario. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.

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



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 224h2(0PQ6S86



11 | 193
BICENTENARIO
PERÚ
2024

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

N°	DENUNCIA	MATERIA	N° DE CARTA SAP	NUMERAL	DETALLE
8	228-2023/SC-DEN	Facturación	RFR-C-FC340697-2023-QJ-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 22/4/2023. No obstante, informó que con 3/5/2023 realizó los ajustes en la facturación. En tal sentido, debido a que las acciones para la ejecución se realizaron posterior al plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos y con fecha posterior al requerimiento realizado por el Osipitel, no aplica la subsanación voluntaria.
9	229-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL377242-2023-QJ-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 11/4/2023. No obstante, informó que el 6/5/2023 se brindó solución a la avería. Cabe precisar que la boleta de atención remitida resulta ilegible. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.
10	230-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL348853-2023-QJ-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 13/4/2023. No obstante, informó que con fecha 11/5/2023, en comunicación con el usuario, se confirmó la operatividad. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.
11	147-2023/LN-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFFS345998-2023-QJ-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 12/4/2023. No obstante, informó que con fecha 27/5/2023 intentó comunicarse con el usuario, sin éxito. Cabe precisar que la empresa operadora no ha remitido el medio probatorio que acredite el intento de comunicación. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.
12	035-2023/ANC-DEN	Calidad	RFR-C-CAL440457-2023-QJ-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 24/4/2023. No obstante, informó que con fecha 10/4/2023 comunicó al usuario el monitoreo efectuado, en donde se verificó el tráfico de consumo con normalidad y los servicios activos. Cabe precisar que la empresa operadora no ha remitido medio probatorio que acredite el monitoreo. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.

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



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: <https://serviciosweb.osipitel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 224h2l0Pq6s86



12 | 193
BICENTENARIO
PERÚ
2024

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

N°	DENUNCIA	MATERIA	N° DE CARTA SAP	NUMERAL	DETALLE
13	150-2023/LN-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFFS345965-2023-QJ-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 3/4/2023. No obstante, informó que el 18/5/2023 se comunicó con el usuario para atender el reclamo. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.
14	281-2023/SC-DEN	Migración no atendida	RFR-C-FC362915-2023-QJ-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 12/5/2023. No obstante, informó que con fecha 19/5/2023 se comunicó con el usuario a efectos de coordinar la migración del servicio. En tal sentido, debido a que las acciones para la ejecución se realizaron posterior al plazo máximo establecido en el Tuo del Reglamento de Reclamos y con fecha posterior al requerimiento realizado por el Osiptel, no aplica la subsanación voluntaria.
15	290-2023/SC-DEN	Migración no atendida	RFR-C-FC409481-2023-QJ-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 31/3/2023. No obstante, indicó que el 26/6/2023 informó a la usuaria la imposibilidad de realizar la migración. Cabe precisar que el medio probatorio remitido, no acredita la falta de facilidades técnicas. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos.
16	291-2023/SC-DEN	Migración no atendida	RFR-C-OFIN348544-2023-QJ-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 14/4/2023. No obstante, indicó que el 10/5/2023 informó a la usuaria la imposibilidad de realizar la migración tecnológica, debido a la falta de facilidades técnicas. Cabe precisar que el medio probatorio remitido, no acredita la falta de facilidades técnicas. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio en el acceso del abonado a los beneficios del plan (en tecnología de fibra óptica) elegido de acuerdo a sus necesidades, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.
17	320-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL-1850654-2023-QJ-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 10/5/2023. No obstante, informó que desde el 5/6/2023 se encuentra realizando los trabajos para brindar atención a la avería. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Tuo del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.

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



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: 224h2(0PQ6s86



13 | 193
BICENTENARIO
PERÚ
2024

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

N°	DENUNCIA	MATERIA	N° DE CARTA SAP	NUMERAL	DETALLE
18	330-2023/SC-DEN	Calidad	RFA-C-FC-278703-2023-QJ-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 13/4/2023. No obstante, informó que con fecha 1/6/2023 se comunicó con el usuario, para confirmar la operatividad del servicio. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.
19	185-2023/PL-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL68605-2023-QJ-1-A	14	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 10/2/2023. No obstante, informó que con fecha 20/6/2023 se realizó la visita técnica. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.
20	187-2023/PL-DEN	Calidad	RFR-C-OFCA-1255100-2022-QJ-1-A	14	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 23/11/2022. No obstante, informó que con fecha 24/5/2023, viene realizando trabajos para brindar la solución al usuario. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.
21	200-2023/PL-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL484499-2023-QJ-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 3/5/2023. No obstante, informó que con fecha 1/6/2023 se comunicó con el usuario en donde se le ofreció la opción de migrar su servicio de tecnología línea cobre a VOIP. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.
22	132-2023/LALIB-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL599735-2023-QJ-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 24/5/2023. No obstante, informó que con fecha 25/5/2023 se comunicó con el usuario, en donde se le informó que no fue posible la atención de la avería debido a la falta de facilidades técnicas. Cabe precisar que no ha remitido medio probatorio que acredite dicha imposibilidad. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	MATERIA	N° DE CARTA SAP	NUMERAL	DETALLE
23	336-2023/SC-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFFS328705-2023-QJ-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 5/5/2023. No obstante, informó que con fecha 20/6/2023 verificó que únicamente puede realizar la reinstalación del servicio en otra tecnología, alternativa que el usuario no aceptó. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.
24	346-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-OCAL440612-2023-QJ-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 22/5/2023. No obstante, informó que con fecha 6/6/2023 se comunicó con el usuario para corroborar la operatividad del servicio de telefonía fija. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.
25	091-2023/CL-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL540279-2023-QJ-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 26/4/2023. No obstante, informó que con fecha 14/6/2023 personal técnico señaló que se requiere realizar el cambio de par en MDF. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.
26	140-2023/LALIB-DEN	Calidad	RFR-C-OFCA844861-2023-QJ-1-A	14	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 6/3/2023. No obstante, informó que con fecha 21/6/2023 realizó las pruebas de operatividad. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.
27	324-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL275913-2023-QJ-1-A	14	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 17/3/2023. No obstante, informó que con fecha 26/5/2023 se confirmó la operatividad del servicio. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.

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



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

N°	DENUNCIA	MATERIA	N° DE CARTA SAP	NUMERAL	DETALLE
28	030-2023-HUA/DEN	Reposición no autorizada de SIM Card	RMR-C-OFR233103-2023-QJ-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 10/5/2023. No obstante, no remitió medios probatorios respecto de la entrega de información al usuario de la reposición no autorizada de SIM Card. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos.
29	039-2023/CUS-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL-552827-2023-QJ-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 15/5/2023. No obstante, informó que con fecha 20/6/2023 realizó las pruebas de operatividad. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.
30	123-2023/LE-DEN	Calidad	RFA-QJ15162-2023-QS-1	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 5/6/2023. No obstante, informó que con fecha 1/7/2023 se confirmó la operatividad del servicio. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.
31	173-2023/MLS-DEN	Cobro	RFR-C-OFBA-1332984-2022-QJ-1-A	14	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 26/12/2022. No obstante, informó que con fecha 21/6/2023 realizó los ajustes en las facturaciones generadas posterior a la baja del servicio. En tal sentido, debido a que las acciones para la ejecución se realizaron posterior al plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos y con fecha posterior al requerimiento realizado por el Osiptel, no aplica la subsanación voluntaria.
32	110-2023/AQP-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFFS458766-2023-QJ-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 12/6/2023. No obstante, informó que con fecha 28/6/2023 realizó las gestiones para la activación de la línea. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.
33	019-2023/ICA-DEN	Cobro	RFR-C-OFIN39188-2023-QJ-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 28/5/2023. No obstante, pese a los requerimientos efectuados la empresa operadora no ha remitido medios probatorios que acrediten la devolución efectiva. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento 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://appos.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	MATERIA	N° DE CARTA SAP	NUMERAL	DETALLE
34	127-2023/LE-DEN	Contratación no solicitada (desconocimiento de adquisición de equipo terminal)	RMA-FC1740312-2023-P	14	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 18/1/2023. No obstante, informó que con fecha 27/7/2023 realizó la anulación de las cuotas que se encontraban pendientes a emitir a futuro. En tal sentido, debido a que las acciones para la ejecución se realizaron posterior al plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos y con fecha posterior al requerimiento realizado por el Osipitel, no aplica la subsanación voluntaria.
35	174-2023/MLS-DEN	Baja no ejecutada	RFR-C-FC1903314-2023-QJ-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento para efectuar la baja del servicio el 18/5/2023 y para efectuar la devolución de los importes facturados el 4/6/2023. No obstante, informó que el servicio se encuentra de baja desde el 28/3/2023. Asimismo, precisó que el 21/6/2023 registró la devolución respectiva. En tal sentido, debido a que las acciones para la ejecución se realizaron posterior al plazo máximo establecido en el TUO Reglamento de Reclamos y con fecha posterior al requerimiento realizado por el Osipitel, no aplica la subsanación voluntaria.
36	175-2023/MLS-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL646135-2023-QJ-A-1	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 12/6/2023. No obstante, informó que desde el 21/6/2023 el servicio se encuentra operativo. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.

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

(ii) No cumplió con una (1) carta de Solución Anticipada de Reclamos (SAR):

Cuadro N° 6: Listado de casos de incumplimiento de cartas SAR

N°	DENUNCIA	MATERIA	N° DE CARTA SAR	NUMERAL	DETALLE
1	162-2023/LN-DEN	Incumplimiento de ofertas y promociones	SAR-402586-2023	14	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 21/2/2023. No obstante, informó que con fecha 6/6/2023 realizó la reactivación del servicio, por lo cual procedió con realizar la activación del descuento de 50% al plan por doce (12) meses. En tal sentido, debido a que las acciones para la ejecución se realizaron posterior al plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos y con fecha posterior al requerimiento realizado por el Osipitel, no aplica la subsanación voluntaria.





(iii) No cumplió con ochenta y seis (86) de Solución Anticipada del Recurso de Apelación (SARA):

Cuadro N° 7: Listado de casos de incumplimiento de cartas SARA

N°	DENUNCIA	MATERIA	N° DE CARTA SARA	NUMERAL	DETALLE
1	145-2023/PL-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL267958-2023-AP-1-A	14	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 21/3/2023. No obstante, informó que el 10/4/2023 se comunicó con el usuario quién confirmó la operatividad del servicio. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, en consecuencia no aplica la subsanación voluntaria.
2	113-2023/LN-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFCS-1790650-AP-1-A	14	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 16/1/2023. No obstante, la empresa operadora no remitió medios probatorios que acrediten la reconexión del servicio bajo las mismas condiciones. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, en consecuencia tampoco aplica la subsanación voluntaria.
3	059-2023/CL-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFCA248189-2023-AP-1-A	14	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 22/3/2023. No obstante, informó que con fecha 14/4/2023 se comunicó con el usuario para la atención del reclamo. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, en consecuencia tampoco aplica la subsanación voluntaria.
4	015-2023/HUA-DEN	Calidad	RFA-C-OCAL-393918-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 14/4/2023. No obstante, informó que con fecha 25/4/2023 atendió la avería reportada. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, en consecuencia tampoco aplica la subsanación voluntaria.
5	101-2023/MLS-DEN	Calidad	RFR-C-OFIN100564-2023-AP-1-A	14	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 20/3/2023. No obstante, informó que con fecha 24/4/2023 en comunicación con el usuario, confirmó que el servicio se encuentra operativo. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, en consecuencia tampoco aplica la subsanación voluntaria.

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	MATERIA	N° DE CARTA SARA	NUMERAL	DETALLE
6	104-2023/MLS-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL266170-2023-AP-1-A	14	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 29/3/2023. No obstante, informó en fecha 4/5/2023 se encuentra realizando las gestiones para brindar solución integral de la avería del usuario, la misma que presenta complejidad a nivel de nuestros sistemas por lo que tomará más tiempo la solución. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos.
7	105-2023/MLS-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL425704-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 21/4/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que el 25/4/2023 se comunicó con el usuario, quién brindó conformidad con la operatividad del servicio. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.
8	066-2023/LE-DEN	Calidad	RFR-C-OFIN226360-2023-AP-1-A	14	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 21/3/2023. No obstante, informó que con fecha 18/5/2023 se acercó al domicilio del usuario y realizó el cambio de módem. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.
9	098-2023/LALIB-DEN	Cobro	RFR-C-OFBCS224817-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 4/4/2023. No obstante, informó que con fecha 19/4/2023 realizó el ajuste de S/ 65.60 correspondiente al recibo de marzo de 2023. Asimismo, precisó que el servicio se encuentra en baja final con fecha 4/3/2023. Cabe precisar que el medio probatorio resulta ilegible. En tal sentido, debido a que las acciones para la ejecución se realizaron posterior al plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos y con fecha posterior al requerimiento realizado por el Osipitel, no aplica la subsanación voluntaria.
10	017-2023/APU-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL101480-2023-AP-1-A	14	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 27/2/2023. No obstante, informó que con fecha 30/4/2023 realizó las pruebas de operatividad del servicio. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.
11	005-2023/AYA-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL-1882650-2023-AP-1-A	14	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 9/2/2023. No obstante, informó que con fecha 13/4/2023 realizó la visita técnica. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.

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



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

N°	DENUNCIA	MATERIA	N° DE CARTA SARA	NUMERAL	DETALLE
12	210-2023/SC-DEN	Migración no solicitada	RFR-C-OFIN400187-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 18/4/2023. No obstante, informó que con fecha 26/4/2023 se comunicó con el usuario para brindarle la opción de un alta nueva en una nueva tecnología; no obstante, del audio remitido no se advierte lo señalado, en tanto, no se verifica una comunicación entablada con el usuario. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos.
13	077-2023/LE-DEN	Calidad	RFR-C-OFAC195084-2023-AP-1-A	14	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 14/3/2023. No obstante, informó que el 28/4/2023 se comunicó con el usuario, quién confirmó la operatividad del servicio. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.
14	081-2023/LE-DEN	Calidad	RMR-C-CAL1655646-AP-1-A	14	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 4/1/2023. No obstante, informó que no cuenta con las condiciones para realizar pruebas de operatividad. Asimismo, refiere que con fecha 2/5/2023 se registra llamadas salientes desde el servicio. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.
15	021-2023/APU-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL520334-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 5/5/2023. No obstante, informó que con fecha 9/5/2023 se realizó la atención de la avería. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.
16	227-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL277918-2023-AP-1-A	14	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 21/3/2023. No obstante, indicó con fecha 7/5/2023 se comunicó con el usuario para la atención de la avería. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.
17	236-2023/SC-DEN	Incumplimiento de condiciones contractuales	RMR-C-FC386235-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 2/5/2023. No obstante, no ha remitido medios probatorios que acrediten la anulación del financiamiento de las cuotas de equipo. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos.

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



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

N°	DENUNCIA	MATERIA	N° DE CARTA SARA	NUMERAL	DETALLE
18	124-2023/MLS-DEN	Incumplimiento de condiciones contractuales	RFR-C-OFIN379306-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 4/4/2023. No obstante, informó que con fecha 4/5/2023 se comunicó con el usuario y confirmó la migración del servicio, con cambio de tecnología. En tal sentido, debido a que las acciones para la ejecución se realizaron posterior al plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos y con fecha posterior al requerimiento realizado por el Osiptel, no aplica la subsanación voluntaria.
19	135-2023/MLS-DEN	Calidad	RFR-C-OFFS408296-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 17/4/2023. No obstante, informó que con fecha 10/5/2023 en comunicación con el usuario, quién brindó la confirmación con la operatividad del servicio. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.
20	075-2023/CL-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL203299-2023-AP-1-A	14	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 10/3/2023. No obstante, informó que realizó las pruebas de operatividad el 4/5/2023. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.
21	077-2023/CL-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL276054-2023-AP-1-A	14	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 24/3/2023. No obstante, informó que con fecha 26/5/2023 se comunicó con el usuario para ofrecer un alta nueva. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.
22	016-2023/JUL-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL418903-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 8/5/2023. No obstante, informó que con fecha 19/5/2023 se confirmó la operatividad del servicio. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.
23	179-2023/PL-DEN	Calidad	RFR-C-CAL-267227-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 14/4/2023. No obstante, informó que con fecha 16/5/2023 se comunicó con el usuario a fin de brindarle solución a su inconveniente. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.

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



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 224h2l0Pq6S86



21 | 193
BICENTENARIO
PERÚ
2024

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

N°	DENUNCIA	MATERIA	N° DE CARTA SARA	NUMERAL	DETALLE
24	245-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL-306100-2023-AP-1	14	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 27/3/2023. No obstante, informó que con fecha 13/5/2023 realizó las pruebas de operatividad. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.
25	247-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL443453-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 24/4/2023. No obstante, informó que con fecha 8/5/2023 acreditó la operatividad del servicio. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.
26	255-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL366461-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 24/4/2023. No obstante, informó que con fecha 10/6/2023 realizó las pruebas de operatividad. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.
27	257-2023/SC-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFFS298998-2023-AP-1-A	14	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 29/3/2023. No obstante, con fecha 19/5/2023 informó la imposibilidad de realizar la reinstalación del servicio, debido a la falta de facilidades técnicas. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.
28	261-2023/SC-DEN	Incumplimiento de condiciones contractuales	RFR-C-OFIN349892-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 17/4/2023. No obstante, informó que con fecha 17/5/2023 realizó la regularización del servicio bajo las condiciones acordadas. En tal sentido, debido a que las acciones para la ejecución se realizaron posterior al plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos y con fecha posterior al requerimiento realizado por el Osiptel, no aplica la subsanación voluntaria.
29	047-2023/LAM-DEN	Incumplimiento de ofertas y promociones	RFR-C-OFIN560584-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 17/5/2023. No obstante, con fecha 25/5/2023 la empresa operadora informó que efectuó los descuentos en aplicación de la promoción ofrecida. En tal sentido, debido a que las acciones para la ejecución se realizaron posterior al plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos y con fecha posterior al requerimiento realizado por el Osiptel, no aplica la subsanación voluntaria.

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



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 224h2l0Pq6s86



22 | 193
BICENTENARIO
PERÚ
2024



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	MATERIA	N° DE CARTA SARA	NUMERAL	DETALLE
30	055-2023/JUN-DEN	Calidad	RFC-C-OFCA-481576-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 11/5/2023. No obstante, informó que con fecha 30/5/2023 se realizó la visita técnica. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.
31	276-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL513676-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 8/5/2023. No obstante, informó que con fecha 18/5/2023 se comunicó con el usuario para la atención de reclamo. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.
32	278-2023/SC-DEN	Calidad	RFA-C-OCAL-394261-2023-AP-1	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 2/5/2023. No obstante, informó que con fecha 22/5/2023 realizó las pruebas de operatividad. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.
33	283-2023/SC-DEN	Migración no atendida	RFR-C-FC572120-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 2/5/2023. No obstante, pese a los requerimientos efectuados la empresa operadora no ha presentado descargos a la información adicional remitida por el usuario, mediante lo cual cuestiona lo señalado por la empresa operadora en su respuesta de fecha 23/5/2023. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos.
34	157-2023/LN-DEN	Migración no atendida	RFR-C-FC511465-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 9/5/2023. No obstante, informó que con fecha 26/5/2023 se comunicó con el usuario para dar atención a reclamo. En tal sentido, debido a que las acciones para la ejecución se realizaron posterior al plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos y con fecha posterior al requerimiento realizado por el Osiptel, no aplica la subsanación voluntaria.
35	158-2023/LN-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL5923-2023-AP-1-A	14	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 10/2/2023. No obstante, informó que con fecha 15/6/2023 realizó la visita técnica. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.

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



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: 224h2l0Pq6s86



23 | 193
 BICENTENARIO
 PERÚ
 2024

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

N°	DENUNCIA	MATERIA	N° DE CARTA SARA	NUMERAL	DETALLE
36	009-2023/AYC-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL165294-2023-AP-1-A	14	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 15/3/2023. No obstante, informó que con fecha 24/5/2023 personal técnico se acercó al domicilio del usuario para realizar la atención de la avería; sin embargo, no se le permitió el acceso. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.
37	026-2023/ANC-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL570220-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 16/5/2023. No obstante, informó que con fecha 6/6/2023 realizó las pruebas de operatividad. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, no aplica la subsanación voluntaria.
38	018-2023/TMB-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFBC439290-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 5/5/2023. No obstante, informó que con fecha 17/5/2023 informó al usuario el estado del servicio y que el mismo no puede ser reinstalado, por lo que la única alternativa es realizar un alta con un servicio nuevo. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, en consecuencia, tampoco aplica la subsanación voluntaria.
39	020-2023/APU-DEN	Calidad	RFR-C-OFIN362023-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 17/4/2023. No obstante, informó que con fecha 18/5/2023 realizaron la visita técnica, efectuando la migración tecnológica, dejando el servicio operativo. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, y en consecuencia, tampoco aplica la subsanación voluntaria.
40	265-2023/SC-DEN	Cobro	RFR-C-OFCS-1680054-2022-AP-1-A	14	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 19/2/2023. No obstante, no ha remitido medios probatorios que acrediten la devolución efectiva del importe total de S/ 3296.50 inc. I.G.V. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos.

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



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 224h2l0Pq6S86



24 | 193
BICENTENARIO
PERÚ
2024



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	MATERIA	N° DE CARTA SARA	NUMERAL	DETALLE
41	026-2023/HUA-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFBCS595734-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 23/5/2023. No obstante, el 8/6/2023 informó que no cuenta con facilidades técnicas para realizar la reinstalación del servicio o brindar una nueva alta del servicio. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, y en consecuencia, tampoco aplica la subsanación voluntaria.
42	027-2023/HUA-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL668898-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 26/5/2023. No obstante, informó que con fecha 10/6/2023 realizó las pruebas de operatividad. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, y en consecuencia, tampoco aplica la subsanación voluntaria.
43	190-2023/PL-DEN	Calidad	RFR-C-OFFS585101-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 17/5/2023. No obstante, informó que con fecha 6/6/2023 comunicó al usuario no contar con facilidades técnicas para atender lo solicitado. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, y en consecuencia, tampoco aplica la subsanación voluntaria.
44	202-2023/PL-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL505038-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 8/5/2023. No obstante, informó que con fecha 19/7/2023 se comunicó con el usuario para validar la operatividad del servicio, siendo que este manifestó que se atendió su avería el día 2/6/2023. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, y en consecuencia, tampoco aplica la subsanación voluntaria.
45	203-2023/PL-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL419877-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 12/5/2023. No obstante, informó que con fecha 5/6/2023 realizó las pruebas de operatividad. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, y en consecuencia, tampoco aplica la subsanación voluntaria.

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>





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	MATERIA	N° DE CARTA SARA	NUMERAL	DETALLE
46	138-2023/LALIB-DEN	Incumplimiento de condiciones contractuales	RMR-C-FC206342-2023-AP-1-A	14	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 21/3/2023. No obstante, no ha remitido medio probatorio que acredite la anulación de las cuotas futuras con el importe que el usuario no reconoce. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos.
47	031-2023/HUA-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFBCS621577-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 29/5/2023. No obstante, informó que con fecha 14/6/2023 se comunicó con el usuario para coordinar la reinstalación del servicio, siendo que con fecha 16/6/2023 realizó la visita técnica. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, y en consecuencia, tampoco aplica la subsanación voluntaria.
48	137-2023/LALIB-DEN	Incumplimiento de ofertas y promociones	RMR-C-FC513138-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 25/5/2023. No obstante, informó que con fecha 13/6/2023 realizó la activación de la promoción del 50% de descuento. En tal sentido, debido a que las acciones para la ejecución se realizaron posterior al plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos y con fecha posterior al requerimiento realizado por el Osiptel, no aplica la subsanación voluntaria.
49	089-2023/CL-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFFS421121-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 21/4/2023. No obstante, informó que con fechas 10 y 11/4/2023 se comunicó con el usuario, sin lograr comunicación efectiva. Sobre el particular, la empresa operadora no ha remitido medio probatorio que acredite los intentos de comunicación. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, y en consecuencia, tampoco aplica la subsanación voluntaria.
50	029-2023/ANC-DEN	Incumplimiento de condiciones contractuales	RFR-C-FC518035-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 26/5/2023. No obstante, pese a los requerimientos efectuados, la empresa operadora no ha remitido medios probatorios que acrediten la aplicación de la renta mensual. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos.
51	348-2023/SC-DEN	Baja no ejecutada	RFR-C-OFBA-1185823-2022-AP-1-A	14	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 11/11/2022. No obstante, informó que con fecha 15/6/2023 se comunicó con el usuario para la atención de la baja de los servicios. En tal sentido, debido a que las acciones para la ejecución se realizaron posterior al plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos y con fecha posterior al requerimiento realizado por el Osiptel, no aplica la subsanación voluntaria.

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	MATERIA	N° DE CARTA SARA	NUMERAL	DETALLE
52	002-2023/HVCA-DEN	Corte o baja injustificada	RMR-C-AP21594-2023-AP-1-A	14	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 12/1/2023. No obstante, informó que con fecha 19/6/2023 ejecutó la reactivación del servicio. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, y en consecuencia, tampoco aplica la subsanación voluntaria.
53	189-2023/LN.DEN	Contratación no solicitada	RMR-C-OFR564749-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 18/5/2023 para efectuar la baja del servicio y el 4/6/2023 para efectuar los ajustes y/o devolución de los importes facturados. No obstante, informó que con fecha 4/5/2023 efectuó la baja del servicio. Asimismo, precisó que el 14/6/2023 realizó el ajuste correspondiente al saldo pendiente. En tal sentido, debido a que las acciones para la ejecución se realizaron posterior al plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos y con fecha posterior al requerimiento realizado por el Osipitel, no aplica la subsanación voluntaria.
54	191-2023/LN-DEN	Portabilidad	RFR-C-PORT681246-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 25/5/2023. No obstante, informó que con fecha 8/6/2023 la línea se encuentra de baja por Por Out. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Portabilidad, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, y en consecuencia, tampoco aplica la subsanación voluntaria.
55	198-2023/PL-DEN	Calidad	RMR-C-CAL520550-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 12/5/2023. No obstante, informó que de acuerdo al monitoreo efectuado se advierte que la línea cuenta con los campos habilitados correctamente. Cabe precisar, que la empresa operadora no ha remitido medios probatorios que lo acrediten. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, y en consecuencia, tampoco aplica la subsanación voluntaria.
56	007-2023/MDD-DEN	Baja no ejecutada	RFR-C-OFBCS435935-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 15/5/2023 para efectuar la baja y el 28/5/2023 para efectuar el ajuste. No obstante, informó que con fecha 5/3/2023 se efectuó la baja del servicio y con fecha 14/7/2023 se procedió a anular la deuda generada. Cabe precisar, que del medio probatorio, se advierte que el servicio aún cuenta con un importe pendiente. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento 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://vaps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
 url: <https://serviciosweb.osipitel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 224h2l(0Pq6s86



27 | 193
 BICENTENARIO
 PERÚ
 2024

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

N°	DENUNCIA	MATERIA	N° DE CARTA SARA	NUMERAL	DETALLE
57	004-2023/HVCA-DEN	Cobro	RFR-C-FC138381-2023-AP-1-A	14	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 13/3/2023. No obstante, informó que el servicio se encuentra en baja desde el 13/2/2023. Asimismo, efectuó el ajuste de las facturas con fecha 13/6/2023. En tal sentido, debido a que las acciones para la ejecución se realizaron posterior al plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos y con fecha posterior al requerimiento realizado por el Osiptel, no aplica la subsanación voluntaria.
58	168-2023/MLS-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL633143-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 7/6/2023. No obstante, informó que con fechas 12 y 13/6/2023 intentaron comunicarse con el usuario con la finalidad de concretar la inspección para la reparación del servicio, sin lograr comunicación efectiva. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, y en consecuencia, tampoco aplica la subsanación voluntaria.
59	192-2023/LN-DEN	Activación	RFR-C-OFMIG473131-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 9/5/2023. No obstante, informó que realizó la visita técnica el 20/6/2023. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, y en consecuencia, tampoco aplica la subsanación voluntaria.
60	152-2023/LALIB-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL776695-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 20/6/2023. No obstante, informó que con fecha 27/6/2023 se comunicó con el usuario y se le informó no contar con facilidades técnicas para instalar lo solicitado. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, y en consecuencia, tampoco aplica la subsanación voluntaria.
61	111-2023/AQP-DEN	Migración no atendida	RFR-C-OFBCS674330-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 31/5/2023. No obstante, informó que con fecha 28/6/2023 efectuó la migración del servicio. En tal sentido, debido a que las acciones para la ejecución se realizaron posterior al plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos y con fecha posterior al requerimiento realizado por el Osiptel, no aplica la subsanación voluntaria.

