



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

## RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL DE APELACIONES

Nº 00005-2025-TA/OSIPTEL

Lima, 20 de enero de 2025

EXPEDIENTE	:	<b>007-2024/TRASU/STSR-PAS</b>
MATERIA	:	<b>Recurso de apelación interpuesto por la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. contra la Resolución N° 073-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL</b>
ADMINISTRADO	:	<b>AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.</b>

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>

### VISTOS:

- (i) El Expediente N° 007-2024/TRASU/STSR-PAS, y;
- (ii) El Recurso de apelación y escrito de ampliación presentados por la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C., (en adelante, AMÉRICA MÓVIL) contra la Resolución N° 073-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL de fecha 23 de octubre de 2024 (en adelante, RESOLUCIÓN 73), emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, TRASU).

### CONSIDERANDO:

#### I. ANTECEDENTES

- 1.1 Mediante carta C. 245-STSR/2024, notificada el 20 de marzo de 2024, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (en adelante, Secretaría Técnica) comunicó a AMÉRICA MÓVIL el inicio de un procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS) por la presunta comisión de la infracción tipificada en el numeral 22 del Anexo N° 1, Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, el Reglamento de Reclamos<sup>1</sup>), calificada como grave, respecto de la suspensión en la prestación del servicio, luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no había concluido en cincuenta (50) casos y por no haber cumplido con reactivar el servicio luego de la presentación del reclamo en dos (2) casos.

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

- 1.2 La empresa operadora mediante las cartas N° DMR-CE-1036/24 y DMR-CE-1173/24 recibidas el 5 y 10 de abril de 2024, respectivamente, solicitó a la Secretaría Técnica remita información contenida en veintitrés (23) expedientes de quejas y que el cómputo de plazo que le fue otorgado mediante la carta N° 245-STSR/2023 sea contabilizado a partir del día siguiente de remitida la información solicitada.

<sup>1</sup> Aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL y sus modificatorias





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



- 1.3 Con carta C.310-STSR/2024, notificada el 12 de abril de 2024, la Secretaría Técnica remitió a AMÉRICA MÓVIL la información solicitada, otorgándole el plazo de quince (15) días hábiles para la presentación de descargos, a partir del día siguiente de notificada la referida comunicación.
- 1.4 Mediante carta N° DMR/CE/N°1326/24, recibida el 24 de abril de 2024, AMÉRICA MÓVIL, solicitó a la Secretaría Técnica una prórroga adicional de veinte (20) días hábiles. La Secretaría Técnica mediante carta N° 355-STSR/2024, notificada el 3 de mayo de 2024, otorgó a la empresa operadora el plazo adicional de veinte (20) días hábiles para que AMÉRICA MÓVIL formule sus descargos a la carta de inicio del PAS.
- 1.5 A través de las cartas N° DMR/CE/N°1773/24 y N° DMR/CE/N° 2118/24 recibidas el 3 de junio de 2024 y el 5 de julio de 2024, respectivamente, AMÉRICA MÓVIL remitió sus descargos a la carta de inicio del PAS.
- 1.6 A través de la carta C.606-STSR/2024, notificada el 25 de julio de 2024, la Secretaría Técnica remitió a la empresa operadora el Informe Final de Instrucción N° 00053-STSR/2024 del 24 de julio de 2024, otorgándole el plazo de cinco (5) días hábiles para que formule sus descargos.
- 1.7 Mediante cartas N° DMR/CE/N°2422/24, N° DMR/CE/N° 2585/24 y N° DMR/CE/N° 2758/24 recibidas el 5, 19 y 29 de agosto de 2024, respectivamente, AMÉRICA MÓVIL presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción.
- 1.8 El 20 de septiembre de 2024, mediante Resolución N° 060-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL (en adelante, RESOLUCIÓN 60), el TRASU resolvió lo siguiente:

*“Artículo 1°. - ARCHIVAR el presente procedimiento administrativo sancionador, seguido a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. en el extremo referido a la imputación por la comisión de la infracción leve tipificada en el numeral 22 del Anexo 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, respecto de los doce (12) expedientes de quejas que se detallan a continuación:*

(...)

*Artículo 2º.- DECLARAR la responsabilidad administrativa de la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. por haber incurrido en la comisión de la infracción leve tipificada en el numeral 22 del Anexo 1 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 047-2015-CD-OSIPTEL y sus modificatorias; respecto de los siguientes cuarenta (40) expedientes:*

(...)

*Artículo. 3º.- SANCIONAR a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. con una multa ascendente a treinta y 90/100 (30.9) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) por la comisión de la infracción leve tipificada en el numeral 22 del Anexo N° 1 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015- CD/OSIPTEL y sus modificatorias, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.*

(...)

Dicho Tribunal precisó que la calificación que correspondía a la infracción era leve<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Se consideró el ajuste de los valores de los parámetros, a fin de que sean consistentes con los valores finales establecidos en la Metodología de Cálculo de Multas - 2021, así como el archivo de doce (12) expedientes, resultando en una reducción en la multa propuesta inicialmente, lo cual llevó a la variación de la calificación de la infracción como leve.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



- 1.9 El 14 de octubre de 2024, mediante carta N° DMR/CE/N°3159/24, AMÉRICA MÓVIL interpuso recurso de reconsideración contra la RESOLUCIÓN 60.
- 1.10 El 23 de octubre de 2024, mediante RESOLUCIÓN 73, el TRASU resolvió lo siguiente:

*“Artículo 1°. – Declarar **PARCIALMENTE FUNDADO** el Recurso de Reconsideración interpuesto por AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. contra la Resolución N° 00060-2024- TRASU/PAS/OSIPTEL del 20 de setiembre de 2024 emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios y, en consecuencia:*

*(i) **ARCHIVAR** el presente procedimiento sancionador, respecto al caso asociado al expediente N° 0046080-2022/TRASU/ST-RQJ; de conformidad a los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.*

*(ii) **MODIFICAR** el monto de la multa impuesta a través de la Resolución N° 00060- 2024- TRASU/PAS/OSIPTEL del 20 de setiembre de 2024 de treinta y 90/100 (30.9) UIT a treinta y 10/100 (30.1) UIT; por cuanto AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. ha incurrido en la comisión de la infracción grave tipificada en el numeral 22 Anexo 1 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 047-2015- CD/OSIPTEL, en los siguientes treinta y nueve (39) casos; de conformidad a los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución. (...)*

- 1.11 El 18 de noviembre de 2024, AMÉRICA MÓVIL interpuso recurso de apelación contra la RESOLUCIÓN 73. AMÉRICA MÓVIL el 5 de diciembre de 2024, remitió una ampliación de su recurso de apelación.
- 1.12 El 11 de diciembre de 2024, mediante memorando N° 043-STTA/2024, se solicitó a la Secretaría Técnica un análisis técnico del recurso de apelación. El 2 de enero de 2025, por memorando N° 003-STSR/2025, la Secretaría Técnica brindó respuesta al documento antes referido.

## II. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA

De conformidad con el artículo 27 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones<sup>3</sup> (en adelante, RGIS) y los artículos 218 y 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>4</sup> (en adelante, TUO de la LPAG), corresponde admitir y dar trámite al recurso de apelación interpuesto por AMÉRICA MÓVIL, al haberse cumplido los requisitos de admisibilidad y procedencia contenidos en las citadas disposiciones.

## III. ANÁLISIS DEL RECURSO DE APELACIÓN

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

### 3.1 Sobre la presunta vulneración a los principios de legalidad, verdad material, culpabilidad y presunción de licitud

AMÉRICA MÓVIL alega que la Primera Instancia la sancionó por el presunto incumplimiento de treinta y nueve (39) expedientes de queja, bajo un análisis inadecuado de los hechos, lo cual implicaría una grave vulneración a los principios de legalidad, verdad material, culpabilidad y presunción de licitud.

<sup>3</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD-OSIPTEL y sus modificatorias

<sup>4</sup> Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



Al respecto, es oportuno precisar que AMÉRICA MÓVIL ha remitido argumentos en su recurso de apelación únicamente respecto de treinta (30) expedientes de queja, en atención a ello, se procederá a efectuar el análisis de cada uno de los referidos casos en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 1 Expedientes de queja con descargos presentados por AMÉRICA MÓVIL

Table with 4 columns: N°, Expediente, Descargos de la empresa operadora, and Análisis del Tribunal de Apelaciones. It contains 3 rows of data regarding complaint cases.

