



RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE  
USUARIOS

**SALA COLEGIADA DE SANCIONES**

**Nº 00088-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL**

Lima, 6 de diciembre de 2024

EMPRESA OPERADORA	: ENTEL PERÚ S.A.
EXPEDIENTE Nº	: 022-2024/TRASU/STSR-PAS
MATERIA	: INFRACCIÓN ADMINISTRATIVA TIPIFICADA EN EL NUMERAL 15 DEL ANEXO 1 DEL RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES DEL TUO DEL REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE GESTIONES Y RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES
SENTIDO	: <b>MULTA</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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:  
<https://vaps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

**VISTO:** El Informe Final de Instrucción Nº 00080-STSR/2024 de fecha 29 de octubre 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 a la Sala Colegiada de Sanciones del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, TRASU) sobre el procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS) iniciado a la empresa operadora Entel Perú S.A. (en adelante, ENTEL o la empresa operadora), por la presunta comisión de la infracción tipificada en el numeral 15 del Anexo 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Texto Único Ordenado del Reglamento Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>1</sup> (en adelante, el TUO del Reglamento de Reclamos), de conformidad con lo dispuesto en el artículo 255 del Texto Único Ordenado de la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, (en adelante, TUO de la LPAG)<sup>2</sup>, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

**CONSIDERANDO:**

**I. ANTECEDENTES**

1. A través de la carta N° 366-STSR/2024 del 30 de abril de 2024, debidamente notificada el 30 de abril de 2024, la Secretaría Técnica puso en conocimiento de ENTEL el inicio del PAS por la presunta comisión de la infracción tipificada en el numeral 15 del Anexo 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos, en la medida

<sup>1</sup> Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD-OSIPTEL y sus modificatorias.

<sup>2</sup> **Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.**

**“Artículo 255.- Procedimiento sancionador**

Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ciñen a las siguientes disposiciones: (...)

Concluida, de ser el caso, la recolección de pruebas, la autoridad instructora del procedimiento concluye determinando la existencia de una infracción y, por ende, la imposición de una sanción; o la no existencia de infracción. La autoridad instructora formula un informe final de instrucción en el que se determina, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción; y, la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda.

Recibido el informe final, el órgano competente para decidir la aplicación de la sanción puede disponer la realización de actuaciones complementarias, siempre que las considere indispensables para resolver el procedimiento. El informe final de instrucción debe ser notificado al administrado para que formule sus descargos en un plazo no menor de cinco (5) días hábiles”.





que habría suspendido el servicio mientras el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite en treinta y un (31) casos, y, por no suspender la ejecución de los actos reclamados o las actuaciones derivadas de estos en nueve (9) casos; otorgando a la empresa operadora un plazo de diez (10) días hábiles a efectos de presentar sus descargos.

2. Mediante carta N° EGR-123-2024-AER del 15 de mayo de 2024, ENTEL presentó sus descargos al presente procedimiento administrativo sancionador.
3. En esa línea, a través de la carta N° 895-STSR/2024 emitida el 31 de octubre de 2024, debidamente notificada el 4 de noviembre del 2024, la Secretaría Técnica remitió a la empresa operadora el Informe Final de Instrucción N° 00080-STSR/2024, otorgándole el plazo de cinco (5) días hábiles para que formule sus descargos al citado informe.
4. Finalmente, a través de la carta N° EGR-267-2024-AER del 11 de noviembre de 2024, ENTEL remitió sus descargos al Informe Final de Instrucción N° 00080-STSR/2024.

## II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

### II.1 IMPUTACIÓN DE CARGOS

5. La Secretaría Técnica, efectuó la evaluación respecto a las quejas declaradas fundadas y parcialmente fundadas por el TRASU durante el periodo de julio a septiembre del 2023<sup>3</sup>, habiendo identificado expedientes en los cuales ENTEL habría incurrido en la infracción tipificada en el numeral 15 del Anexo 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos, conforme se aprecia a continuación:

N°	Tipificación de la infracción
15	La empresa operadora que: (i) cuando corresponda, no suspenda la ejecución de los actos reclamados, las actuaciones derivadas de éstos o de las resoluciones recurridas, desde la presentación de los reclamos y recursos hasta que se resuelvan mediante resolución firme o que hubiese causado estado, y/o (ii) cuando no corresponda, suspenda la prestación del servicio por falta de pago o exija el pago del monto reclamado, luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido; incurrirá en infracción administrativa (Artículo 30)

6. En ese sentido, el presente PAS se inició contra ENTEL al imputársele la presunta infracción administrativa tipificada en el numeral 15 del Anexo 1 del TUO del Reglamento de Reclamos calificada como grave, referente a que dicha empresa habría suspendido el servicio por falta de pago o exigido el pago del monto reclamado, luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido, en treinta y un (31) casos, y; no habría cumplido con reactivar el servicio luego de la presentación del reclamo en nueve (9) casos, con lo cual no se habría dejado en suspenso la ejecución de los actos reclamados o de los que se deriven de estos, haciendo un total de cuarenta (40) casos, cuyos expedientes se detallan a continuación:

**Cuadro N° 1: Expedientes con suspensión de servicio con reclamo en trámite**

N°	N° Expediente	Fecha de presentación del reclamo	Fecha de suspensión
1	0016877-2023/TRASU/ST-RQJ	09/05/2023	10/05/2023
2	0020723-2023/TRASU/ST-RQJ	17/06/2023	19/06/2023
3	0020724-2023/TRASU/ST-RQJ	05/06/2023	15/06/2023
4	0021160-2023/TRASU/ST-RQJ	01/06/2023	21/06/2023
5	0021286-2023/TRASU/ST-RQJ	05/06/2023	27/06/2023
6	0021340-2023/TRASU/ST-RQJ	08/05/2023	26/06/2023

<sup>3</sup> La evaluación de las quejas por dicho periodo se encuentra contenida en el Informe N° 00079-STSR/2023 (correspondiente al periodo de julio a setiembre del 2023)



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

N°	N° Expediente	Fecha de presentación del reclamo	Fecha de suspensión
7	0021547-2023/TRASU/ST-RQJ	23/06/2023	26/06/2023
8	0021751-2023/TRASU/ST-RQJ	31/05/2023	28/06/2023
9	0021758-2023/TRASU/ST-RQJ	12/06/2023	20/06/2023
10	0022558-2023/TRASU/ST-RQJ	22/06/2023	12/07/2023
11	0022571-2023/TRASU/ST-RQJ	09/07/2023	17/07/2023
12	0022655-2023/TRASU/ST-RQJ	09/07/2023	19/07/2023
13	0023383-2023/TRASU/ST-RQJ	03/07/2023	10/08/2023
14	0023435-2023/TRASU/ST-RQJ	02/08/2023	10/08/2023
15	0023436-2023/TRASU/ST-RQJ	05/08/2023	10/08/2023
16	0023440-2023/TRASU/ST-RQJ	08/08/2023	10/08/2023
17	0023441-2023/TRASU/ST-RQJ	27/07/2023	10/08/2023
18	0023468-2023/TRASU/ST-RQJ	09/08/2023	10/08/2023
19	0023488-2023/TRASU/ST-RQJ	15/06/2023	04/08/2023
20	0023502-2023/TRASU/ST-RQJ	01/08/2023	14/08/2023
21	0023573-2023/TRASU/ST-RQJ	14/08/2023	17/08/2023
22	0023784-2023/TRASU/ST-RQJ	09/08/2023	16/08/2023
23	0023787-2023/TRASU/ST-RQJ	09/08/2023	16/08/2023
24	0023814-2023/TRASU/ST-RQJ	14/08/2023	17/08/2023
25	0024177-2023/TRASU/ST-RQJ	08/08/2023	24/08/2023
26	0024302-2023/TRASU/ST-RQJ	17/08/2023	24/08/2023
27	0024528-2023/TRASU/ST-RQJ	04/08/2023	04/09/2023
28	0024529-2023/TRASU/ST-RQJ	28/08/2023	04/09/2023
29	0024530-2023/TRASU/ST-RQJ	21/08/2023	04/09/2023
30	0024532-2023/TRASU/ST-RQJ	26/08/2023	04/09/2023
31	0024533-2023/TRASU/ST-RQJ	14/08/2023	16/08/2023