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>



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

N°	DENUNCIA	MATERIA	N° DE CARTA SARA	NUMERAL	DETALLE
62	034-2023/APU-DEN	Cobro	RMR-C-FC564812-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 8/6/2023. No obstante, informó que con fecha 30/6/2023 realizó el ajuste del importe pendiente. En tal sentido, debido a que las acciones para la ejecución se realizaron posterior al plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos y con fecha posterior al requerimiento realizado por el Osiptel, no aplica la subsanación voluntaria.
63	005-2023/HVCA-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL633714-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 7/6/2023. No obstante, informó que con fecha 10/7/2023 realizó las pruebas de operatividad. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, y en consecuencia, tampoco aplica la subsanación voluntaria.
64	371-2023/SC-DEN	Incumplimiento de condiciones contractuales	RMR-C-INC170993-2023-AP-1-A	14	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 8/3/2023. No obstante, informó que efectuó el ajuste correspondiente a las dos cuotas de financiamiento de equipo, así como la anulación de las cuotas de equipo programadas a futuro. Cabe precisar que no ha remitido medio probatorio que acredite la anulación de las cuotas de equipo programadas a futuro. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos.
65	033-2023/ANC-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC303389-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 9/5/2023. No obstante, informó que con fecha 1/7/2023 realizó las pruebas de operatividad. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, y en consecuencia, tampoco aplica la subsanación voluntaria.
66	194-2023/LN-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFFS632916-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 2/6/2023. No obstante, informó que con fecha 24/6/2023 se intentó comunicar con el usuario para efectuar las validaciones y coordinaciones respecto a la reinstalación del servicio. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, y en consecuencia, tampoco aplica la subsanación voluntaria.

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



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: 224h2(0PQ6s86



29 | 193
BICENTENARIO
PERÚ
2024



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	MATERIA	N° DE CARTA SARA	NUMERAL	DETALLE
67	196-2023/LN-DEN	Cobro	RFR-C-OFBCS433847-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 5/5/2023. No obstante, se advierte que con fecha 27/6/2023 se registró la devolución en su sistema. En tal sentido, debido a que las acciones para la ejecución se realizaron posterior al plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos y con fecha posterior al requerimiento realizado por el Osipitel, no aplica la subsanación voluntaria.
68	197-2023/LN-DEN	Cobro	RFR-C-OFBCS402918-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 5/5/2023. No obstante, informó que con fecha 23/6/2023 realizó los ajustes correspondientes. En tal sentido, debido a que las acciones para la ejecución se realizaron posterior al plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos y con fecha posterior al requerimiento realizado por el Osipitel, no aplica la subsanación voluntaria.
69	198-2023/LN-DEN	Migración no atendida	RFR-C-OFIN462689-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 23/5/2023. No obstante, informó que no cuenta con facilidades técnicas en la zona. Cabe precisar, que no ha remitido medio probatorio que permita acreditar la imposibilidad de realizar la migración del servicio. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos.
70	201-2023/LN-DEN	Migración no atendida	RMR-C-FC512236-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 22/5/2023, para coordinar la migración del servicio y el 8/6/2023 para efectuar los ajustes. No obstante, informó que con fecha 6/6/2023 se realizó el cambio de plan tarifario. Asimismo, informó que con fecha 30/6/2023 se realizó los ajustes correspondientes a la migración del servicio. En tal sentido, debido a que las acciones para la ejecución se realizaron posterior al plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos y con fecha posterior al requerimiento realizado por el Osipitel, no aplica la subsanación voluntaria.
71	205-2023/LN-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFIN386425-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 11/5/2023. No obstante, la empresa operadora no se ha pronunciado respecto a la baja injustificada del servicio. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, y en consecuencia, tampoco aplica la subsanación voluntaria.

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	MATERIA	N° DE CARTA SARA	NUMERAL	DETALLE
72	105-2023/AQP-DEN	Migración no atendida	RFR-C-FC587800-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 6/6/2023. No obstante, informó que con fecha 30/6/2023 intentó contactarse con el usuario para coordinar la migración del servicio. En tal sentido, debido a que las acciones para la ejecución se realizaron posterior al plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos y con fecha posterior al requerimiento realizado por el Osiptel, no aplica la subsanación voluntaria.
73	156-2023/LALIB-DEN	Migración no atendida	RFR-C-FC-624781-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 2/6/2023. No obstante, informó que con fecha 3/7/2023 en comunicación con el usuario, se le informó sobre su plan actual, sobre el cual manifestó su conformidad. En tal sentido, debido a que las acciones para la ejecución se realizaron posterior al plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos y con fecha posterior al requerimiento realizado por el Osiptel, no aplica la subsanación voluntaria.
74	056-2023/LAM-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFFS700921-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 9/6/2023. No obstante, con fecha 5/7/2023 informó que no cuenta con facilidades técnicas. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, y en consecuencia, tampoco aplica la subsanación voluntaria.
75	213-2023/PL-DEN	Corte o baja injustificada	RMR-C-FC323119-2023-AP-1-A	14	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 30/3/2023. No obstante, informó que con fecha 28/6/2023 realizó el ajuste de las cuotas pendientes, así como el cobro de reconexión. Adicionalmente, indicó que se registra la activación del servicio desde el 1/7/2023. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, y en consecuencia, tampoco aplica la subsanación voluntaria.
76	217-2023/PL-DEN	Calidad	RFR-C-FC562906-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 30/5/2023. No obstante, informó que con fecha 21/6/2023 se comunicó con el usuario, para la atención del caso. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, y en consecuencia, tampoco aplica la subsanación voluntaria.

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



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

N°	DENUNCIA	MATERIA	N° DE CARTA SARA	NUMERAL	DETALLE
77	219-2023/PL-DEN	Cobro	RFR-C-OFBA514374-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 24/5/2023. No obstante, se advierte que con fecha 21/6/2023 registró la devolución informada. En tal sentido, debido a que las acciones para la ejecución se realizaron posterior al plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos y con fecha posterior al requerimiento realizado por el Osipitel, no aplica la subsanación voluntaria.
78	135-2023/LE-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL399189-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 19/4/2023. No obstante, informó que con fecha 30/6/2023 realizó las pruebas de operatividad. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, y en consecuencia, tampoco aplica la subsanación voluntaria.
79	176-2023/MLS-DEN	Calidad	RFA-C-OCAL-719857-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 10/6/2023. No obstante, informó que con fecha 23/6/2023 efectuó las pruebas de operatividad. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, y en consecuencia, tampoco aplica la subsanación voluntaria.
80	232-2023/PL-DEN	Migración no atendida	RFR-C-OFBCS689490-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 31/5/2023. No obstante, informó que con fecha 5/7/2023 realizó la migración del servicio. En tal sentido, debido a que las acciones para la ejecución se realizaron posterior al plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos y con fecha posterior al requerimiento realizado por el Osipitel, no aplica la subsanación voluntaria.
81	027-2023/TMB-DEN	Calidad	RFR-C-OFIN793118-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 23/6/2023. No obstante, informó que con fecha 10/7/2023, realizó acciones para atender el reclamo. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, y en consecuencia, tampoco aplica la subsanación voluntaria.
82	079-2023/AQP-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFFS327449-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 21/4/2023. No obstante, con fecha 19/5/2023 informó que no cuenta con facilidades técnicas para reinstalar el servicio de línea fija. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, y en consecuencia, tampoco aplica la subsanación voluntaria.

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



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: <https://serviciosweb.osipitel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 224h2(0Pq6S86



32 | 193
BICENTENARIO
PERÚ
2024



N°	DENUNCIA	MATERIA	N° DE CARTA SARA	NUMERAL	DETALLE
83	080-2023/AQP-DEN	Calidad	RFR-C-OFBCS50206-2023-AP-1-A	14	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 16/2/2023. No obstante, informó que con fecha 18/5/2023 se comunicó con el usuario, a fin de confirmar la operatividad del servicio. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, y en consecuencia, tampoco aplica la subsanación voluntaria.
84	385-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL731942-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 3/4/2023. No obstante, informó que con fecha 10/7/2023 realizó las pruebas de operatividad. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, y en consecuencia, tampoco aplica la subsanación voluntaria.
85	157-2023/LALIB-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL-762617-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 7/6/2023. No obstante, informó que con fecha 7/7/2023 realizó las pruebas de operatividad. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, y en consecuencia, tampoco aplica la subsanación voluntaria.
86	230-2023/PL-DEN	Baja injustificada	RFR-C-OCAL569468-2023-AP-1-A	12	La empresa operadora tenía como plazo máximo de cumplimiento el 5/6/2023. No obstante, no ha acreditado de manera fehaciente el motivo por el cual no es posible realizar la restitución del servicio de telefonía fija que fue dado de baja. En tal sentido, no cumplió con la ejecución dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir sus efectos, y en consecuencia, tampoco aplica la subsanación voluntaria.

14. Por tanto, de acuerdo a lo expuesto, corresponde la imposición de sanciones al incurrir en las conductas infractoras tipificadas en el numeral 14 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento de Reclamos y numeral 12 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos, referidas al incumplimiento en la ejecución de las cartas SAP, SAR y SARA.

B) RESPECTO A LA APLICACIÓN DEL PRINCIPIO DE RAZONABILIDAD

15. Sobre el particular, cabe hacer referencia a lo dispuesto por el numeral 248.3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, en virtud del cual la Administración debe prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción, 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.

16. Es preciso tener en cuenta que el ejercicio de la potestad sancionadora y la correspondiente imposición de una sanción administrativa, 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.
17. En efecto, es importante destacar que con la comisión de las infracciones tipificadas en el numeral 14 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento de Reclamos y numeral 12 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos, referidas al incumplimiento en la ejecución de las cartas SAP, SAR y SARA, se afecta de manera directa a los usuarios pues se produce su desprotección al no cumplir y ejecutar sus pretensiones, debilitándose así la institucionalidad y la confiabilidad del sistema de solución de reclamos.
18. Asimismo, es pertinente mencionar que el Osiptel se encuentra facultado para evaluar los incumplimientos detectados ante la comisión de infracciones por parte de las empresas operadoras. No obstante, ello no quiere decir que se actúe arbitrariamente y sin respetar el Principio de Razonabilidad, toda vez que el inicio del PAS no deriva de un acto arbitrario de la Administración, sino que se encuentra sustentado en el Informe N° 00050-STSR/2023⁹.
19. Por otro lado, resulta pertinente precisar que el test de razonabilidad es un análisis que permite determinar si una medida mantiene una debida proporción entre el gravamen a imponer y el fin público que la administración debe tutelar a efecto que la medida a aplicar sea estrictamente necesaria para la satisfacción de su objetivo; en tal sentido, comprende tres (3) sub principios, tales como: el sub principio de Idoneidad, Necesidad y Proporcionalidad en sentido estricto.
20. Con relación al **sub principio de Idoneidad**, se debe tener en cuenta que la comisión de las infracciones tipificadas en el numeral 14 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento de Reclamos y numeral 12 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos, referidas al incumplimiento en la ejecución de las cartas SAP, SAR y SARA, inciden directamente en la eficiencia del procedimiento de reclamo y en el derecho de los usuarios de tutelar sus derechos como usuarios del servicio público de telecomunicaciones.
21. 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 aplicación del silencio administrativo positivo, por una solución anticipada de reclamo o al recurso de apelación por la empresa operadora. En ese sentido, se considera que el usuario al obtener una solución a su favor, éste tiene la expectativa de obtener una solución a su problema con la prestación del servicio, por lo que la demora o el incumplimiento de lo dispuesto por dichas decisiones de la empresa operadora genera una considerable vulneración al derecho de acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones con el que cuentan los usuarios.
22. Con relación al **sub principio de Necesidad**, cabe señalar que el inicio de un PAS y la posterior eventual imposición de una sanción de multa, se encuentra plenamente justificado, en la necesidad de que la empresa operadora adopte la debida diligencia para evitar futuros incumplimientos y en la afectación directa a los usuarios al no haberse tutelado sus derechos reconocidos.

⁹ Informe de evaluación de cumplimiento por parte de las empresas operadoras 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 2023.





23. Cabe precisar que no es la primera vez que Telefónica incurre en la comisión de las infracciones referidas al incumplimiento de la ejecución de las cartas SAP, SAR y SARA¹⁰, por consiguiente, no es posible imponer una medida menos gravosa.
24. Con relación al **sub principio de Proporcionalidad**, se advierte que una eventual sanción pecuniaria contribuiría a la efectiva tutela de los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, la misma que es proporcional.
25. De conformidad con los fundamentos expuestos, el inicio de un PAS por la comisión de las infracciones tipificadas en el numeral 14 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento de Reclamos y numeral 12 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos, referidas al incumplimiento en la ejecución de las cartas SAP, SAR y SARA, se encuentra plenamente justificado, en virtud a que se busca reprimir la conducta infractora; además, busca que la empresa operadora adopte la diligencia debida para evitar futuros incumplimientos de su deber de cumplir con la pretensión del usuario acogida en aplicación del SAP, SAR y SARA, no habiéndose vulnerado, por tanto, el Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad.
26. En consecuencia, no corresponde el archivo del presente PAS en dicho extremo.

C) SOBRE LA APLICACIÓN DEL EXIMIENTE DE RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA POR SUBSANACIÓN VOLUNTARIA

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

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

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

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

(Subrayado agregado)

28. 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:

(...)

¹⁰ Véase expediente N° 024-2022/TRASU/STSR-PAS, respecto al incumplimiento de dos (2) cartas SAR, N° 010-2023/TRASU/STSR-PAS, respecto al incumplimiento de treinta y cinco (35) cartas SAP y dos (2) cartas SARA, N° 023-2023/TRASU/STSR-PAS, respecto al incumplimiento sesenta y cuatro (64) cartas SAP y sesenta y ocho (68) cartas SARA y N° 024-2023/TRASU/STSR-PAS, respecto al incumplimiento de una carta (1) carta SAR.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



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

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

(...)

(Subrayado agregado)

29. 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 “subsanan” significa reparar o remediar un efecto o resarcir un daño, por lo que siendo la subsanación relacionada a un estado de convalidación, enmienda o arreglo, la misma no debe entenderse exclusivamente como el cese o adecuación de la conducta del infractor, sino que debe ir acompañada con la corrección de los efectos derivados de dicha conducta.

30. En este orden de ideas, tal como ha sostenido el Consejo Directivo en reiterados pronunciamientos¹¹, 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.

31. 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.

32. Adicionalmente, respecto a las materias pasibles de reversión el Consejo Directivo¹² 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/OSIPTEL¹³, así como a cualquier incumplimiento relacionado a una materia que implique la privación parcial o total del servicio.

¹¹ 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)

¹² 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).

¹³ Expediente N° 0008-2019/TRASU/ST-PAS.





- 33. En ese contexto, se procede a realizar el análisis respecto de los requisitos para la configuración del eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria.
- 34. Respecto al cese, se advierte que en setenta (70) casos¹⁴ de los ciento treinta (130) casos analizados, la empresa operadora acreditó que ha cesado la conducta infractora, siendo que ha ejecutado las obligaciones a las que se comprometió en las cartas SAR, SAP y SARA, aunque fuera del plazo establecido para la ejecución de los mismos, conforme a la evaluación que se realizó en los **Anexo II, III y IV**.
- 35. De otro lado, respecto a la reversión de los efectos, se observa que de los ciento treinta (130) casos analizados, hay ochenta y siete (87) casos¹⁵ que se encuentran vinculados a reclamos de calidad, corte o baja injustificada, suspensión del servicio y otras materias en las que el usuario se ve restringido en el uso del servicio, en tal sentido los efectos no pueden ser revertidos.
- 36. En relación a la voluntariedad y oportunidad se advierte que en veinticinco (25) casos¹⁶ analizados, la empresa operadora cesó la conducta infractora; sin embargo, el cese no puede ser considerado como voluntario al haber sido resultado de los requerimientos de cumplimiento cursados por el Osiptel a la empresa operadora, los cuales fueron realizados a través de una carta para cada caso en específico. En consecuencia, tampoco corresponde aplicar en estos casos el eximente de subsanación voluntaria.
- 37. 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

¹⁴ Del total de treinta y seis (36) cartas SAP se advierte el cese respecto de catorce (14) casos de cartas SAP evaluadas en las denuncias: 114-2023/LN-DEN, 065-2023/AQP-DEN, 120-2023/LN-DEN, 228-2023/SC-DEN, 230-2023/SC-DEN, 330-2023/SC-DEN, 185-2023/PL-DEN, 140-2023/LALIB-DEN, 324-2023/SC-DEN, 039-2023/CUS-DEN, 123-2023/LE-DEN, 173-2023/MLS-DEN, 127-2023/LE-DEN, 174-2023/MLS-DEN. Se advierte el cese respecto de un (1) caso de carta SAR evaluada en la denuncia: 162-2023/LN-DEN. Del total de noventa y tres (93) cartas SARA se advierte el cese respecto de cincuenta y cinco (55) casos de cartas SARA evaluadas en las denuncias: 023-2023/HUA-DEN, 176-2023/LN-DEN, 062-2023/PIU-DEN, 382-2023/SC-DEN, 008-2023/REQ-DEN, 019-2023/JUL-DEN, 145-2023/PL-DEN, 059-2023/CL-DEN, 015-2023/HUA-DEN, 105-2023/MLS-DEN, 066-2023/LE-DEN, 017-2023/APU-DEN, 005-2023/AYA-DEN, 077-2023/LE-DEN, 081-2023/LE-DEN, 021-2023/APU-DEN, 227-2023/SC-DEN, 124-2023/MLS-DEN, 135-2023/MLS-DEN, 016-2023/JUL-DEN, 245-2023/SC-DEN, 247-2023/SC-DEN, 255-2023/SC-DEN, 261-2023/SC-DEN, 047-2023/LAM-DEN, 055-2023/JUN-DEN, 278-2023/SC-DEN, 158-2023/LN-DEN, 026-2023/ANC-DEN, 020-2023/APU-DEN, 027-2023/HUA-DEN, 202-2023/PL-DEN, 203-2023/PL-DEN, 137-2023/LALIB-DEN, 348-2023/SC-DEN, 002-2023/HVCA-DEN, 189-2023/LN-DEN, 191-2023/LN-DEN, 004-2023/HVCA-DEN, 192-2023/LN-DEN, 111-2023/AQP-DEN, 034-2023/APU-DEN, 005-2023/HVCA-DEN, 033-2023/ANC-DEN, 196-2023/LN-DEN, 197-2023/LN-DEN, 201-2023/LN-DEN, 156-2023/LALIB-DEN, 213-2023/PL-DEN, 219-2023/PL-DEN, 135-2023/LE-DEN, 176-2023/MLS-DEN, 232-2023/PL-DEN, 385-2023/SC-DEN, 157-2023/LALIB-DEN.

¹⁵ Del total de treinta y seis (36) cartas SAP no se advierte reversión de los efectos respecto de veintisiete (27) casos de cartas SAP evaluadas en las denuncias: 024-2023/CUS-DEN, 114-2023/LN-DEN, 071-2023/LE-DEN, 042-2023/JUN-DEN, 120-2023/LN-DEN, 216-2023/SC-DEN, 229-2023/SC-DEN, 230-2023/SC-DEN, 147-2023/LN-DEN, 035-2023/ANC-DEN, 150-2023/LN-DEN, 291-2023/SC-DEN, 320-2023/SC-DEN, 330-2023/SC-DEN, 185-2023/PL-DEN, 187-2023/PL-DEN, 200-2023/PL-DEN, 132-2023/LALIB-DEN, 336-2023/SC-DEN, 346-2023/SC-DEN, 091-2023/CL-DEN, 140-2023/LALIB-DEN, 324-2023/SC-DEN, 039-2023/CUS-DEN, 123-2023/LE-DEN, 110-2023/AQP-DEN, 175-2023/MLS-DEN. Del total de noventa y tres (93) cartas SARA no se advierte la reversión de los efectos respecto de sesenta (60) casos de cartas SARA evaluadas en las denuncias: 159-2023/MLS-DEN, 145-2023/PL-DEN, 113-2023/LN-DEN, 059-2023/CL-DEN, 015-2023/HUA-DEN, 101-2023/MLS-DEN, 104-2023/MLS-DEN, 105-2023/MLS-DEN, 066-2023/LE-DEN, 017-2023/APU-DEN, 005-2023/AYA-DEN, 077-2023/LE-DEN, 081-2023/LE-DEN, 021-2023/APU-DEN, 227-2023/SC-DEN, 135-2023/MLS-DEN, 075-2023/CL-DEN, 077-2023/CL-DEN, 016-2023/JUL-DEN, 179-2023/PL-DEN, 245-2023/SC-DEN, 247-2023/SC-DEN, 255-2023/SC-DEN, 257-2023/SC-DEN, 055-2023/JUN-DEN, 276-2023/SC-DEN, 278-2023/SC-DEN, 158-2023/LN-DEN, 009-2023/AYC-DEN, 026-2023/ANC-DEN, 018-2023/TMB-DEN, 020-2023/APU-DEN, 026-2023/HUA-DEN, 027-2023/HUA-DEN, 190-2023/PL-DEN, 202-2023/PL-DEN, 203-2023/PL-DEN, 031-2023/HUA-DEN, 089-2023/CL-DEN, 002-2023/HVCA-DEN, 191-2023/LN-DEN, 198-2023/PL-DEN, 168-2023/MLS-DEN, 192-2023/LN-DEN, 152-2023/LALIB-DEN, 005-2023/HVCA-DEN, 033-2023/ANC-DEN, 194-2023/LN-DEN, 205-2023/LN-DEN, 056-2023/LAM-DEN, 213-2023/PL-DEN, 217-2023/PL-DEN, 135-2023/LE-DEN, 176-2023/MLS-DEN, 027-2023/TMB-DEN, 079-2023/AQP-DEN, 080-2023/AQP-DEN, 385-2023/SC-DEN, 157-2023/LALIB-DEN, 230-2023/PL-DEN.

¹⁶ Del total de treinta y seis (36) cartas SAP no se advierte voluntariedad en el cese respecto de seis (6) casos de cartas SAP evaluadas en las denuncias: 065-2023/AQP-DEN, 228-2023/SC-DEN, 281-2023/SC-DEN, 173-2023/MLS-DEN, 127-2023/LE-DEN, 174-2023/MLS-DEN. No se advierte voluntariedad en el cese respecto de un (1) caso de carta SAR evaluada en la denuncia: 162-2023/LN-DEN. Del total de noventa y tres (93) cartas SARA no se advierte voluntariedad en el cese respecto de dieciocho (18) casos de cartas SARA evaluadas en las denuncias: 098-2023/LALIB-DEN, 124-2023/MLS-DEN, 261-2023/SC-DEN, 047-2023/LAM-DEN, 157-2023/LN-DEN, 137-2023/LALIB-DEN, 348-2023/SC-DEN, 189-2023/LN-DEN, 004-2023/HVCA-DEN, 111-2023/AQP-DEN, 034-2023/APU-DEN, 196-2023/LN-DEN, 197-2023/LN-DEN, 201-2023/LN-DEN, 105-2023/AQP-DEN, 156-2023/LALIB-DEN, 219-2023/PL-DEN, 232-2023/PL-DEN.

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



operadora incurrió en incumplimiento, a efectos de aplicar el eximente por subsanación voluntaria.

38. En esa línea, de conformidad con lo establecido por el Consejo Directivo del Osiptel, en la Resolución N° 041-2018-CD/OSIPTEL de fecha 22 de febrero de 2018¹⁷, a efectos de evaluar la concurrencia de los requisitos establecidos para la aplicación del eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria en el caso de un PAS en el cual se evalúan varios casos constitutivos de una infracción, el cumplimiento de dichos requisitos deberá verificarse en la **totalidad de los casos y no sólo en alguno de ellos**.
39. Por lo tanto, considerando que no se acreditó el cese y reversión de los efectos y la voluntariedad en la totalidad de los casos, no corresponde aplicar el eximente de subsanación voluntaria.

D) SOBRE LA RESPONSABILIDAD SUBJETIVA DE LA EMPRESA OPERADORA

40. El Principio de Culpabilidad reconocido en el numeral 248.10 del artículo 248 del TUO de la LPAG¹⁸ 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.
41. En ese sentido, no basta que un administrado indique que un hecho típico se produjo sin intención, sino que para analizar algún supuesto eximente de responsabilidad es necesario presentar los medios probatorios que acrediten tal afirmación, esto es, acreditar que no se infringió el deber de cuidado que le era exigible y cuyo resultado debía ser previsto.
42. En el caso concreto, se advierte que Telefónica, a pesar de tener conocimiento de la obligación contenida en la normativa de Reclamos, no cumplió con adoptar las medidas necesarias y oportunas a fin de cumplir las pretensiones acogidas en aplicación de las cartas SAP, SAR y SARA señaladas en los **Anexos II, III y IV** adjunto a la presente Resolución.
43. El hecho que la obligación se encuentre contenida en un acto administrativo involucra que la empresa prestadora sea consciente del deber que tiene a partir de lo establecido en el objeto o contenido de la resolución; asimismo, el hecho de estar en un acto administrativo involucra que la obligación sea concreta y deba ser cumplida en los términos que ha señalado la autoridad. Para ello se requiere que la empresa operadora cumpla con el deber de diligencia y actuar prudente, pues su incumplimiento podría generar la comisión de la infracción y las consecuencias que ello conlleva; de no ser así, corresponderá al administrado, y no a la autoridad, acreditar con medios de prueba la falta de intencionalidad, el actuar prudente o la diligencia debida.
44. Además de ello, cabe indicar que la empresa operadora, además de ser un agente especializado en el sector de las telecomunicaciones, opera en el mercado en virtud de un título habilitante concedido por el Estado. En consecuencia, se espera que adopte suficientes medidas para dar estricto cumplimiento a los mandatos que le resultan exigibles y que, en cualquier caso, el desvío del cumplimiento de los deberes que le corresponde honrar obedezca a razones justificadas, esto es, que se encuentren fuera de su posibilidad

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

¹⁸ **Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.**

Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa
(...)

10. Culpabilidad.- La responsabilidad administrativa es subjetiva, salvo los casos en que por ley o decreto legislativo se disponga la responsabilidad administrativa objetiva.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



de control y que, en la misma situación, ningún otro administrado hubiera podido cumplir con una idéntica o similar prestación a su cargo.