5 Artículo 30.- Suspensión del acto o de la resolución recurrida

La presentación de reclamos y recursos a los que se refiere el presente Reglamento dejará en suspenso la ejecución de los actos reclamados, de los que se deriven de éstos, o de las resoluciones recurridas; los que quedarán supeditados a lo resuelto mediante resolución firme o que hubiere causado estado.

En estos casos, la empresa operadora no podrá exigir el pago de la parte no reclamada sino hasta la fecha de vencimiento expresada en el recibo y siempre que haya transcurrido el periodo de gracia establecido por la empresa operadora, de ser el caso.

Luego de presentado un reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido, la empresa operadora no podrá suspender la prestación del servicio o exigir el pago del monto reclamado, salvo que:

- 1. Se proceda lícitamente como consecuencia de hechos ajenos a la materia del reclamo.
2. El usuario no hubiere cumplido con el pago de la parte no reclamada.
3. Se encuentre amparado en un pronunciamiento previo del OSIPTEL.
4. El objeto del reclamo hubiere sido declarado improcedente en un precedente de observancia obligatoria aprobado por el TRASU, por no encontrarse comprendido dentro de las materias contempladas en el artículo 28 del presente Reglamento, o;
5. El reclamo hubiere sido presentado con motivo del corte del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios o por el uso indebido del mismo, en virtud a lo establecido en la normativa vigente"

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: 23+0-021Vq9vX9

Documento digitalizado en el marco de la Ley de Firmas y Certificados Digitales. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apobos.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml





PERÚ

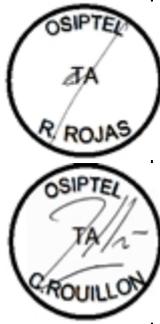
Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	Expediente	Descargos de la empresa operadora	Análisis del Tribunal de Apelaciones
		<p>SB02-0074083809 y SB02-0078932958 emitidos el 14 de enero de 2023 y 14 de febrero de 2023, respectivamente. El referido reclamo fue declarado infundado. Cabe precisar que mediante reclamo N° 230057334, únicamente se cuestionó los recibos de enero y febrero de 2023, más no el recibo de diciembre de 2022. Siendo que la suspensión del servicio se originó como consecuencia del recibo correspondiente al mes de diciembre de 2022. A efectos de sustentar lo señalado remite: <b>Reclamo N° 230057334 e histórico de estado de cuenta.</b></p>	<p>reclamó los recibos de: diciembre de 2022, enero y febrero de 2023.</p> <p>Asimismo, es oportuno precisar que del "histórico de cortes" del periodo del 22 de febrero de 2023 al 23 de febrero 2023 se advierte una suspensión del servicio el <b>22 de febrero de 2023</b> a las 06:29:49 a.m. y su reactivación el <b>16 de marzo 2023</b>, es decir luego de veintidós (22) días calendarios. Por tanto, se advierte el incumplimiento al artículo 30 del Reglamento de Reclamos.</p>
4	006220-2023/TRASU/ST-RQJ	<p>La empresa operadora indica en sus descargos que el usuario presentó el reclamo N° 230048280 (motivo de imputación) por cargos fijos de facturación donde cuestiona el monto de S/67.87 soles (sin IGV) facturado en el Recibo N° SB01-0318886055.</p> <p>No obstante, el recibo que originó la suspensión fue el recibo N° SB01-0329484014, emitido el 28 de enero de 2023 el cual, no formó parte de la pretensión del reclamo N° 230048280. A efectos de sustentar lo señalado remite: <b>recibo N° SB01-0329484014, histórico de reclamos y estado de cuenta.</b></p>	<p>De la documentación obrante en el expediente se advierte el documento "estado de cuenta" a través del cual se verifica que el <b>recibo N° SB01-0329484014, emitido el 28 de enero de 2023</b>, se encontraba pendiente de pago motivo por el cual el servicio fue suspendido. Asimismo, corresponde señalar que dicho recibo no formó parte del reclamo N° 230048280 (motivo de imputación).</p> <p>Por tanto, la empresa operadora se encontraba habilitada para efectuar la suspensión del servicio, por lo que corresponde el <b>archivo</b> del presente extremo.</p>
5	006941-2023/TRASU/ST-RQJ	<p>La empresa operadora indica en sus descargos que el usuario presentó el reclamo N° 230033326 (motivo de imputación) por cargos fijos de facturación donde cuestiona el monto de S/100 soles (sin IGV) facturado en el Recibo N° SB01-0316629325 de fecha 22 de diciembre de 2022.</p> <p>No obstante, el documento que originó la suspensión del servicio fue por recibo N° SB01 0305649879 cuyo vencimiento fue el 26 de febrero de 2023- el cual, no formaba parte de la pretensión del reclamo N° 230033326 (materia de imputación). A efectos de sustentar lo señalado remite: <b>histórico de reclamos y estado de cuenta.</b></p>	<p>De la documentación obrante en el expediente se advierte el documento "estado de cuenta" a través del cual se verifica que el recibo <b>N° SB01 0305649879 cuyo vencimiento fue el 26 de febrero de 2023</b>, se encontraba pendiente de pago motivo por el cual el servicio fue suspendido. Asimismo, corresponde señalar que dicho documento de financiamiento no formó parte del reclamo N° 230033326 (motivo de imputación).</p> <p>Por tanto, la empresa operadora se encontraba habilitada para efectuar la suspensión del servicio, por lo que corresponde el <b>archivo</b> del presente extremo.</p>
6	006982-2023/TRASU/ST-RQJ	<p>La empresa operadora indica en sus descargos que el usuario presentó el reclamo N° 230021393 por cargos fijos de facturación donde cuestiona el monto de S/.80.51 (sin IGV) facturado en el recibo N° SB01-0317900830.</p> <p>No obstante, el documento que originó la suspensión fue el recibo N° SB01-0306916099 –cuyo vencimiento fue el 14 de diciembre de 2022-, el cual no formaba parte de la pretensión del reclamo N° 230021393 (materia de imputación) sino del reclamo N° 220339934 de fecha 19 de diciembre de 2022, el cual fue declarado infundado a través de la Resolución N° DAC-R-EC-R/DNC-6102-23. A efectos de sustentar</p>	<p>De la documentación obrante en el expediente se advierte la resolución DAC-R-EC-R/DNC-6102-23 de fecha 27 de enero de 2023, que resuelve el reclamo N° 220339934; sin embargo, <b>no obra cargo de notificación de dicha resolución</b>, a través del cual se acredite que el usuario tomó conocimiento de la misma y pueda ejercer su derecho de interponer recurso de apelación de no encontrarse conforme con lo resuelto, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles. Es de precisar que la empresa operadora solo puede efectuar el cobro de los montos pendientes de pago luego de transcurridos los quince (15) días hábiles, de notificada la resolución que resuelve el reclamo. Finalmente, se advierte del "histórico de cortes", que la suspensión por cobranza del servicio se produjo el <b>20 de febrero de 2023</b>, es decir cuando el procedimiento de reclamo se</p>

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco del Reglamento de la Ley N° 27260, que aprueba el Reglamento de Firmas Digitales, y sus modificaciones. La información de la firma y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://appos.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





PERÚ

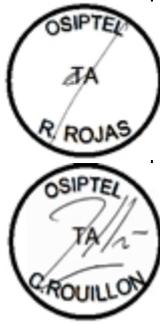
Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