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>

**Cuadro 2: Expedientes en el que no se habría reactivado el servicio luego de haberse presentado reclamo**

N°	N° Expediente	Fecha de presentación del reclamo	Fecha en que correspondía reactivar
1	0021289-2023/TRASU/ST-RQJ	21/06/2023	22/06/2023
2	0021344-2023/TRASU/ST-RQJ	22/06/2023	23/06/2023
3	0022657-2023/TRASU/ST-RQJ	06/07/2023	07/07/2023
4	0022877-2023/TRASU/ST-RQJ	23/07/2023	24/07/2023
5	0023310-2023/TRASU/ST-RQJ	07/08/2023	08/08/2023



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:  
url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 22e81922-U.Xx6



3 | 28  
BICENTENARIO  
PERÚ  
2024



N°	N° Expediente	Fecha de presentación del reclamo	Fecha en que correspondía reactivar
6	0023576-2023/TRASU/ST-RQJ	09/08/2023	10/08/2023
7	0023911-2023/TRASU/ST-RQJ	15/08/2023	16/08/2023
8	0023818-2023/TRASU/ST-RQJ	17/08/2023	18/08/2023
9	0025014-2023/TRASU/ST-RQJ	15/09/2023	16/09/2023

**II.2 DESCARGOS DE LA EMPRESA OPERADORA**

7. ENTEL, en su escrito de descargos a la imputación de cargos y en su escrito de descargos al informe final de instrucción, manifestó lo siguiente:

**Respecto de los casos que no habría suspendido el servicio con reclamo en trámite:**

***Expediente N° 0020724-2023/TRASU/ST-RQJ***

- i) ENTEL señala que si bien el usuario, en el formulario de reclamo, consignó como materia reclamable, facturación; la empresa operadora a través de la carta de respuesta SA-CC-1-274461008086 realizó el encauzamiento indicando que, el fondo del reclamo corresponde al incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones.
- ii) En esa línea, la empresa operadora indica que, no era necesario retirar el monto del estado de cuenta, por lo tanto, no estaba obligada a no suspender el servicio según el numeral 5 del artículo 30 del Reglamento de Reclamos.

***Expediente N° 0021758-2023/TRASU/ST-RQJ***

- iii) ENTEL señala que la suspensión del servicio se dio debido a un reclamo relacionado con incumplimiento de contrato en el precio de la cuota y la aplicación de promociones. En esa línea, ENTEL sostiene que no correspondía retirar el monto del estado de cuenta por no ser parte de la materia reclamada.

***Expediente N° 0021344-2023/TRASU/ST-RQJ***

- iv) ENTEL señala que el objeto del reclamo versaba sobre mala atención asociado a un monto de S/1068.30, el mismo que fue atendido a través de la Carta N° SAC-CC/1-278380784347-2023 y la declaró improcedente. En tal sentido, la empresa operadora indica que, la suspensión del servicio se realizó después de la resolución del reclamo, por lo que no constituiría una infracción.

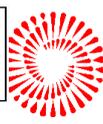
**Sobre la presunta vulneración al Principio de Tipicidad**

- v) La empresa operadora señala que, en algunos casos, los hechos no se subsumen adecuadamente al tipo infractor, puesto que no se encontraban en la obligación de no suspender el servicio, además indican que no se verificaron plenamente los hechos, puesto que, se les habría iniciado el procedimiento sancionador, y con ello, se habría vulnerado el principio de tipicidad, en la medida que se pretende imponer una sanción sobre hechos que no se subsumen al tipo infractor.

**Sobre la presunta vulneración al Principio de Verdad Material**

- vi) Los hechos muestran que existen casos donde demostraron que se ha dado cumplimiento a sus obligaciones. La empresa argumenta que, continuar con el procedimiento sancionador, constituye una flagrante vulneración al Principio de Verdad

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



Material.

### **Sobre la presunta vulneración al Principio de Presunción de Licitud**

- vii) ENTEL sostiene que, Osipitel asumió que habrían incumplido con sus obligaciones, sin analizar a cabalidad todos los hechos, cuando en realidad ello es errado. Esto contraviene el Principio de Presunción de Licitud, que establece que corresponde a la administración pública probar la existencia de la infracción, por lo que solicita que se declare el ARCHIVO del presente procedimiento en resguardo del principio de presunción de licitud.

### **II.3. SOBRE LA SUSPENSIÓN DE LA EJECUCIÓN DE LOS ACTOS RECLAMADOS**

8. El artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos, vigente a la fecha de comisión de la infracción, establece el deber de la empresa operadora de suspender la ejecución de los actos reclamados, de los que se deriven de éstos, o de las resoluciones recurridas; con la presentación de reclamos y recursos en el procedimiento de reclamo; los que quedarán supeditados a lo resuelto mediante resolución firme o que hubiere causado estado, tal como se advierte en el siguiente detalle:

#### ***“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 casos de reclamos cuya materia implique el cuestionamiento del pago de una facturación o cobro, la empresa operadora no puede exigir el pago de la parte no reclamada sino hasta la fecha de vencimiento expresada en el recibo y siempre que haya transcurrido el período 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 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, o;*
- v. El reclamo hubiere sido presentado o encausado a la materia de calidad e idoneidad en la prestación del servicio o falta de servicio, en virtud a lo establecido en la normativa vigente.*

9. Complementariamente, el artículo 68 de las Condiciones de Uso de los de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>4</sup>, la empresa operadora debe reactivar el servicio cuando el recibo vencido hubiera sido reclamado y se hubiera realizado el pago a cuenta de la parte no reclamada, determinándose que la reactivación debe realizarse dentro del plazo de 24 horas de presentado el reclamo y haber realizado el pago del monto que no es materia del reclamo.
10. No obstante, de acuerdo a lo establecido en el tercer párrafo del artículo 30 TUO del Reglamento de Reclamos, se reconocen 5 supuestos en los cuales la empresa operadora no se encontrará impedida de suspender el servicio o requerir el pago del monto reclamado.
11. Por lo tanto, para determinar si nos encontramos frente al tipo infractor previsto en el numeral 15 del Anexo I del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos, corresponde verificar la existencia de un procedimiento de reclamo, así como el objeto mismo y, finalmente, si pese a la existencia y vigencia del reclamo, la empresa operadora efectuó una suspensión del servicio con el reclamo en trámite o si no cumplió con su reactivación luego de la presentación del reclamo.