45. En el presente caso, se confirma que la empresa operadora, a pesar de tener conocimiento de la conducta infractora, no ha dado cumplimiento a las cartas SAP, SAR y SARA, 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 las cartas. En consecuencia, ha existido un claro incumplimiento y ha quedado acreditada su responsabilidad subjetiva.

III. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

46. Luego de verificada la comisión de las infracciones tipificadas en el numeral 14 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento de Reclamos y numeral 12 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos, referidas al incumplimiento en la ejecución de las cartas SAP, SAR y SARA, corresponde determinar la multa y/o medida aplicable, teniendo en cuenta los criterios establecidos por el Principio de Razonabilidad, previstos en el numeral 248.3 del artículo 248 del TUO de la LPAG.
47. 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.
48. Luego de obtenida la multa base, se aplican los factores agravantes y atenuantes establecidos en el TUO de la LPAG y el RGIS.

III.1 SOBRE LA METODOLOGÍA DE CÁLCULO PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS

49. Mediante la Resolución N° 229-2021-CD/OSIPTEL, se aprobó la Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas en los Procedimientos Administrativos Sancionadores tramitados ante el Osiptel, aplicable a las infracciones cometidas a partir del 1 de enero de 2022, y contempla:
- (i) Fórmulas y parámetros específicos (22 conductas analizadas individualmente y 3 grupos que compilan 15 conductas infractoras evaluadas de manera conjunta);
 - (ii) Multas con montos fijos (4 conductas); y,
 - (iii) Fórmula General; aplicable a aquellas conductas que no se consideren en la Metodología de Cálculo de Multas dentro los supuestos (i) y (ii) antes señalados.
50. De acuerdo con dicha Metodología, las conductas infractoras que no se consideren expresamente dentro de esta (con fórmula específica o multa de cuantía fija), se estiman mediante el enfoque de Fórmula General. Por tanto, la cuantificación de la multa para las infracciones previstas en el numeral 14 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento de Reclamos y numeral 12 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos ha de sustentarse en la “fórmula general”, al no encontrarse dentro de las conductas especificadas en dicho documento.
51. En cuanto al desarrollo de la “Fórmula General”, la Metodología precisa como numerador al “Beneficio ilícito o Daño Causado Actualizado” y como denominador a la “Probabilidad de detección”, facultando a la autoridad administrativa correspondiente a emplear cualquiera de los parámetros estimados por el Osiptel. Siendo así, a efectos de cuantificar la multa

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





respectiva con base a la fórmula general, la autoridad administrativa se encuentra habilitada para emplear cualquiera de los parámetros estimados por el Osiptel o, de ser el caso, a emplear nuevos parámetros que se adecuen de mejor manera a la conducta infractora.

52. Teniendo en cuenta lo antes señalado, la metodología para la graduación de la multa a ser impuesta en el presente caso se basa en la cuantificación del beneficio ilícito que la empresa operadora podría obtener como consecuencia de la comisión de dicha infracción.
53. Sin perjuicio de lo antes mencionado, luego de revisar el cálculo de la multa efectuado, resulta oportuno ajustar el valor de los parámetros, para que sean consistentes con los valores finales de la Metodología, lo cual ha impactado en la multa estimada, tal como se puede observar en el Anexo de Cálculo de Multa, adjunto a la presente Resolución.

III.2. SOBRE LOS CRITERIOS DE GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

A) EL BENEFICIO ILÍCITO

54. Este criterio, previsto en el literal a) del numeral 248.3 del artículo 248 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.
55. De acuerdo con la Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas en los Procedimientos Administrativos Sancionadores tramitados ante el Osiptel, aprobada mediante Resolución N° 229-2021-CD/OSIPTEL, la autoridad administrativa se encuentra facultada para emplear cualquiera de los parámetros estimados por el Osiptel o, de ser el caso, a emplear nuevos parámetros que se adecuen de mejor manera a la conducta infractora. En tal sentido, para el cálculo del beneficio ilícito se ha tenido en cuenta determinados parámetros, los cuales se aplicaron dependiendo de cada caso en particular.
56. En dicho contexto, para el caso de la infracción referida al incumplimiento de la ejecución de las cartas SAP, este Tribunal considera que el beneficio ilícito de la comisión de la infracción en el caso en particular, se encuentra constituido por los siguientes parámetros:

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





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

57. Asimismo, para el caso de la infracción referida al incumplimiento de la ejecución de la carta SAR, este Tribunal considera que el beneficio ilícito de la comisión de la infracción en el caso en particular, se encuentra constituido por los siguientes parámetros:

Nombre	Parámetros	Descripción
Mantenimiento y gestión - reclamos	Mygrec	Costo por mantenimiento y gestión de sistemas de reclamos. Para su estimación se tomó como referencia el valor del parámetro Mantyggest establecido en la Metodología de Cálculo de Multas, 2021 (MCM).
Conocimiento del proceso regulatorio	Conopro	Costo para dar a conocer internamente la normativa relacionada con los plazos y/u obligaciones del procedimiento de reclamos. Para su estimación se tomó referencia el valor del parámetro Conopro de la MCM.

58. Respecto a la infracción referida al incumplimiento de la ejecución de las cartas SARA este Tribunal considera que el beneficio ilícito de la comisión de la infracción en el caso en particular, se encuentra constituido por los siguientes parámetros:

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

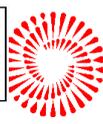
59. En ese sentido, se puede señalar que la empresa operadora no ha desarrollado sistemas o procedimientos eficaces para el monitoreo, supervisión o seguimiento del cumplimiento oportuno de los actos emitidas a favor de los usuarios.

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

B) LA PROBABILIDAD DE DETECCIÓN

61. Este criterio previsto en el literal b) del numeral 248.3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, se vincula a la posibilidad de que el infractor sea descubierto por la autoridad, siendo empleado con la finalidad de compensar la dificultad que enfrenta la autoridad para detectar la totalidad de infracciones.

62. En el presente PAS se advierte que los incumplimientos fueron detectados a través de las denuncias de los usuarios, razón por la cual no es posible objetivamente que se puede verificar el cumplimiento de la totalidad de las cartas SAP, SAR y SARA. Ello, en la medida que no todos los usuarios afectados en el incumplimiento de los





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



actos emitidos a su favor presentan denuncias ante el Osipitel. En ese sentido, debe tenerse en cuenta que la posibilidad de que la autoridad tome conocimiento del incumplimiento de todos los actos emitidos por la empresa operadora, resultan limitadas.

63. En tal sentido, al tratarse de una evaluación de incumplimientos cuyo origen son denuncias presentadas por los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones corresponde asignar una probabilidad de detección de cero coma veinticinco (0,25) en cada caso analizado, considerando los estándares establecidos en la Metodología del Cálculo de Multa vigente¹⁹.
64. Por tanto, luego de revisar el procedimiento de cálculo de la multa efectuado, se vio necesario ajustar el valor de la probabilidad de detección 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 de Cálculo de Multa, adjunto a la presente Resolución.

C) LA GRAVEDAD DEL DAÑO AL INTERÉS PÚBLICO

65. Las conductas materia de análisis referidas al incumplimiento en la ejecución de las cartas SAP, SAR y SARA se encuentran expresamente tipificadas en el numeral 14 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento de Reclamos y numeral 12 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos. En atención a ello, se evidencia que la propia norma realiza una calificación predeterminada; dado que el hecho de no cumplir con los actos que acogen la pretensión del usuario en el marco de un procedimiento de reclamos, afecta directamente la función de solución de reclamos y de sanción del Osipitel, 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

66. El perjuicio económico causado al usuario se compone del tiempo y dinero incurridos por éste para presentar ante el Osipitel la denuncia por incumplimiento, toda vez que la empresa operadora no cumplió con la ejecución de las cartas SAP, SAR y SARA.

E) MULTA BASE

67. En ese sentido, en atención a los hechos acreditados, al ajuste de los valores de los parámetros utilizados y de la probabilidad de detección, así como, al Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad, corresponde establecer una multa base ascendente a veinticinco y 50/100 (25.5) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por la conducta infractora referida al incumplimiento en la ejecución de las cartas de Silencio Administrativo Positivo (SAP).
68. Asimismo, corresponde establecer una multa base ascendente a dos y 90/100 (2.9) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) por la conducta infractora referida al incumplimiento en la ejecución de la carta de Solución Anticipada de Reclamos (SAR).
69. Adicionalmente, corresponde establecer una multa base ascendente a setenta y siete y 40/100 (77.4) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por la conducta infractora referida al incumplimiento en la ejecución de las cartas de Solución Anticipada del Recurso de Apelación (SARA).

¹⁹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 229-2021-CD/OSIPTEL.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



F) FACTORES AGRAVANTES

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

71. En el numeral (ii) del artículo 18 del RGIS se reconocen como factores agravantes de responsabilidad a la reincidencia, intencionalidad y a las circunstancias de la infracción.

- **Reincidencia**

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

“(…)

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

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

“(…)

i) Son considerados factores agravantes de responsabilidad las siguientes:

i. Reincidencia:

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

74. En el caso en particular, no se advierte reincidencia en las conductas infractoras referidas al incumplimiento de las cartas SAP, SAR y SARA.

- **Intencionalidad**

75. 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 debe ser considerado en la graduación de la multa impuesta.

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

76. 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%).

77. En relación a las circunstancias de la comisión de la infracción, resulta importante señalar que el mismo no ha sido observado en el presente procedimiento administrativo





sancionador.

G) FACTORES ATENUANTES

78. Por último, corresponde analizar la existencia de factores atenuantes y su correspondiente aplicación.
79. Al respecto, se considerarán los siguientes supuestos establecidos en el RGIS²⁰ y TUO de la LPAG²¹. En tal sentido, los factores atenuantes son: (i) el reconocimiento; (ii) el cese de la infracción²²; (iii) la reversión de los efectos derivados de los actos y omisiones infractores.

• El reconocimiento

80. Al respecto, es oportuno mencionar que, en el presente caso, Telefónica no ha reconocido su responsabilidad respecto de la comisión de las infracciones tipificadas en el numeral 14 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento de Reclamos y numeral 12 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos, referidas al incumplimiento en la ejecución de las cartas SAP, SAR y SARA.

• El cese de la infracción

81. De acuerdo a la norma de “Fórmulas y Parámetros de la Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas, Atenuantes y Agravantes, en los Procedimientos Sancionadores tramitados ante el OSIPTEL”, de acreditarse que se ha producido el cese de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa, hasta antes del inicio del procedimiento administrativo sancionador, se reducirá a la empresa operadora la multa en un 20%.
82. En ese sentido, resulta pertinente precisar que mediante Resolución del Tribunal de Apelaciones N° 14-2024-TA/OSIPTEL de fecha 25 de julio de 2024, el Tribunal de Apelaciones precisó que el cese debe verificarse en la totalidad de los actos u omisiones por lo que se atribuye responsabilidad administrativa. En ese contexto, se procederá a evaluar la aplicación del mencionado atenuante.
83. Respecto del incumplimiento de la ejecución de las cartas SAP, de la revisión de los casos imputados, se advierte que la empresa operadora únicamente acreditó el cese en catorce (14) de los treinta y seis (36) casos analizados, conforme se detalla en el párrafo 34, por lo que no corresponde la aplicación del atenuante por cese.

²⁰ 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. (...)

²¹ 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.

²² 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.





84. Respecto del incumplimiento de la ejecución de las cartas SARA, de la revisión de los casos imputados, se advierte que la empresa operadora únicamente acreditó el cese en cincuenta y cinco (55) de los noventa y tres (93) casos analizados, conforme se detalla en el párrafo 34, por lo que no corresponde la aplicación del atenuante por cese.
85. Respecto del incumplimiento de la ejecución de la carta SAR, se verifica que la empresa operadora acreditó el cese de la conducta infractora en el caso analizado²³, conforme se evidencia en el detalle del **Anexo III**, en tal sentido, corresponde aplicar una reducción del veinte (20%) a la multa previamente establecida.
- **Reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyen infracción administrativa**
86. De acuerdo a la norma de “Fórmulas y Parámetros de la Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas, Atenuantes y Agravantes, en los Procedimientos Sancionadores tramitados ante el OSIPTEL”, adicionalmente al cese de la conducta, de acreditarse que se ha producido la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa, se reducirá a la empresa operadora la multa en un 20%, independientemente de la oportunidad en la que la realice.
87. Adicionalmente, conviene precisar que respecto a las materias pasibles de reversión el Consejo Directivo²⁴ 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/OSIPTEL²⁵, así como a cualquier incumplimiento relacionado a una materia que implique la privación parcial o total del servicio.
88. Respecto del incumplimiento de la ejecución de las cartas SAP, de la revisión de los casos imputados, se advierte que la empresa operadora no acreditó la revisión de los efectos, en la totalidad de los casos, ello en la medida que en veintisiete (27) casos analizados, corresponden a materias que involucran pérdida, deficiencia, o restricción del servicio, conforme se detalla en el párrafo 35, por lo que no corresponde la aplicación del atenuante por reversión.
89. Respecto del incumplimiento de la ejecución de las cartas SARA, de la revisión de los casos imputados, se advierte que la empresa operadora no acreditó la revisión de los efectos, en la totalidad de los casos, ello en la medida que en sesenta (60) casos analizados, corresponden a materias que involucran pérdida, deficiencia, o restricción del servicio, conforme se detalla en el párrafo 35, por lo que no corresponde la aplicación del atenuante por reversión.
90. Respecto del incumplimiento de la ejecución de la carta SAR, se verifica que la empresa operadora acreditó la reversión de los efectos derivados de la conducta infractora en el caso analizado²⁶, conforme se evidencia en el detalle del **Anexo III**, en tal sentido, corresponde aplicar una reducción del veinte (20%) a la multa previamente establecida.

²³ Caso evaluado en la denuncia N° 162-2023/LN-DEN.

²⁴ 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).

²⁵ Expediente N° 0008-2019/TRASU/ST-PAS.

²⁶ Caso evaluado en la denuncia N° 162-2023/LN-DEN.





III.3 MULTA RESULTANTE

91. Al respecto, conviene precisar que las infracciones referidas al incumplimiento en la ejecución de las cartas SAP, SAR y SARA fueron calificadas como grave, leve y muy grave, respectivamente, de acuerdo a lo dispuesto en la carta N° 00424-STSR/2024, carta de inicio del presente PAS, y en atención a lo previsto en el artículo 3 de la Norma que establece el régimen de calificación de infracciones del Osiptel.
92. No obstante, considerando el ajuste de los valores de los parámetros utilizados y de la probabilidad de detección, 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, lo cual ha llevado a la variación de la calificación de las infracciones referidas al incumplimiento en la ejecución de las cartas SAP y SARA²⁷ como leve y grave²⁸, respectivamente.
93. Cabe indicar que de acuerdo a la información obrante en los registros del Osiptel, las multas no deben exceder el 10% de los ingresos brutos del infractor durante el ejercicio anterior al acta supervisado.

- **Incumplimiento en la ejecución de las cartas SAP**

94. En ese sentido, en atención a los hechos acreditados, al ajuste de los valores de los parámetros utilizados y de la probabilidad de detección, así como, al Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad, corresponde imponer una multa ascendente a veinticinco y 50/100 (25.5) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por la conducta infractora referida al incumplimiento en la ejecución de las cartas de Silencio Administrativo Positivo (SAP).

- **Incumplimiento en la ejecución de la carta SAR**

95. En ese sentido, en atención a los hechos acreditados, al ajuste de los valores de los parámetros utilizados y de la probabilidad de detección, a la aplicación de los atenuantes por cese de infracción y reversión de los efectos, así como, al Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad, corresponde imponer una multa ascendente a uno y 70/100 (1.7) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) por la conducta infractora referida al incumplimiento en la ejecución de la carta de Solución Anticipada de Reclamos (SAR).

- **Incumplimiento en la ejecución de las cartas SARA**

96. En ese sentido, en atención a los hechos acreditados, al ajuste de los valores de los parámetros utilizados y de la probabilidad de detección, así como, al Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad, corresponde imponer una multa ascendente a setenta y siete y 40/100 (77.4) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por la conducta infractora referida al incumplimiento en la ejecución de las cartas de Solución Anticipada del Recurso de Apelación (SARA).

²⁷ Respecto a la infracción referida al incumplimiento en la ejecución de la carta SAR, esta se mantiene dentro de la calificación de leve.

²⁸ **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





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

SE RESUELVE:

Artículo 1º. – ARCHIVAR el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Telefónica del Perú S.A.A, por la comisión de la infracción referida al incumplimiento en la ejecución de las cartas SARA, respecto de los siguientes siete (7) cartas, de acuerdo al siguiente detalle:

N°	DENUNCIA	MATERIA	N° DE CARTA	TIPO DE INCUMPLIMIENTO	NUMERAL
1	023-2023/HUA-DEN	Otros (Unificación de recibos no autorizada)	RFR-C-OFIN-1175237-2022-AP-1-A	SARA	14
2	159-2023/MLS-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL-570220-2023-AP-1-A	SARA	12
3	176-2023/LN-DEN	Cobro	RFR-C-OFBCS514361-2023-AP-1-A	SARA	12
4	062-2023/PIU-DEN	Baja no ejecutada	RFR-C-OFBCS-721305-2023-AP-1-A	SARA	12
5	383-2023/SC-DEN	Facturación	RMR-C-FC62683-2023-AP-1-A	SARA	12
6	008-2023/REQ-DEN	Tarjetas prepago	RMR-C-OFIN648442-2023-AP-1-A	SARA	12
7	019-2023/JUL-DEN	Incumplimiento de ofertas y promociones	RMR-C-FC-388603-2023-AP-1-A	SARA	14

Artículo 2º.- DECLARAR la responsabilidad administrativa de Telefónica del Perú S.A.A. por incurrir en la infracción leve tipificada en el numeral 14 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y numeral 12 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, referida al incumplimiento en la ejecución del silencio administrativo positivo (SAP), respecto de treinta y seis (36) cartas, conforme se detalla en el siguiente cuadro:

N°	DENUNCIA	MATERIA	N° DE CARTA SAP	NUMERAL
1	024-2023/CUS-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL35999-2023-QJ-1-A	14
2	114-2023/LN-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL283475-2023-QJ-1-A	14
3	065-2023/AQP-DEN	Baja no ejecutada	RMR-C-FC-1865083-2023-QJ-1-A	14



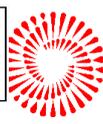
Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://saps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





N°	DENUNCIA	MATERIA	N° DE CARTA SAP	NUMERAL
4	071-2023/LE-DEN	Corte o baja injustificada	RFC-OFBCS177973-2023-QJ-1-A	14
5	042-2023/JUN-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFIN469462-2023-QJ-1-A	12
6	120-2023/LN-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL218863-2023-QJ-1-A	14
7	216-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL416516-2023-QJ-1-A	12
8	228-2023/SC-DEN	Facturación	RFR-C-FC340697-2023-QJ-1-A	12
9	229-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL377242-2023-QJ-1-A	12
10	230-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL348853-2023-QJ-1-A	12
11	147-2023/LN-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFFS345998-2023-QJ-1-A	12
12	035-2023/ANC-DEN	Calidad	RFR-C-CAL440457-2023-QJ-1-A	12
13	150-2023/LN-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFFS345965-2023-QJ-1-A	12
14	281-2023/SC-DEN	Migración no atendida	RFR-C-FC362915-2023-QJ-1-A	12
15	290-2023/SC-DEN	Migración no atendida	RFR-C-FC409481-2023-QJ-1-A	12
16	291-2023/SC-DEN	Migración no atendida	RFR-C-OFIN348544-2023-QJ-1-A	12
17	320-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL-1850654-2023-QJ-1-A	12
18	330-2023/SC-DEN	Calidad	RFA-C-FC-278703-2023-QJ-1-A	12
19	185-2023/PL-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL68605-2023-QJ-1-A	14
20	187-2023/PL-DEN	Calidad	RFR-C-OFCA-1255100-2022-QJ-1-A	14
21	200-2023/PL-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL484499-2023-QJ-1-A	12
22	132-2023/LALIB-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL599735-2023-QJ-1-A	12
23	336-2023/SC-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFFS328705-2023-QJ-1-A	12
24	346-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-OCAL440612-2023-QJ-1-A	12
25	091-2023/CL-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL540279-2023-QJ-1-A	12
26	140-2023/LALIB-DEN	Calidad	RFR-C-OFCA844861-2023-QJ-1-A	14

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





N°	DENUNCIA	MATERIA	N° DE CARTA SAP	NUMERAL
27	324-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL275913-2023-QJ-1-A	14
28	030-2023-HUA/DEN	Reposición no autorizada de SIM Card	RMR-C-OFR233103-2023-QJ-1-A	12
29	039-2023/CUS-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL-552827-2023-QJ-1-A	12
30	123-2023/LE-DEN	Calidad	RFA-QJ15162-2023-QS-1	12
31	173-2023/MLS-DEN	Cobro	RFR-C-OFBA-1332984-2022-QJ-1-A	14
32	110-2023/AQP-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFFS458766-2023-QJ-1-A	12
33	019-2023/ICA-DEN	Cobro	RFR-C-OFIN39188-2023-QJ-1-A	12
34	127-2023/LE-DEN	Contratación no solicitada (desconocimiento de adquisición de equipo terminal)	RMA-FC1740312-2023-P	14
35	174-2023/MLS-DEN	Baja no ejecutada	RFR-C-FC1903314-2023-QJ-1-A	12
36	175-2023/MLS-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL646135-2023-QJ-A-1	12

Artículo 3°. - **DECLARAR** la responsabilidad administrativa de Telefónica del Perú S.A.A. por incurrir en la infracción leve tipificada en el numeral 14 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, referida al incumplimiento de la ejecución de la Solución Anticipada al Reclamo (SAR), respecto de una (1) carta, conforme se detalla en el siguiente cuadro:

N°	DENUNCIA	MATERIA	N° DE CARTA SAR	NUMERAL
1	162-2023/LN-DEN	Incumplimiento de ofertas y promociones	SAR-402586-2023	14

Artículo 4°. - **DECLARAR** la responsabilidad administrativa de Telefónica del Perú S.A.A. por incurrir en la infracción grave tipificada en el numeral 14 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y numeral 12 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, referida al incumplimiento de la ejecución de la Solución Anticipada al Recurso de Apelación (SARA), respecto de ochenta y seis (86) cartas, conforme se detalla en el siguiente cuadro:

N°	DENUNCIA	MATERIA	N° DE CARTA SARA	NUMERAL
1	145-2023/PL-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL267958-2023-AP-1-A	14





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



Nº	DENUNCIA	MATERIA	Nº DE CARTA SARA	NUMERAL
2	113-2023/LN-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFCS-1790650-AP-1-A	14
3	059-2023/CL-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFCA248189-2023-AP-1-A	14
4	015-2023/HUA-DEN	Calidad	RFA-C-OCAL-393918-2023-AP-1-A	12
5	101-2023/MLS-DEN	Calidad	RFR-C-OFIN100564-2023-AP-1-A	14
6	104-2023/MLS-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL266170-2023-AP-1-A	14
7	105-2023/MLS-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL425704-2023-AP-1-A	12
8	066-2023/LE-DEN	Calidad	RFR-C-OFIN226360-2023-AP-1-A	14
9	098-2023/LALIB-DEN	Cobro	RFR-C-OFBCS224817-2023-AP-1-A	12
10	017-2023/APU-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL101480-2023-AP-1-A	14
11	005-2023/YA-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL-1882650-2023-AP-1-A	14
12	210-2023/SC-DEN	Migración no solicitada	RFR-C-OFIN400187-2023-AP-1-A	12
13	077-2023/LE-DEN	Calidad	RFR-C-OFAC195084-2023-AP-1-A	14
14	081-2023/LE-DEN	Calidad	RMR-C-CAL1655646-AP-1-A	14
15	021-2023/APU-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL520334-2023-AP-1-A	12
16	227-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL277918-2023-AP-1-A	14
17	236-2023/SC-DEN	Incumplimiento de condiciones contractuales	RMR-C-FC386235-2023-AP-1-A	12
18	124-2023/MLS-DEN	Incumplimiento de condiciones contractuales	RFR-C-OFIN379306-2023-AP-1-A	12
19	135-2023/MLS-DEN	Calidad	RFR-C-OFFS408296-2023-AP-1-A	12
20	075-2023/CL-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL203299-2023-AP-1-A	14
21	077-2023/CL-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL276054-2023-AP-1-A	14
22	016-2023/JUL-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL418903-2023-AP-1-A	12
23	179-2023/PL-DEN	Calidad	RFR-C-CAL-267227-2023-AP-1-A	12
24	245-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL-306100-2023-AP-1	14

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



Nº	DENUNCIA	MATERIA	Nº DE CARTA SARA	NUMERAL
25	247-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL443453-2023-AP-1-A	12
26	255-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL366461-2023-AP-1-A	12
27	257-2023/SC-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFFS298998-2023-AP-1-A	14
28	261-2023/SC-DEN	Incumplimiento de condiciones contractuales	RFR-C-OFIN349892-2023-AP-1-A	12
29	047-2023/LAM-DEN	Incumplimiento de ofertas y promociones	RFR-C-OFIN560584-2023-AP-1-A	12
30	055-2023/JUN-DEN	Calidad	RFC-C-OFCA-481576-2023-AP-1-A	12
31	276-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL513676-2023-AP-1-A	12
32	278-2023/SC-DEN	Calidad	RFA-C-OCAL-394261-2023-AP-1	12
33	283-2023/SC-DEN	Migración no atendida	RFR-C-FC572120-2023-AP-1-A	12
34	157-2023/LN-DEN	Migración no atendida	RFR-C-FC511465-2023-AP-1-A	12
35	158-2023/LN-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL5923-2023-AP-1-A	14
36	009-2023/AYC-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL165294-2023-AP-1-A	14
37	026-2023/ANC-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL570220-2023-AP-1-A	12
38	018-2023/TMB-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFBC439290-2023-AP-1-A	12
39	020-2023/APU-DEN	Calidad	RFR-C-OFIN362023-2023-AP-1-A	12
40	265-2023/SC-DEN	Cobro	RFR-C-OFCS-1680054-2022-AP-1-A	14
41	026-2023/HUA-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFBCS595734-2023-AP-1-A	12
42	027-2023/HUA-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL668898-2023-AP-1-A	12
43	190-2023/PL-DEN	Calidad	RFR-C-OFFS585101-2023-AP-1-A	12
44	202-2023/PL-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL505038-2023-AP-1-A	12
45	203-2023/PL-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL419877-2023-AP-1-A	12
46	138-2023/LALIB-DEN	Incumplimiento de condiciones contractuales	RMR-C-FC206342-2023-AP-1-A	14
47	031-2023/HUA-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFBCS621577-2023-AP-1-A	12

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



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 224h21(0PQ6\$86





N°	DENUNCIA	MATERIA	N° DE CARTA SARA	NUMERAL
48	137-2023/LALIB-DEN	Incumplimiento de ofertas y promociones	RMR-C-FC513138-2023-AP-1-A	12
49	089-2023/CL-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFFS421121-2023-AP-1-A	12
50	029-2023/ANC-DEN	Incumplimiento de condiciones contractuales	RFR-C-FC518035-2023-AP-1-A	12
51	348-2023/SC-DEN	Baja no ejecutada	RFR-C-OFBA-1185823-2022-AP-1-A	14
52	002-2023/HVCA-DEN	Corte o baja injustificada	RMR-C-AP21594-2023-AP-1-A	14
53	189-2023/LN.DEN	Contratación no solicitada	RMR-C-OFR564749-2023-AP-1-A	12
54	191-2023/LN-DEN	Portabilidad	RFR-C-PORT681246-2023-AP-1-A	12
55	198-2023/PL-DEN	Calidad	RMR-C-CAL520550-2023-AP-1-A	12
56	007-2023/MDD-DEN	Baja no ejecutada	RFR-C-OFBCS435935-2023-AP-1-A	12
57	004-2023/HVCA-DEN	Cobro	RFR-C-FC138381-2023-AP-1-A	14
58	168-2023/MLS-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL633143-2023-AP-1-A	12
59	192-2023/LN-DEN	Activación	RFR-C-OFMIG473131-2023-AP-1-A	12
60	152-2023/LALIB-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL776695-2023-AP-1-A	12
61	111-2023/AQP-DEN	Migración no atendida	RFR-C-OFBCS674330-2023-AP-1-A	12
62	034-2023/APU-DEN	Cobro	RMR-C-FC564812-2023-AP-1-A	12
63	005-2023/HVCA-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL633714-2023-AP-1-A	12
64	371-2023/SC-DEN	Incumplimiento de condiciones contractuales	RMR-C-INC170993-2023-AP-1-A	14
65	033-2023/ANC-DEN	Calidad	RFR-C-TSAC303389-2023-AP-1-A	12
66	194-2023/LN-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFFS632916-2023-AP-1-A	12
67	196-2023/LN-DEN	Cobro	RFR-C-OFBCS433847-2023-AP-1-A	12
68	197-2023/LN-DEN	Cobro	RFR-C-OFBCS402918-2023-AP-1-A	12
69	198-2023/LN-DEN	Migración no atendida	RFR-C-OFIN462689-2023-AP-1-A	12
70	201-2023/LN-DEN	Migración no atendida	RMR-C-FC512236-2023-AP-1-A	12

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





N°	DENUNCIA	MATERIA	N° DE CARTA SARA	NUMERAL
71	205-2023/LN-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFIN386425-2023-AP-1-A	12
72	105-2023/AQP-DEN	Migración no atendida	RFR-C-FC587800-2023-AP-1-A	12
73	156-2023/LALIB-DEN	Migración no atendida	RFR-C-FC-624781-2023-AP-1-A	12
74	056-2023/LAM-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFFS700921-2023-AP-1-A	12
75	213-2023/PL-DEN	Corte o baja injustificada	RMR-C-FC323119-2023-AP-1-A	14
76	217-2023/PL-DEN	Calidad	RFR-C-FC562906-2023-AP-1-A	12
77	219-2023/PL-DEN	Cobro	RFR-C-OFBA514374-2023-AP-1-A	12
78	135-2023/LE-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL399189-2023-AP-1-A	12
79	176-2023/MLS-DEN	Calidad	RFA-C-OCAL-719857-2023-AP-1-A	12
80	232-2023/PL-DEN	Migración no atendida	RFR-C-OFBCS689490-2023-AP-1-A	12
81	027-2023/TMB-DEN	Calidad	RFR-C-OFIN793118-2023-AP-1-A	12
82	079-2023/AQP-DEN	Corte o baja injustificada	RFR-C-OFFS327449-2023-AP-1-A	12
83	080-2023/AQP-DEN	Calidad	RFR-C-OFBCS50206-2023-AP-1-A	14
84	385-2023/SC-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL731942-2023-AP-1-A	12
85	157-2023/LALIB-DEN	Calidad	RFR-C-OCAL-762617-2023-AP-1-A	12
86	230-2023/PL-DEN	Baja injustificada	RFR-C-OCAL569468-2023-AP-1-A	12

Artículo 5°.- SANCIONAR a Telefónica del Perú S.A.A. con una multa ascendente a veinticinco y 50/100 (25.5) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) por la comisión de la infracción leve tipificada en el numeral 14 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y numeral 12 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, por el incumplimiento en la ejecución de treinta y seis (36) cartas de silencio administrativo positivo (SAP), de conformidad con los fundamentos expuestos en la presente Resolución.