Nº	Expediente	Descargos de la empresa operadora	Análisis del Tribunal de Apelaciones
		lo señalado remite: <b>histórico de reclamos y estado de cuenta.</b>	encontraba en trámite. Por tanto, se advierte incumplimiento al artículo 30 del Reglamento de Reclamos.
7	007358-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora indica en sus descargos que el usuario presentó el reclamo N° 230037362 por cargos fijos de facturación donde cuestiona el monto de S/.121.32 (sin IGV) facturado en el Recibo N° SB01-0325816717. No obstante, el documento que originó la suspensión fue el recibo N° SB01-0304361320 –cuyo vencimiento fue el 03 de diciembre de 2022-, el cual, no formaba parte de la pretensión del reclamo N° 230037362 (materia de imputación) sino del reclamo N° 220340743 de fecha 19 de diciembre de 2022, el cual fue declarado infundado a través de la Resolución N° DAC-REC-R/DNC-5650-23. A efectos de sustentar lo señalado remite: <b>histórico de reclamos y estado de cuenta.</b>	De la documentación obrante en el expediente se advierte la resolución DAC-R-EC-R/DNC-5650-23 que resuelve el reclamo N° 220340743; sin embargo, no obra cargo de notificación de dicha resolución a través del cual se acredite que el usuario tuvo conocimiento de la misma y pueda ejercer su derecho de interponer recurso de apelación de no encontrarse conforme con lo resuelto, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles. Es de precisar que la empresa operadora solo puede efectuar el cobro de los montos pendientes de pago luego de transcurridos los quince (15) días hábiles, una vez notificada la resolución que resuelve el reclamo. Finalmente, se advierte del “histórico de cortes”, que la suspensión por cobranza del servicio se produjo el 28 de febrero de 2023, es decir cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por tanto, se advierte el incumplimiento al artículo 30 del Reglamento de Reclamos.
8	044283-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora indica en sus descargos que el usuario presentó el reclamo N° 220256941 por cargos fijos de facturación donde cuestiona el monto de S/76.74 (sin IGV) facturado en el Recibo N° SB02-0055497260. No obstante, el documento que originó la suspensión fue el Recibo N° SB02-0041414632–cuyo vencimiento fue el 05 de julio de 2022-, el cual, no formaba parte de la pretensión del Reclamo N° 220256941. A efectos de sustentar lo señalado remite: <b>Resolución N° DAC-REC-R/DNC-168734-22, histórico de reclamos y estado de cuenta.</b>	De la información obrante en el expediente se advierte que la resolución N° DAC-REC-R/DNC-168734-22, fue notificada el 10 de agosto de 2022, por lo que usuario tenía <b>hasta el 2 de setiembre de 2022</b> para presentar su recurso de apelación; sin embargo, interpuso recurso de apelación el <b>26 de setiembre de 2022</b> (fuera de plazo) según se observa en el “histórico de reclamos”. Por tanto, la empresa operadora se encontraba habilitada para efectuar la suspensión del servicio, por lo que corresponde el <b>archivo</b> del presente extremo.
9	044290-2022/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora indica en sus descargos que el usuario presentó el reclamo N° 220282127 por cargos fijos de facturación donde cuestiona el monto de S/241.48 soles (sin IGV) facturado en el Recibo N° SB01-0289673406. No obstante, del detalle consignado en el formulario del reclamo se advierte que la pretensión se refiere a cuestionamiento relacionado al incumplimiento de los beneficios del plan contratado, motivo por el cual, el reclamo fue encausado por la primera instancia a la materia de “Incumplimiento de contrato”. Por tanto, al no tratarse de un reclamo por Facturación, no existía monto que haya sido cuestionado, por lo que, resultaba exigible el pago del servicio. A efectos de sustentar lo señalado remite: <b>Resolución N° DAC-REC-R/DNC-275825-22.</b>	De la información obrante en el expediente se advierte el formulario de reclamo N° 220282127 de fecha 27 de octubre de 2022, en el que se observa que el usuario manifiesta su disconformidad con los <b>montos facturados dado que no le habrían brindado todos los beneficios del plan contratado.</b> Al respecto, se advierte de la Resolución de Primera Instancia que la empresa operadora encausó el reclamo como un reclamo por “ <b>incumplimiento de condiciones contractuales</b> ”. Asimismo, acorde con lo previsto en el artículo 30 del Reglamento de Reclamos y los “Lineamientos en materia de quejas aprobados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios” <sup>6</sup> , las quejas por suspensión con reclamo en trámite solo proceden respecto de los reclamos por <b>cobro, facturación, contratación no solicitada o suspensión injustificada del servicio.</b> En ese sentido, corresponde el <b>archivo</b> del presente caso.
10	045362-2022/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora indica en sus descargos que el usuario presentó el reclamo N° 220264426 por cargos fijos	De la información obrante en el expediente se advierte el formulario de reclamo N° 220264426 de fecha 12 de octubre de 2022, en el que se observa

<sup>6</sup> Véase: <https://www.osiptel.gob.pe/media/55llh0dw/resol001-2021-trasu-sp.pdf>



Documentos electrónicos en el marco de la Ley de Firmas y Certificación Digital. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://appos.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



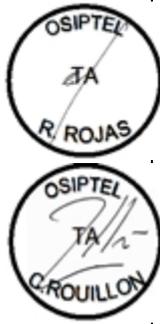
PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



Nº	Expediente	Descargos de la empresa operadora	Análisis del Tribunal de Apelaciones
		<p>de facturación donde cuestiona el monto de S/65.41 soles (sin IGV) facturado en el Recibo N° SB01-0283739367.</p> <p>No obstante, del detalle consignado en el formulario del reclamo se advierte que la pretensión del reclamo se refiere a cuestionamiento de beneficios en la línea, motivó por el cual el reclamo fue encausado por la primera instancia a la materia de "Incumplimiento de Condiciones Contractuales. Por tanto, al no tratarse de un reclamo por Facturación, no existía monto que haya sido cuestionado, por lo que, resultaba exigible el pago del servicio. A efectos de sustentar lo señalado remite: <b>Resolución N° DAC-REC-R/DNC-26696-22.</b></p>	<p>que el usuario manifiesta <b>su disconformidad con el monto facturado dado que no le brindaron beneficios ofrecidos en la línea.</b></p> <p>Al respecto, se advierte de la Resolución de Primera Instancia que la empresa operadora encausó el reclamo como un reclamo por "<b>incumplimiento de condiciones contractuales</b>". Asimismo, acorde lo previsto en el artículo 30 del Reglamento de Reclamos y los "Lineamientos en materia de quejas aprobados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios" las quejas por suspensión con reclamo en trámite solo proceden respecto de reclamos por <b>cobro, facturación, contratación solicitada o suspensión injustificada del servicio</b>.</p> <p>En ese sentido, corresponde el <b>archivo</b> del presente caso.</p>
11	044805-2022/TRASU/ST-RQJ	<p>La empresa operadora indica en sus descargos que el usuario presentó el reclamo N° 220297735 por facturación cuestionando el Recibo N° SB02-0040996596 por el monto de S/.17.94 (sin I.G.V.) Soles, cuya fecha de vencimiento fue el 1 de julio de 2022.</p> <p>No obstante, el documento que originó la suspensión fue a causa del vencimiento del Recibo N° SB02-0024047185, el cual, no formaba parte de la pretensión del Reclamo N° 220297735. A efectos de sustentar lo señalado remite: <b>estado de cuenta, recibo N° SB02-0024047185, histórico de reclamos, formulario de reclamo N° 220311601 e histórico de cortes y reactivaciones.</b></p>	<p>De la verificación a la documentación obrante en el expediente se advierte que la suspensión del servicio se originó como consecuencia del vencimiento del Recibo N° SB02-0024047185, el cual fue cuestionado a través de reclamo N° 220311601, en tal sentido, la empresa operadora no ha acreditado la conclusión de dicho procedimiento de reclamo, en tanto <b>no obra la resolución respectiva, así como los cargos de notificación</b>, por lo que se concluye que no se encontraba habilitada a suspender el servicio por la falta de pago de dicho recibo. En ese sentido, se configuró la infracción.</p>
12	044439-2022/TRASU/ST-RQJ	<p>La empresa operadora indica en sus descargos que el usuario presentó el 5 de diciembre de 2022, la Queja N° 220322505-1 por suspensión del servicio. Asimismo, señala que procedió a levantar la suspensión del servicio a las 11:40:25 horas el 5 de diciembre de 2022. A efectos de sustentar lo señalado remite: <b>histórico de cortes y reactivaciones.</b></p> <p>Por tanto, en aplicación del principio de legalidad, razonabilidad y proporcionalidad, corresponde aplicar la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria o atenuante.</p>	<p>Del análisis efectuado a la documentación obrante en el expediente se advierte que la empresa operadora luego de presentado el reclamo y mientras el <b>procedimiento no había concluido</b> – existía una Queja N° 220322505-1 en trámite- procedió a suspender el servicio, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 30 del Reglamento de Reclamos. Asimismo, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria, ya que esta exige la reversión de los efectos derivados de la infracción, lo cual no es posible debido a que la restricción del servicio generó una afectación directa e irreversible al usuario. Por otro lado, se aplicó la atenuante por cese, toda vez que el servicio fue reactivado, conforme se desarrolló en el considerando 93 a 95 de la Resolución N° 00060-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL.</p>
13	00098-2023/TRASU/ST-RQJ	<p>La empresa operadora indica en sus descargos que el usuario presentó el 28 de diciembre de 2022, la Queja N° 220344235-1 por suspensión del servicio. Asimismo, señala que procedió a levantar la suspensión del servicio a las 01:07:58 horas del 28 de diciembre de 2022. A efectos de sustentar lo señalado remite: <b>histórico de cortes y reactivaciones.</b></p> <p>Por tanto, en aplicación del principio de legalidad, razonabilidad y proporcionalidad, corresponde aplicar la</p>	<p>Del análisis efectuado a la documentación obrante en el expediente se advierte que la empresa operadora luego de presentado el reclamo y mientras el <b>procedimiento no había concluido</b> – existía una Queja N° 220344235-1 en trámite- procedió a suspender el servicio, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 30 del Reglamento de Reclamos. Asimismo, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria, ya que esta exige la reversión de los efectos derivados de la infracción, lo cual no es posible debido a que la restricción del servicio generó una afectación directa e irreversible al usuario. Por otro lado, se aplicó la atenuante por cese, toda vez</p>