**II.4 ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS DE LA EMPRESA OPERADORA**

**A. SOBRE LA PRESUNTA VULNERACIÓN AL PRINCIPIO DE TIPICIDAD**

- 12. La empresa operadora alega que se ha vulnerado el Principio de Tipicidad en el presente PAS, toda vez que, existirían casos donde los hechos no se subsumen al tipo infractor. Además, no se habría verificado que existen casos en donde no se encontrarían dentro del mismo, puesto que no se encontraban en la obligación de no suspender el servicio, siendo que corresponde a la administración pública la carga de la prueba a fin de acreditar la ocurrencia del supuesto de hecho que configura la infracción.
- 13. Sobre el Principio de Tipicidad, corresponde mencionar lo regulado en el numeral 4 del artículo 248 del TUO de la LPAG, el cual señala que solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analógica. Asimismo, las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la Ley o Decreto Legislativo permita tipificar infracciones por norma reglamentaria.
- 14. En tal sentido, corresponde considerar que, en el presente PAS se le imputó a ENTEL mediante la carta N° 366-STSR/2024 del 30 de abril de 2024, el haber incurrido en la infracción tipificada en el numeral 15 del Anexo I del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos, el cual dispone lo siguiente:

N°	Tipificación de la infracción
15	La empresa operadora que: (i) cuando corresponda, no suspenda la ejecución de los actos reclamados, las actuaciones derivadas de éstos o de las resoluciones recurridas, desde la presentación de los reclamos y recursos hasta que se resuelvan mediante resolución firme o que hubiese causado estado, y/o (ii) cuando no corresponda, suspenda la prestación del servicio por falta de pago o exija el pago del monto reclamado, luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido; incurrirá en infracción administrativa (Artículo 30)

- 15. Del mencionado numeral 15 del Anexo 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos, se desprende que la conducta se configura cuando la empresa no suspenda la ejecución de los actos reclamados, como en el caso del incumplimiento de la reactivación del servicio dentro del plazo de veinticuatro (24) horas de presentado un reclamo. Asimismo, se configura la infracción cuando la empresa operadora efectúa la suspensión del servicio mientras el procedimiento de reclamo se encuentre en trámite.
- 16. Sobre el particular, este Tribunal considera que, se analizó la configuración de la comisión de la infracción materia del presente PAS, razón por la cual no se advierte la vulneración al principio de tipicidad.

**B. SOBRE LA PRESUNTA VULNERACIÓN AL PRINCIPIO DE VERDAD MATERIAL Y PRESUNCIÓN DE LICITUD**

- 17. La empresa operadora señala que, los hechos demuestran que existen casos donde demostraron que se ha dado cumplimiento a sus obligaciones. La empresa argumenta que, continuar con el procedimiento sancionador, constituye una flagrante vulneración al Principio de Verdad Material.
- 18. Por otro lado, en relación con el principio de presunción de licitud, la empresa operadora señala que Osiptel asumió que la empresa operadora habría incumplido con sus obligaciones, sin analizar a cabalidad todos los hechos, cuando en realidad ello es errado. Esto contraviene el Principio de Presunción de Licitud, que establece que corresponde a la administración pública probar la existencia de la infracción.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



19. Corresponde señalar que, en el presente PAS, se ha actuado correcta y oportunamente toda la información necesaria para determinar si ENTEL se encontraba cumpliendo o no con lo dispuesto en el artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos, al advertirse en el inicio el despliegue de la conducta infractora. Asimismo, para proceder con el inicio del presente PAS, se analizó toda la documentación remitida durante la tramitación de los expedientes de queja. Y, adicionalmente, se ha considerado la información proporcionada por ENTEL en sus descargos remitidos a la carta de inicio del presente PAS.
20. Conviene indicar que, si bien corresponde a la administración pública la carga de la prueba a efectos de atribuirle a los administrados las infracciones que sirven de base para sancionarlos; ante la prueba de la comisión de la infracción, corresponderá al administrado probar los hechos excluyentes de su responsabilidad, tal como observa Nieto García, quien señala lo siguiente al hacer referencia a la jurisprudencia del Tribunal Supremo Español: *"(...) por lo que se refiere a la carga probatoria en cualquier acción punitiva, es el órgano sancionador a quien corresponde probar los hechos que hayan de servir de soporte a la posible infracción, mientras que al imputado le incumbe probar los hechos que puedan resultar excluyentes de su responsabilidad"*.
21. Resulta claro que, en el presente procedimiento, se han evaluados todos los medios probatorios remitidos por ENTEL, precisando que solo proporcionó descargos y medios probatorios en tres (3) casos respecto de los cuarenta (40) que fueron materia de análisis en el PAS.
22. En consecuencia, se desestima lo alegado por ENTEL, respecto a la vulneración del Principio de Verdad Material y Presunción de Licitud.

## II.5. ANÁLISIS DE LOS CASOS IMPUTADOS

23. La empresa operadora alega que se ha vulnerado los principios de tipicidad, verdad material y presunción de licitud en el presente PAS, debido a que habría procedido con la suspensión de los servicios de manera lícita en ciertos casos. Para tal efecto, ha remitido descargos respecto de tres (3) casos (Expedientes 0020724-2023/TRASU/ST-RQJ, 0021344-2023/TRASU/ST-RQJ y 0021758-2023/TRASU/ST-RQJ). No obstante, no ha remitido descargos respecto al presunto incumplimiento de la reactivación del servicio luego de la presentación del reclamo en ocho (8) casos; y, tampoco, respecto a la suspensión del servicio, mientras el procedimiento de reclamo no había concluido en veintinueve (29) casos.

### A) Sobre el expediente N° 0020724-2023/TRASU/ST-RQJ

24. ENTEL señaló que, si bien, en el Formulario de Reclamo, el usuario consignó como materia reclamable la facturación por el monto de S/29.90; la empresa operadora a través de la carta de respuesta SA-CC-1-274461008086 del 7 de junio de 2023 realizó el encauzamiento indicando el fondo del reclamo corresponde al incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones y declaró infundado el reclamo
25. Asimismo, la empresa operadora indicó que, no era necesario retirar el monto del estado de cuenta, por lo tanto, no estaba obligada a no suspender el servicio según el numeral 5 del artículo 30 del Reglamento de Reclamos.
26. Ahora bien, de la revisión de la documentación se advierte que el formulario de reclamo presentado con fecha 05 de junio de 2023 registró como materia reclamable, facturación y cobro por un monto de S/29.90 en su recibo de mayo de 2023, no obstante, la empresa operadora declaró infundado el reclamo a través de la resolución de primera instancia del 7 de junio de 2023 y encausó la materia reclamable como incumplimiento de ofertas y promociones.
27. En esa línea, si bien el reclamo fue presentado el 5 de junio de 2023, la empresa operadora tenía hasta el 5 de julio de 2023 para expedir la resolución de primera instancia





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



y hasta el 12 de julio de 2023 para notificarla. No obstante, de la revisión del Histórico de cortes, se advierte que la empresa operadora suspendió el servicio con fecha 15 de junio de 2023, es decir, aun cuando el reclamo se encontraba en trámite.

28. Asimismo, es preciso indicar que, el numeral V del artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos, establece que procederá la suspensión del servicio solo si el reclamo hubiera sido encausado como calidad e idoneidad del servicio, supuesto que no se cumple en el presente caso, por lo que, se desestima lo alegado por la empresa operadora.
29. En ese sentido, la empresa operadora infringió el numeral 15 del Anexo I del TUO del Reglamento de Reclamos por haber suspendido el servicio por falta de pago o exigido el pago del monto reclamado, luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido en este caso.