Artículo 6°.- SANCIONAR a Telefónica del Perú S.A.A. con una multa ascendente a uno y 70/100 (1.7) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) por la comisión de la infracción leve tipificada en el en el numeral 14 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, por el incumplimiento de una (1) carta de solución anticipada al reclamo





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



(SAR), de conformidad con los fundamentos expuestos en la presente Resolución.

Artículo 7°.- SANCIONAR a Telefónica del Perú S.A.A. con una multa ascendente a setenta y siete y 40/100 (77.4) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) por la comisión de la infracción grave tipificada en el numeral 14 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y numeral 12 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, por el incumplimiento de ochenta y seis (86) cartas de solución anticipada del recurso de apelación (SARA), de conformidad con los fundamentos expuestos en la presente Resolución.

Artículo 8°.- INFORMAR que las multas que se cancelen íntegramente dentro del plazo de quince (15) días contados desde el día siguiente de la notificación de la sanción, serán reducidas en un veinte por ciento (20%) del monto total impuesto, siempre y cuando no sean impugnadas, de acuerdo con el numeral iii) del artículo 18 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL.

Artículo 9°.- NOTIFICAR la presente Resolución a la empresa Telefónica del Perú S.A.A. conjuntamente con el Anexo V que contiene el cálculo de la multa impuesta.

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

MARCOS GUEVARA SALCEDO
VOCAL TRASU
SECRETARÍA TÉCNICA DE SOLUCIÓN DE
RECLAMOS





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



ANEXO I: CASOS EN LOS CUALES NO SE INCURRIÓ EN RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA

N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE SARA
1	023-2023/HUA-DEN	RFR-C-OFIN-1175237-2022-AP-1-A	Otros (Unificación de recibos no autorizada)	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 02/11/2022, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	9/11/2022

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



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 224h2l0PQ6s86



Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OFIN-1175237-2022-AP-1-A emitida el 9/11/2022, acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFIN-1175237-2022.

Al respecto, la carta SAP fue emitida el 9/11/2022, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 23/11/2022.

Con fecha 16/5/2022 el usuario presentó una denuncia cuestionando que la empresa operadora, sin autorización, unificó la facturación de sus servicios.

A través de correo electrónico de fecha 19/5/2023, la empresa operadora informó que procedió con la separación de cuentas del servicio Trío y línea móvil, la cual se ve reflejada en su próxima facturación. Asimismo, con fecha 27/7/2023, 23/10/2023 y 20/11/2023 la empresa operadora reiteró que procedió con la separación de cuentas. Al efecto remitió los siguientes medios probatorios:

Ver Acuerdo de Facturación ROSA YANET RABANAL MARÍN

BAR ID	Nombre a Facturar BAR	Estado	Fecha del estado:	Ciclo de Facturación del Cliente:	Frecuencia de la Factura:
742929018	ROSA YANET RABANAL MARÍN	Abierto	14/11/23	31 Residencial/Corporativo Mensual-F11	Cada 1 ciclo

Distribución de eventos

Suscripción	Item de grupo de evento	Categoría de pago	Fecha de inicio	Fecha de Finalización
943759892	7701	Postpago	14/11/23	

Distribución de cargo

Suscripción/Grupo	Nombre de la Oferta	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización
943759892	Actividades de todos los clientes de una sola vez	14/11/23	
943759892	Parámetro por defecto del cargo fijo	14/11/23	
943759892	RV Plan limitado MI Movistar S165 911	14/11/23	
943759892	TechnicalIPP	14/11/23	
943759892	Activación MB Internacionales	14/11/23	
943759892	BO Tarifa de Acumulador	14/11/23	
943759892	Technical for Extra Usage Plan Credit Limit para...	14/11/23	

En el presente caso, se advierte que la empresa operadora efectuó la separación de las cuentas de los servicios del usuario. En tal sentido, se verifica que la empresa operadora ha subsanado la conducta imputada antes del inicio del PAS, por tanto corresponde recomendar el **archivo** del presente PAS, en este extremo.

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DEL SARA
2	159-2023/MLS-DEN	RFR-C-OCAL-570220-2023-AP-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 24/04/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	2/5/2023

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

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OCAL-570220-2023-AP-1-A emitida el 2/5/2023, acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL-570220-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 2/5/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 16/5/2023.

Con fecha 27/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no cuenta con servicio de llamadas ni de recepción.

Sobre el particular, de la revisión de la documentación obrante en las denuncias N° 159-2023/MLS-DEN y N° 026-2023/ANC-DEN se advierte que ambas cuestionan el incumplimiento de la carta SARA N° RFR-C-OCAL-570220-2023-AP-1-A y corresponden al mismo titular (Regina Nuñez Alcántara), al mismo servicio telefónico (43313114) y al mismo problema que fue materia de reclamo (calidad). Asimismo, la denuncia N° 026-2023/ANC-DEN es parte del presente procedimiento administrativo sancionador.

En ese sentido, no corresponde la evaluación de la denuncia N° 159-2023/MLS-DEN para el presente procedimiento administrativo sancionador, en aplicación del Principio Non Bis in Ídem, recogido en el numeral 11 del artículo 248 del TUO de la LPAG, el cual establece que la autoridad no podrá imponer de manera sucesiva o simultánea una pena y una sanción administrativa por el mismo hecho, en los casos en que se aprecie una identidad de sujeto, hecho y fundamento.

En tal sentido, bajo las circunstancias detalladas, corresponde recomendar el **archivo** del presente PAS, en este extremo.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DEL SARA
3	176-2023/LN-DEN	RFR-C-OFBCS514361-2023-AP-1-A	Cobro	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 11/05/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	18/5/2023

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



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 224h2I0PQ6S86



Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OFBCS514361-2023-AP-1-A emitida el 18/5/2023, acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFBCS514361-2023 por cobro del servicio.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 18/5/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de un (1) mes para darle cumplimiento que vencían el 18/6/2023.

Con fecha 5/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no le brinda respuesta a su reclamo y a los pagos realizados.

A través de correo electrónico de fecha 13/6/2023, la empresa operadora informó que el servicio se encuentra de baja desde el 15/4/2023. Asimismo, señaló que se verifica que con fecha 13/6/2023 efectuó el ajuste por el importe de S/ 187.00 inc. I.G.V. correspondiente al mes de febrero de 2023, por el importe de S/ 179.78 inc. I.G.V. correspondiente al mes de marzo de 2023 y por el importe de S/ 179.36 inc. I.G.V. correspondiente al mes de abril de 2023, contando el usuario con un saldo a favor para el usuario por el importe de S/ 380.74.

Pantalla de baja del servicio

The screenshot shows a CRM interface for 'Telefonica - Simple'. The main window displays details for a customer named 'LUIS CARLOS ALARCON' with a 'Total acumulado' of 'Monto de última factura'. The service is identified as 'Voz Fija (1359988)'. A table of activities is visible, showing a 'Dar de baja' (Service Cancellation) on 15/04/23 at 16:02:36. The interface includes various navigation menus on the left and a taskbar at the bottom.

Fecha efectiva	Descripción de la actividad	Nombre	ID de servicio	Estado	Estado	Iniciador	Canal de ventas
18/06/22 0:00:01	Alta		1359988	Activo	Seleccionar		
14/03/23 16:14:02	Cambiar		1359988	Activo	Asignado	disponibilidad	Teléfonos (CC)
15/04/23 16:02:36	Dar de baja		1359988	En baja	Asignado	jornaperforma	Tarjetas Movistar (CEC)

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco del Reglamento de la Ley N° 27268, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



Pantalla de ajustes

LUIS CARLOS ALARCON...
CALLE, 4, 181, J, 33, CO...
LIMA
943496777

Total adeudado:
Monto de última factura:
Fecha de vencimiento:

CALLE, 4, 181, J, 33, CO...
LIMA
Cambio de Dirección de ...

0 Fijo **1 Movil**
0 TV **0 Internet**

Cuenta: Cliente: **LUIS CARLO...**

Ver Cuenta Financiera: LUIS CARLOS ALARCON MARQUINA

ID de Cuenta financiera:	Nombre de Cuenta Financiera	Saldo:	Moneda:	Fecha de saldo
105484309	LUIS CARLOS ALARCON MARQUINA	-380,74	PEN	13/06/23

ID del Cliente: 56766217 Nombre del cliente: LUIS CARLOS ALARCON MARQUINA

Política de saldo: Cuenta Tipo de documento: Cuenta

Estado de Cobranza: Fuera de Cobranzas Saldo Total sin Disputas: -380,74 Montos en disputa: 0

Monto anterior vencido: 0,00 Ex - ID Legado:

Contacto:

LUIS CARLOS ALARCON MARQUINA
URB LA CRUCETA BLOCK 79 DPT 401 ,CALLE,.....NN,,SANTIAGO DE SURCO,LIMA,LIMA

Actividades Financieras
Lista de Facturas
Deuda por Grupo Cargo
Acuerdos de Facturación
Pagos
Acuerdos de Pago
Contactos
Historial
Casos
Ítems de acci

Desde: 13/12/22 Hasta: 13/06/23

 21 Registros

Fecha	Transacción	Descripción	Crédito	Débito
13/06/23	Disputa justificada	Disputa justificada	-179,36	
13/06/23	Disputa justificada	Disputa justificada	-179,78	
13/06/23	Disputa justificada	Disputa justificada	-187,00	

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



En tal sentido, bajo las circunstancias detalladas, al haberse efectuado los ajustes del servicio dentro del plazo máximo establecido para el cumplimiento, corresponde recomendar el **archivo** del presente PAS, en este extremo.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN EL SARA	FECHA DE EMISIÓN DEL SARA
4	062-2023/PIU-DEN	RFR-C-OFBCS-721305-2023-AP-1	Baja no ejecutada	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 17/05/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	24/5/2023

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



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
[url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 224h2l0PQ6s86



Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OFBCS-721305-2023-AP-1 emitida el 24/5/2023, acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFBCS-721305-2023 por baja no ejecutada.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 24/5/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 7/6/2023.

Con fecha 12/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no cumple con ejecutar su solicitud de baja.

A través de correo electrónico de fecha 20/6/2023, la empresa operadora informó que con fecha 19/6/2023 se realizó el registro en su sistema de la orden N° 1183216119 correspondiente al pedido de baja final de la línea móvil, que formaba parte del paquete Movistar Total, el cual también se encuentra en estado de baja. Asimismo, precisó que se han registrado los ajustes correspondientes de enero, febrero y marzo de 2023 por el importe total de S/ 405.14 inc. I.G.V. con lo cual se valida que el usuario no presenta deuda pendiente en sus sistemas.

PANTALLA DE SERVICIO MÓVIL EN BAJA

Buscar: Orden

Ver por:

Órdenes Solo órdenes pendientes Solo acciones de orden pendientes

Buscar ahora Búsqueda no guardada

Orden	Producto	Cod. Grupo	ID de serv...	Estado	Fecha d...	Fecha de ...	ID de la...	Oferta	ID de ...	Nombre del cliente	M...	I...
=	Comien...	=	=	=	Después	Después	=	Comienza con	=			
Selecci...				Selecci...			183216119A				S...	
<input type="checkbox"/> Dar...				Cerrado	19/06/23		1183216119A		100875327	MARTHA YSABEL MOSCOL SILVA	Inme...	
<input type="checkbox"/> Móvil			959695461	Terminado	19/06/23	19/06/23	1183216120A	Familia Control Elige +				

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





PANTALLA DE AJUSTES Y CLIENTE SIN DEUDA (SALDO 0)

MARTHA YSABEL MOS...
.....B3,22,UR,COSSIO ...
PIURA

Total adeudado:
Monto de última factura:
Fecha de vencimiento:

.....B3,22,UR,COSSIO ...
PIURA
Cambio de Dirección de ...

0 Fijo 3 Movil
0 TV 0 Internet

Cliente: MARTHA YS...

Ver Cuenta Financiera: MARTHA YSABEL MOSCOL SILVA

ID de Cuenta financiera:	Nombre de Cuenta Financiera	Saldo:	Moneda:	Fecha de saldo
713318844	MARTHA YSABEL MOSCOL SILVA	0	PEN	19/06/23

ID del Cliente: 100875327
Nombre del cliente: MARTHA YSABEL MOSCOL SILVA

Política de saldo: Tipo de documento

Saldo anterior Cuenta

Estado de Cobranza Saldo Total sin Disputas Montos en disputa:

Fuera de Cobranzas - a prueba 0 0

Monto anterior vencido Ex - ID Legado

0,00

Contacto:
MARTHA YSABEL MOSCOL SILVA
CALLE, ALCANFORES, 475, MIRAFLORES, LIMA, CAJAMARCA

Ver BAR Transferencia de Saldo

Actividades Financieras Lista de Facturas Deuda por Grupo Cargo Acuerdos de Facturación Pagos Acuerdos de Pago Contactos Historial Casos Ítems de acción Medio de pago

Desde: 19/12/22 Hasta: 19/06/23 Búsqueda ahora

Ver todo 46 Registros

Fecha	Transacción	Descripción	Crédito	Débito
19/06/23	Disputa justificada	Disputa justificada	-104,85	
19/06/23	Disputa justificada	Disputa justificada	-166,72	
19/06/23	Disputa justificada	Disputa justificada	-133,57	



En el presente caso, se advierte que la empresa operadora efectuó la baja del servicio y los ajustes de los recibos facturados. En tal sentido, se verifica que la empresa operadora ha subsanado la conducta imputada antes del inicio del PAS, por tanto corresponde recomendar el **archivo** del presente PAS, en este extremo

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN EL SARA	FECHA DE EMISIÓN DEL SARA
5	383-2023/SC-DEN	RMR-C-FC626283-2023-AP-1-A	Facturación	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 18/05/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	2/6/2023

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



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
 url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 224h2l0PQ6s86



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



Telefónica mediante la carta SARA N° RMR-C-FC626283-2023-AP-1-A emitida el 2/6/2023, acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° FC626283-2023 por facturación.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 2/6/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de un (1) mes para darle cumplimiento que vencían el 2/7/2023.

Con fecha 22/6/2023 el usuario presentó una denuncia solicitando que la empresa operadora le deje de cobrar por el equipo.

A través de correo electrónico de fecha 4/7/2023, la empresa operadora informó que con fecha 10/6/2023 se efectuó el ajuste de las cuotas de financiamiento emitidas por los recibos de febrero, marzo, abril, mayo de 2023 por el importe de S/ 95.91, asimismo, precisó que realizó la anulación del cobro de financiamiento de las 7 cuotas futuras. Adicionalmente, indicó que el 4/7/2023, se procedió a ejecutar el ajuste de la cuota del financiamiento del equipo del mes de junio, el cual se encontraba en proceso de facturación por S/ 95.91.

Ajuste por las 04 cuotas de s/95.91

Actividades Financieras | Lista de Facturas | Deuda por Grupo Cargo | Acuerdos de Facturación | Pagos | Acuerdos de Pago | Contactos | Historial | Casos | Ítems de acción

Desde: 04/01/23 | Hasta: 04/07/23 | [Buscar ahora](#)

[Ver todo](#) | 25 Registros

Fecha	Transacción	Descripción	Crédito	Débito
10/06/23	Disputa justificada	Disputa justificada	-95,91	
10/06/23	Disputa justificada	Disputa justificada	-95,91	
10/06/23	Disputa justificada	Disputa justificada	-95,91	
10/06/23	Disputa justificada	Disputa justificada	-95,91	

Financiamiento Anulado

5 | 1-1 de 1 acuerdos

Fecha de Registro	Fecha de Activación	Documento de Identidad	ID suscriptor	Teléfono	# orden	Estado	Acciones
26/01/2023 02:58:34 pm	26/01/2023	DNI - 7390157	135159697	999744786	1081777081	Cancelado	Reimprimir

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



Ajuste de la cuota de financiamiento y cargos adicionales facturada en el recibo S1AA-0026072173 del 05-jun del servicio 999744786

Actividades Financieras	Lista de Facturas	Deuda por Grupo Cargo	Acuerdos de Facturación	Pagos	Acuerdos de Pago	Contactos	Historial	Casos	Ítems de acción
Desde:	Hasta:								
*04/01/23	04/07/23	Buscar ahora							
									Ver todo 29 Registros
Fecha	Transacción	Descripción	Crédito	Débito					
04/07/23	Disputa justificada	Disputa justificada	-9,33						
04/07/23	Disputa justificada	Disputa justificada	-3,02						
04/07/23	Disputa justificada	Disputa justificada	-43,55						
04/07/23	Disputa justificada	Disputa justificada	-95,91						

En el presente caso, se advierte que la empresa operadora efectuó la anulación del financiamiento de equipo y los ajustes de las cuotas facturadas. En tal sentido, se verifica que la empresa operadora ha subsanado la conducta imputada antes del inicio del PAS, por tanto, corresponde recomendar el **archivo** del presente PAS, en este extremo.

N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
6	008-2023/REQ-DEN	RMR-C-OFIN648442-2023-AP-1-A	Tarjetas prepago	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 11/05/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	15/5/2023





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



Telefónica mediante la carta SARA N° RMR-C-OFIN648442-2023-AP-1-A emitida el 15/5/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFIN648442-2023 por tarjeta prepago.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 15/5/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de un (1) mes para darle cumplimiento que vencían el 15/6/2023.

Con fecha 6/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no ha devuelto la totalidad de la cantidad reclamada.

Sobre el particular, la empresa operadora informó que con fecha 19/5/2023 se efectuó el abono por el monto de S/ 50, asimismo, indicó que con fecha 13/06/2023 se procedió con el abono del saldo restante por S/ 5.82.

Pantalla de abono

Contactos
Lista de Recarga
Operaciones Generales
Casos
Historial
Eventos
Detalle de Saldo

Desde: *01/04/23 10:14 AM Hasta: *13/06/23 10:14 AM Buscar ahora

Tipo de operación	Operación	Fecha de Transacci...	Monto	Canal	Entidad	Moneda
Entrega RRVV-AA	43041719921	18/05/2023 08:44:36	50,00			Soles

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de cumplimiento de la Ley N° 27268, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



Contatos	Lista de Recarga	Operaciones Generales	Casos	Historial	Eventos
Bolsas					
					6 Registros
Descripción de la Bolsa		Saldo en Soles	Fecha de vencimiento:		
● B1 - A Todo Destino		58.82	01/08/23 8:44:36		

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

En el presente caso, se advierte que la empresa operadora efectuó la devolución de la totalidad de la cantidad reclamada, por tanto, corresponde recomendar el **archivo** del presente PAS, en este extremo.

N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
7	019-2023/JUL-DEN	RMR-C-FC-388603-2023-AP-1-A	Incumplimiento de ofertas y promociones	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 10/03/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	13/3/2023





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



Telefónica mediante la carta SARA N° RMR-C-FC-388603-2023-AP-1-A emitida el 13/3/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° FC-388603-2023 por incumplimiento de ofertas y promociones.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 13/3/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para activar la oferta y/o promoción ofrecida plazo que vence el 27/3/2023 y un (1) mes para efectuar los descuentos correspondientes, plazo que vence el 13/4/2023.

Con fecha 26/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no ha cumplido el beneficio del descuento del 50%.

Sobre el particular, la empresa operadora mediante carta N° RMA-C-FC388603-2023-AP-2 de fecha 14/3/2023, indicó que confirma el descuento efectuado en el recibo del mes de febrero por S/ 52.72, así también los descuentos efectuados por S/ 26.35 el 19/1/2023, S/ 20.00 el 7/4/2023, S/ 27.45 el 16/4/2023 y S/ 32.98 el 21/5/2023 por los recibos de enero, marzo, abril y mayo de 2023. Adicionalmente, señaló que el 4/7/2023, efectuó el descuento por el 50% del recibo emitido en junio 2023, asimismo, indicó que no es posible aplicar el descuento del 50% en los meses siguientes dado que la línea se encuentra de baja.

Ajustes efectuados

21/05/23	Crédito	Crédito	-32,98
06/05/23	Factura	Factura	
06/05/23	Crédito	Crédito	-0,05
19/04/23	Pago	Pago	-32,95
16/04/23	Crédito	Crédito	-27,45
07/04/23	Crédito	Crédito	-0,05
07/04/23	Factura	Factura	
24/03/23	Disputa justificada	Disputa justificada	-20,00
22/03/23	Pago	Pago	-32,65
14/03/23	Disputa justificada	Disputa justificada	-52,72
07/03/23	Factura	Factura	
07/03/23	Crédito	Crédito	-0,07
08/02/23	Crédito	Crédito	-0,05
08/02/23	Factura	Factura	
21/01/23	Pago	Pago	-26,35
19/01/23	Crédito	Crédito	26,35
09/01/23	Factura	Factura	
09/01/23	Crédito	Crédito	-0,03

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



Ver Cuenta Financiera: GUSTAVO ALFONSO SALINAS ROJAS

ID de Cuenta financiera:	Nombre de Cuenta Financiera	Saldo:	Moneda:	Fecha de saldo
733604180	GUSTAVO ALFONSO SALINAS ROJAS	-34,92	PEN	04/07/23
ID del Cliente:	Nombre del cliente:	Contacto:		
120194130	GUSTAVO ALFONSO SALINAS ROJAS	GUSTAVO ALFONSO SALINAS ROJAS CALLE, 1, 1, N. 10, URBANIZACION RESIDENCIAL, SANTA URSULA, WANCHAQ, CUSCO, CUSCO		
Política de saldo:	Tipo de documento	Editar		
Saldo anterior	Cuenta			
Estado de Cobranza	Saldo Total sin Disputas	Montos en disputa:		
Fuera de Cobranzas	-34,92	0		
Monto anterior vencido	Ex - ID Legado			
0,00				

Ver BAR | Crédito FA | Reclamo FA | Reintegro del sobrepago | Transferencia de Saldo

Actividades Financieras | Lista de Facturas | Deuda por Grupo Cargo | Acuerdos de Facturación | Pagos | Acuerdos de Pago | Contactos | Historial | Casos | Ítems de acción

Desde: 04/01/23 | Hasta: 04/07/23 | Buscar ahora

Ver todo | 23 Registros

Fecha	Transacción	Descripción	Crédito	Débito
04/07/23	Disputa justificada	Disputa justificada	-34,95	

En el presente caso, se advierte que la empresa operadora aplicó la promoción ofrecida, por tanto, corresponde recomendar el **archivo** del presente PAS, en este extremo.

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



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 224h2i(0PQ6S86



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



ANEXO II: CASOS DE INCUMPLIMIENTO DE CARTAS SAP

Table with 6 columns: N°, DENUNCIA, N° DE CARTA SAP, MATERIA, OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN EL SAP, FECHA DE EMISIÓN DEL SAP. Row 1: 1, 024-2023/CUS-DEN, RFR-C-OCAL35999-2023-QJ-1-A, Calidad, Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentada con fecha 10/03/2023 donde manifiesta que tuvo problemas con la atención de su reclamo. Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado el Silencio Administrativo Positivo - SAP (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral. Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle y solución final de su caso (**).

Telefónica mediante la carta SAP N° RFR-C-OCAL35999-2023-QJ-1-A emitida el 15/3/2023, acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL35999-2023 por calidad en la prestación del servicio.

Al respecto, la carta SAP fue emitida el 15/3/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 29/03/2023.

Con fecha 28/10/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no cuenta con servicio.

Al respecto, mediante carta N° 00024-DAPU/ORS/CUS.DEN/2023 notificada el 6/04/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. En tal sentido, la empresa operadora informó que con fecha 11/04/23 se generó el reporte de avería de línea e internet. Asimismo, informó que la avería se debe a una causa externa de robo de cables.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SAP dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no aplica la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SAP	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN EL SAP	FECHA DE EMISIÓN DEL SAP
2	114-2023/LN-DEN	RFR-C-OCAL283475-2023-QJ-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentada con fecha 07/03/2023 donde manifiesta que no recibió respuesta al reclamo.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado el Silencio Administrativo Positivo - SAP (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle y solución final de su caso (**).</p>	13/3/2023

Telefónica mediante la carta SAP N° RFR-C-OCAL283475-2023-QJ-1-A emitida el 13/3/2023, acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL283475-2023 por calidad en la prestación del servicio.