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



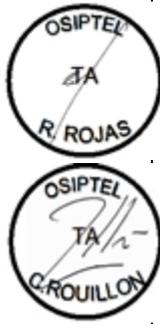
PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



Nº	Expediente	Descargos de la empresa operadora	Análisis del Tribunal de Apelaciones
		eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria o atenuante.	que el servicio fue reactivado, conforme se desarrolló en el considerando 93 a 95 de la Resolución N° 00060-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL. En ese sentido, se configuró la infracción.
14	002123-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora indica en sus descargos que el usuario presentó el 12 de enero de 2023, la Queja N° 220328677-1 por suspensión del servicio. Asimismo, señala que procedió a levantar la suspensión del servicio a las 06:22:06 horas el 13 de enero de 2023. A efectos de sustentar lo señalado remite: <b>histórico de cortes y reactivaciones.</b> Por tanto, en aplicación del principio de legalidad, razonabilidad y proporcionalidad, corresponde aplicar la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria o atenuante.	Del análisis efectuado a la documentación obrante en el expediente se advierte que la empresa operadora luego de presentado el reclamo y mientras el <b>procedimiento no había concluido</b> – existía una Queja N° 220328677-1 en trámite- procedió a suspender el servicio, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 30 del Reglamento de Reclamos. Asimismo, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria, ya que esta exige la reversión de los efectos derivados de la infracción, lo cual no es posible debido a que la restricción del servicio generó una afectación directa e irreversible al usuario. Por otro lado, se aplicó la atenuante por cese, toda vez que el servicio fue reactivado, conforme se desarrolló en el considerando 93 a 95 de la Resolución N° 00060-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL. En ese sentido, se configuró la infracción.
15	002352-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora indica en sus descargos que el usuario presentó el 17 de enero de 2023, la Queja N° 230011656-2 por suspensión del servicio. Asimismo, señala que procedió a levantar la suspensión del servicio a las 02:02:40 horas del 18 de enero de 2023. A efectos de sustentar lo señalado remite: <b>histórico de cortes y reactivaciones.</b> Por tanto, en aplicación del principio de legalidad, razonabilidad y proporcionalidad, corresponde aplicar la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria o atenuante.	Del análisis efectuado a la documentación obrante en el expediente se advierte que la empresa operadora luego de presentado el reclamo y mientras el <b>procedimiento no había concluido</b> – existía una Queja N° 230011656-2 en trámite- procedió a suspender el servicio, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 30 del Reglamento de Reclamos. Asimismo, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria, ya que esta exige la reversión de los efectos derivados de la infracción, lo cual no es posible debido a que la restricción del servicio generó una afectación directa e irreversible al usuario. Por otro lado, se aplicó la atenuante por cese, toda vez que el servicio fue reactivado, conforme se desarrolló en el considerando 93 a 95 de la Resolución N° 00060-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL. En ese sentido, se configuró la infracción.
16	002422-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora indica en sus descargos que el usuario presentó el 18 de enero de 2023, la Queja N° 220346110-2 por suspensión del servicio. Asimismo, señala que procedió a levantar la suspensión del servicio a las 04:54:05 horas del 20 de enero de 2023. A efectos de sustentar lo señalado remite: <b>histórico de cortes y reactivaciones.</b> Por tanto, en aplicación del principio de legalidad, razonabilidad y proporcionalidad, corresponde aplicar la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria o atenuante.	Del análisis efectuado a la documentación obrante en el expediente se advierte que la empresa operadora luego de presentado el reclamo y mientras el <b>procedimiento no había concluido</b> – existía una Queja N° 220346110-2 en trámite- procedió a suspender el servicio, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 30 del Reglamento de Reclamos. Asimismo, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria, ya que esta exige la reversión de los efectos derivados de la infracción, lo cual no es posible debido a que la restricción del servicio generó una afectación directa e irreversible al usuario. Por otro lado, se aplicó la atenuante por cese, toda vez que el servicio fue reactivado, conforme se desarrolló en el considerando 93 a 95 de la Resolución N° 00060-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL. En ese sentido, se configuró la infracción.
17	002737-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora indica en sus descargos que el usuario presentó el 23 de enero de 2023, la Queja N° 230011656-4 por suspensión del servicio. Asimismo, señala que procedió a levantar la suspensión del servicio a las 06:39:50 horas del 23 de enero de 2023. A efectos de sustentar lo señalado remite: <b>histórico de cortes y reactivaciones.</b>	Del análisis efectuado a la documentación obrante en el expediente se advierte que la empresa operadora luego de presentado el reclamo y mientras el <b>procedimiento no había concluido</b> – existía una Queja N° 230011656- 4 en trámite- procedió a suspender el servicio, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 30 del Reglamento de Reclamos. Asimismo, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria, ya que esta exige la reversión de los



Documentos firmados digitalmente en el trámite de Reclamación N° 2777390 de ley de Masas. La integridad del documento digital y sus modificaciones pueden ser verificadas en: <https://appos.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



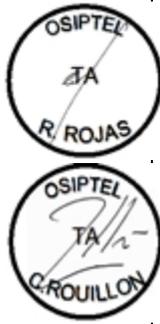
PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