#### **B) Sobre el expediente N° 0021758-2023/TRASU/ST-RQJ**

30. ENTEL señaló que la suspensión del servicio se dio debido a un reclamo relacionado con incumplimiento de contrato en el precio de la cuota y la aplicación de promociones. En esa línea, la empresa operadora sostiene que no correspondía retirar el monto del estado de cuenta por no ser parte de la materia reclamada.
31. Ahora bien, de la revisión de la documentación se advierte que, el formulario presentado con fecha 12 de junio de 2023, registró como materia reclamable, facturación y cobro por un monto de S/158.00 en el recibo de mayo de 2023, no obstante, la empresa operadora declaró improcedente el reclamo a través de la Carta SAC-CC/1-276213301864 del 14 de junio de 2023 y encausó la materia reclamable era el incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones.
32. En esa línea, si bien el reclamo fue presentado el 12 de junio de 2023, la empresa operadora tenía hasta el 12 de julio de 2023 para expedir la resolución de primera instancia y hasta el 19 de julio de 2023 para notificarla. No obstante, de la revisión del Histórico de cortes, se advierte que la empresa operadora suspendió el servicio con fecha 20 de junio de 2023, es decir, aun cuando el reclamo se encontraba en trámite.
33. Asimismo, es preciso indicar que, el numeral V del artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos, establece que procederá la suspensión del servicio solo si el reclamo hubiera sido encausado como calidad e idoneidad del servicio, supuesto que no se cumple en el presente caso, por lo que, se desvirtúa lo alegado por la empresa operadora.
34. En ese sentido, la empresa operadora infringió el numeral 15 del Anexo I del TUO del Reglamento de Reclamos por haber suspendido el servicio por falta de pago o exigido el pago del monto reclamado, luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido en el presente caso.

#### **C) Sobre el expediente N° 0021344-2023/TRASU/ST-RQJ**

35. ENTEL argumentó que el objeto del reclamo versaba sobre una mala atención asociado al cobro de un monto de S/1068.30, el mismo que fue atendido a través de la Carta N° SAC-CC/1-278380784347-2023 y la declaró improcedente. En tal sentido, la empresa operadora indica que, la suspensión del servicio se realizó después de la resolución del reclamo, por lo que no constituye una infracción.
36. Ahora bien, de la revisión de la documentación se advierte que, el formulario fue presentado con fecha 22 de junio de 2023, cuyo objeto del reclamo versaba por facturación. Asimismo, la suspensión del servicio se dio con fecha 21 de junio de 2023, es decir, antes de la presentación del reclamo, el mismo que fue reactivado el 27 de junio de 2023.
37. En ese contexto, de la revisión del Histórico de cortes, se aprecia que la empresa





operadora suspendió el servicio con fecha 21 de junio de 2023, es decir, antes de la presentación del reclamo y no cumplió con reactivar el servicio en el plazo de veinticuatro (24) horas, por lo que se configura la infracción.

- 38. En ese sentido, la empresa operadora infringió el numeral 15 del Anexo I del TUO del Reglamento de Reclamos por no haber cumplido con reactivar el servicio luego de la presentación del reclamo en el presente caso.
- 39. Teniendo en cuenta lo antes señalado, corresponde realizar la evaluación de la presunta infracción al numeral 15 del Anexo I del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos respecto a los treinta y siete (37) casos en los que la empresa operadora no presentó descargos, con base a la información obrante en el sistema de revisión de documentación a la que este Tribunal tiene acceso.

**D) Sobre los expedientes en los que la empresa operadora no presentó descargos**

- 40. ENTEL remitió descargos respecto a tres (3) casos, (2) referidos al supuesto de suspensión con reclamo en trámite y uno (1) respecto a la no reactivación del servicio luego de haberse presentado el reclamo.
- 41. Sobre el particular, de acuerdo a la evaluación realizada en el Anexo I y II de la presente Resolución, se advierte que, respecto a ocho (8) casos, ENTEL no habría dejado en suspenso la ejecución de los actos reclamados o los que se deriven de estos, y respecto de veintinueve (29) casos habría suspendido el servicio luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no hubiera concluido, sin acreditar que se encontraba facultada a realizar la suspensión del servicio.

**Cuadro N° 2: Casos en los que existen elementos que configuran infracción relacionada a no suspender la ejecución de los actos reclamados**

N°	N° Expediente	Detalle
1	0021289-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora no reactivó el servicio luego de la presentación del reclamo por facturación del 21/06/2023 por el recibo de mayo del 2023. En el Histórico de Cortes se registra una suspensión el 19/06/2023 y la reactivación el 27/06/2023, posterior al plazo de 24 horas de registrado el reclamo. Por lo tanto, se configura la infracción.
2	0022657-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora no reactivó el servicio dentro de las 24 horas luego de la presentación del reclamo por facturación del 06/07/23. En el histórico de cortes y reconexiones se registra suspensión del 04/07/23; sin embargo, el servicio fue reconectado el 22/07/23, posterior al plazo de 24 horas de registrado el reclamo. Por consiguiente, se configura la infracción.
3	0022877-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora no reactivó el servicio dentro de las 24 horas luego de la presentación del reclamo por facturación del 23/07/23. En el histórico de cortes y reconexiones se registra suspensión del 28/06/23; sin embargo, el servicio fue reconectado el 25/07/23 posterior al plazo de 24 horas de registrado el reclamo. Por lo tanto, se configura la infracción.
4	0023310-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora no reactivó los servicios dentro de las 24 horas luego de la presentación del reclamo por facturación del 07/08/23. En el histórico de cortes y reconexiones se registra una suspensión de los servicios el 26/07/23, siendo reconectado el 10/08/23, posterior al plazo de 24 horas de registrado el reclamo. Por consiguiente, se configura la infracción.
5	0023576-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora no reactivó el servicio dentro de las 24 horas luego de la presentación del reclamo por facturación del 09/08/23. En el histórico de cortes y reconexiones se registra suspensión del 04/08/23; sin embargo, el servicio fue reconectado el 17/08/23, posterior al plazo de 24 horas de registrado el reclamo. Por consiguiente, se configura la infracción.
6	0023911-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora no reactivó el servicio dentro de las 24 horas luego de la presentación del reclamo por facturación el 15/08/23. Según histórico de cortes, la suspensión de la línea se produjo el 10/08/23 a las 05: 28 a.m. por morosidad, sin embargo fue reactivado el 19/08/23 a las 20: 28 p.m., posterior al plazo de 24 horas de registrado el reclamo. Por consiguiente, se configura la infracción.



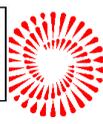


N°	N° Expediente	Detalle
7	0023818-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora no reactivó el servicio dentro de las 24 horas luego de la presentación del reclamo por facturación del 17/08/23 a las 09:28 a.m. En el histórico de cortes y reconexiones se registra suspensión del 17/08/23 a las 03.05 a.m.; sin embargo, el servicio fue reconectado el 22/08/23, posterior al plazo de 24 horas de registrado el reclamo. Por consiguiente, se configura la infracción.
8	0025014-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora no reactivó el servicio dentro de las 24 horas luego de la presentación del reclamo por facturación el 15/9/23 (obra formulario). Según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 11/09/23 a las 05:23 a.m., siendo reactivado el 20/09/23 a las 10:48 a.m. Es decir, posterior al plazo máximo establecido de veinticuatro (24) horas de presentado el reclamo. Por consiguiente, se habría 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>

**Cuadro N° 3: Casos en los que existen elementos que configuran infracción relacionada a la suspensión del servicio mientras el procedimiento de reclamo no hubiese concluido**