Al respecto, la carta SAP fue emitida el 13/3/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 27/3/2023.

Con fecha 4 de abril de 2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no se le brinda solución al problema con su servicio.

Al respecto, la empresa operadora informó que el 28/04/2023, en comunicación con el usuario, este confirmó la operatividad del servicio.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SAP dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no aplica la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SAP	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN EL SAP	FECHA DE EMISIÓN DEL SAP
3	065-2023/AQP-DEN	RMR-C-FC1865083-2023-QJ-1-A	Baja no ejecutada	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentada con fecha 02/02/2023 donde manifiesta que tuvo problemas con la atención de su reclamo.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado el Silencio Administrativo Positivo - SAP (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle y solución final de su caso (**).</p>	08/2/2023

Telefónica mediante la carta SAP N° RMR-C-FC1865083-2023-QJ-1-A emitida el 8/2/2023, acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° FC1865083-2023 por baja no ejecutada.

Al respecto, la carta SAP fue emitida el 8/2/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 22/2/2023.

Con fecha 10/4/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no cumple con ejecutar la baja.

Al respecto, mediante carta N° 00134-DAPU/ORS/AQP.DEN/2023 notificada el 11/04/2023 se requirió a la empresa operadora el cumplimiento de la carta SAP. En tal sentido, la empresa operadora informó que con fecha 17/04/2023 realizó la baja del servicio, así como el ajuste de la deuda pendiente por s/12.84 quedando saldo deudor "0".

Cabe precisar que debido a que las acciones para cumplir con la ejecución de la carta SAP se realizaron con fecha posterior al requerimiento realizado por el Osipitel y posterior al plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, no es posible aplicar subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.



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.osipitel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 224h2l0PQ6s86



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SAP	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN EL SAP	FECHA DE EMISIÓN DEL SAP
4	071-2023/LE-DEN	RFC-C-OFBCS177973-2023-QJ-1-A	Corte o baja injustificada	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentada con fecha 07/02/2023 donde manifiesta que no recibió respuesta al reclamo.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado el Silencio Administrativo Positivo - SAP (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle y solución final de su caso (**).</p>	15/02/2023

Telefónica mediante la carta SAP N° RFC-C-OFBCS177973-2023-QJ-1-A emitida el 15/2/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFBCS177973-2023 por corte o baja injustificada.

Al respecto, la carta SAP fue emitida el 15/2/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 1/3/2023.

Con fecha 8/4/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que se le cortó la línea sin su consentimiento.

Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 21/04/2023 se comunicó con el usuario para brindarle la opción de migrar su servicio al plan Dúo Movistar Voz Mbps con alta de línea, es decir, realizó acciones para la atención del reclamo, después de 51 días.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SAP dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no aplica la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SAP	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN EL SAP	FECHA DE EMISIÓN DEL SAP
5	042-2023/JUN-DEN	RFR-C-OFIN469462-2023-QJ-1-A	Corte o baja injustificada	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentada con fecha 26/03/2023 donde manifiesta que no recibió respuesta al reclamo.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado el Silencio Administrativo Positivo - SAP (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle y solución final de su caso (**).</p>	29/3/2023

Telefónica mediante la carta SAP N° RFR-C-OFIN469462-2023-QJ-1-A emitida el 29/3/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFIN469462-2023 por corte o baja injustificada.

Al respecto, la carta SAP fue emitida el 29/3/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 14/4/2023.

Con fecha 12/4/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora de forma injustificada dio de baja su servicio.

Al respecto, con fecha 24/04/2023 la empresa operadora informó que el servicio no puede ser reinstalado ni el número recuperado, al tratarse de una tecnología cobre y de un servicio satelital. Asimismo, indicó que con fecha 24/4/2023 verificó que no cuenta con facilidades técnicas para ofrecer un alta nueva, es decir las acciones para la atención del caso, se iniciaron después de 10 días.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SAP dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no aplica la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SAP	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN EL SAP	FECHA DE EMISIÓN DEL SAP
6	120-2023/LN-DEN	RFR-C-OCAL218863-2023-QJ-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentada con fecha 09/02/2023 donde manifiesta que no recibió respuesta al reclamo.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado el Silencio Administrativo Positivo - SAP (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle y solución final de su caso (**).</p>	15/2/2023

Telefónica mediante la carta SAP N° RFR-C-OCAL218863-2023-QJ-1-A emitida el 15/2/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL218863-2023 por calidad en la prestación del servicio.

Al respecto, la carta SAP fue emitida el 15/2/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 1/3/2023.

Con fecha 14/4/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no se le brinda solución a la avería con el servicio.

Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 8/05/2023 se confirmó la solución de la avería, es decir después de 67 días.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SAP dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no aplica la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SAP	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN EL SAP	FECHA DE EMISIÓN DEL SAP
7	216-2023/SC-DEN	RFR-C-OCAL416516-2023-QJ-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentada con fecha 29/03/2023 donde manifiesta que no recibió respuesta al reclamo.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado el Silencio Administrativo Positivo - SAP (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle y solución final de su caso (**).</p>	3/4/2023

Telefónica mediante la carta SAP N° RFR-C-OCAL416516-2023-QJ-1-A emitida el 3/4/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL416516-2023 por calidad en la prestación del servicio.

Al respecto, la carta SAP fue emitida el 3/4/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 19/4/2023.

Con fecha 20/4/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no se le brinda solución a la avería con su servicio.

Al respecto, con fecha 28/4/2023 la empresa operadora informó que personal de planta externa viene realizando trabajos para brindar la solución al caso, dado que la zona cuenta con constantes robos que impiden la atención rápida.

Complementariamente, con fecha 31/5/2023, informó que brindó solución a la avería con el servicio; no obstante, la boleta de atención se encuentra ilegible y no contiene la firma del usuario, siendo que además en los audios éste reconoce que en dicha visita técnica no se pudo solucionar la avería en el teléfono fijo.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SAP dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SAP	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN EL SAP	FECHA DE EMISIÓN DEL SAP
8	228-2023/SC-DEN	RFR-C-FC340697-2023-QJ-1-A	Facturación	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentada con fecha 17/03/2023 donde manifiesta que no recibió respuesta al reclamo.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado el Silencio Administrativo Positivo - SAP (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle y solución final de su caso (**).</p>	22/3/2023

Telefónica mediante la carta SAP N° RFR-C-FC340697-2023-QJ-1-A emitida el 22/3/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° FC340697-2023 por la facturación del servicio.

Al respecto, la carta SAP fue emitida el 22/3/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de un (1) mes para darle cumplimiento que vencían el 22/4/2023.

Con fecha 26/4/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que se le factura montos en exceso.

Al respecto, mediante carta N° 00218- DAPU/SDU.SC.DEN/2023 notificada el 27/04/2023 se requirió a la empresa operadora que cumpla con la carta SAP. En tal sentido, la empresa operadora informó que en comunicación de fecha 3/5/2023 el usuario accedió un plan de S/. 158.90 mensual, conforme se aprecia en el audio y Printer de Migración que adjuntaron como medio probatorio. Asimismo, la empresa operadora señaló que realizó el ajuste de S/113.29, correspondiente a la factura del mes de octubre del 2022, así como, el ajuste por el importe de S/531.60, correspondiente a las facturas de los meses de marzo y abril del 2023, los que se ven reflejados en la misma facturación, sobre el particular, se advierte que los ajustes informados se realizaron con fecha 3/5/2023.

Cabe precisar que debido a que las acciones para cumplir con la ejecución de la carta SAP se realizaron con fecha posterior al requerimiento realizado por el Osiptel y posterior al plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, no es posible aplicar subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SAP	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN EL SAP	FECHA DE EMISIÓN DEL SAP
9	229-2023/SC-DEN	RFR-C-OCAL377242-2023-QJ-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentada con fecha 21/03/2023 donde manifiesta que no recibió respuesta al reclamo.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado el Silencio Administrativo Positivo - SAP (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle y solución final de su caso (**).</p>	24/3/2023

Telefónica mediante la carta SAP N° RFR-C-OCAL377242-2023-QJ-1-A emitida el 24/3/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL377242-2023 por calidad en la prestación del servicio.

Al respecto, la carta SAP fue emitida el 24/3/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 11/4/2023.

Con fecha 26/4/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no cuenta con el servicio de internet.

Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 6/5/2023 personal técnico se apersonó al domicilio del usuario para atender la avería presentada, donde se brindó solución, dejando el servicio operativo; no obstante, la boleta de atención remitida para acreditar las pruebas de operatividad, resulta ilegible.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SAP dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, en consecuencia, se ha configurado la infracción.



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 224h21(0PQ6s86



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SAP	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN EL SAP	FECHA DE EMISIÓN DEL SAP
10	230-2023/SC-DEN	RFR-C-OCAL348853-2023-QJ-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentada con fecha 23/03/2023 donde manifiesta que no recibió respuesta al reclamo.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado el Silencio Administrativo Positivo - SAP (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle y solución final de su caso (**).</p>	28/3/2023

Telefónica mediante la carta SAP N° RFR-C-OCAL348853-2023-QJ-1-A emitida el 28/3/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL348853-2023 por calidad en la prestación del servicio.

Al respecto, la carta SAP fue emitida el 28/3/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 13/4/2023.

Con fecha 27/4/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no puede realizar llamadas.

Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 11/05/2023 en comunicación con el usuario, se confirmó la operatividad del servicio.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SAP dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no aplica la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SAP	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN EL SAP	FECHA DE EMISIÓN DEL SAP
11	147-2023/LN-DEN	RFR-C-OFFS345998-2023-QJ-1-A	Corte o baja injustificada	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentada con fecha 22/03/2023 donde manifiesta que no recibió respuesta al reclamo.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado el Silencio Administrativo Positivo - SAP (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle y solución final de su caso (**).</p>	27/3/2023

Telefónica mediante la carta SAP N° RFR-C-OFFS345998-2023-QJ-1-A emitida el 27/3/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFFS345998-2023 por corte o baja injustificada.

Al respecto, la carta SAP fue emitida el 27/3/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 12/4/2023.

Con fecha 6/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que arbitrariamente se dio de baja su servicio de telefonía fija.

Al respecto, con fecha 27/5/2023 la empresa operadora informó que intentó comunicarse en reiteradas oportunidades al número telefónico del usuario; no obstante, no tuvo éxito. Cabe precisar que la empresa operadora no ha remitido medio probatorio que acredite el intento de comunicación realizado.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SAP dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SAP	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN EL SAP	FECHA DE EMISIÓN DEL SAP
12	035-2023/ANC-DEN	RFR-C-CAL440457-2023-QJ-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentada con fecha 31/03/2023 donde manifiesta que no recibió respuesta al reclamo.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado el Silencio Administrativo Positivo - SAP (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle y solución final de su caso (**).</p>	10/4/2023
<p>Telefónica mediante la carta SAP N° RFR-C-CAL440457-2023-QJ-1-A emitida el 10/4/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° CAL440457-2023 por calidad en la prestación del servicio.</p> <p>Al respecto, la carta SAP fue emitida el 10/4/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 24/4/2023.</p> <p>Con fecha 22/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no le brinda solución a los problemas con el servicio.</p> <p>Al respecto, mediante carta N° 00069-DAPU/ORS/ANC.DEN/2023 notificada el 23/06/2023 se requirió a la empresa operadora el cumplimiento de la carta SAP. En tal sentido, la empresa operadora informó que mediante carta N° RMA-C-CAL-440457-2023-QJ-2 de fecha 10/04/2023 comunicó el monitoreo efectuado durante 03 días, donde se verificó el tráfico de consumo con normalidad y los servicios activos.</p> <p>Cabe indicar que la empresa operadora no ha remitido medio probatorio que acredite el monitoreo previamente señalado.</p> <p>En tal sentido, no acreditó el cumplimiento dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos. En consecuencia, se ha configurado la infracción.</p>					



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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SAP	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN EL SAP	FECHA DE EMISIÓN DEL SAP
13	150-2023/LN-DEN	RFR-C-OFFS345965-2023-QJ-1-A	Corte o baja injustificada	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentada con fecha 15/03/2023 donde manifiesta que no recibió respuesta al reclamo.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado el Silencio Administrativo Positivo - SAP (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle y solución final de su caso (**).</p>	20/3/2023

Telefónica mediante la carta SAP N° RFR-C-OFFS345965-2023-QJ-1-A emitida el 20/3/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFFS345965-2023 por corte o baja injustificada.

Al respecto, la carta SAP fue emitida el 20/3/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 3/4/2023.

Con fecha 11/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no cumple con reactivar su línea.

La empresa operadora informó, con fecha 18/05/2023 se comunicó con el usuario para atender el reclamo, es decir después de transcurrido 45 días.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SAP dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no aplica la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SAP	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN EL SAP	FECHA DE EMISIÓN DEL SAP
14	281-2023/SC-DEN	RFR-C-FC362915-2023-QJ-1-A	Migración no atendida	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentada con fecha 21/04/2023 donde manifiesta que se le requirió el pago del monto reclamado al momento de la presentación del reclamo.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado el Silencio Administrativo Positivo - SAP (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle y solución final de su caso (**).</p>	26/4/2023

Telefónica mediante la carta SAP N° RFR-C-FC362915-2023-QJ-1-A emitida el 26/4/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° FC362915-2023 por migración no atendida.

Al respecto, la carta SAP fue emitida el 26/4/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 12/5/2023.

Con fecha 12/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no cumple con la migración del servicio.

Al respecto, mediante N° carta 00276-DAPU/SDU.SC.DEN/2023 notificada el 15/05/2023 se requirió a la empresa operadora el cumplimiento de la carta SAP. La empresa operadora informó, con fecha 19/05/2023 se comunicó con el usuario a efectos de coordinar la migración de su servicio, es decir realizó las acciones para atender el reclamo después de transcurrido 7 días.

Cabe precisar que debido a que las acciones para cumplir con la ejecución de la carta SAP se realizaron fuera del plazo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos y con fecha posterior al requerimiento efectuado por el Osipitel; por tanto, no es posible aplicar subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SAP	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN EL SAP	FECHA DE EMISIÓN DEL SAP
15	290-2023/SC-DEN	RFR-C-FC409481-2023-QJ-1-A	Migración no atendida	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentada con fecha 14/03/2023 donde manifiesta que no recibió respuesta al reclamo.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado el Silencio Administrativo Positivo - SAP (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle y solución final de su caso (**).</p>	17/3/2023

Telefónica mediante la carta SAP N° RFR-C-FC409481-2023-QJ-1-A emitida el 17/3/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° FC409481-2023 por migración no atendida del servicio.

Al respecto, la carta SAP fue emitida el 17/3/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 31/3/2023.

Con fecha 16/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no cumple con ejecutar la migración del servicio.

Sin embargo, el 26/06/2023 la empresa operadora informó a la usuaria de la imposibilidad de realizar la migración del servicio, es decir después de transcurrido 87 días. Complementariamente, se advierte que las capturas de pantalla remitidas, no acreditan la falta de facilidades técnicas.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SAP dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SAP	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN EL SAP	FECHA DE EMISIÓN DEL SAP
16	291-2023/SC-DEN	RFR-C-OFIN348544-2023-QJ-1-A	Migración no atendida	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentada con fecha 26/03/2023 donde manifiesta que tuvo problemas con la atención de su reclamo.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado el Silencio Administrativo Positivo - SAP (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle y solución final de su caso (**).</p>	29/3/2023

Telefónica mediante la carta SAP N° RFR-C-OFIN348544-2023-QJ-1-A emitida el 29/3/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFIN348544-2023 por migración no atendida.

Al respecto, la carta SAP fue emitida el 29/3/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 14/4/2023.

Con fecha 3/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no atiende su solicitud de migración.

Al respecto, la empresa informó que con fecha 10/5/2023 informó al cliente que resulta imposible cumplir con la solicitud de la migración tecnológica debido a la falta de facilidades técnicas. Asimismo, indicó que se le ofreció un descuento promocional del 50% por el periodo de seis (6) meses, siendo que el usuario estuvo de acuerdo, es decir, después del plazo máximo establecido.

En tal sentido, teniendo en cuenta que las acciones para cumplir con la ejecución de la carta SAP se realizaron fuera del plazo establecido en el Reglamento de Reclamos y considerando que la materia reclamada implica restricción del servicio en el acceso del abonado a los beneficios del plan (en tecnología de fibra óptica) elegido de acuerdo a sus necesidades, no es posible revertir sus efectos; por tanto, no es posible aplicar subsanación voluntaria, en consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SAP	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN EL SAP	FECHA DE EMISIÓN DEL SAP
17	320-2023/SC-DEN	RFR-C-OCAL-1850654-2023-QJ-1	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentada con fecha 19/04/2023, donde manifiesta que no recibió respuesta a su reclamo.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado el Silencio Administrativo Positivo - SAP (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle y solución final de su caso (**).</p>	24/4/2023

Telefónica mediante la carta SAP N° RFR-C-OCAL-1850654-2023-QJ-1 emitida el 24/4/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL-1850654-2023 por calidad en la prestación del servicio.

Al respecto, la carta SAP fue emitida el 24/4/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 10/5/2023.

Con fecha 24/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no cuenta con el servicio operativo.

La empresa operadora informó que desde el 5/06/2023 se encuentra realizando los trabajos para brindar atención a la avería, es decir después de transcurrido 26 días.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SAP dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no aplica la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SAP	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN EL SAP	FECHA DE EMISIÓN DEL SAP
18	330-2023/SC-DEN	RFA-C-FC-278703-2023-QJ-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentada con fecha 26/03/2023 donde manifiesta que no recibió respuesta al reclamo.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado el Silencio Administrativo Positivo - SAP (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle y solución final de su caso (**).</p>	28/3/2023

Telefónica mediante la carta SAP N° RFA-C-FC-278703-2023-QJ-1-A emitida el 28/3/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° FC-278703-2023 por calidad en la prestación del servicio.

Al respecto, la carta SAP fue emitida el 28/3/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 13/4/2023.

Con fecha 26/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que su servicio no se encuentra activo.

La empresa operadora informó que con fecha 1/06/2023 se comunicó con el usuario para confirmar la operatividad del servicio, es decir después de transcurrido 49 días.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SAP dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no aplica la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SAP	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN EL SAP	FECHA DE EMISIÓN DEL SAP
19	185-2023/PL-DEN	RFR-C-OCAL68605-2023-QJ-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentada con fecha 28/01/2023 donde manifiesta que no recibió respuesta al reclamo.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado el Silencio Administrativo Positivo - SAP (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle y solución final de su caso (**).</p>	29/1/2023

Telefónica mediante la carta SAP N° RFR-C-OCAL68605-2023-QJ-1-A emitida el 26/5/2022 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° BRN0236494 por corte o baja injustificada.

Al respecto, la carta SAP fue emitida el 29/1/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 10/2/2023.

Con fecha 16/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no cumplió con reactivar su servicio fijo.

Sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 20/6/2023, se realizó la vista técnica.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SAP dentro del plazo máximo establecido, en el Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no aplica la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SAP	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN EL SAP	FECHA DE EMISIÓN DEL SAP
20	187-2023/PL-DEN	RFR-C-OFCA-1255100-2022-QJ-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentada con fecha 05/11/2022 donde manifiesta que no recibió respuesta al reclamo.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado el Silencio Administrativo Positivo - SAP (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle y solución final de su caso (**).</p>	9/11/2022

Telefónica mediante la carta SAP N° RFR-C-OFCA-1255100-2022-QJ-1-A emitida el 9/11/2022 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFCA-1255100-2022 por calidad.

Al respecto, la carta SAP fue emitida el 9/11/2022, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 23/11/2022.

Con fecha 17/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no cuenta con servicio.

Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 24/5/2023, viene realizando trabajos para brindar la solución al usuario, es decir las acciones de cumplimiento se realizaron fuera del plazo establecido en el Reglamento de Reclamos.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SAP dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no aplica la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SAP	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN EL SAP	FECHA DE EMISIÓN DEL SAP
21	200-2023/PL-DEN	RFR-C-OCAL484499-2023-QJ-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentada con fecha 12/04/2023 donde manifiesta que no recibió respuesta al reclamo.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado el Silencio Administrativo Positivo - SAP (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle y solución final de su caso (**).</p>	17/4/2023

Telefónica mediante la carta SAP N° RFR-C-OCAL484499-2023-QJ-1-A emitida el 17/4/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL484499-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SAP fue emitida el 17/4/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 3/5/2023.

Con fecha 26/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no cuenta con el servicio de telefonía fija.

Al respecto, mediante carta N° 00172-DAPU/SDU.PL.DEN/2023 notificada el 26/05/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos; sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 1/06/2023, en comunicación con el usuario se le ofreció la opción de migrar su servicio de tecnología línea cobre a VOIP, el usuario estuvo de acuerdo, es decir las acciones para el cumplimiento se realizaron fuera del plazo establecido en el Reglamento.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SAP dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no corresponde la aplicación de la subsanación voluntaria, por tanto, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SAP	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN EL SAP	FECHA DE EMISIÓN DEL SAP
22	132-2023/LALIB-DEN	RFR-C-OCAL599735-2023-QJ-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentada con fecha 06/05/2023 donde manifiesta que no recibió respuesta al reclamo.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado el Silencio Administrativo Positivo - SAP (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle y solución final de su caso (**).</p>	10/5/2023

Telefónica mediante la carta SAP N° RFR-C-OCAL599735-2023-QJ-1-A emitida el 10/5/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL599735-2023 por calidad en la prestación del servicio.

Al respecto, la carta SAP fue emitida el 10/5/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 24/5/2023.

Con fecha 25/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no ha cumplido con solucionar la avería.

En tal sentido, la empresa operadora informó que con fecha 25/05/2023 comunicó al usuario que no fue posible la atención de la avería debido a la falta de facilidades técnicas; no obstante, no ha precisado cual sería dicha facilidad técnica ni ha remitido medios probatorios que acrediten la imposibilidad.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SAP dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por tanto, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SAP	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN EL SAP	FECHA DE EMISIÓN DEL SAP
23	336-2023/SC-DEN	RFR-C-OFFS328705-2023-QJ-1-A	Corte o baja injustificada	Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentada con fecha 15/04/2023 donde manifiesta que no recibió respuesta al reclamo. Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CO/OSIPTEL y sus modificaciones, le informamos que se ha aplicado el Silencio Administrativo Positivo - SAP (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral. Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle y solución final de su caso (**).	19/4/2023

Telefónica mediante la carta SAP N° RFR-C-OFFS328705-2023-QJ-1-A emitida el 19/4/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFFS328705-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SAP fue emitida el 19/4/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 5/5/2023.

Con fecha 29/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora dio de baja su servicio de telefonía fija de manera injustificada.

Al respecto, mediante carta 02847-DAPU/2023 notificada el 31/05/2023 se requirió a la empresa operadora el cumplimiento de la carta SAP. En tal sentido, la empresa operadora informó que con fecha 20/06/2023 verificó que puede realizar la reinstalación del servicio en otra tecnología, pero el usuario no aceptó, es decir después de transcurrido 46 días.

Cabe precisar que debido a que las acciones para cumplir con la ejecución de la carta SAP se realizaron fuera del plazo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos y con fecha posterior al requerimiento efectuado por el Osipitel; por tanto, no es posible aplicar subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado el incumplimiento.



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.osipitel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osipitel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 224h2l0PQ6S86



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SAP	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN EL SAP	FECHA DE EMISIÓN DEL SAP
24	346-2023/SC-DEN	RFR-OCAL440612-2023-QJ-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentada con fecha 03/05/2023 donde manifiesta que no recibió respuesta al reclamo.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado el Silencio Administrativo Positivo - SAP (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle y solución final de su caso (**).</p>	8/5/2023

Telefónica mediante la carta SAP N° RFR-OCAL440612-2023-QJ-1-A emitida el 8/5/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL440612-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SAP fue emitida el 8/5/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 22/5/2023.

Con fecha 29/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no cuenta con el servicio activo.

Sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 06/06/2023 se comunicó con el usuario para corroborar la operatividad del teléfono fijo, es decir después de transcurrido 15 días.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SAP dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no corresponde la aplicación de la subsanación voluntaria, por tanto, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SAP	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN EL SAP	FECHA DE EMISIÓN DEL SAP
25	091-2023/CL-DEN	RFR-C-OCAL540279-2023-QJ-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentada con fecha 08/04/2023 donde manifiesta que tuvo problemas con la atención de su reclamo.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado el Silencio Administrativo Positivo - SAP (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle y solución final de su caso (**).</p>	12/4/2023

Telefónica mediante la carta SAP N° RFR-C-OCAL540279-2023-QJ-1-A emitida el 12/4/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL540279-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SAP fue emitida el 12/4/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 26/4/2023.

Con fecha 19/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que aún persiste la avería con su servicio de telefonía fija.

Al respecto, mediante carta N° 00092-DAPU/SDU.CL.DEN/2023 notificada el 7/06/2023 se requirió a la empresa operadora el cumplimiento de la carta SAP. En tal sentido, la empresa operadora informó que con fecha 14/06/2023 personal técnico señaló que se apersonó al punto del problema y validó que se requiere realizar el cambio de par en MDF, el cual programó para el 15/6/2023.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SAP dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no corresponde la aplicación de la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SAP	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN EL SAP	FECHA DE EMISIÓN DEL SAP
26	140-2023/LALIB-DEN	RFR-C-OFCA844861-2023-QJ-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentada con fecha 14/02/2023 donde manifiesta que no recibió respuesta al reclamo.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado el Silencio Administrativo Positivo - SAP (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle y solución final de su caso (**).</p>	20/2/2023

Telefónica mediante la carta SAP N° RFR-C-OFCA844861-2023-QJ-1-A emitida el 20/2/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFCA844861-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SAP fue emitida el 20/2/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 6/3/2023.

Con fecha 5/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no cuenta con servicio de telefonía fija.

Al respecto, mediante carta N° 00059-DAPU/ORS/LLI/2023 notificada el 8/06/2023 se requirió a la empresa operadora el cumplimiento de la carta SAP. En tal sentido, la empresa operadora informó que realizó las pruebas de operatividad el 21/06/2023, es decir después de transcurrido 107 días.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SAP dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no corresponde la aplicación de la subsanación voluntaria, por tanto, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SAP	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN EL SAP	FECHA DE EMISIÓN DEL SAP
27	324-2023/SC-DEN	RFR-C-OCAL275913-2023-QJ-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentada con fecha 25/02/2023 donde manifiesta que tuvo problemas con la atención de su reclamo.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado el Silencio Administrativo Positivo - SAP (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle y solución final de su caso (**).</p>	3/3/2023

Telefónica mediante la carta SAP N° RFR-C-OCAL275913-2023-QJ-1-A emitida el 3/3/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL275913-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SAP fue emitida el 3/3/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 17/3/2023.

Con fecha 12/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que hasta la fecha no se le brinda solución a la avería con el servicio fijo.

Sin embargo, la empresa operadora informa que con fecha 26/05/2023 confirmó la operatividad del servicio, es decir después de transcurrido 70 días.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SAP dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no corresponde la aplicación de la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SAP	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN EL SAP	FECHA DE EMISIÓN DEL SAP
28	030-2023-HUA/DEN	RMR-C-OFR233103-2023-QJ-1-A	Reposición no autorizada de SIM Card	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentada con fecha 04/10/2023 donde manifiesta que no recibió respuesta al reclamo.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado el Silencio Administrativo Positivo - SAP (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle y solución final de su caso (**).</p>	24/4/2023

Telefónica mediante la carta SAP N° RMR-C-OFR233103-2023-QJ-1-A emitida el 24/4/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFR233103-2023 por reposición no autorizada de SIM Card.