Nº	Expediente	Descargos de la empresa operadora	Análisis del Tribunal de Apelaciones
		<b>reactivaciones.</b> Por tanto, en aplicación del principio de legalidad, razonabilidad y proporcionalidad, corresponde aplicar la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria o atenuante.	efectos derivados de la infracción, lo cual no es posible debido a que la restricción del servicio generó una afectación directa e irreversible al usuario. Por otro lado, se aplicó la atenuante por cese, toda vez que el servicio fue reactivado, conforme se desarrolló en el considerando 93 a 95 de la Resolución N° 00060-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL. En ese sentido, se configuró la infracción.
18	004773-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora indica en sus descargos que el usuario presentó el 24 de enero de 2023, el reclamo N° 230029355 donde cuestiona el importe de S/17.94 facturado en el Recibo N° SB02-0072064957. Asimismo, señala que el servicio fue suspendido los días 8 y 14 de febrero de 2023, no obstante, procedió a levantar la suspensión del servicio el 10 y 20 de febrero de 2023, respectivamente. A efectos de sustentar lo señalado remite: <b>histórico de cortes y reactivaciones.</b> Por tanto, en aplicación del principio de legalidad, razonabilidad y proporcionalidad, corresponde aplicar la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria o atenuante.	Del análisis efectuado a la documentación obrante en el expediente se advierte que la empresa operadora luego de presentado el reclamo y mientras el <b>procedimiento no había concluido</b> – existía un reclamo N° 230029355 en trámite- procedió a suspender el servicio, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 30 del Reglamento de Reclamos. Asimismo, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria, ya que esta exige la reversión de los efectos derivados de la infracción, lo cual no es posible debido a que la restricción del servicio generó una afectación directa e irreversible al usuario. Por otro lado, se aplicó la atenuante por cese, toda vez que el servicio fue reactivado, conforme se desarrolló en el considerando 93 a 95 de la Resolución N° 00060-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL. En ese sentido, se configuró la infracción.
19	005181-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora indica en sus descargos que el usuario presentó el 2 de febrero de 2023, el Reclamo N° 230039342 donde cuestiona el importe de S/70.06 soles facturado en el Recibo N° SB01-0317251749. Asimismo, señala que el servicio fue suspendido el 3 de febrero de 2023, no obstante, procedió a levantar la suspensión del servicio a las 07:15:43 horas del 4 de febrero de 2023. A efectos de sustentar lo señalado remite: <b>histórico de cortes y reactivaciones.</b> Por tanto, en aplicación del principio de legalidad, razonabilidad y proporcionalidad, corresponde aplicar la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria o atenuante.	Del análisis efectuado a la documentación obrante en el expediente se advierte que la empresa operadora luego de presentado el reclamo y mientras el <b>procedimiento no había concluido</b> – existía un reclamo N° 230039342 en trámite- procedió a suspender el servicio, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 30 del Reglamento de Reclamos. Asimismo, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria, ya que esta exige la reversión de los efectos derivados de la infracción, lo cual no es posible debido a que la restricción del servicio generó una afectación directa e irreversible al usuario. Por otro lado, se aplicó la atenuante por cese, toda vez que el servicio fue reactivado, conforme se desarrolló en el considerando 93 a 95 de la Resolución N° 00060-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL. En ese sentido, se configuró la infracción.
20	005584-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora indica en sus descargos que el usuario presentó el 17 de febrero de 2023, la Queja N° 230042442-1 por suspensión del servicio. Asimismo, señala que procedió a levantar la suspensión del servicio a las 07:46:11 horas el 17 de febrero de 2023. A efectos de sustentar lo señalado remite: <b>histórico de cortes y reactivaciones.</b> Por tanto, en aplicación del principio de legalidad, razonabilidad y proporcionalidad, corresponde aplicar la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria o atenuante.	Del análisis efectuado a la documentación obrante en el expediente se advierte que la empresa operadora luego de presentado el reclamo y mientras el <b>procedimiento no había concluido</b> – existía una Queja N° 230042442-1 en trámite- procedió a suspender el servicio, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 30 del Reglamento de Reclamos. Asimismo, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria, ya que esta exige la reversión de los efectos derivados de la infracción, lo cual no es posible debido a que la restricción del servicio generó una afectación directa e irreversible al usuario. Por otro lado, se aplicó la atenuante por cese, toda vez que el servicio fue reactivado, conforme se desarrolló en el considerando 93 a 95 de la Resolución N° 00060-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL. En ese sentido, se configuró la infracción.
21	005629-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora indica en sus descargos que el usuario presentó el 17 de febrero de 2023, la Queja N°	Del análisis efectuado a la documentación obrante en el expediente se advierte que la empresa operadora luego de presentado el reclamo y mientras el



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



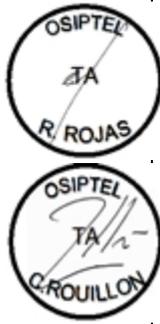
PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



Nº	Expediente	Descargos de la empresa operadora	Análisis del Tribunal de Apelaciones
		230047535-3 por suspensión del servicio. Asimismo, señala que procedió a levantar la suspensión del servicio a las 07:21:16 horas del 18 de febrero de 2023. A efectos de sustentar lo señalado remite: <b>histórico de cortes y reactivaciones.</b> Por tanto, en aplicación del principio de legalidad, razonabilidad y proporcionalidad, corresponde aplicar la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria o atenuante	<b>procedimiento no había concluido</b> – existía un trámite- procedió a suspender el servicio, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 30 del Reglamento de Reclamaciones. Asimismo, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria, ya que esta exige la reversión de los efectos derivados de la infracción, lo cual no es posible debido a que la restricción del servicio generó una afectación directa e irreversible al usuario. Por otro lado, se aplicó la atenuante por cese, toda vez que el servicio fue reactivado, conforme se desarrolló en el considerando 93 a 95 de la Resolución N° 00060-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL. En ese sentido, se configuró la infracción.
22	005717-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora indica en sus descargos que el usuario presentó el 7 de febrero de 2023, el reclamo N° 230043292 donde cuestiona el importe de S/112.40 soles facturado en el recibo N° SB01-0319971848. Asimismo, señala que el servicio fue suspendido el 16 de febrero de 2023, a las 11:14 a.m., no obstante, procedió a levantar la suspensión del servicio a las 07:30:54 p.m. del 16 de febrero de 2023. A efectos de sustentar lo señalado remite: <b>histórico de cortes y reactivaciones.</b> Por tanto, en aplicación del principio de legalidad, razonabilidad y proporcionalidad, corresponde aplicar la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria o atenuante	Del análisis efectuado a la documentación obrante en el expediente se advierte que la empresa operadora luego de presentado el reclamo y mientras el <b>procedimiento no había concluido</b> – existía un trámite- procedió a suspender el servicio, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 30 del Reglamento de Reclamaciones. Asimismo, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria, ya que esta exige la reversión de los efectos derivados de la infracción, lo cual no es posible debido a que la restricción del servicio generó una afectación directa e irreversible al usuario. Por otro lado, se aplicó la atenuante por cese, toda vez que el servicio fue reactivado, conforme se desarrolló en el considerando 93 a 95 de la Resolución N° 00060-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL. En ese sentido, se configuró la infracción
23	006256-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora indica en sus descargos que el usuario el 9 de enero de 2023, presentó el reclamo N° 230009773 donde cuestiona el importe de S/67.79 soles facturado en el Recibo N° SB01-0310546123. Asimismo, señala que el servicio fue suspendido el 22 de febrero de 2023, a las 06:23 a.m., no obstante, procedió a levantar la suspensión del servicio a las 08:44:11 horas del 22 de febrero de 2023. A efectos de sustentar lo señalado remite: <b>histórico de cortes y reactivaciones.</b> Por tanto, en aplicación del principio de legalidad, razonabilidad y proporcionalidad, corresponde aplicar la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria o atenuante	Del análisis efectuado a la documentación obrante en el expediente se advierte que la empresa operadora luego de presentado el reclamo y mientras el <b>procedimiento no había concluido</b> – existía un trámite- procedió a suspender el servicio, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 30 del Reglamento de Reclamaciones. Asimismo, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria, ya que esta exige la reversión de los efectos derivados de la infracción, lo cual no es posible debido a que la restricción del servicio generó una afectación directa e irreversible al usuario. Por otro lado, se aplicó la atenuante por cese, toda vez que el servicio fue reactivado, conforme se desarrolló en el considerando 93 a 95 de la Resolución N° 00060-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL. En ese sentido, se configuró la infracción.
24	006956-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora indica en sus descargos que el usuario el 25 de enero de 2023, presentó el reclamo N° 230031036 donde cuestiona el importe de S/52.54 soles facturado en el Recibo N° SB01-0315221605. Asimismo, señala que el servicio fue suspendido el 28 de febrero de 2023, no obstante, procedió a levantar la suspensión del servicio a las 11:36:48 horas del 1 de marzo de 2023. A efectos de sustentar lo señalado remite: <b>histórico de cortes y reactivaciones.</b> Por tanto, en aplicación del principio de	Del análisis efectuado a la documentación obrante en el expediente se advierte que la empresa operadora luego de presentado el reclamo y mientras el <b>procedimiento no había concluido</b> – existía un trámite- procedió a suspender el servicio, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 30 del Reglamento de Reclamaciones. Asimismo, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria, ya que esta exige la reversión de los efectos derivados de la infracción, lo cual no es posible debido a que la restricción del servicio generó una afectación directa e irreversible al usuario. Por otro lado, se aplicó la atenuante por cese, toda vez que el servicio fue reactivado, conforme se desarrolló



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: 23+0-021Vq9vX9

El documento electrónico puede ser verificado en: <https://appos.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml> y la autografía de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