N°	N° Expediente	Detalle
1	0016877-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora generó una suspensión del servicio cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Es de mencionar que el usuario presentó reclamo por facturación el 09/05/23 (Obra formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 06/06/23 para resolver, y según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 10/05/23, siendo reactivado el 16/05/23. Por lo tanto, se habría configurado la infracción.
2	0020723-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por facturación el 17/06/23, por lo que la empresa contaba hasta el 18/07/23 para resolver, y según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 19/06/23, siendo reactivado el 20/06/23. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
3	0021160-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por facturación el 01/06/23, por lo que la empresa contaba hasta el 03/07/23 para resolver, y según histórico de cortes la suspensión de la línea se produjo el 21/06/23, sin fecha de reactivación. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
4	0021286-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por facturación el 05/06/23, por lo que la empresa contaba hasta el 05/07/23 para resolver, y según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 26/06/23, siendo reactivado el 27/06/23. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
5	0021340-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por facturación el 08/05/23, por lo que la empresa contaba hasta el 05/06/23 para resolver. Obra resolución del 26/05/23, notificada el 08/06/23, por lo que el usuario tenía plazo para apelar hasta el 03/07/23, y según histórico de cortes las suspensiones de las líneas se produjeron el 26/06/23, siendo reactivadas el 28/06/23. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
6	0021547-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por facturación el 23/06/23, por lo que la empresa contaba hasta el 25/07/23 para resolver, y según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 26/06/23, siendo reactivado el 03/07/23. Por lo tanto, se habría configurado la infracción.
7	0021751-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales el 31/05/23, por lo que la empresa contaba hasta el 28/06/23 para resolver, y según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 28/06/23 a las 10:59 a.m., siendo reactivado el mismo día a la 1:08 p.m. Por consiguiente, se configura la infracción.





N°	N° Expediente	Detalle
8	0022558-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por baja no ejecutada y cobro el 22/06/23, por lo que la empresa contaba hasta el 24/07/23 para resolver, y según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 12/07/23, siendo reactivado el 19/07/23. Por consiguiente, se configura la infracción.
9	0022571-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por facturación el 09/07/23, por lo que la empresa contaba hasta el 08/08/23 para resolver, y según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 17/07/23, siendo reactivado el 20/07/23. Por consiguiente, se configura la infracción.
10	0022655-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por facturación el 09/07/23, por lo que la empresa contaba hasta el 08/08/23 para resolver, y según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 19/07/23, siendo reactivado el 24/07/23. Por consiguiente, se configura la infracción.
11	0023383-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo el 03/07/23, por lo que la empresa contaba hasta el 02/08/23 para resolver. Obra resolución de primera instancia del 20/07/23, notificada el mismo día, por lo que el plazo para interponer apelación vencía el 14/08/23, y según el histórico de cortes la suspensión de los servicios se produjo el 10/08/23, siendo reactivados el 13/08/23. Por consiguiente, se configura la infracción.
12	0023435-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo el 02/08/23, por lo que la empresa contaba hasta el 31/08/23 para resolver. Obra resolución de primera instancia del 03/08/23, notificada el 08/08/23, por lo que el plazo para interponer apelación vencía el 29/08/23, y según el histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 10/08/23, siendo reactivado el 11/08/23. Por consiguiente, se configura la infracción.
13	0023436-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo el 05/08/23, por lo que la empresa contaba hasta el 04/09/23 para resolver, y según el histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 10/08/23, siendo reactivado el 14/08/23. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
14	0023440-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo el 08/08/23, por lo que la empresa contaba hasta el 06/09/23 para resolver, y según el histórico de cortes la suspensión de los servicios se produjo el 10/08/23, siendo reactivados el 22/08/23. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
15	0023441-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo el 27/07/23, por lo que la empresa contaba hasta el 25/08/23 para resolver, y según el histórico de cortes la suspensión de los servicios se produjo el 10/08/23, siendo reactivados el 15/08/23. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
16	0023468-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo el 09/08/23, por lo que la empresa contaba hasta el 07/09/23 para resolver, y según el histórico de cortes la suspensión de los servicios se produjo el 10/08/23, siendo reactivados el 16/08/23. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
17	0023488-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora no reactivó los servicios dentro de las 24 horas luego de la presentación del reclamo por facturación del 04/08/23. En el histórico de cortes y reconexiones se registra una suspensión de los servicios el 04/08/23, siendo reconectados el 14/08/23. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
18	0023502-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales el 01/08/23, por lo que la empresa contaba hasta el 29/08/23 para resolver, y según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 14/08/23 a las 06:46 a.m., siendo reactivado el mismo día a las 12:09 p.m. Por consiguiente, se configura la infracción.

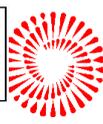
Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





N°	N° Expediente	Detalle
19	0023573-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales el 14/08/23, por lo que la empresa contaba hasta el 12/09/23 para resolver, y según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 17/08/23 a las 03:11 a.m., sin reconexión posterior. Por consiguiente, se configura la infracción.
20	0023784-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por facturación el 09/08/23, por lo que la empresa contaba hasta el 07/09/23 para resolver, y según histórico de cortes la suspensión de los servicios se produjo el 16/08/23, siendo reactivados el 21/08/23. Por consiguiente, se configura la infracción.
21	0023787-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales el 09/08/23, por lo que la empresa contaba hasta el 07/09/23 para resolver, y según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 16/08/23 a las 10:08 a.m., siendo reactivado el mismo día a las 17:12 p.m. Por consiguiente, se configura la infracción.
22	0023814-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones el 14/08/23, por lo que la empresa contaba hasta el 12/09/23 para resolver, y según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 17/08/23, siendo reactivado el 18/08/23. Por consiguiente, se configura la infracción.
23	0024177-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por facturación el 08/08/23, por lo que la empresa contaba hasta el 06/09/23 para resolver, y según histórico de cortes la suspensión de la línea se produjo el 24/08/23, siendo reactivada el 14/09/23. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
24	0024302-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones el 17/08/23, por lo que la empresa contaba hasta el 15/09/23 para resolver, y según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 24/08/23, siendo reactivado el 11/09/23. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
25	0024528-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por Contratación No solicitada, el 04/08/23, por lo que la empresa contaba hasta el 04/09/23 para resolver y para Notificar el 11/09/23. Según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 04/09/23 y siendo reactivado el 06/09/23. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
26	0024529-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por Facturación el 28/08/23, por lo que la empresa contaba hasta el 26/09/23 para resolver y para Notificar el 03/10/23. Según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 04/09/23 a las 05: 02 a.m.; siendo reactivado el 04/09/23 a las 15: 45 p.m. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
27	0024530-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por Facturación el 21/08/23, por lo que la empresa contaba hasta el 19/09/23 para resolver y para Notificar el 26/09/23. Según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 04/09/23 a las 04: 52 a.m.; siendo reactivado el 07/09/23 a las 08: 56 a.m. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
28	0024532-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones el 26/08/23, por lo que la empresa contaba hasta el 25/09/23 para resolver y según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 04/09/23 a las 05:28 a.m., siendo reactivado el 06/09/23 a las 15:55 p.m. Por consiguiente, se habría 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://saps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





N°	N° Expediente	Detalle
29	0024533-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones el 14/08/23, por lo que la empresa contaba hasta el 12/09/23 para resolver y según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 16/08/23. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.

42. En se sentido, es posible concluir que, existen elementos para determinar el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos, toda vez que, en nueve (9) casos no habría cumplido con reactivar el servicio luego de la presentación del reclamo, con lo cual no se habría dejado en suspenso la ejecución de los actos reclamados o de los que se deriven de estos; y en treinta y un (31) casos por haber suspendido el servicio por falta de pago o exigido el pago del monto reclamado, luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido, conforme se aprecia en el cuadro N° 2 y 3, respectivamente.
43. En consecuencia, la empresa operadora incurrió en la infracción tipificada en el numeral 15 del Anexo I del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos por no dejar en suspenso la ejecución de los actos reclamados o de los que se deriven de estos y por realizar la suspensión del servicio con reclamo en trámite.