Al respecto, la carta SAP fue emitida el 24/4/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 10/5/2023.

Con fecha 5/6/2023 el usuario presentó una denuncia, cuestionando la reposición no autorizada de SIM Card.

Con fecha 16/6/2023, la empresa operadora presentó sus descargos e informó que no se puede descartar que terceros hayan suplantado la identidad para ejecutar la transacción señalada, por lo que no ha sido posible encontrar la información solicitada con fecha 23/1/2023.

En tal sentido, considerando que la empresa operadora se obligaba a entregar la información solicitada por el usuario, referida a la reposición no autorizada de SIM Card, y no cumplió con la ejecución de la carta SAP dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por tanto se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SAP	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN EL SAP	FECHA DE EMISIÓN DEL SAP
29	039-2023/CUS-DEN	RFR-C-OCAL-552827-2023-QJ-1	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentada con fecha 24/04/2023, donde manifiesta que tuvo problemas con la atención de su reclamo.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado el Silencio Administrativo Positivo - SAP (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle y solución final de su caso (**).</p>	27/4/2023

Telefónica mediante la carta SAP N° RFR-C-OCAL-552827-2023-QJ-1 emitida el 27/4/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL-552827-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SAP fue emitida el 27/4/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 15/5/2023.

Con fecha 12/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que persiste el problema con su servicio.

Sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 20/06/2023 realizó las pruebas de operatividad, es decir después de transcurrido 36 días.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SAP dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no corresponde la aplicación de la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SAP	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN EL SAP	FECHA DE EMISIÓN DEL SAP
30	123-2023/LE-DEN	RFA-QJ15162-2023-QS-1	Calidad	<p>Aprovechamos la oportunidad para saludarlo y a la vez nos dirigimos a Usted a fin de dar respuesta a su comunicación de fecha 18/05/2023 con relación a la queja de la referencia.</p> <p>Al respecto, al amparo de lo dispuesto por la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL, y en aplicación del silencio administrativo positivo a su reclamo, hemos procedido a realizar el ajuste del monto total de S/ 50.00 (Inc. IGV) correspondiente al recibo del mes de mayo del 2023, el cual se aplicó en el recibo mencionado.</p> <p>Cabe mencionar que se evidenció que el servicio estuvo sin servicio, con código de derivación al área encargada de avería 10852188 con fecha 21/02/2023, por lo que no le brindaron solución, de la cual se procedió en reiterar al área responsable con código 11281298 con fecha 22/05/2023, se encuentra dentro de plazo de atención.</p>	22/5/2023

Telefónica mediante la carta SAP N° RFA-QJ15162-2023-QS-1 emitida el 22/5/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° QJ15162-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SAP fue emitida el 22/5/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 5/6/2023.

Con fecha 7/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no se le brinda solución a su problema con el servicio.

Al respecto, mediante carta 00121-DAPU/SDU.LE.DEN/2023 notificada el 12/06/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. Sobre el particular, la empresa operadora informó la operatividad del servicio el 1/07/2023.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SAP dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no corresponde la aplicación de la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SAP	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN EL SAP	FECHA DE EMISIÓN DEL SAP
31	173-2023/MLS-DEN	RFR-C-OFBA-1332984-2022-QJ-1-A	Cobro	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentada con fecha 21/10/2022 donde manifiesta que no recibió respuesta al reclamo.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado el Silencio Administrativo Positivo - SAP (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle y solución final de su caso (**).</p>	26/10/2022

Telefónica mediante la carta SAP N° RFR-C-OFBA-1332984-2022-QJ-1-A emitida el 26/10/2022 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFBA-1332984-2022 por cobro.

Al respecto, la carta SAP fue emitida el 26/10/2022, teniendo la empresa operadora, el plazo de dos (2) meses para darle cumplimiento que vencían el 26/12/2022.

Con fecha 15/6/2022 el usuario presentó una denuncia señalando que a pesar de haber solicitado la baja del servicio, se le sigue cobrando.

Al respecto, mediante carta N° 00151- DAPU/SDU.MLS.DEN/2023 notificada el 15/06/2023 se requirió a la empresa operadora el cumplimiento de la carta SAP. En tal sentido, la empresa operadora informó que el 21/06/2023 realizó los ajustes en las facturaciones generadas posterior a la baja del servicio.

Cabe precisar que debido a que las acciones para dar cumplimiento a la carta SAP se realizaron fuera del plazo establecido en el Reglamento de Reclamos y con fecha posterior al requerimiento efectuado por el Osiptel; por tanto, no es posible aplicar subsanación voluntaria, por tanto, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SAP	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN EL SAP	FECHA DE EMISIÓN DEL SAP
32	110-2023/AQP-DEN	RFR-C-OFFS458766-2023-QJ-1-A	Corte o baja injustificada	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentada con fecha 24/05/2023 donde manifiesta que no recibió respuesta al reclamo.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado el Silencio Administrativo Positivo - SAP (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle y solución final de su caso (**).</p>	29/5/2023

Telefónica mediante la carta SAP N° RFR-C-OFFS458766-2023-QJ-1-A emitida el 29/5/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFFS458766-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SAP fue emitida el 29/5/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 12/6/2023.

Con fecha 23/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que su servicio fue dado de baja de manera injustificada.

Al respecto, mediante carta N° 00227-DAPU/ORS/AQP.DEN/2023 notificada el 23/06/2023 se requirió a la empresa operadora el cumplimiento de la carta SAP. En tal sentido, la empresa operadora informó que realizó las gestiones para la activación de la línea el 28/06/2023, es decir después de transcurrido 16 días.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SAP dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto no corresponde la aplicación de la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SAP	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN EL SAP	FECHA DE EMISIÓN DEL SAP
33	019-2023/ICA-DEN	RFR-C-OFIN39188-2023-QJ-1-A	Cobro	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentada con fecha 25/04/2023 donde manifiesta que no recibió respuesta al reclamo.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado el Silencio Administrativo Positivo - SAP (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle y solución final de su caso (**).</p>	28/4/2023

Telefónica mediante la carta SAP N° RFR-C-OFIN39188-2023-QJ-1-A emitida el 28/4/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFIN39188-2023 por cobro.

Al respecto, la carta SAP fue emitida el 28/4/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de un (1) mes para darle cumplimiento que vencían el 28/5/2023.

Con fecha 19/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no cumple con realizar la devolución del importe pendiente.

La empresa operadora informó que con fecha 6/6/2023 se confirma que el usuario realizó el cobro en efectivo del importe de S/ 79.00 inc. I.G.V. Sobre el particular, el usuario presentó información adicional, cuestionando que no se ha realizado la devolución del importe de S/ 67.52 correspondiente al recibo de diciembre de 2022.

Sin embargo, pese a los requerimientos efectuados, la empresa operadora no ha remitido los medios probatorios que acrediten la devolución cuestionada.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SAP dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, en consecuencia, se ha configurado la infracción.



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



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SAP	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN EL SAP	FECHA DE EMISIÓN DEL SAP
34	127-2023/LE-DEN	RMA-FC1740312-2023-P	Contratación no solicitada (desconocimiento de adquisición de equipo terminal)	<p>Nos dirigimos a Usted para saludarlo y a la vez dar respuesta a su comunicación de fecha 28/11/2022, donde manifiesta que, no reconoce cobro de equipo por la línea 922707276 ya que, no lo solicito y tampoco lo recibí, por lo que requiere el ajuste del recibo S5AA-0032408076 correspondiente al mes de diciembre.</p> <p>Queremos informarle que luego de haber realizado las verificaciones, no se visualiza en nuestros registros el documento del contrato.</p> <p>Al respecto, queremos informarle que al amparo de lo dispuesto por la Resolución del Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, y en aplicación del Silencio Administrativo Positivo, le informamos que se ha determinado declarar su reclamo Procedente. En tal sentido, hemos procedido a realizar el ajuste del monto total de S/ 80.91 (Inc. IGV) correspondiente al recibo S5AA-0032408076 de noviembre del 2022, el cual se aplicó en el mismo.</p>	4/1/2023

Telefónica mediante la carta SAP N° RMA-FC1740312-2023-P emitida el 4/1/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° FC1740312-2023 por contratación no solicitada.

Al respecto, la carta SAP fue emitida el 4/1/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 18/1/2023.

Con fecha 12/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que aún se le factura por los importes asociados al servicio y requiere la devolución de las cuotas pagadas.

Al respecto, mediante carta N° 00125-DAPU/SDU.LE.DEN/2023 notificada el 15/06/2023 se requirió a la empresa operadora que cumpla con la carta SAP. Sobre el particular, la empresa operadora señaló que el 29/05/2023 realizó la baja por portabilidad del servicio, el mismo que generó una penalidad de S/206.39; sin embargo, se realizó el ajuste de dicha penalidad. Asimismo, informó que con fecha 27/7/2023 realizó la anulación de las cuotas que se encontraban pendientes a emitirse a futuro, con lo cual confirma que el servicio no presenta deuda alguna por penalidad ni cuotas de equipo.

Cabe precisar que debido a que las acciones para dar cumplimiento a la resolución se realizaron fuera del plazo establecido en el Reglamento de Reclamos y con fecha posterior al requerimiento efectuado por el Osiptel; por tanto, no es posible aplicar subsanación voluntaria. En tal sentido, se ha configurado la infracción.



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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SAP	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN EL SAP	FECHA DE EMISIÓN DEL SAP
35	174-2023/MLS-DEN	RFR-C-FC1903314-2023-QJ-1-A	Baja no ejecutada	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentada con fecha 29/04/2023 donde manifiesta que tuvo problemas con la atención de su reclamo.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado el Silencio Administrativo Positivo - SAP (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle y solución final de su caso (**).</p>	4/5/2023

Telefónica mediante la carta SAP N° RFR-C-FC1903314-2023-QJ-1-A emitida el 4/5/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° FC1903314-2023 por baja no ejecutada.

Al respecto, la carta SAP fue emitida el 4/5/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para efectuar la baja del servicio, plazo que vencía el 18/5/2023; y, un (1) mes para efectuar la devolución o la anulación de los importes facturados posteriores a la baja, que vencían el 4/6/2023.

Con fecha 19/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que a pesar de solicitar la baja del servicio, la empresa operadora no cumple con ello.

Al respecto, mediante carta N° 00152-DAPU/SDU.MLS.DEN/2023 notificada el 19/06/2023 se requirió a la empresa operadora el cumplimiento de la carta SAP. En tal sentido, la empresa operadora informó que el servicio fijo se encuentra de baja desde el 28/3/2023. Asimismo, precisó que el 21/06/2023 registró la devolución del importe de S/ 166.64 inc. I.G.V.

Cabe precisar que debido a que las acciones para dar cumplimiento a la carta SAP se realizaron fuera del plazo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos y con fecha posterior al requerimiento efectuado por el Osiptel; por tanto, no es posible aplicar subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SAP	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN EL SAP	FECHA DE EMISIÓN DEL SAP
36	175-2023/MLS-DEN	RFR-C-OCAL646135-2023-QJ-A-1	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su QUEJA presentada con fecha 24/05/2023 donde manifiesta que no recibió respuesta al reclamo.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado el Silencio Administrativo Positivo - SAP (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle y solución final de su caso (**).</p>	29/5/2023

Telefónica mediante la carta SAP N° RFR-C-OCAL646135-2023-QJ-A-1 emitida el 29/5/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL646135-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SAP fue emitida el 29/5/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 12/6/2023.

Con fecha 20/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora hasta el momento ha solucionado la avería con su servicio.

Al respecto, mediante carta N° 00153-DAPU/SDU.MLS.DEN/2023 notificada el 20/06/2023 se requirió a la empresa operadora el cumplimiento de la carta SAP. En tal sentido, la empresa operadora informó que desde el 21/06/2023 el servicio se encuentra operativo, es decir después de transcurrido 9 días.

Cabe destacar que habiéndose ejecutado la carta SAP después del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos 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 la infracción.



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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



ANEXO III: CASO DE INCUMPLIMIENTO DE CARTA SAR

N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SAR	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SAR	FECHA DE EMISIÓN DE LA SAR								
1	162-2023/LN-DEN	SAR-402586-2023	Incumplimiento de ofertas y promociones	<p><u>Constancia de aceptación de Solución Anticipada del Reclamo (SAR)</u></p> <p><u>Datos del SAR</u></p> <table border="1"> <tr> <td>Servicio Telefonía Móvil:</td> <td>953638499</td> </tr> <tr> <td>Petición del Usuario:</td> <td>Se realiza sar con procedencia evidente del 50 % según visor.</td> </tr> <tr> <td>N° Correlativo SAR:</td> <td>SAR-402586-2023</td> </tr> <tr> <td>Razón Social:</td> <td>COMERCIAL SAGREMD E.I.R.L.</td> </tr> </table> <p>Siendo el 07/02/2023 a horas 11:42:49, manifiesto que acepto la Solución Anticipada a mi Reclamo consistente en Se realiza sar con procedencia evidente del 50 % según visor., quedando conforme con la solución brindada.</p>	Servicio Telefonía Móvil:	953638499	Petición del Usuario:	Se realiza sar con procedencia evidente del 50 % según visor.	N° Correlativo SAR:	SAR-402586-2023	Razón Social:	COMERCIAL SAGREMD E.I.R.L.	7/2/2023
Servicio Telefonía Móvil:	953638499												
Petición del Usuario:	Se realiza sar con procedencia evidente del 50 % según visor.												
N° Correlativo SAR:	SAR-402586-2023												
Razón Social:	COMERCIAL SAGREMD E.I.R.L.												

Telefónica mediante la carta SAR N° SAR-402586-2023 emitida el 7/2/2023 acogió la pretensión del usuario.

Al respecto, la carta SAR fue emitida el 7/2/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 21/2/2023.

Con fecha 24/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no cumple con aplicar la promoción ofrecida.

Al respecto, mediante carta N° 00168-DAPU/SDU.LN.DEN/2023 notificada el 26/5/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. En tal sentido, la empresa operadora informó que con fecha 6/06/2023 realizó la reactivación del servicio, por lo cual procedió con realizar la activación del descuento de 50% al plan por doce (12) meses, por lo que dicho descuento se verá reflejado a partir de la emisión del próximo recibo.

Cabe precisar que debido a que las acciones para dar cumplimiento a la carta SAP se realizaron fuera del plazo establecido en el Reglamento de Reclamos y con fecha posterior al requerimiento efectuado por el Osiptel; por tanto, no es posible aplicar subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



ANEXO IV: CASOS DE INCUMPLIMIENTOS DE CARTA SARA

N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
1	145-2023/PL-DEN	RFR-C-OCAL267958-2023-AP-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 28/02/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	7/3/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OCAL267958-2023-AP-1-A emitida el 7/3/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL267958-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 7/3/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 21/3/2023.

Con fecha 3/4/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no cuenta con servicio.

Al respecto, mediante carta 00115-DAPU/SDU.PL.DEN/2023 notificada el 3/04/2023 se requirió a la empresa operadora el cumplimiento de la carta SARA. En tal sentido, mediante el correo electrónico del 11/04/2023, la empresa operadora informó que con fecha 10/4/2023, se comunicó con el usuario quién confirmó la operatividad del servicio.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no corresponde la aplicación de la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
2	113-2023/LN-DEN	RFR-C-OFCS-1790650-AP-1-A	Corte o baja injustificada	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 23/12/2022, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	30/12/2022

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OFCS-1790650-AP-1-A emitida el 30/12/2022 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFCS-1790650 por corte o baja injustificada.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 30/12/2022, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 16/1/2023.

Con fecha 3/4/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no cuenta con el servicio de internet.

Al respecto, mediante carta N° 00107- DAPU/SDU.LN.DEN/2023 notificada el 4/04/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. La empresa operadora informó que procedió a realizar el ajuste del importe de S/ 129.90, correspondiente al recibo del mes de diciembre de 2022, el cual se aplicó en el mismo recibo. Asimismo, indicó que la usuaria cuenta con el servicio Movistar Total HD 40 Mbps con 5 decodificadores en estado de concesión y 2 decodificadores punto adicional Smart HD.

Sin embargo, pese a los requerimientos efectuados, la empresa operadora no ha remitido los medios probatorios que acrediten la reconexión del servicio bajo las mismas condiciones contratadas.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por tanto, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
3	059-2023/CL-DEN	RFR-C-OFCA248189-2023-AP-1-A	Corte o baja injustificada	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 28/02/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	8/3/2023

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

Telefónica mediante la carta SAP N° RFR-C-OFCA248189-2023-AP-1-A emitida el 8/3/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFCA248189-2023 por corte o baja injustificada.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 8/3/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 22/3/2023.

Con fecha 29/3/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no cuenta con servicio.

Al respecto, mediante carta 00054-DAPU/SDU.CL.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 con fecha 14/04/2023 se comunicó con el usuario para la atención del reclamo, es decir luego de 23 días.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no corresponde la aplicación de la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
4	015-2023/HUA-DEN	RFA-C-OCAL-393918-2023-AP-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 22/03/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	29/3/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFA-C-OCAL-393918-2023-AP-1-A emitida el 29/3/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL-393918-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 29/3/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 14/4/2023.

Con fecha 5/4/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no cuenta con servicio.

Al respecto, mediante carta N° 00036-DAPU/ORS/ANC.HUA.DEN/2023 notificada el 5/04/2023 se requirió a la empresa operadora el cumplimiento de la carta SARA. En tal sentido, la empresa operadora informó que el 25/04/2023 atendió la avería reportada, es decir, después del plazo máximo establecido.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no corresponde la aplicación de la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
5	101-2023/MLS-DEN	RFR-C-OFIN100564-2023-AP-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 01/02/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	6/2/2023

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

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OFIN100564-2023-AP-1-A emitida el 6/2/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFIN100564-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 6/2/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 20/3/2023.

Con fecha 13/4/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no cumple con realizar las pruebas de operatividad.

Al respecto, la empresa operadora informó que el 24/04/2023 en comunicación con el usuario, se confirmó que el servicio se encuentra operativo.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no corresponde la aplicación de la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
6	104-2023/MLS-DEN	RFR-C-OCAL266170-2023-AP-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 07/03/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	15/3/2023

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

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OCAL266170-2023-AP-1-A emitida el 15/3/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL266170-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 15/3/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 29/3/2023.

Con fecha 17/4/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no cuenta con servicio de telefonía fija.

Al respecto, con fecha 4/05/2023 la empresa operadora informó que se encuentra realizando las gestiones para poder brindar la solución integral de la avería del usuario, la misma que presenta complejidad a nivel de nuestros sistemas por lo que tomará más tiempo la solución, es decir, después de 36 días.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por tanto, se ha configurado la infracción.



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 224h2l0PQ6S86



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
7	105-2023/MLS-DEN	RFR-C-OCAL425704-2023-AP-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 28/03/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	5/4/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OCAL425704-2023-AP-1-A emitida el 5/4/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL425704-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 5/4/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 21/4/2023.

Con fecha 17/4/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no cuenta con servicio.

Al respecto, la empresa operadora informó que el 25/04/2023 se comunicó con el usuario, quién brindó conformidad con la operatividad del servicio, es decir, después de 4 días.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no corresponde la aplicación de la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
8	066-2023/LE-DEN	RFR-C-OFIN226360-2023-AP-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 28/02/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	7/3/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OFIN226360-2023-AP-1-A emitida el 7/3/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFIN226360-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 7/3/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 21/3/2023.

Con fecha 9/4/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no le brinda solución a sus averías con el servicio de TV.

Al respecto, mediante carta N° 00059-DAPU/SDU.LE.DEN/2023 notificada el 16/04/2023 se requirió a la empresa operadora el cumplimiento de la carta SARA. En tal sentido, la empresa operadora informó que con fecha 18/05/2023 se acercó al domicilio del cliente y realizó el cambio de módem, asimismo, entregó al cliente un chip Movistar; es decir después de transcurrido 58 días. Sobre el particular, conviene precisar que conforme a lo señalado por el usuario, la falta de atención, habría generado que no pueda acceder a las condiciones contratadas, referidas a la activación de los bloques HD y Movistar Full HD.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que dicha situación implica restricción en el acceso al servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no aplica la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
9	098-2023/LALIB-DEN	RFR-C-OFBCS224817-2023-AP-1-A	Cobro	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 02/03/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	4/3/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OFBCS224817-2023-AP-1-A emitida el 4/3/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFBCS224817-2023 por cobro.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 4/3/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de un (1) mes para darle cumplimiento que vencían el 4/4/2023.

Con fecha 17/4/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora continúa facturando, pese a haber solicitado la baja del servicio.

Al respecto, mediante carta N° 00202-DAPU/ORS/LLI.DEN/2023 notificada el 18/04/2023 se requirió a la empresa operadora el cumplimiento de la carta SARA. En tal sentido, la empresa operadora informó que en fecha 19/04/2023 ha realizado el ajuste de S/ 65.60 correspondiente al recibo marzo del 2023. Asimismo, precisó que el servicio se encuentra en estado de baja final con fecha 4/03/2023. No obstante, el medio probatorio remitido resulta ilegible.

Por otro lado, cabe precisar que debido a que las acciones para dar cumplimiento a la carta SARA, según lo informado por la empresa operadora, se realizaron fuera del plazo establecido en el Reglamento de Reclamos; y, con fecha posterior al requerimiento efectuado por el Osiptel, no es posible aplicar subsanación voluntaria, en consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
10	017-2023/APU-DEN	RFR-C-OCAL101480-2023-AP-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 05/02/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	13/2/2023

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

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OCAL101480-2023-AP-1-A emitida el 13/2/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL101480-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 13/2/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 27/2/2023.

Con fecha 17/4/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no puede realizar ni recibir llamadas.

Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 30/04/2023 realizó las pruebas de operatividad del servicio, es decir después de 62 días.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no corresponde la aplicación de la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
11	005-2023/AYA-DEN	RFR-C-OCAL1882650-2023-AP-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 26/01/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	13/2/2023

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

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OCAL1882650-2023-AP-1-A emitida el 26/1/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL1882650-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 26/1/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 9/2/2023.

Con fecha 28/3/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no cuenta con línea.

Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 13/04/2023 realizó la visita técnica, es decir después de 63 días.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no corresponde la aplicación de la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
12	210-2023/SC-DEN	RFR-C-OFIN400187-2023-AP-1-A	Migración no solicitada	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 24/03/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	31/3/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OFIN400187-2023-AP-1-A emitida el 31/3/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFIN400187-2023 por migración no solicitada.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 31/3/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 18/4/2023.

Con fecha 13/4/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no aceptó ninguna migración.

Al respecto, mediante carta N° 00197- DAPU/SDU.SC.DEN/2023, notificada el 19/4/2023 se requirió a la empresa operadora remita sus descargos. Sobre el particular, la empresa operadora informó que se realizó la devolución en cíclica por el importe de S/ 160.00 inc. I.G.V. correspondiente a las facturas de los meses de marzo y abril de 2023, la cual se aplicó a la factura de abril de 2023. Asimismo, indicó que se efectuó la devolución en cíclica por el importe de S/ 480.00 inc. I.G.V. correspondiente a la factura del mes de septiembre de 2022 a febrero de 2023, la cual se verá reflejado en la próxima facturación a emitir. Finalmente, precisó que con fecha 26/4/2023 se comunicó con el usuario para brindarle la opción de un alta nueva en una nueva tecnología, dado que el servicio Dúo que actualmente cuenta es tecnología cobre, siendo que el usuario solicitó que se le remita un correo con dicha información. No obstante, del audio remitido no se advierte lo señalado, toda vez que no se verifica una comunicación entablada con el usuario.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por tanto, se ha configurado la infracción.



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 224h2l0PQ6S86



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
13	077-2023/LE-DEN	RFR-C-OFAC195084-2023-AP-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 20/02/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	28/2/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OFAC195084-2023-AP-1-A emitida el 28/2/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFAC195084-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 28/2/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 14/3/2023.

Con fecha 10/4/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no se le brinda solución a la avería con su servicio.

Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 28/04/2023 se comunicó con la usuaria, quién confirmó la operatividad del servicio.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no corresponde la aplicación de la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
14	081-2023/LE-DEN	RMR-C-CAL1655646-AP-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 08/12/2022, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	16/12/2022

Telefónica mediante la carta SARA N° RMR-C-CAL1655646-AP-1-A emitida el 16/12/2022 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° CAL1655646 por calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 16/12/2022, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 4/1/2023.

Con fecha 25/4/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no se le brinda solución al problema con las llamadas.

Sobre el particular, mediante carta N° RMACCAL1655646-2022-AP-2 de fecha 19/12/2022 se realizó el ajuste del importe de S/ 45.92 y S/ 35.93 correspondiente a los recibos de octubre y noviembre de 2022. Asimismo, señaló que en atención a que no cuenta con las condiciones para realizar pruebas de operatividad el usuario tiene el derecho a solicitar la baja del servicio sin pago de penalidad. Finalmente, refiere que con fecha 2/5/2023 se registra llamadas salientes desde el servicio.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no corresponde la aplicación de la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
15	021-2023/APU-DEN	RFR-C-OCAL520334-2023-AP-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 13/04/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	19/4//2023

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

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OCAL520334-2023-AP-1-A emitida el 19/4/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL520334-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 19/4/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 5/5/2023.

Con fecha 4/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no cumple con la SARA.

Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 9/05/2023 realizó la atención de la avería, es decir después de 6 días.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no corresponde la aplicación de la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
16	227-2023/SC-DEN	RFR-C-OCAL277918-2023-AP-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 28/02/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	7/3/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OCAL277918-2023-AP-1-A emitida el 7/3/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL277918-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 7/3/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 21/3/2023.

Con fecha 25/4/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que sigue presentando fallas en el servicio de internet.

Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 7/05/2023 se comunicó con el usuario para la atención de la avería, es decir después de 47 días.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no corresponde la aplicación de la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
17	236-2023/SC-DEN	RMR-C-FC386235-2023-AP-1-A	Incumplimiento de condiciones contractuales	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 05/04/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	14/4/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RMR-C-FC386235-2023-AP-1-A emitida el 14/4/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° FC386235-2023 por el incumplimiento de condiciones contractuales.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 14/4/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 2/5/2023.

Con fecha 2/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que se le sigue facturando por condiciones no pactadas.

Sobre el particular, la empresa operadora informó que se confirma el ajuste de las cuotas de financiamiento de equipo facturada en los recibos de enero, febrero y marzo por S/ 52.28 c/u efectuado el 25/4/2023, así como la anulación del financiamiento de equipo de las cuotas futuras y el cargo adicional en el recibo del mes de marzo. No obstante, no ha remitido medios probatorios que acrediten la anulación del financiamiento de la totalidad de las 8 cuotas restantes por S/52.58 cada una.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por tanto, se ha configurado la infracción.





N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
18	124-2023/MLS-DEN	RFR-C-OFIN379306-2023-AP-1-A	Incumplimiento de condiciones contractuales	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 14/03/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	21/3/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OFIN379306-2023-AP-1-A emitida el 21/3/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFIN379306-2023 por el incumplimiento de condiciones contractuales.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 21/3/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 4/4/2023.

Con fecha 24/4/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no cumple con la carta SARA.

Al respecto, mediante carta N° 00100- DAPU/SDU.MLS.DEN/2023 notificada el 27/04/2023 se requirió a la empresa operadora el cumplimiento de la carta SARA. En tal sentido, la empresa operadora informó que con fecha 04/05/2023 se comunicó con el usuario y confirmó la migración de su servicio de internet de paquete Movistar Total de 100 Mbps a 150 Mbps con cambio de tecnología a fibra óptica, conforme se aprecia en el audio que remitieron como medio probatorio y el Printer de Registro de Aumento de Velocidad en servicio banda Ancha.