Nº	Expediente	Descargos de la empresa operadora	Análisis del Tribunal de Apelaciones
		legalidad, razonabilidad y proporcionalidad, corresponde aplicar la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria o atenuante	en el considerando 93 a 95 de la Resolución 00060-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL. En ese sentido se configuró la infracción.
25	038836-2022/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora indica en sus descargos que el usuario el 14 de octubre de 2022, presentó el reclamo N° 220266936 donde cuestiona entre otros el importe de S/40.90 soles facturado en el Recibo N° SB02-0054774996. Asimismo, señala que el servicio fue suspendido el 27 de octubre de 2022, a las 06:57:45 a.m., no obstante, procedió a levantar la suspensión del servicio a las 02:09:48 p.m. del mismo día. A efectos de sustentar lo señalado remite: <b>histórico de cortes y reactivaciones.</b> Por tanto, en aplicación del principio de legalidad, razonabilidad y proporcionalidad, corresponde aplicar la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria o atenuante	Del análisis efectuado a la documentación obrante en el expediente se advierte que la empresa operadora luego de presentado el reclamo y mientras el <b>procedimiento no había concluido</b> – existía un reclamo N° 220266936 en trámite- procedió a suspender el servicio, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 30 del Reglamento de Reclamaciones. Asimismo, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria, ya que esta exige la reversión de los efectos derivados de la infracción, lo cual no es posible debido a que la restricción del servicio generó una afectación directa e irreversible al usuario. Por otro lado, se aplicó la atenuante por cese, toda vez que el servicio fue reactivado, conforme se desarrolló en el considerando 93 a 95 de la Resolución N° 00060-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL. En ese sentido, se configuró la infracción.
26	0041298-2022/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora indica en sus descargos que el usuario el 14 de octubre de 2022, presentó el reclamo N° 220220430 donde cuestiona el importe de S/652.28 soles facturado en el Recibo N° SB01-0267093876. Asimismo, señala que el servicio fue suspendido el 24 de octubre de 2022 a las 07:17:21 horas, no obstante, procedió a levantar la suspensión del servicio a las 09:56:39 horas del 14 de noviembre de 2022. A efectos de sustentar lo señalado remite: <b>histórico de cortes y reactivaciones.</b> Por tanto, en aplicación del principio de legalidad, razonabilidad y proporcionalidad, corresponde aplicar la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria o atenuante	Del análisis efectuado a la documentación obrante en el expediente se advierte que la empresa operadora luego de presentado el reclamo y mientras el <b>procedimiento no había concluido</b> – existía un reclamo N° 220220430 en trámite- procedió a suspender el servicio, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 30 del Reglamento de Reclamaciones. Asimismo, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria, ya que esta exige la reversión de los efectos derivados de la infracción, lo cual no es posible debido a que la restricción del servicio generó una afectación directa e irreversible al usuario. Por otro lado, se aplicó la atenuante por cese, toda vez que el servicio fue reactivado, conforme se desarrolló en el considerando 93 a 95 de la Resolución N° 00060-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL. En ese sentido, se configuró la infracción.
27	0041964-2022/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora indica en sus descargos que el usuario presentó el 16 de noviembre de 2022, la Queja N° 220288037-1 por suspensión del servicio. Asimismo, el servicio fue suspendido el 16 de noviembre de 2022, a las 06:17:00 horas y procedió a levantar la suspensión del servicio a las 08:31:30 horas del mismo día. A efectos de sustentar lo señalado remite: <b>histórico de cortes y reactivaciones.</b> Por tanto, en aplicación del principio de legalidad, razonabilidad y proporcionalidad, corresponde aplicar la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria o atenuante.	Del análisis efectuado a la documentación obrante en el expediente se advierte que la empresa operadora luego de presentado el reclamo y mientras el <b>procedimiento no había concluido</b> – existía una Queja N° 220288037-1 en trámite- procedió a suspender el servicio, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 30 del Reglamento de Reclamaciones. Asimismo, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria, ya que esta exige la reversión de los efectos derivados de la infracción, lo cual no es posible debido a que la restricción del servicio generó una afectación directa e irreversible al usuario. Por otro lado, se aplicó la atenuante por cese, toda vez que el servicio fue reactivado, conforme se desarrolló en el considerando 93 a 95 de la Resolución N° 00060-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL. En ese sentido, se configuró la infracción.
28	044467-2022/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora indica en sus descargos que el usuario presentó el 6 de diciembre de 2022, la Queja N° 220321996-2 por suspensión del servicio. Asimismo, el servicio fue suspendido el 05 de diciembre de 2022 a las 06:13:27 horas y procedió a levantar	Del análisis efectuado a la documentación obrante en el expediente se advierte que la empresa operadora luego de presentado el reclamo y mientras el <b>procedimiento no había concluido</b> – existía una Queja N° 220321996-2 en trámite- procedió a suspender el servicio, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 30 del Reglamento de Reclamaciones.



y la autría 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



Nº	Expediente	Descargos de la empresa operadora	Análisis del Tribunal de Apelaciones
		la suspensión del servicio a las 09:12:40 horas del 6 de diciembre de 2022. A efectos de sustentar lo señalado remite: <b>histórico de cortes y reactivaciones.</b> Por tanto, en aplicación del principio de legalidad, razonabilidad y proporcionalidad, corresponde aplicar la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria o atenuante.	Asimismo, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria, ya que esta exige la reversión de efectos derivados de la infracción, lo cual no es posible debido a que la restricción del servicio generó una afectación directa e irreversible al usuario. Por otro lado, se aplicó la atenuante por cese, toda vez que el servicio fue reactivado, conforme se desarrolló en el considerando 93 a 95 de la Resolución N° 00060-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL. En ese sentido, se configuró la infracción.
29	0044958-2022/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora indica en sus descargos que el usuario el 16 de noviembre de 2022, presentó el reclamo N° 220304775 donde cuestiona el importe de S/60.56 soles facturado en el Recibo N° SB02-0062125039. Asimismo, señala que el servicio fue suspendido el 15 de noviembre de 2022, no obstante, procedió a levantar la suspensión del servicio a las 11:58:15 horas del 23 de noviembre de 2022. A efectos de sustentar lo señalado remite: <b>histórico de cortes y reactivaciones.</b> Por tanto, en aplicación del principio de legalidad, razonabilidad y proporcionalidad, corresponde aplicar la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria o atenuante	Del análisis efectuado a la documentación obrante en el expediente se advierte que el usuario presentó el reclamo N° 220304775 el <b>16 de noviembre de 2022</b> . Asimismo, de acuerdo al documento "histórico de cortes" se registra una suspensión del <b>15 de noviembre de 2022</b> ; sin embargo, la empresa reactivó el servicio el 23 de noviembre 2022, posterior al plazo de las 24 horas. Asimismo, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria, ya que esta exige la reversión de los efectos derivados de la infracción, lo cual no es posible debido a que la restricción del servicio generó una afectación directa e irreversible al usuario. Por otro lado, se aplicó la atenuante por cese, toda vez que el servicio fue reactivado, conforme se desarrolló en el considerando 93 a 95 de la Resolución N° 00060-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL. En ese sentido, se configuró la infracción.
30	0045104-2022/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora indica en sus descargos que el usuario el 14 de octubre de 2022, presentó el reclamo N° 220258043 donde cuestiona el importe de S/49.07 soles facturado en el Recibo N° SB02-0055742725. Asimismo, señala que el servicio fue suspendido el 14 de diciembre de 2022, a las 05:24:27 horas, no obstante, procedió a levantar la suspensión del servicio a las 07:50:35 horas del 14 de diciembre de 2022. A efectos de sustentar lo señalado remite: <b>histórico de cortes y reactivaciones.</b> Por tanto, en aplicación del principio de legalidad, razonabilidad y proporcionalidad, corresponde aplicar la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria o atenuante	Del análisis efectuado a la documentación obrante en el expediente se advierte que la empresa operadora luego de presentado el reclamo y mientras el <b>procedimiento no había concluido</b> – existía un reclamo N° 220258043 en trámite- procedió a suspender el servicio, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 30 del Reglamento de Reclamos. Asimismo, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria, ya que esta exige la reversión de los efectos derivados de la infracción, lo cual no es posible debido a que la restricción del servicio generó una afectación directa e irreversible al usuario. Por otro lado, se aplicó la atenuante por cese, toda vez que el servicio fue reactivado, conforme se desarrolló en el considerando 93 a 95 de la Resolución N° 00060-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL. En ese sentido, se configuró la infracción.

En atención a lo señalado en el cuadro precedente, corresponde indicar que se advierte que del total de quejas analizadas en el presente procedimiento sancionador (39), AMÉRICA MÓVIL acreditó que se encontraba habilitada para ejecutar la suspensión del servicio en cinco (5) casos<sup>7</sup> por lo que corresponde declarar el **archivo** del procedimiento administrativo sancionador respecto de estos extremos.

Por otro lado, se corrobora que respecto de treinta y cuatro (34)<sup>8</sup> quejas, AMÉRICA MÓVIL incumplió la disposición normativa descrita en el artículo 30 del Reglamento de Reclamos.

<sup>7</sup> Expedientes: 006220-2023/TRASU/ST-RQJ, 006941-2023/TRASU/ST-RQJ, 0044283-2023/TRASU/ST-RQJ, 0044290-2022/TRASU/ST-RQJ y 0045362-2022/TRASU/ST-RQJ.