**E) Sobre el principio de razonabilidad**

44. Es menester señalar que, en virtud al Principio de Razonabilidad previsto en el numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, las decisiones de las autoridades cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.
45. Según lo dispuesto en el inciso 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, 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.
46. Es preciso tener en cuenta que, el ejercicio de la potestad sancionadora y la correspondiente imposición de una sanción administrativa o medida correctiva, se justifican y constituyen el medio viable e idóneo para desalentar la comisión de la infracción, en tanto se busca una finalidad preventiva y represiva, a fin de que la empresa adopte mayor diligencia en el cumplimiento de sus obligaciones.
47. En efecto, es importante destacar que, con la comisión de la infracción tipificada en el numeral 15 del Anexo I del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos, se afecta de manera directa a usuarios, debilitándose así la institucionalidad y la confiabilidad del sistema de solución de reclamos.
48. 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 Informe N° 00079-STSR/2023.
49. Además, resulta pertinente precisar que, el test de razonabilidad es un análisis que

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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



permite determinar si una medida mantiene una debida proporción entre el gravamen a imponer y el fin público que administración debe tutelar a efecto que se la medida a aplicar sea estrictamente necesaria para la satisfacción de su objetivo; en tal sentido, comprende tres (3) sub principios, tales como: el sub principio de Idoneidad, Necesidad y Proporcionalidad en sentido estricto.

50. Con relación al **Sub principio de Idoneidad**, se debe tener en cuenta que la comisión de la infracción tipificada en el numeral 15 del Anexo I del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos, incide directamente en la eficiencia del procedimiento de reclamo y en el derecho de los usuarios.
51. Con relación al **Sub principio de Necesidad**, cabe señalar que, la imposición de una eventual sanción de multa se sustenta en la necesidad de lograr que, en adelante, la empresa operadora adecúe su conducta a efecto de cumplir con la prohibición de suspender el servicio con reclamo en trámite y con el deber de dejar en suspenso los actos reclamados y los que se deriven de estos. De otro lado, la imposición de una potencial multa por la infracción 15 del Anexo I del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos se justifica porque afecta directamente a los usuarios al no haberse tutelado los derechos reconocidos por el Trasú, quienes se ven restringidos en el acceso del servicio<sup>4</sup>.
52. Con relación al **Sub principio de Proporcionalidad**, se aprecia una eventual sanción pecuniaria contribuiría a la efectiva tutela de los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, la cual resultaría proporcional a la infracción cometida.
53. De conformidad con los fundamentos expuestos, el inicio de un PAS por la comisión de la infracción tipificada en el numeral 15 del Anexo 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos, 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, en concordancia con el Principio de Razonabilidad.

#### F) Sobre la responsabilidad subjetiva de la empresa operadora

54. El Principio de Culpabilidad reconocido en el numeral 10 del artículo 248 del TUO de la LPAG 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.
55. En ese sentido, en atención al Principio de Culpabilidad, no basta que un administrado indique que un hecho típico se produjo sin intención, sino que para analizar algún supuesto eximente de responsabilidad es necesario presentar los medios probatorios que acrediten tal afirmación, esto es, acreditar que no se infringió el deber de cuidado que le era exigible y cuyo resultado debía ser previsto.
56. En el caso concreto, las obligaciones contenidas en la normativa aplicable, referente a la prohibición de la suspensión del servicio en tanto se mantenga en trámite un procedimiento de reclamo o el deber de dejar en suspenso los actos reclamados o los que se deriven de estos, son de obligatorio cumplimiento por parte de la empresa operadora, quien tiene como fuente de su deber el ser la entidad administrativa que tramite y resuelve los reclamos en primera instancia administrativa. Asimismo, su incumplimiento genera una infracción de naturaleza instantánea.
57. 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

<sup>4</sup> Es preciso indicar que, ENTEL, a la fecha, no cuenta con una sanción firme por la infracción contenida en el numeral 15 del Anexo I del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



autoridad, acreditar con medios de prueba la falta de intencionalidad, el actuar prudente o la diligencia debida.

58. 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 las obligaciones establecidas en la norma aplicable. El desvío del cumplimiento de los deberes que le corresponde honrar debe obedecer a razones justificadas, esto es, que se encuentren fuera de su posibilidad de control y, que, en la misma situación, ningún otro administrado hubiera podido cumplir con una idéntica o similar prestación a su cargo.
59. En el presente caso, esta Sala Colegiada concluye que, la empresa operadora, a pesar de tener conocimiento de la obligación contenida en el TUO del Reglamento de Reclamos, suspendió la prestación del servicio durante el trámite de los procedimientos de reclamo o no dejó en suspenso los actos reclamados o los que se deriven de estos, configurándose la infracción administrativa tipificada en el numeral 15 del Anexo 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos, 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.

## II.6. SOBRE LA APLICACIÓN DEL EXIMIENTE DE RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA POR SUBSANACIÓN VOLUNTARIA

60. El artículo 257 del TUO de la LPAG establece como una condición eximente de responsabilidad, la subsanación voluntaria por parte del posible sancionado sancionador 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:

### **“Art. 257. Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones**

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

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

(Subrayado agregado)

61. Asimismo, el artículo 5 del RGIS recoge lo señalado en el TUO de la LPAG y dispone lo siguiente:

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

Se consideran condiciones eximentes de responsabilidad administrativa las siguientes:

(...)

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

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

(...)

(Subrayado agregado)

62. 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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



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

63. En este orden de ideas, tal como ha sostenido el Consejo Directivo en reiterados pronunciamientos<sup>5</sup>, 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.

64. 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.

65. Adicionalmente, respecto a las materias pasibles de reversión el Consejo Directivo<sup>6</sup> 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/OSIPTEL<sup>7</sup>, así como a cualquier incumplimiento relacionado a una materia que implique la privación parcial o total del servicio.

66. De otro lado, de conformidad con lo establecido por el Consejo Directivo, en la Resolución N° 41-2018-CD/OSIPTEL de fecha 22 de febrero de 2018<sup>8</sup>, 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**.

67. En el caso en particular, se aprecia que la conducta imputada, implica la restricción en el acceso del servicio a fin de que este pueda ser utilizado por parte del usuario, por lo que los efectos que puedan haberse ocasionado ante dicha restricción, no pueden ser revertidos. Por lo tanto, no se ha configurado el eximente de responsabilidad administrativa por subsanación voluntaria.

<sup>5</sup> 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).

<sup>6</sup> 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).

<sup>7</sup> Expediente N° 0008-2019/TRASU/ST-PAS.

<sup>8</sup> Expediente N° 009-2016/TRASU/ST-PAS.





**III. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN**

- 68. Luego de verificada la comisión de la infracción administrativa tipificada en el numeral 15 del Anexo 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos, corresponde determinar la multa y/o medida aplicable, teniendo en cuenta los criterios establecidos por el Principio de Razonabilidad, previsto en el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG.
- 69. 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.
- 70. En tal sentido, se tomará en consideración los criterios establecidos en el RGIS y en el TUO de la LPAG y 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 APLICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE GRADUALIDAD DE LA SANCIÓN**

**A) El beneficio ilícito (costo evitado)**

- 71. Este criterio, previsto en el literal a) del numeral 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.
- 72. En dicho contexto, para el caso de la infracción al numeral 15 del Anexo 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos, esta Sala Colegiada considera que el beneficio ilícito de la comisión de la infracción se encuentra constituido por el costo evitado por la empresa operadora al no gestionar adecuadamente, por un lado, sus sistema de reclamos que, permita identificar los procedimientos de reclamo iniciados y que se mantienen en trámite y, por otro lado, su sistema de gestión de altas, bajas y suspensiones, habiéndose generado suspensiones u omisiones de reactivación respecto a servicios y recibos relacionados a estos procedimientos de reclamo. Además, se consideran los costos por reconexión, los cuales no deberían ser trasladados a los usuarios bajo las circunstancias antes señaladas.
- 73. Para la estimación de la multa se ha utilizado el enfoque de beneficio ilícito, el cual está compuesto por determinados parámetros, de acuerdo a lo señalado en la Metodología de Cálculo de la Multa en la que se establece que la autoridad administrativa se encuentra facultada para emplear cualquiera de los parámetros estimados por el Osiptel o, de ser el caso, a emplear nuevos parámetros que se adecuen de mejor manera a la conducta infractora. En tal sentido, conforme se evidencia en el cálculo de multa que se remite con el Anexo III que forma parte de la presente Resolución se ha empleado los siguientes parámetros para el enfoque de beneficio ilícito.