Cabe precisar que debido a que las acciones para dar cumplimiento a la carta SARA, según lo informado por la empresa operadora, se realizaron fuera del plazo establecido en el Reglamento de Reclamos; y, con fecha posterior al requerimiento efectuado por el Osiptel, no es posible aplicar subsanación voluntaria, en consecuencia, se ha configurado la infracción.



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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
19	135-2023/MLS-DEN	RFR-C-OFFS408296-2023-AP-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 23/03/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	30/3/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OFFS408296-2023-AP-1-A emitida el 30/3/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFFS408296-2023 por la calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 30/3/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 17/4/2023.

Con fecha 27/4/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no cuenta con el servicio de internet.

Sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 10/5/2023 en comunicación con el usuario, se brindó la confirmación con la operatividad del servicio, es decir luego de transcurrido 23 días.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no corresponde la aplicación de la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
20	075-2023/CL-DEN	RFR-C-OCAL203299-2023-AP-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 22/02/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	25/02/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OCAL203299-2023-AP-1-A emitida el 25/2/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL203299-2023 por la calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 25/2/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 10/03/2023.

Con fecha 24/4/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no cuenta con servicio fijo.

Sin embargo, la empresa operadora informó que realizó las pruebas de operatividad el 4/05/2023, es decir después de transcurrido 55 días.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no corresponde la aplicación de la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
21	077-2023/CL-DEN	RFR-C-OCAL276054-2023-AP-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 02/03/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	10/3/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OCAL276054-2023-AP-1-A emitida el 10/3/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL276054-2023 por la calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 10/3/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 24/3/2023.

Con fecha 3/4/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que su servicio de telefonía fija se encuentra inoperativo.

Sin embargo, la empresa operadora informó, con fecha 26/05/2023 se comunicó con el usuario para ofrecer un alta nueva, es decir después de transcurrido 63 días.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por tanto, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
22	016-2023/JUL-DEN	RFR-C-OCAL418903-2023-AP-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 13/04/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	20/4/2023

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

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OCAL418903-2023-AP-1-A emitida el 20/4/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL418903-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 20/4/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 8/5/2023.

Con fecha 16/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no cuenta con internet.

Sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 19/05/2023 confirmó la operatividad del servicio, es decir después de transcurrido 11 días.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no corresponde la aplicación de la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
23	179-2023/PL-DEN	RFR-C-CAL-267227-2023-AP-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 22/03/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	29/3/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-CAL-267227-2023-AP-1-A emitida el 29/3/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° CAL-267227-2023 por la calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 29/3/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 14/4/2023.

Con fecha 10/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no se le brinda solución al problema con su servicio.

Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 16/05/2023 se comunicó con el usuario a fin de brindarle solución a su inconveniente, es decir después de transcurrido 32 días.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no corresponde la aplicación de la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
24	245-2023/SC-DEN	RFR-C-OCAL-306100-2023-AP-1	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 03/03/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	13/3/2023

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

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OCAL-306100-2023-AP-1 emitida el 13/3/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL-306100-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 13/3/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 27/3/2023.

Con fecha 3/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que solicita la solución a los problemas con sus decodificadores.

Sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 13/05/2023 realizó las pruebas de operatividad, es decir después de transcurrido 51 días.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no corresponde la aplicación de la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 224h21(0PQ6s86



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
25	247-2023/SC-DEN	RFR-C-OCAL443453-2023-AP-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 30/03/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	10/4/2023

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

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OCAL443453-2023-AP-1-A emitida el 10/4/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL443453-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 10/4/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 24/4/2023.

Con fecha 2/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no cuenta con servicio de telefonía fija.

Sin embargo, la empresa operadora informó, con fecha 8/05/2023 acreditó la operatividad del servicio, es decir después de transcurrido 14 días.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no corresponde la aplicación de la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
26	255-2023/SC-DEN	RFR-C-OCAL366461-2023-AP-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 30/03/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	10/4/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OCAL366461-2023-AP-1-A emitida el 10/4/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL366461-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 10/4/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 24/4/2023.

Con fecha 8/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no cumple con solución la avería con su servicio.

Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 16/05/2023 se comunicó con el usuario a fin de dar atención a los inconvenientes con el servicio. Asimismo, el 10/06/2023 realizó las pruebas de operatividad, es decir después de transcurrido 22 días.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no corresponde la aplicación de la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 224h2l0PQ6S86



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
27	257-2023/SC-DEN	RFR-C-OFFS298998-2023-AP-1-A	Corte o baja injustificada	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 07/03/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	15/3/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OFFS298998-2023-AP-1-A emitida el 15/3/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFFS298998-2023 por corte o baja injustificada.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 15/3/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 29/3/2023.

Con fecha 8/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que hasta la fecha no se le repone el servicio.

sin embargo, con fecha 19/05/2023 la empresa operadora le informó al usuario la imposibilidad de realizar la reinstalación del servicio, debido a la falta de facilidades técnicas, es decir después de transcurrido 51 días.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por tanto, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
28	261-2023/SC-DEN	RFR-C-OFIN349892-2023-AP-1-A	Incumplimiento de condiciones contractuales	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 23/03/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	30/3/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OFIN349892-2023-AP-1-A emitida el 30/3/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFIN349892-2023 por incumplimiento de condiciones contractuales.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 30/3/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 17/4/2023.

Con fecha 5/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no se cumple con la carta SARA.

Al respecto, mediante carta N° 00250-DAPU/SDU.SC.DEN/2023 notificada el 10/05/2023 se requirió a la empresa operadora que cumpla con la carta SARA. En tal sentido, con fecha 17/05/2023 la empresa operadora informó que realizó la regularización del servicio a RUC de acuerdo a lo solicitado por el usuario en el reclamo, y solicitó al área encargada el envío de las facturas de agosto a noviembre de 2022 del servicio al cliente, de acuerdo a lo solicitado en el reclamo.

Cabe precisar que debido a que las acciones para dar cumplimiento a la carta SARA, según lo informado por la empresa operadora, se realizaron fuera del plazo establecido en el Reglamento de Reclamos; y, con fecha posterior al requerimiento efectuado por el Osiptel, no es posible aplicar subsanación voluntaria, en consecuencia, se ha configurado la infracción.

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





N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
29	047-2023/LAM-DEN	RFR-C-OFIN560584-2023-AP-1-A	Incumplimiento de ofertas y promociones	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 25/04/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	3/5/2023
<p>Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OFIN560584-2023-AP-1-A emitida el 3/5/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFIN560584-2023 por incumplimiento de ofertas y promociones.</p> <p>Al respecto, la carta SARA fue emitida el 3/5/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 17/5/2023.</p> <p>Con fecha 18/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no cumple con la promoción ofrecida.</p> <p>Al respecto, mediante carta N° 00041- DAPU/ORS/LAM.DEN/2023 notificada el 23/05/2023 se requirió a la empresa operadora el cumplimiento de la carta SARA. Con fecha 25/5/2023 la empresa operadora informó que realizó la devolución del monto de S/61.71(Inc. IGV) al recibo mayo del 2023, el cual será aplicado en una próxima facturación (precisa que la renta facturada es la renta vencida del 01/04/2023 al 30/04/2023). Asimismo, registró el descuento de 70% x seis meses en la renta del Trio y 50% x seis meses en la renta del servicio móvil, la cual será aplicada en las próximas facturaciones.</p> <p>Cabe precisar que debido a que las acciones para dar cumplimiento a la carta SARA se realizaron fuera del plazo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos y con fecha posterior al requerimiento efectuado por el Osiptel; por tanto, no es posible aplicar subsanación voluntaria. En tal sentido, se ha configurado la infracción.</p>					



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



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
30	055-2023/JUN-DEN	RFC-C-OFCA-481576-2023-AP-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 18/04/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	25/4/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFC-C-OFCA-481576-2023-AP-1-A emitida el 25/4/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFCA-481576-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 25/4/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 11/5/2023.

Con fecha 22/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no se le brinda solución a sus problemas con el servicio.

Al respecto, mediante carta N° 00060- DAPU/ORS/JUN.DEN/2023 notificada el 23/05/2023 se requirió a la empresa operadora el cumplimiento de la carta SARA. Sobre el particular, la empresa operadora remitió una boleta de atención, en donde se advierte que con fecha 30/05/2023 se realizó la visita técnica, es decir después de transcurrido 19 días.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no corresponde la aplicación de la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
31	276-2023/SC-DEN	RFR-C-OCAL513676-2023-AP-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 13/04/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	20/4/2023

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

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OCAL513676-2023-AP-1-A emitida el 20/4/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL513676-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 20/4/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 8/5/2023.

Con fecha 10/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que hasta la fecha no cuenta con servicio.

Sin embargo, la empresa operadora informó, con fecha 18/05/2023 se comunicó con el usuario para la atención del reclamo, es decir después de transcurrido 10 días.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no corresponde la aplicación de la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
32	278-2023/SC-DEN	RFA-C-OCAL-394261-2023-AP-1	Calidad	<p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	15/4/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFA-C-OCAL-394261-2023-AP-1 emitida el 15/4/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL-394261-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 15/4/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 2/5/2023.

El usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no le brinda solución a los problemas con su servicio.

Sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 16/5/2023 se comunicó con el usuario, siendo que con fecha 22/05/2023 se realizó las pruebas de operatividad, es decir después del plazo máximo establecido en el Reglamento.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no corresponde la aplicación de la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
33	283-2023/SC-DEN	RFR-C-FC572120-2023-AP-1-A	Migración no atendida	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 18/04/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	25/4/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-FC572120-2023-AP-1-A emitida el 25/4/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° FC572120-2023 por migración no atendida.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 15/4/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 2/5/2023.

Con fecha 12/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no se ejecuta la migración, dado que se le sigue facturando por el servicio Trío.

Sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 23/05/2023 se habría contactado con el usuario a fin de coordinar la atención de la migración; no obstante, en dicha oportunidad, según lo señalado, el usuario habría indicado que no solicitó la migración y que desea la cancelación de la orden. Al respecto, con fecha 08/06/2023 el usuario presentó información adicional cuestionando lo señalado, toda vez que en ningún momento solicitó la cancelación de la orden. Dicha información fue puesta en conocimiento de la empresa operadora, a fin de que presenten sus descargos; no obstante, no remitió respuesta.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por tanto, se ha configurado la infracción.



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 224h21(0PQ6S86



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
34	157-2023/LN-DEN	RFR-C-FC511465-2023-AP-1-A	Migración no atendida	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 14/04/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	21/4/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-FC511465-2023-AP-1-A emitida el 21/4/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° FC511465-2023 por migración no atendida.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 21/4/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 9/5/2023.

Con fecha 16/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no cumple con la carta SARA.

Al respecto, mediante carta N° 00162- DAPU/SDU.LN.DEN/2023 del 19/05/2023 se requirió a la empresa operadora el cumplimiento de la carta SARA; sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 26/05/2023 se comunicó con el usuario para dar atención al reclamo.

Cabe precisar que debido a que las acciones para dar cumplimiento a la carta SARA se realizaron fuera del plazo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos y con fecha posterior al requerimiento efectuado por el Osiptel; por tanto, no es posible aplicar subsanación voluntaria. En tal sentido, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
35	158-2023/LN-DEN	RFR-C-OCAL5923-2023-AP-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 20/01/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	27/1/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OCAL5923-2023-AP-1-A emitida el 27/1/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL5923-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 27/1/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 10/2/2023.

Con fecha 16/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que a la fecha no cuenta con señal en su servicio.

Al respecto, mediante carta N° 00159- DAPU/SDU.LN.DEB/2023 notificada el 17/05/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. La empresa operadora informó que con fecha 15/06/2023 se realizó la visita técnica.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no corresponde la aplicación de la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 224h2l0PQ6s86



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
36	009-2023/AYC-DEN	RFR-C-OCAL165294-2023-AP-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 21/02/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	1/3/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OCAL165294-2023-AP-1-A emitida el 1/3/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL165294-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 1/3/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 15/3/2023.

Con fecha 12/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no se le brinda solución a la avería con su servicio.

Sin embargo, la empresa operadora informó, con fecha 24/05/2023 personal técnico se acercó al domicilio del usuario para realizar la atención de la avería; sin embargo, no se le permitió el acceso. Es decir, realizó acciones para dar cumplimiento a la carta SARA fuera del plazo establecido en el Reglamento de Reclamos.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no corresponde la aplicación de la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
37	026-2023/ANC-DEN	RFR-C-OCAL570220-2023-AP-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 24/04/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	2/5/2023

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

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OCAL570220-2023-AP-1-A emitida el 2/5/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL570220-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 2/5/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 16/5/2023.

Con fecha 24/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no cuenta con el servicio de telefonía fija.

Sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 6/06/2023 realizó las pruebas de operatividad.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no corresponde la aplicación de la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
38	018-2023/TMB-DEN	RFR-C-OFBC439290-2023-AP-1-A	Corte o baja injustificada	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 12/04/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	19/4/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OFBC439290-2023-AP-1-A emitida el 19/4/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFBC439290-2023 por corte o baja injustificada.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 19/4/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 5/5/2023.

Con fecha 25/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que se dio de baja su servicio sin su autorización.

Sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 17/05/2023 informó al usuario el estado del servicio y que el mismo no puede ser reinstalado, por lo que la única alternativa es realizar un alta de un servicio nueva.

Cabe precisar que las acciones para dar cumplimiento a la carta SARA se realizó fuera del plazo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, en tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no es posible aplicar la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
39	020-2023/APU-DEN	RFR-C-OFIN362023-2023-AP-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 23/03/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	30/3/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OFIN362023-2023-AP-1-A emitida el 30/3/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFIN362023-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 30/3/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 17/4/2023.

Con fecha 24/4/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que persiste los problemas con el servicio.

Al respecto, mediante carta N° 00042-DAPU/ORS/APU.DEN/2023 notificada el 26/04/2023 se requirió a la empresa operadora el cumplimiento de la carta SARA. Sobre el particular, la empresa operadora informó que con fecha 10/5/2023 se comunicó al contacto N° 95966960, siendo atendido por el yerno del titular, con quién se coordinó la programación de la visita para el día 15/5/2023. Complementariamente, señaló que el 18/5/2023, realizaron la visita técnica realizando la migración tecnológica con el plan Trío Movistar Voz Internet 150 Mbps Estándar HD, dejando el servicio operativo.

Cabe precisar que las acciones para dar cumplimiento a la carta SARA se realizaron fuera del plazo establecido en el Reglamento de Reclamos, en tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no es posible aplicar la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
40	265-2023/SC-DEN	RFR-C-OFCS-1680054-2022-AP-1-A	Cobro	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 12/12/2022, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	19/12/2022

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OFCS-1680054-2022-AP-1-A emitida el 19/12/2022 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFCS-1680054-2022 por cobro.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 19/12/2022, teniendo la empresa operadora, el plazo de dos (2) meses para darle cumplimiento que vencían el 19/2/2023.

Con fecha 8/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no cumple con el reembolso reconocido en la carta SARA.

Al respecto, mediante carta N° 00252-DAPU/SDU.SC.DEN/2023 notificada el 10/05/2023 se requirió a la empresa operadora el cumplimiento de la carta SARA. En tal sentido, la empresa operadora informó que realizó la devolución de S/ 35.42 inc. I.G.V. correspondiente al recibo marzo del 2022, el cual se aplicó en el recibo de abril de 2023. Finalmente, precisó que con fecha 17/05/2023 procedió con el registro de una devolución a favor por el importe de S/ 2914.08 inc. I.G.V. correspondiente a los recibos de noviembre de 2020 a mayo de 2022. No obstante, no ha remitido medios probatorios que acrediten la devolución efectiva del importe total de S/ 3296.50 inc. I.G.V. en tanto no se verifica el ajuste por los importes facturados en los recibos de marzo, abril y mayo de 2022.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por tanto, se ha configurado la infracción.



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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
41	026-2023/HUA-DEN	RFR-C-OFBCS595734-2023-AP-1-A	Corte o baja injustificada	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 02/05/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	9/5/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OFBCS595734-2023-AP-1-A emitida el 9/5/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFBCS595734-2023 por corte o baja injustificada.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 9/5/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 23/5/2023.

Con fecha 30/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no cumple con reponer su servicio Dúo.

Al respecto, el 08/06/2023, la empresa operadora informó que no cuenta con facilidades técnicas para realizar la reinstalación del servicio o brindar una nueva alta del servicio.

Cabe precisar que las acciones para dar cumplimiento a la carta SARA se realizaron fuera del plazo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, en tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no es posible aplicar la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 224h21(0PQ6s86



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
42	027-2023/HUA-DEN	RFR-C-OCAL668898-2023-AP-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 05/05/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	12/5/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OCAL668898-2023-AP-1-A emitida el 12/5/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL668898-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 12/5/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 26/5/2023.

Con fecha 1/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que hasta la fecha no cuenta con servicio de telefonía fija e internet.

Al respecto, mediante carta N° 00070- DAPU/ORS/ANC.HUA.DEN/2023 notificada el 1/06/2023 se requirió a la empresa operadora el cumplimiento de la carta SARA. En tal sentido, la empresa operadora informó que con fecha 10/06/2023 realizó las pruebas de operatividad, es decir después de transcurrido 15 días.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no corresponde la aplicación de la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
43	190-2023/PL-DEN	RFR-C-OFFS585101-2023-AP-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 25/04/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	3/5/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OFFS585101-2023-AP-1-A emitida el 3/5/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFFS585101-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 3/5/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 17/5/2023.

Con fecha 18/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que persiste el problema con su servicio.

Sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 6/06/2023 comunicó al usuario no contar con facilidades técnicas para atender lo solicitado, es decir después de transcurrido 20 días.

Cabe precisar que las acciones para dar cumplimiento a la carta SARA se realizó fuera del plazo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, en tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no es posible aplicar la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
44	202-2023/PL-DEN	RFR-C-OCAL505038-2023-AP-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 13/04/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	20/4/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OCAL505038-2023-AP-1-A emitida el 20/4/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL505038-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 20/4/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 8/5/2023.

Con fecha 18/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no cuenta con servicio.

Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 19/7/2023 se comunicó con el usuario para validar la operatividad del servicio, siendo que este manifestó que se dio atención a su avería el día 2/6/2023.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no corresponde la aplicación de la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
45	203-2023/PL-DEN	RFR-C-OCAL419877-2023-AP-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 19/04/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	26/4/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OCAL419877-2023-AP-1-A emitida el 26/4/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL419877-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 26/4/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 12/5/2023.

Con fecha 29/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no cuenta con línea fija.

Al respecto, la empresa operadora informó que el 5/06/2023 realizó las pruebas de operatividad, es decir después de transcurrido 24 días.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no corresponde la aplicación de la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
46	138-2023/LALIB-DEN	RMR-C-FC206342-2023-AP-1-A	Incumplimiento de condiciones contractuales	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 02/03/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	7/3/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RMR-C-FC206342-2023-AP-1-A emitida el 7/3/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° FC206342-2023 por incumplimiento de condiciones contractuales.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 7/3/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 21/3/2023.

Con fecha 2/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no se cumple con lo ofrecido respecto del financiamiento de equipo.

Al respecto, mediante carta N° 00277- DAPU/ORS/LLI.DEN/2023 notificada el 2/06/2023 se requirió a la empresa operadora el cumplimiento de la carta SARA; sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 15/06/2023 realizó el ajuste de las 05 cuotas restantes por s/18.83 c/u así también procedió con la anulación de las cuotas futuras, por lo que dicho concepto no se verá registrado en las próximas facturaciones. No obstante, no ha remitido el medio probatorio que acredite la anulación de las cuotas futuras con el importe que el usuario no reconoce.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, por tanto, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
47	031-2023/HUA-DEN	RFR-C-OFBCS621577-2023-AP-1-A	Corte o baja injustificada	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 08/05/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	15/5/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OFBCS621577-2023-AP-1-A emitida el 15/5/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFBCS621577-2023 por corte o baja injustificada

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 15/5/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 29/5/2023.

Con fecha 6/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora realizó la baja de su servicio fijo y TV Cable, sin su consentimiento.

La empresa operadora informó que con fecha 14/6/2023 se comunicó con el usuario para coordinar la reinstalación del servicio, siendo que con fecha 16/06/2023 realizó la visita técnica, es decir después de transcurrido 18 días.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no corresponde la aplicación de la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
48	137-2023/LALIB-DEN	RMR-C-FC513138-2023-AP-1-A	Incumplimiento de ofertas y promociones	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 02/05/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	11/5/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RMR-C-FC513138-2023-AP-1-A emitida el 11/5/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° FC513138-2023 por incumplimiento de ofertas y promociones.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 11/5/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 25/5/2023.

Con fecha 2/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no ha cumplido con activarle la promoción del 50% por seis meses.

Al respecto, mediante carta N° 00278- DAPU/ORS/LLI.DEN/2023 notificada el 8/6/2023 se requirió a la empresa operadora el cumplimiento de la carta SARA. Sobre el particular, la empresa operadora informó que el 13/6/023 realizó la activación de la promoción Dscto. 50% Renta por seis meses, así también, los ajustes a los recibos de S7AA0030000072 en abril y S7AA-0030577866 en mayo por S/29.95 cada uno.

Cabe precisar que las acciones para dar cumplimiento de la carta SARA se realizaron con fecha posterior al plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos y a la notificación de la carta de requerimiento efectuado por el Osiptel. En tal sentido, no aplica subsanación voluntaria, por lo que se ha configurado la infracción.



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://wapps.firmaperu.gob.pe/wapp/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
49	089-2023/CL-DEN	RFR-C-OFFS421121-2023-AP-1-A	Corte o baja injustificada	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 28/03/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	5/4/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OFFS421121-2023-AP-1-A emitida el 5/4/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFFS421121-2023 por corte o baja injustificada.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 5/4/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 21/4/2023.

Con fecha 29/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no ha reconectado y reactivado su servicio de telefonía fija.

Sin embargo, la empresa operadora informó que con 12/4/2023 intentó comunicarse con el usuario los días 10 y 11/4/2023, sin lograr comunicación efectiva. Sobre el particular, la empresa operadora no ha remitido medio probatorio que acrediten los intentos de comunicación. Adicionalmente, indicó que con fecha 13/6/2023 se comunicó con el usuario, en donde se le informó que no es posible realizar la reinstalación de la línea fija, por no encontrarse disponible.

Cabe precisar que las acciones para dar cumplimiento a la carta SARA se realizó fuera del plazo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, en tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no es posible aplicar la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
50	029-2023/ANC-DEN	RFR-C-FC518035-2023-AP-1-A	Incumplimiento de condiciones contractuales	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 07/05/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	12/5/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-FC518035-2023-AP-1-A emitida el 12/5/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° FC518035-2023 por incumplimiento de condiciones contractuales.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 12/5/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 26/5/2023.

Con fecha 6/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no cumple con la ejecución de la carta SARA.

Sin embargo, pese a los requerimientos efectuados mediante carta N° 00061-DAPU/ORS/ANC.DEN/2023 del 7/06/2023, la empresa operadora no ha remitido los medios probatorios que acrediten la aplicación de la renta mensual de S/180.00 lo cual se solicitó en el recurso de apelación.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por tanto, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
51	348-2023/SC-DEN	RFC-C-OFBA-1185823-2022-AP-1-A	Baja no ejecutada	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 19/10/2022, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, <u>le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</u></p> <p>Asimismo, <u>conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</u></p>	26/10/2022

Telefónica mediante la carta SARA N° RFC-C-OFBA-1185823-2022-AP-1-A emitida el 26/10/2022 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFBA-1185823-2022 por baja no ejecutada.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 26/10/2022, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 11/11/2022.

Con fecha 2/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no cumple con devolverle los valores pagados injustamente.

Al respecto, mediante carta N° 00343- DAPU/SDU.SC.DEN/2023 notificada el 8/06/2023 se requirió a la empresa operadora el cumplimiento de la carta SARA. En tal sentido, la empresa operadora informó que con fecha 15/06/2023 se comunicó con el usuario para la atención de la baja de los servicios de cable e internet, es decir después de transcurrido 216 días.

Cabe precisar que debido a que las acciones para dar cumplimiento a la carta SARA se realizaron fuera del plazo establecido en el Reglamento de Reclamos y con fecha posterior al requerimiento efectuado por el Osiptel; por tanto, no es posible aplicar subsanación voluntaria. En tal sentido, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
52	002-2023/HVCA-DEN	RMR-C-AP21594-2023-AP-1-A	Corte o baja injustificada	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 28/12/2022, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	27/12/2022

Telefónica mediante la carta SARA N° RMR-C-AP21594-2022-AP-1-A emitida el 27/12/2022 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° AP21594-2022 por corte o baja injustificada.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 27/12/2022, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 12/1/2023.

Con fecha 7/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no cumple con reactivar su línea móvil.

Sin embargo, la empresa operadora ejecutó la reactivación del servicio recién el 19/6/2023, es decir posterior al plazo máximo establecido.

Cabe precisar que las acciones para dar cumplimiento a la carta SARA se realizó fuera del plazo establecido en el Reglamento de Reclamos, en tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no es posible aplicar la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
53	189-2023/LN.DEN	RMR-C-OFR564749-2023-AP-1-A	Contratación no solicitada	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 25/04/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	4/5/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RMR-C-OFR564749-2023-AP-1-A emitida el 4/5/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFR564749-2023 por contratación no solicitada.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 4/5/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para efectuar la baja del servicio no contratado, plazo que vencía el 18/5/2023 y un (1) mes para efectuar los ajustes y/o devolución por los importes facturados, plazo que vencía el 4/6/2023.

Con fecha 7/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora realizó cobranzas indebidas luego de emitida la carta SARA.

Al respecto, mediante carta N° C.00367-DAPU/SDU.SC.DEN/2023 de fecha 8/06/2023 se requirió a la empresa el cumplimiento de la carta SARA. En tal sentido, la empresa operadora informó que con fecha 4/5/2023 efectuó la baja de la línea, así como los ajustes por la deuda pendiente. Asimismo, precisó que el 23/5/2023 se emitió el recibo N° S7AA-00300994144 con fecha posterior a la baja, por lo que con fecha 14/6/2023 se realizó el ajuste por S/ 18.39 correspondiente al saldo pendiente.

Cabe precisar que debido a que las acciones para dar cumplimiento a la carta SARA se realizaron fuera del plazo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos y con fecha posterior al requerimiento efectuado por el Osiptel; por tanto, no es posible aplicar subsanación voluntaria. En tal sentido, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
54	191-2023/LN-DEN	RFR-C-PORT681246-2023-AP-1-A	Portabilidad	<p>ESTIMADO CLIENTE:</p> <p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 15/05/2023, donde manifiesta su desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitir la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	23/5/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-PORT681246-2023-AP-1-A emitida el 23/5/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° PORT681246-2023 por portabilidad.

Con fecha 8/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora suspendió el servicio por una penalidad liberada con la portabilidad no solicitada.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 23/05/2023 teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para registrar la solicitud en el Registro de Solicitud de Portabilidad más un (1) día calendario para realizar la deshabilitación del número telefónica en su red, plazo que vencía el 25/05/2023.

Al respecto, mediante carta N° 00197-DAPU/SDU.LN.DEN/2023 notificada el 9/06/2023 se requirió a la empresa operadora el cumplimiento de la carta SARA. En tal sentido, la empresa operadora informó que a línea se encuentra de baja Por Out desde el 08/06/2023. Asimismo, informó que con fecha 16/6/2023 realizó el ajuste por el recibo N° S1AA-0026517022 emitido el 5/06/2023 por S/ 29.90, por lo que no registra deuda pendiente en sus sistemas.