<sup>8</sup> Los cuales se refieren a los Expedientes: 0000038-2023/TRASU/ST-RQJ, 0006256-2023/TRASU/ST-RQ, 0000040-2023/TRASU/ST-RQJ, 0006420-2023/TRASU/ST-RQJ, 0000098-2023/TRASU/ST-RQJ, 0002123-2023/TRASU/ST-RQJ,



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



“Artículo 30.- Suspensión del acto o de la resolución recurrida (...)”

Luego de presentado un reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido, la empresa operadora no puede suspender la prestación del servicio por falta de pago o exigir el pago del monto reclamado, salvo que:

- I. Se proceda lícitamente como consecuencia de hechos ajenos a la materia del reclamo.
II. El usuario no hubiere cumplido con el pago de la parte no reclamada.
III. Se encuentre amparado en un pronunciamiento previo del OSIPTEL.
IV. El objeto del reclamo hubiere sido declarado improcedente en un precedente de observancia obligatoria aprobado por el TRASU, por no encontrarse comprendido dentro de las materias contempladas en el artículo 28 de la presente norma;
V. El reclamo hubiere sido presentado o encauzado a la materia de calidad e idoneidad en la prestación del servicio o falta de servicio, en virtud de lo establecido en la normativa vigente”.

(Subrayado agregado)

En tal sentido, de acuerdo con lo antes expuesto, no se evidencia vulneración alguna a los principios de legalidad, verdad material, culpabilidad y presunción de licitud, por lo que corresponde desestimar los argumentos de AMÉRICA MÓVIL en este extremo.

Ahora bien, respecto a lo señalado por AMÉRICA MÓVIL sobre la aplicación de la exigente de responsabilidad por subsanación voluntaria, corresponde indicar 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.

Del análisis del presente PAS se advierte que, en cuanto al cese de la conducta, la empresa operadora ha acreditado que efectuó la reactivación del servicio correspondiente en la totalidad de casos analizados9, lo que se produjo antes de la notificación del inicio del procedimiento.

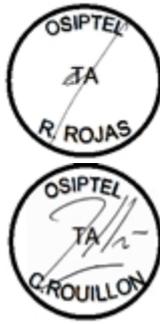
Ahora bien, en el caso en particular, se aprecia que las conductas imputadas versan sobre la suspensión del servicio mientras el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite10 y por no reactivación del servicio11, las que involucran una

0006956-2023/TRASU/ST-RQJ, 0002352-2023/TRASU/ST-RQJ, 0006982-2023/TRASU/ST-RQJ, 0002422-2023/TRASU/ST-RQJ, 0007358-2023/TRASU/ST-RQJ, 0002737-2023/TRASU/ST-RQJ, 0038836-2022/TRASU/ST-RQJ, 0004056-2023/TRASU/ST-RQJ, 0041298-2022/TRASU/ST-RQJ, 0004386-2023/TRASU/ST-RQJ, 0041964-2022/TRASU/ST-RQJ, 0004411-2023/TRASU/ST-RQJ, 0044252-2022/TRASU/ST-RQJ, 0004773-2023/TRASU/ST-RQJ, 0005181-2023/TRASU/ST-RQJ, 0005584-2023/TRASU/ST-RQJ, 0044439-2022/TRASU/ST-RQJ, 0005590-2023/TRASU/ST-RQJ, 0044467-2022/TRASU/ST-RQJ, 0005629-2023/TRASU/ST-RQJ, 0044805-2022/TRASU/ST-RQJ, 0005716-2023/TRASU/ST-RQJ, 0044958-2022/TRASU/ST-RQJ, 0005717-2023/TRASU/ST-RQJ, 0045104-2022/TRASU/ST-RQJ, 0006052-2023/TRASU/ST-RQJ, 0006219-2023/TRASU/ST-RQJ y 0046632-2022/TRASU/ST-RQJ.

9 Respecto de cuarenta (40) expedientes de quejas, que originó la sanción a la empresa operadora mediante RESOLUCIÓN 60

10 Respecto de treinta y dos (32) expedientes: 0000038-2023/TRASU/ST-RQJ, 0006256-2023/TRASU/ST-RQ, 0000040-2023/TRASU/ST-RQJ, 0006420-2023/TRASU/ST-RQJ, 0000098-2023/TRASU/ST-RQJ, 0002123-2023/TRASU/ST-RQJ, 0006956-2023/TRASU/ST-RQJ, 0002352-2023/TRASU/ST-RQJ, 0006982-2023/TRASU/ST-RQJ, 0002422-2023/TRASU/ST-RQJ, 0007358-2023/TRASU/ST-RQJ, 0002737-2023/TRASU/ST-RQJ, 0038836-2022/TRASU/ST-RQJ, 0004056-2023/TRASU/ST-RQJ, 0041298-2022/TRASU/ST-RQJ, 0004386-2023/TRASU/ST-RQJ, 0041964-2022/TRASU/ST-RQJ, 0004411-2023/TRASU/ST-RQJ, 0044252-2022/TRASU/ST-RQJ, 0004773-2023/TRASU/ST-RQJ, 0005181-2023/TRASU/ST-RQJ, 0005584-2023/TRASU/ST-RQJ, 0044439-2022/TRASU/ST-RQJ, 0005590-2023/TRASU/ST-RQJ, 0044467-2022/TRASU/ST-RQJ, 0005629-2023/TRASU/ST-RQJ, 0044805-2022/TRASU/ST-RQJ, 0005716-2023/TRASU/ST-RQJ, 0005717-2023/TRASU/ST-RQJ, 0045104-2022/TRASU/ST-RQJ, 0006052-2023/TRASU/ST-RQJ, y 0046632-2022/TRASU/ST-RQJ.

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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



restricción al servicio público de telecomunicaciones. En efecto, un servicio restringido no podrá ser aprovechado por sus abonados o usuarios, siendo que el acceso a los mismos permite atender las necesidades de comunicación en la forma y oportunidad requerida por los mismos.

En ese sentido, este Tribunal considera que la imposibilidad de reversión de los efectos es aplicable a los casos de suspensión del servicio analizados en el presente sancionador, así como a cualquier incumplimiento relacionado a una materia que implique la privación parcial o total del servicio brindado al usuario, tal como ha sido sostenido por este colegiado en la Resolución N° 00002-2024-TA/OSIPTEL.

En tal sentido a efectos de establecer si se ha producido la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria, se deberá acreditar el cese y reversión de los efectos derivados de la conducta infractora; lo que no se configura en el presente caso. De tal forma, es que al no haberse configurado la eximente aludida por la empresa operadora, corresponde desestimar los argumentos presentados en este extremo

Sin perjuicio de lo señalado, la primera instancia valoró como atenuante el cese de la conducta por parte de la empresa operadora, al haber acreditado que efectuó la reactivación del servicio en todos los casos analizados, procediendo con la reducción del veinte (20%) a la multa establecida, de acuerdo a lo dispuesto en la Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas en los Procedimientos Administrativos Sancionadores tramitados ante el OSIPTEL<sup>12</sup> (en adelante, Metodología de multas).

Por lo expuesto, corresponde reducir la multa impuesta mediante la RESOLUCIÓN 73, de 30,1 UIT a 26,3 UIT, por la comisión de la infracción tipificada en el numeral 22 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos, conforme se advierte del cálculo de multa que se adjunta a la presente resolución.

### 3.2 Sobre el cálculo de la multa impuesta

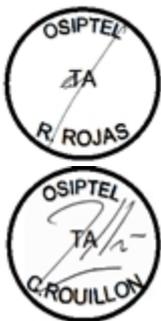
AMÉRICA MÓVIL manifiesta su desacuerdo con la sanción impuesta pues advierte que no se habría realizado un debido cálculo, lo cual, en su opinión, contraviene a todas luces los principios de legalidad y razonabilidad y proporcionalidad.

AMÉRICA MÓVIL precisa que la multa impuesta contempla parámetros tales como: “Mygrec”, “Mygsus” y “Conreconex” justificando su utilización en el hecho que los mismos se basaron en el parámetro “Mantyggest”; no obstante, manifiesta que del desarrollo del “Mantyggest”, efectuado en la propia Metodología de multas, no se desprende que el mismo incluya un extremo referido a la gestión de reclamos, altas y bajas.