Nombre	Parámetros*	Descripción
Mantenimiento y gestión – reclamos	Mygrec	Costo por mantenimiento y gestión de sistemas de reclamos. Para su estimación se tomó como referencia el valor del parámetro Mantyggest establecido en la Metodología de Cálculo de Multas, 2021 (MCM).
Mantenimiento y gestión - altas, bajas y suspensión	Mygsus	Costo por mantenimiento y gestión de sistemas de activación, desactivación y suspensión de líneas o conexiones. Para su estimación se tomó como referencia el valor del parámetro Mantyggest establecido en la MCM
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





74. Finalmente, cabe resaltar que, en el cálculo de la multa que se remite con el Anexo III que forma parte de la presente Resolución, se detalla la estimación de los parámetros que intervienen en la graduación de multa.

**B) La probabilidad de detección**

75. Este criterio previsto en el literal b) del numeral 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. En ese sentido, a fin de lograr este objetivo, la multa debe ser inversamente proporcional a la probabilidad de detección.

76. Ahora bien, en el caso de la infracción tipificada en el numeral 15 del Anexo 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos, el tipo infractor antes señalado, solo es posible de ser detectados por medio de una queja presentada por los usuarios que tienen un reclamo en trámite y se ven afectados con la suspensión del servicio; no obstante, no todos los usuarios afectados tienen conocimiento del motivo de la suspensión y no todos los usuarios presentan una queja al presentarse dicha infracción. En tal sentido, corresponderá una probabilidad de detección baja.

**C) La gravedad del daño al interés público**

77. El hecho de suspender la prestación del servicio durante la tramite del reclamo o mantener la suspensión, produce una afectación directa al usuario, al no permitirle acceder al servicio, pese a haber iniciado un procedimiento de reclamo. En consecuencia, esta infracción afecta directamente la credibilidad de la función de solución de reclamos del Osiptel.

**D) El perjuicio económico causado**

78. El perjuicio económico causado al usuario se compone por el tiempo en que el usuario se ve impedido de acceder al servicio contratado en óptimas condiciones. Asimismo, este perjuicio también implica el tiempo y dinero incurridos por este para presentar una queja por suspensión del servicio, pese a haber iniciado un procedimiento de reclamo que debería garantizarle la continuidad del servicio en tanto se defina el resultado de su disconformidad.

**E) Multa base**

79. En atención a los hechos acreditados y a los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad, la multa base asciende a treinta y siete y 20/100 (37,2) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

80. No obstante, del ajuste de los valores de los parámetros, para que sean consistentes con los valores finales de la Metodología de Cálculo de Multas – 2021, ha resultado una reducción en la multa base propuesta, lo cual ha llevado a la variación de la calificación de la infracción como leve<sup>9</sup>.

**F) Factores agravantes**

<sup>9</sup> Artículo 25º.- 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

Las multas que se establezcan no podrán exceder el 10% (diez por ciento) de los ingresos brutos del infractor percibidos durante el ejercicio anterior al acto de supervisión.

25.2. En caso de infracciones leves puede sancionarse con amonestación escrita, de acuerdo a las particularidades del caso.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



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

- **Reincidencia**

82. 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”.*

83. 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, conforme al siguiente detalle:

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

*(…)*

*ii) Son considerados factores agravantes de responsabilidad los siguientes:*

*a) Reincidencia*

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

*(…)”*

84. En el caso en particular, no se advierte reincidencia en la conducta de la empresa operadora por incumplimiento de elevar la queja al TRASU en el plazo establecido.

- **Intencionalidad**

85. En relación a la intencionalidad, resulta importante señalar que -de acuerdo a lo establecido por el TUO de la LPAG - constituye un agravante; sin embargo, el mismo no ha sido observado, razón por la cual no se ha considerado en la graduación de la multa impuesta.

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

86. 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%).*

87. 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 sancionador.

## G) Factores atenuantes

88. Por último, corresponde la aplicación de los factores atenuantes. Al respecto, se considerarán los siguientes supuestos establecidos en el RGIS<sup>10</sup> y TUO de la LPAG<sup>11</sup>. En

<sup>10</sup> 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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



tal sentido, los factores atenuantes son: (i) el reconocimiento; (ii) el cese de la infracción<sup>12</sup> y (iii) la reversión de los efectos derivados de los actos y omisiones infractores.

- **Reconocimiento**

89. Al respecto, es oportuno mencionar que ENTEL no ha solicitado la aplicación de esta atenuante, toda vez que de la revisión de sus descargos no se aprecia que se haya invocado este factor atenuante.

- **El cese de la infracción**

90. Resulta pertinente puntualizar que mediante Resolución N° 00014-2024-TA/OSIPTEL, el Tribunal de Apelaciones ha precisado que el cese debe verificarse en la totalidad de los actos constitutivos de la infracción.

91. Ahora bien, respecto a la aplicación del cese como atenuante de responsabilidad, debe señalarse que, en el presente caso, ENTEL no ha acreditado el cese de la conducta infractora respecto treinta y ocho (38) casos, por lo que no se configura la aplicación de esta atenuante.

- **Reversión de los derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa**

92. Por otro lado, si bien en algunos casos se advirtió la reversión de los efectos lesivos de la conducta infractora, **ésta debe corresponder a todas las conductas infractoras y no sólo alguna de ellas**, por lo tanto, no se advierten elementos que ameritan la aplicación de dicha atenuante.

## H) Multa resultante

93. Cabe indicar que de acuerdo a la información obrante en los registros del OSIPTEL, la mencionada multa no debe exceder el 10% de los ingresos brutos del infractor durante el ejercicio anterior al acto supervisado.

94. En atención a los hechos acreditados y al Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad, corresponde imponer una multa equivalente a treinta y siete y 20/100 (37,2) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

De conformidad con el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (TUO de la LPAG), el Reglamento de Organización y Funciones del Osipitel, aprobado mediante Decreto Supremo N° 160-2020-PCM y sus modificatorias y el Reglamento Interno del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos De Usuarios - Trasu aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 102-2017-CD/OSIPTEL y sus modificatorias y de acuerdo con el artículo 18 del Reglamento General de

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. (...)"

11 **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.

12 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.

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: 22e81922-U,Xx6



20 | 28  
BICENTENARIO  
PERÚ  
2024





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



Infracciones y Sanciones, y estando a lo acordado por Sala Colegiada del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuario del Osiptel en su Sesión del 4 de diciembre de 2024.