Cabe precisar que las acciones para dar cumplimiento a la carta SARA se realizó fuera del plazo establecido en el TUO del Reglamento de Portabilidad, en tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no es posible aplicar la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
55	198-2023/PL-DEN	RMR-C-CAL520550-2023-AP-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 25/04/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	26/4/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RMR-C-CAL520550-2023-AP-1-A emitida el 26/4/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° CAL520550-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 26/4/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 12/5/2023.

Con fecha 18/05/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no cuenta con señal estable para internet y llamadas.

Al respecto, la empresa operadora informó que de acuerdo al monitoreo efectuado a la línea y a las validaciones correspondientes, se advierte que la línea cuenta con los campos habilitados correctamente para hacer y recibir llamadas y mensajes con normalidad; sin embargo, la empresa operadora no ha remitido medios probatorios que acrediten dicha afirmación.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por tanto, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
56	007-2023/MDD-DEN	RFR-C-OFBCS435935-2023-AP-1-A	Baja no ejecutada	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 23/04/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	28/4/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OFBCS435935-2023-AP-1-A emitida el 28/4/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFBCS435935-2023 por baja no ejecutada.

a carta SARA fue emitida el 28/04/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para dar la baja del servicio plazo que vencía el 15/05/2023 y un (1) mes para efectuar el ajuste del importe facturado posterior a la baja, plazo que vencía el 28/5/2023.

Con fecha 1/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que pese a solicitar la baja del servicio la empresa operadora le ha seguido facturando hasta mayo de 2023.

Al respecto, mediante carta N° 00014-DAPU/ORS/MDD.DEN/2023 notificada el 7/06/2023 se requirió a la empresa operadora el cumplimiento de la carta SARA; sin embargo, la empresa operadora informó que el servicio se encuentra de baja desde el 5/3/2023 y con fecha 14/07/2023 procedió a anular la deuda generada, no contando el usuario con deuda en su sistema. No obstante, del medio probatorio remitido, se advierte que el servicio del usuario aún cuenta con un importe adeudado de S/ 1.53.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, por tanto, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
57	004-2023/HVCA-DEN	RFR-C-FC138381-2023-AP-1-A	Cobro	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 07/02/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	13/2/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-FC138381-2023-AP-1-A emitida el 13/2/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° FC138381-2023 por cobro.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 13/02/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de un (1) mes para darle cumplimiento que vencían el 13/3/2023.

Con fecha 7/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no cumple con ejecutar la carta SARA.

Al respecto, mediante carta N° 004-DAPU/ORS/HVCA.DEN/2023 notificada el 12/6/2023 se requirió a la empresa operadora el cumplimiento de la carta SARA. En tal sentido, la empresa operadora informó que el servicio se encuentra en baja desde el 13/2/2023, asimismo, se verifica que se realizó el ajuste de las facturas con fecha 13/6/2023.

Cabe precisar que debido a que las acciones para dar cumplimiento a la carta SARA se realizaron fuera del plazo establecido en el Reglamento de Reclamos y con fecha posterior al requerimiento efectuado por el Osiptel; por tanto, no es posible aplicar subsanación voluntaria. En tal sentido, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
58	168-2023/MLS-DEN	RFR-C-OCAL633143-2023-AP-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 17/05/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	24/5/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OCAL633143-2023-AP-1-A emitida el 24/5/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL633143-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 24/5/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 7/6/2023.

Con fecha 12/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no cuenta con línea fija desde el 31/3/2023.

Sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 12 y 13/6/2023 intentaron comunicarse con el usuario con la finalidad de concretar la inspección para la reparación del servicio, sin lograr comunicación efectiva.

Cabe precisar que las acciones para dar cumplimiento a la carta SARA se realizó fuera del plazo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, en tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no es posible aplicar la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
59	192-2023/LN-DEN	RFR-C-OFMIG473131-2023-AP-1-A	Activación	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 15/04/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	21/4/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OFMIG473131-2023-AP-1-A emitida el 21/4/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFMIG473131-2023 por activación.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 21/4/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 9/5/2023.

Con fecha 12/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no le brinda solución respecto a la activación de sus dos decodificadores.

En tal sentido, la empresa operadora informó que realizó la primera visita técnica el 20/06/2023, es decir después de transcurrido 42 días.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, 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 la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
60	152-2023/LALIB-DEN	RFR-C-OCAL776695-2023-AP-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 30/05/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	6/6/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OCAL776695-2023-AP-1-A emitida el 6/6/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL776695-2023 por la calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 6/6/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 20/6/2023.

Con fecha 21/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que se ha cumplido con el plazo máximo para dar solución a su solicitud de reactivación del servicio.

Sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 27/06/2023 comunicó al usuario no contar con facilidades técnicas para instalar lo solicitado.

Cabe precisar que las acciones para dar cumplimiento a la carta SARA se realizó fuera del plazo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, en tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no es posible aplicar la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
61	111-2023/AQP-DEN	RFR-C-OFBCS674330-2023-AP-1-A	Migración no atendida	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 10/05/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	17/5/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OFBCS674330-2023-AP-1-A emitida el 17/5/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFBCS674330-2023 por migración no atendida.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 17/5/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 31/5/2023.

Con fecha 23/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no la empresa operado no ha ejecutado la migración del servicio Trío al servicio Dúo.

Sin embargo, la empresa operadora con fecha 28/06/2023 informó de la migración al servicio Dúo Movistar Voz Internet RA M23 100 Mbps, cuya renta mensual es de S/89.90 (Inc. IGTV), es decir fuera del plazo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos.

Cabe precisar que las acciones para dar cumplimiento a la carta SARA se realizó fuera del plazo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos y posterior al requerimiento efectuado por el Osiptel mediante la Carta N° C. 00226-DAPU/ORS/AQP.DEN/2023 notificada el 23/6/2023, por lo que no aplica la subsanación voluntaria en el presente caso. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
62	034-2023/APU-DEN	RMR-C-FC564812-2023-AP-1-A	Cobro	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 25/04/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	8/5/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RMR-C-FC564812-2023-AP-1-A emitida el 8/5/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° FC564812-2023 por cobro.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 8/5/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de un (1) mes para darle cumplimiento que vencían el 8/6/2023.

Con fecha 21/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora emitió un recibo en el mes de mayo de 2023 por el importe de S/12.03.

Sobre el particular, la empresa operadora informó que el servicio se encuentra de baja desde el 31/3/2023. Asimismo, precisó que con fecha 30/6/2023 realizó el ajuste por el importe de S/ 11.96, por lo que no se registra deuda pendiente, es decir fuera del plazo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos.

Cabe precisar que las acciones para dar cumplimiento a la carta SARA se realizaron fuera del plazo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos y posterior al requerimiento efectuado por el Osipitel mediante la Carta N° C. 00077-DAPU/ORS/APU.DEN/2023 notificada el 22/6/2023, por lo que no aplica la subsanación voluntaria en el presente caso. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
63	005-2023/HVCA-DEN	RFR-C-OCAL633714-2023-AP-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 17/05/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral. 07/06/23</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	24/5/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OCAL633714-2023-AP-1-A emitida el 24/5/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL633714-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 24/5/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 7/6/2023.

Con fecha 16/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no cuenta con el servicio de línea fija y ningún técnico se ha apersonado a solucionar el problema.

En tal sentido, la empresa operadora informó que realizó las pruebas de operatividad el 10/07/2023, es decir después de transcurrido 33 días.

Cabe destacar que habiéndose ejecutado la resolución después del plazo máximo establecido en el TUO Del Reglamento de Reclamos 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 la infracción.





N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
64	371-2023/SC-DEN	RMR-C-INC170993-2023-AP-1-A	Incumplimiento de condiciones contractuales	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 19/02/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	22/2/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RMR-C-INC170993-2023-AP-1-A emitida el 24/5/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° INC170993-2023 por incumplimiento de condiciones contractuales.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 22/2/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 8/3/2023.

Con fecha 15/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora continúa realiza el cobro por el equipo.

Al respecto, la empresa operadora informó que efectuó el ajuste correspondiente a las dos cuotas de financiamiento de equipo emitidas por el importe de S/ 376 c/u del recibo de enero y febrero de 2023, así como la anulación de las cuotas de equipo programadas a futuro. No obstante, no ha remitido medio probatorio que acredite la anulación de las cuotas de equipo programadas a futuro.

En tal sentido, no habiéndose acreditado la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
65	033-2023/ANC-DEN	RFR-C-TSAC303389-2023-AP-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 14/04/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	21/4/2023
<p>Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-TSAC303389-2023-AP-1-A emitida el 21/4/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° TSAC303389-2023 por calidad.</p> <p>Al respecto, la carta SARA fue emitida el 21/4/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 9/5/2023.</p> <p>Con fecha 19/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no ha brindado atención técnica que solución las averías en su teléfono fijo.</p> <p>Al respecto, mediante carta N° 00067- DAPU/ORS/ANC.DEN/2023 notificada el 21/06/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. En tal sentido, la empresa operadora informó que realizó las pruebas de operatividad el 1/07/2023, es decir después de transcurrido 53 días.</p> <p>Cabe destacar que habiéndose ejecutado la resolución después del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos y teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no es posible aplicar la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.</p>					





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
66	194-2023/LN-DEN	RFR-C-OFFS632916-2023-AP-1-A	Corte o baja injustificada	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 12/05/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	19/5/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OFFS632916-2023-AP-1-A emitida el 19/5/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFFS632916-2023 por corte o baja injustificada.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 19/5/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 2/6/2023.

Con fecha 14/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no ha activado su línea fija.

Sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 24/6/2023 se intentó comunicar con el usuario para efectuar las validaciones y coordinaciones respecto a la reinstalación del servicio.

Cabe precisar que las acciones para dar cumplimiento a la carta SARA se realizaron fuera del plazo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, en tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no es posible aplicar la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
67	196-2023/LN-DEN	RFR-C-OFBCS433847-2023-AP-1-A	Cobro	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 01/04/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	5/4/2023

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

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OFBCS433847-2023-AP-1-A emitida el 5/4/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFBCS433847-2023 por cobro.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 5/4/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de un (1) mes para darle cumplimiento que vencían el 5/5/2023.

Con fecha 15/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no ha podido acceder al reembolso de los cobros indebidos.

Al respecto, la empresa operadora informó que se registra una devolución por el importe de S/ 455.20 inc. I.G.V. generando un saldo a favor del usuario, el cual será devuelto en efectivo, para lo cual remitió como medio probatorio un printer de su sistema en donde se advierte como fecha de registro del saldo indicado el 27/6/2023, es decir, con posterioridad al plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos y al requerimiento de cumplimiento efectuado por el Osipitel mediante Carta N° C00369-DAPU/SDU.SC.DEN/2023 notificado 21/6/2023, por lo que no aplica la subsanación voluntaria en el presente caso. En tal sentido, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
68	197-2023/LN-DEN	RFR-C-OFBCS402918-2023-AP-1-A	Cobro	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 29/03/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	5/4/2023

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

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OFBCS402918-2023-AP-1-A emitida el 5/4/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFBCS402918-2023 por cobro.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 5/4/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de un (1) mes para darle cumplimiento que vencían el 5/5/2023.

Con fecha 19/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que el reajuste del recibo de marzo y posteriores no se ve reflejado en su facturación.

Al respecto, la empresa operadora indicó que ha realizado los ajustes correspondientes a la baja de su servicio el 23/6/2023; sin embargo, tal cumplimiento se ha producido con posterioridad al plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos y a la notificación de la carta N° 00201-DAPU/SDU.LN.DEN/2023 de fecha 20/6/2023, mediante la cual se le solicita a la empresa operadora acredite el cumplimiento de la SARA, por lo cual no opera la subsanación voluntaria en el presente caso. En tal sentido, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
69	198-2023/LN-DEN	RFR-C-OFIN462689-2023-AP-1-A	Migración no atendida	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 02/05/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	9/5/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OFIN462689-2023-AP-1-A emitida el 9/5/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFIN462689-2023 por migración no atendida.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 9/5/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 23/5/2023.

Con fecha 16/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no ha cumplido con remitirle la segunda carta de cumplimiento de su SARA.

Al respecto, la empresa operadora informó que en aras de solucionar los inconvenientes del usuario, solicitó al área de asignaciones validar las facilidades técnicas; no obstante, no cuentan con facilidades en la zona. Asimismo, precisó que con fecha 27/6/2023 y 28/6/2023 se intentaron comunicar con el usuario, sin lograr comunicación alguna. Sin embargo, no ha remitido medio probatorio que permita acreditar la imposibilidad de realizar la migración del servicio.

Adicionalmente, se tiene que el inicio de acciones para el cumplimiento se realizó con posterioridad al plazo máximo en el TUO del Reglamento de Reclamos y a la notificación de la carta N° C.00202- DAPU/SDU.LN.DEN/2023 notificada el 21/6/2023 mediante la cual se le solicita a la empresa operadora acredite el cumplimiento de la SARA, por lo cual no operaría la subsanación voluntaria en el presente caso. En tal sentido, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
70	201-2023/LN-DEN	RMR-C-FC512236-2023-AP-1-A	Migración no atendida	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 29/03/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	8/5/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RMR-C-FC512236-2023-AP-1-A emitida el 8/5/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° FC512236-2023 por migración no atendida.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 8/5/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para coordinar la migración del servicio, plazo que vencía el 22/5/2023 y un (1) mes para efectuar los ajustes y/o devolución por los importes facturados por la migración, plazo que vencía el 8/6/2023.

Con fecha 22/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no ha cumplido con la migración de la línea.

Al respecto, la empresa operadora indicó que con fecha 6/6/2023 se realizó el cambio de plan tarifario al de S/ 39.90, Asimismo, informó que con fecha 30/6/ 2023 realizó los ajustes correspondientes a la migración del servicio, por lo que a la fecha la empresa operadora ha realizado las acciones para atender lo dispuesto en la carta SARA; no obstante, esto es con posterioridad al plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos y a la notificación de la Carta de requerimiento N° 00207-DAPU/SDU.LN.DEN/2023 notificada el 22/6/2023, efectuada por el Osiptel, razón por la cual no opera la subsanación voluntaria en el presente caso. En tal sentido, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
71	205-2023/LN-DEN	RFR-C-OFIN386425-2023-AP-1-A	Corte o baja injustificada	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 18/04/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	25/4/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OFIN386425-2023-AP-1-A emitida el 25/4/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFIN386425-2023 por corte o baja injustificada.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 25/4/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 11/5/2023.

Con fecha 23/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que el servicio continúa figurando de baja en el sistema de la empresa operadora.

Al respecto, mediante correo electrónico de fecha 3/07/2023 la empresa operadora informó que de acuerdo a su sistema el servicio no cuenta con deuda pendiente y se encuentra al día. Adicionalmente, precisó que realizó la devolución por el importe de S/ 296.00 inc. I.G.V. correspondiente a las facturas de los meses de marzo a junio de 2023, la cual se verá reflejado en la próxima facturación del usuario. No obstante, no se ha pronunciado respecto a la baja injustificada del servicio.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
72	105-2023/AQP-DEN	RFR-C-FC587800-2023-AP-1-A	Migración no atendida	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 16/05/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	23/5/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-FC587800-2023-AP-1-A emitida el 23/5/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° FC587800-2023 por migración no atendida.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 23/5/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 6/6/2023.

Con fecha 20/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no realizó la migración a teléfono fijo e internet por el monto de S/89.90.

Al respecto, mediante carta 00222- DAPU/ORS/AQP.DEN/2023 notificada el 22/06/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. En tal sentido, con fecha 4/7/2023, la empresa operadora informó que el 30/06/2023 intentó contactarse con el usuario para coordinar la migración del servicio.

Cabe precisar que debido a que las acciones para dar cumplimiento a la carta SARA se realizaron con fecha posterior al requerimiento de cumplimiento efectuado por el Osiptel, y posterior al plazo máximo establecido en el TUO Del Reglamento de Reclamos, no es posible aplicar subsanación voluntaria. En tal sentido, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
73	156-2023/LALIB-DEN	RFR-C-FC-624781-2023-AP-1-A	Migración no atendida	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 12/05/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	19/5/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-FC-624781-2023-AP-1-A emitida el 19/5/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° FC-624781-2023 por migración no atendida.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 19/5/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 2/6/2023.

Con fecha 26/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no ha realizado la migración al plan S/174.90 tal como lo solicitó.

Al respecto, la empresa operadora informó que el 3/7/2023, en comunicación con el usuario, se le informó que su plan actual es el Trío Movistar Voz Internet Estándar HD, cuya renta mensual es de S/ 189.90, a lo cual el usuario manifestó que mantendrá el plan actual. Asimismo, indicó que realizó la devolución el importe correspondiente al recibo de mayo y junio de 2023.

Cabe precisar que las acciones para dar cumplimiento a la carta SARA se realizaron con fecha posterior al plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos y con posterioridad a la notificación de la carta de requerimiento N° 00321-DAPU/ORS/LLI.DEN/2023 notificada el 27/6/2023, efectuada por el Osiptel, razón por la cual no opera la subsanación voluntaria en el presente caso. En tal sentido, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
74	056-2023/LAM-DEN	RFR-C-OFFS700921-2023-AP-1-A	Corte o baja injustificada	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 19/05/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	26/5/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OFFS700921-2023-AP-1-A emitida el 26/5/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFFS700921-2023 por corte o baja injustificada.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 26/5/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 9/6/2023.

Con fecha 30/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no le ha brindado una solución integral a su problema.

Asimismo, mediante carta N° 00049- DAPU/ORS/LAM.DEN/2023 notificada el 30/06/2023 se requirió a la empresa operadora el cumplimiento de la carta SARA; sin embargo, con fecha 5/07/2023 la empresa operadora informó que no cuentan con facilidades técnicas, es decir después de transcurrido 26 días del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, 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 la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
75	213-2023/PL-DEN	RMR-C-FC323119-2023-AP-1-A	Corte o baja injustificada	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 08/03/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	16/3/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RMR-C-FC323119-2023-AP-1-A emitida el 16/3/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° FC323119-2023 por la materia de corte o baja injustificada.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 16/3/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 30/3/2023.

Con fecha 1/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no ha cumplido con su pedido de recuperar su número con el plan inicial.

Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 28/6/2023 se realizó el ajuste de las tres (3) cuotas pendientes por S/ 501.75, así como el cobro de reconexión por S/ 9.99 y el cargo fijo del recibo de abril por S/ 18.53. Adicionalmente, indicó que se registra la activación del servicio N° 977264659 en el sistema prepago desde el 1/7/2023.

Cabe precisar que las acciones para dar cumplimiento a la carta SARA se realizó fuera del plazo establecido en el Reglamento de Reclamos, en tal sentido, teniendo en cuenta que la materia reclamada implica restricción del servicio, por tanto, no es posible aplicar la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
76	217-2023/PL-DEN	RFR-C-FC562906-2023-AP-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 09/05/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	16/5/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-FC562906-2023-AP-1-A emitida el 16/5/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° FC562906-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 16/5/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 30/5/2023.

Con fecha 14/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que viene presentando sus reclamos desde noviembre de 2022, sin que se resuelva su reclamo.

Al respecto, mediante carta 00194- 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 el 21/6/2023 comunicó con el usuario, para la atención de su caso, es decir después de transcurrido 22 días.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, 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 la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
77	219-2023/PL-DEN	RFR-C-OFBA514374-2023-AP-1-A	Cobro	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 17/04/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	24/4/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OFBA514374-2023-AP-1-A emitida el 24/4/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFBA514374-2023 por cobro.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 24/4/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de un (1) mes para darle cumplimiento que vencían el 24/5/2023.

Con fecha 16/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no ha reintegrado los montos cobrados indebidamente.

Al respecto, mediante carta N° 00195-DAPU/SDU.PL.DEN/2023 notificada el 19/06/2023 se requirió a la empresa operadora el cumplimiento de la carta SARA. En tal sentido, la empresa operadora informó que la baja del Trío fue ejecutada el 28/03/2023, realizando la migración del servicio al Plan Mi Movistar. Asimismo, indicó que el usuario tiene un importe de S/301.13 en devolución y se aplicará a partir del recibo de julio, debido a que en el recibo de julio se emitirá la última cuota de financiamiento por deuda de S/104,87 que no le corresponde, conforme se le comunicó al usuario en fecha 21/06/2023. Sobre el particular se advierte, del medio probatorio elevado, que la devolución informada se registró con fecha 21/6/2023.

En tal sentido, dado que las acciones para dar cumplimiento a la carta SARA se realizaron fuera del plazo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos y con fecha posterior al requerimiento de cumplimiento efectuado; por tanto, no es posible aplicar subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
78	135-2023/LE-DEN	RFR-C-OCAL399189-2023-AP-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 26/03/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	31/3/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OCAL399189-2023-AP-1-A emitida el 31/3/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL399189-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 31/3/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 19/4/2023.

Con fecha 22/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no solucionó la avería reportada.

Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 30/06/2023 realizó las pruebas de operatividad, es decir después de transcurrido 73 días.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, 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 la infracción.



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 224h2l0PQ6S86



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
79	176-2023/MLS-DEN	RFA-C-OCAL-719857-2023-AP-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 17/05/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	24/5/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFA-C-OCAL-719857-2023-AP-1-A emitida el 24/5/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL-719857-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 24/5/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 10/6/2023.

Con fecha 21/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que el servicio Movistar Total falla en todo momento, siendo intermitente en su funcionamiento.

Al respecto, mediante carta 00154- DAPU/SDU.MLS.DEN/2023 notificada el 21/06/2023 se requirió a la empresa operadora el cumplimiento de la carta SARA. En tal sentido, la empresa operadora informó que con fecha 23/06/2023 efectuó las pruebas de operatividad, es decir después de transcurrido 15 días.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, 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 la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
80	232-2023/PL-DEN	RFR-C-OFBCS689490-2023-AP-1-A	Migración no atendida	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 13/05/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	19/5/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OFBCS689490-2023-AP-1-A emitida el 19/5/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFBCS689490-2023 por migración no atendida.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 19/5/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 31/5/2023.

Con fecha 26/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no realizó la devolución correspondiente.

Al respecto, mediante carta 00210-DAPU/SDU.PL.DEN/2023 notificada el 3/07/2023 se requirió a la empresa operadora el cumplimiento de la carta SARA. La empresa operadora informó que con fecha 5/07/2023 realizó la migración del servicio, es decir, después de transcurrido 33 días.

En tal sentido, dado que las acciones para dar cumplimiento a la carta SARA se realizaron fuera del plazo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos y con fecha posterior al requerimiento de cumplimiento efectuado por el Osipitel; por tanto, no es posible aplicar subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
81	027-2023/TMB-DEN	RFR-C-OFIN793118-2023-AP-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 04/06/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	9/6/2023

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

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OFIN793118-2023-AP-1-A emitida el 9/6/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFIN793118-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 9/6/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 23/6/2023.

Con fecha 26/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora viene cobrándole dos recibos a pesar de no contar con servicio.

Sin embargo, la empresa operadora informó que realizó acciones para atender el reclamo el 10/07/2023, es decir después de transcurrido 14 días.

Cabe destacar que habiéndose ejecutado la resolución después del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos 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 la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
82	079-2023/AQP-DEN	RFR-C-OFFS327449-2023-AP-1-A	Corte o baja injustificada	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 28/03/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	5/4/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OFFS327449-2023-AP-1-A emitida el /5/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFFS327449-2023 por corte o baja injustificada.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 5/4/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 21/4/2023.

Con fecha 5/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que no cuenta con servicio de telefonía fija desde el mes de febrero de 2023.

Al respecto, mediante carta N° 00162- DAPU/ORS/AQP.DEN/2023 notificada el 9/05/2023 se requirió a la empresa operadora el cumplimiento de la carta SARA; sin embargo, la empresa operadora con fecha 19/05/2023 informó que no cuenta con facilidades técnicas para reinstalar el servicio de línea fija, es decir después de transcurrido 28 días.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, 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 la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
83	080-2023/AQP-DEN	RFR-C-OFBCS50206-2023-AP-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 27/01/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	2/2/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OFBCS50206-2023-AP-1-A emitida el 2/2/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OFBCS50206-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 2/2/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 16/2/2023.

Con fecha 9/5/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que a pesar que no cuenta con servicio desde enero de 2023 le siguen entregando recibos.

Al respecto, mediante carta 00165- DAPU/ORS/AQP.DEN/2023 notificada el 9/05/2023 se requirió a la empresa operadora el cumplimiento de la carta SARA; sin embargo, la empresa operadora informó que con fecha 18/05/2023 se comunicó con el usuario, a fin de confirmar la operatividad del servicio, es decir luego de 91 días.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, 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 la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
84	385-2023/SC-DEN	RFR-C-OCAL731942-2023-AP-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 13/03/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	20/3/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OCAL731942-2023-AP-1-A emitida el 20/3/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL731942-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 20/3/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 3/4/2023.

Con fecha 23/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no ha cumplido con arreglar la avería.

Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 10/07/2023 su personal técnico se apersonó al domicilio del usuario para realizar las pruebas de operatividad, es decir, después de transcurrido 98 días.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos, 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 la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
85	157-2023/LALIB-DEN	RFR-C-OCAL-762617-2023-AP-1-A	Calidad	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 01/06/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	8/6/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OCAL-762617-2023-AP-1-A emitida el 8/6/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL-762617-2023 por calidad.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 24/5/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 7/6/2023.

Con fecha 30/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora en las fechas 23, 26 y 28 de junio de 2023 cortó el servicio.

Al respecto, mediante carta 00330- DAPU/ORS/LLI.DEN/2023 notificada el 3/07/2023 se requirió a la empresa operadora el cumplimiento de la carta SARA. En tal sentido, la empresa operadora informó que realizó las pruebas de operatividad el 7/07/2023, es decir después de transcurrido 15 días.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, 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 la infracción.



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 224h2l0PQ6s86



N°	DENUNCIA	N° DE CARTA SARA	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA SARA	FECHA DE EMISIÓN DE LA SARA
86	230-2023/PL-DEN	RFR-C-OCAL569468-2023-AP-1-A	Baja injustificada	<p>Nos complace saludarlo, así como dar respuesta a su APELACION presentada con fecha 15/05/2023, donde manifiesta desacuerdo con la resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo citado en la referencia.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, le informamos que se ha aplicado la Solución Anticipada del Recurso de Apelación- SARA (*) a su caso, para ello estamos realizando las acciones y coordinaciones correspondientes a la solución integral.</p> <p>Asimismo, conforme lo establece la normativa vigente, en el plazo máximo de 10 días hábiles luego de emitida la presente comunicación, le haremos llegar una segunda comunicación con el detalle de la atención de su caso (**).</p>	22/5/2023

Telefónica mediante la carta SARA N° RFR-C-OCAL569468-2023-AP-1-A emitida el 22/5/2023 acogió la pretensión del usuario en el reclamo N° OCAL569468-2023 por baja injustificada.

Al respecto, la carta SARA fue emitida el 22/5/2023, teniendo la empresa operadora, el plazo de diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 5/6/2023.

Con fecha 23/6/2023 el usuario presentó una denuncia señalando que la empresa operadora no cumple con la carta SARA.

Al respecto, mediante carta 00206- DAPU/SDU.PL.DEN/2023 notificada el 11/07/2023 se requirió a la empresa operadora el cumplimiento de la carta SARA; sin embargo, la empresa operadora no ha acreditado de manera fehaciente el motivo por el cual no es posible realizar la restitución del servicio de telefonía fija que fue dado de baja.

En tal sentido, la empresa operadora no cumplió con la ejecución de la carta SARA dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos, 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 la infracción.