De otro lado, AMÉRICA MÓVIL sostiene que la Metodología de multas señala que las infracciones cuyas multas no se encuentren basadas en fórmulas y parámetros específicos, deben ser estimadas considerando la fórmula general, por lo que solicita recalcular la multa impuesta siguiendo los lineamientos de la Metodología de multas.

<sup>11</sup> Respecto de dos (2) expedientes: 0044958-2022/TRASU/ST- RQJ y 0006219-2023/TRASU/ST- RQJ

<sup>12</sup> Aprobada por el Consejo Directivo del OSIPTEL mediante la Resolución N° 229-2021-CD/OSIPTEL.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



Al respecto, cabe señalar que en el presente caso se aplicó la fórmula general para el cálculo de la sanción, ello de acuerdo a lo previsto en la Metodología de multas.

Asimismo, es de precisar que si bien la infracción establecida en el numeral 22 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos no cuenta con una fórmula específica, el marco normativo y metodológico para la graduación de sanciones del OSIPTEL establece que, en estos casos, deben aplicarse las directrices de la fórmula general.

La normativa que define el Régimen de Calificación de Infracciones, aprobado mediante la Resolución N° 118-2021-CD/OSIPTEL, dispone lo siguiente respecto a la estimación de multas:

*“Las multas, en cada caso en concreto, se aplican conforme a la Metodología de Cálculo de Multas determinada por el OSIPTEL, la cual se sustenta en:*

- Fórmula general.
- Fórmulas y parámetros específicos.
- Montos fijos expresados en Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Para la estimación de multas mediante la fórmula general, la Metodología de multas establece lo siguiente:

*“Las conductas infractoras que no se consideren en la Metodología de Cálculo de Multas, se estimarían mediante el enfoque de Fórmula General, pudiendo emplear algunos parámetros que hayan sido establecidos por el OSIPTEL. Cabe señalar que el monto de una multa a través de la Fórmula General vendría dado por:*

$$\text{Multa estimada} = \frac{\text{Beneficio ilícito o Daño Causado Actualizado}}{\text{Probabilidad de detección}}$$

En este contexto, se puede adaptar la fórmula general al caso específico, utilizando parámetros adicionales o específicos según la naturaleza de la infracción y los detalles del caso. Es decir, aunque ciertos parámetros puedan no estar incluidos de manera explícita en la Metodología de multas, la fórmula general permite al OSIPTEL seleccionar o ajustar dichos parámetros, o generar nuevos parámetros, para reflejar de manera más precisa el beneficio ilícito o el daño causado, en función del análisis técnico y la información específica disponible para cada infracción.

De esta forma, el uso de parámetros adicionales se justifica en el propósito de ajustar el cálculo de la multa a la situación concreta, garantizando que la estimación del beneficio ilícito o daño causado sea lo más exacta posible.

AMÉRICA MÓVIL sostiene que los parámetros derivados de "Mantygest" no incluyen aspectos relacionados con la gestión de reclamos, altas y bajas. Sin embargo, al analizar la definición de "Mantygest" en la Metodología multas se observa que esta contradice lo afirmado por la empresa operadora. De acuerdo con la Metodología de multas, el parámetro "Mantygest" se define como:

*"El costo de mantener y gestionar un sistema operativo que minimice la ocurrencia de inconvenientes con el uso de cualquier tipo de servicio contratado por los consumidores y/o los diversos procedimientos que se puedan generar como consecuencia de su prestación".*

Asimismo, para este expediente resulta razonable considerar la implicancia de los distintos sistemas de gestión de AMÉRICA MÓVIL. Por ejemplo, si existe una

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





resolución favorable emitida por la segunda instancia, relacionada a reclamos que involucran suspensión o baja indebida del servicio, la cual debería cumplirse en un plazo determinado, estarían involucrados dos (2) tipos de sistemas; por un lado, el mantenimiento y gestión de altas, bajas y suspensiones y, por otro lado, el mantenimiento y gestión del sistema de reclamos. Además, se consideran los costos por reconexión, los cuales no deberían ser trasladados a los usuarios bajo las circunstancias antes señaladas.

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

Por lo tanto, el uso de los parámetros asociados a "Mantygest" para abordar estos aspectos está plenamente justificado. Debido a ello, corresponde desestimar los argumentos presentados por la empresa operadora en este extremo.

Por lo expuesto, corresponde desestimar los argumentos la empresa operadora sobre alguna vulneración a los principios de legalidad y razonabilidad y proporcionalidad.

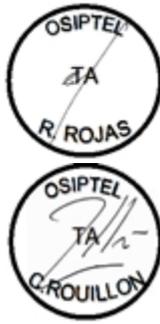
En aplicación de las funciones previstas en el literal a) del artículo 25-B de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 160-2020-PCM, modificado a través del Decreto Supremo N° 140-2023-PCM;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1.- Declarar FUNDADO EN PARTE** el recurso de apelación interpuesto por AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. contra la Resolución N° 073-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL y, en consecuencia:

- (i) **ARCHIVAR** el presente procedimiento administrativo sancionador, respecto de cinco (5) expedientes: 006220-2023/TRASU/ST-RQJ, 006941-2023/TRASU/ST-RQJ, 0044283-2023/TRASU/ST-RQJ, 0044290-2022/TRASU/ST-RQJ y 0045362-2022/TRASU/ST-RQJ, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.
- (ii) **CONFIRMAR** la responsabilidad administrativa de AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. por la comisión de la infracción prevista en el numeral 22 del Anexo 1 Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, por haber efectuado la suspensión del servicio pese a contar con un procedimiento de reclamo en trámite, respecto de treinta y cuatro (34) casos<sup>13</sup>.

<sup>13</sup> Los cuales se refieren a los Expedientes: 0000038-2023/TRASU/ST-RQJ, 0006256-2023/TRASU/ST-RQ, 0000040-2023/TRASU/ST-RQJ, 0006420-2023/TRASU/ST-RQJ, 0000098-2023/TRASU/ST-RQJ, 0002123-2023/TRASU/ST-RQJ, 0006956-2023/TRASU/ST-RQJ, 0002352-2023/TRASU/ST-RQJ, 0006982-2023/TRASU/ST-RQJ, 0002422-2023/TRASU/ST-RQJ, 0007358-2023/TRASU/ST-RQJ, 0002737-2023/TRASU/ST-RQJ, 0038836-2022/TRASU/ST-RQJ, 0004056-2023/TRASU/ST-RQJ, 0041298-2022/TRASU/ST-RQJ, 0004386-2023/TRASU/ST-RQJ, 0041964-2022/TRASU/ST-RQJ, 0004411-2023/TRASU/ST-RQJ, 0044252-2022/TRASU/ST-RQJ, 0004773-2023/TRASU/ST-RQJ, 0005181-2023/TRASU/ST-RQJ, 0005584-2023/TRASU/ST-RQJ, 0044439-2022/TRASU/ST-RQJ, 0005590-2023/TRASU/ST-RQJ, 0044467-2022/TRASU/ST-RQJ, 0005629-2023/TRASU/ST-RQJ, 0044805-2022/TRASU/ST-RQJ,



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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



(iii) **MODIFICAR** la multa impuesta de **30,1 UIT a 26,3 UIT** por la infracción prevista en el numeral 22 del Anexo 1 Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

**Artículo 2.-** Notificar la presente resolución a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C., en conjunto con los memorandos N° 043-STTA/2024 y N° 003-STSR/2025, así como el anexo que contiene el cálculo de la multa.

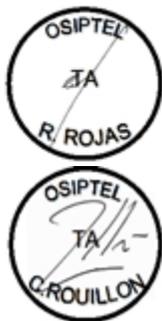
**Artículo 3-** Disponer la publicación de la presente resolución en el portal web institucional: [www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe), en conjunto con las Resoluciones N° 060-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL y N° 073-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL.

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

Regístrese y comuníquese,

Con el voto favorable de los miembros del Tribunal de Apelaciones del OSIPTEL: Gustavo Nilo Rivera Ferreyros, Renzo Rojas Jiménez y Carlos Antonio Rouillon Gallangos; en la Sesión N° 035-2025 del 16 de enero de 2025.

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



0005716-2023/TRASU/ST-RQJ, 0044958-2022/TRASU/ST-RQJ, 0005717-2023/TRASU/ST-RQJ, 0045104-2022/TRASU/ST-RQJ, 0006052-2023/TRASU/ST-RQJ, 0006219-2023/TRASU/ST-RQJ y 0046632-2022/TRASU/ST-RQJ.

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: 23+0-021Vq9vX9