SE RESUELVE:

Artículo 1º. - DECLARAR la responsabilidad administrativa de la empresa ENTEL PERÚ S.A. al haber incurrido en la comisión de la infracción leve tipificada en el numeral 15 del Anexo 1 del TUO del Reglamento de Reclamos, toda vez que, en nueve (9) casos no cumplió con reactivar el servicio luego de la presentación del reclamo, con lo cual no se dejó en suspenso la ejecución de los actos reclamados o de los que se deriven de estos; y en treinta y un (31) casos por haber suspendido el servicio por falta de pago o exigido el pago del monto reclamado, luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido, contenidas en los siguientes expedientes:

Table with 4 columns: N°, NÚMERO DE EXPEDIENTE, N°, N° DE EXPEDIENTE. It lists 40 cases with their respective file numbers.

Artículo 2º. - SANCIONAR a ENTEL PERÚ S.A. con una multa ascendente treinta y siete y 20/100 (37,2) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) la comisión de la infracción leve tipificada en el numeral 15 del Anexo 1 del TUO del Reglamento de Reclamos, de conformidad con el análisis efectuado en el Anexo I y II, que acompaña la presente Resolución.

Artículo 3º. - INFORMAR a la empresa ENTEL PERÚ S.A. 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 y sus





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



modificatorias.

**Artículo 4°.** - NOTIFICAR la presente Resolución a la empresa ENTEL PERÚ S.A. conjuntamente con el Anexo III 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.**

Regístrese y comuníquese,

MARCOS GUEVARA SALCEDO  
VOCAL TRASU  
SECRETARÍA TÉCNICA DE SOLUCIÓN DE  
RECLAMOS



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:  
url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 22e81922:U,Xx6



22 | 28  
BICENTENARIO  
PERÚ  
2024

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



**ANEXO I**

**CASOS POR NO DEJAR EN SUSPENSO EL ACTO RECLAMADO O LOS QUE SE DERIVEN DE ESTOS (NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO)**

N°	N° EXPEDIENTE	SERVICIO	FECHA DE PRESENTACIÓN DEL RECLAMO	FECHA EN QUE CORRESPONDÍA REACTIVAR	DETALLE
1	0021289-2023/TRASU/ST-RQJ	991388250 17216898	21/06/2023	22/06/2023	La empresa operadora no reactivó el servicio luego de la presentación del reclamo por facturación del 21/06/2023 por el recibo de mayo del 2023. En el Histórico de Cortes se registra una suspensión el 19/06/2023 y la reactivación el 27/06/2023, posterior al plazo de 24 horas de registrado el reclamo. Por lo tanto, se configura la infracción
2	0021344-2023/TRASU/ST-RQJ	958650969, 21260962	22/06/2023	23/06/2023	La empresa operadora no reactivó el servicio luego de la presentación del reclamo el 27/07/23. En el Histórico de Cortes y Reactivaciones, se registra que el servicio se suspendió el 21 de junio del 2023 y no reactivó en el plazo de 24 Por consiguiente, se habría configurado la infracción
3	0022657-2023/TRASU/ST-RQJ	957808600, 0087876640	06/07/2023	07/07/2023	La empresa operadora no reactivó el servicio dentro de las 24 horas luego de la presentación del reclamo por facturación del 06/07/23. En el histórico de cortes y reconexiones se registra suspensión del 04/07/23; sin embargo, el servicio fue reconectado el 22/07/23, posterior al plazo de 24 horas de registrado el reclamo. Por consiguiente, se configura la infracción.
4	0022877-2023/TRASU/ST-RQJ	923077485, 15926650	23/07/2023	24/07/2023	La empresa operadora no reactivó el servicio dentro de las 24 horas luego de la presentación del reclamo por facturación del 23/07/23. En el histórico de cortes y reconexiones se registra suspensión del 28/06/23; sin embargo, el servicio fue reconectado el 25/07/23 posterior al plazo de 24 horas de registrado el reclamo. Por lo tanto, se configura la infracción.
5	0023310-2023/TRASU/ST-RQJ	11588808	07/08/2023	08/08/2023	La empresa operadora no reactivó los servicios dentro de las 24 horas luego de la presentación del reclamo por facturación del 07/08/23. En el histórico de cortes y reconexiones se registra una suspensión de los servicios el 26/07/23, siendo reconectado el 10/08/23, posterior al plazo de 24 horas de registrado el reclamo. Por consiguiente, se configura la infracción.
6	0023576-2023/TRASU/ST-RQJ	20767834	09/08/2023	10/08/2023	La empresa operadora no reactivó el servicio dentro de las 24 horas luego de la presentación del reclamo por facturación del 09/08/23. En el histórico de cortes y reconexiones se registra suspensión del 04/08/23; sin embargo, el servicio fue reconectado el 17/08/23, posterior al plazo de 24 horas de registrado el reclamo. Por consiguiente, se configura la infracción.
7	0023911-2023/TRASU/ST-RQJ	12252819	15/08/2023	16/08/2023	La empresa operadora no reactivó el servicio dentro de las 24 horas luego de la presentación del reclamo por facturación el 15/08/23. Según histórico de cortes, la suspensión de la línea se produjo el 10/08/23 a las 05:28 a.m. por morosidad, sin embargo fue reactivado el 19/08/23 a las 20 : 28 p.m, posterior al plazo de 24 horas de registrado el reclamo. Por consiguiente, se configura 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> Clave: 22e81922-U,Xx6



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



CASOS POR NO DEJAR EN SUSPENSO EL ACTO RECLAMADO O LOS QUE SE DERIVEN DE ESTOS (NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO)

N°	N° EXPEDIENTE	SERVICIO	FECHA DE PRESENTACIÓN DEL RECLAMO	FECHA EN QUE CORRESPONDÍA REACTIVAR	DETALLE
8	0023818-2023/TRASU/ST-RQJ	973455988, 0089428580	17/08/2023	18/08/2023	La empresa operadora no reactivó el servicio dentro de las 24 horas luego de la presentación del reclamo por facturación del 17/08/23 a las 09:28 a.m. En el histórico de cortes y reconexiones se registra suspensión del 17/08/23 a las 03.05 a.m ; sin embargo, el servicio fue reconectado el 22/08/23, posterior al plazo de 24 horas de registrado el reclamo. Por consiguiente, se configura la infracción.
9	0025014-2023/TRASU/ST-RQJ	0070591761	15/09/2023	16/09/2023	La empresa operadora no reactivó el servicio dentro de las 24 horas luego de la presentación del reclamo por facturación el 15/9/23 (obra formulario). Según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 11/09/23 a las 05:23 a.m, siendo reactivado el 20/09/23 a las 10:48 a.m. Es decir, posterior al plazo máximo establecido de veinticuatro (24) horas de presentado el reclamo. Por consiguiente, se configura 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://sigs.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: 22e81922:U,Xx6



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



ANEXO II

CASOS EN LOS QUE LA EMPRESA OPERADORA SUSPENDIÓ EL SERVICIO MIENTRAS EXISTÍA UN RECLAMO EN TRÁMITE

N°	N° EXPEDIENTE	SERVICIO	FECHA DE PRESENTACIÓN DEL RECLAMO	FECHA DE SUSPENSIÓN	DETALLE
1	0016877-2023/TRASU/ST-RQJ	0087444147	09/05/2023	10/05/2023	La empresa operadora generó una suspensión del servicio cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Es de mencionar que el usuario presentó reclamo por facturación el 09/05/23 (Obra formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 06/06/23 para resolver, y según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 10/05/23, siendo reactivado el 16/05/23. Por lo tanto, se configuró la infracción
2	0020723-2023/TRASU/ST-RQJ	981076787 925800012	17/06/2023	19/06/2023	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por facturación el 17/06/23, por lo que la empresa contaba hasta el 18/07/23 para resolver, y según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 19/06/23, siendo reactivado el 20/06/23. Por consiguiente, se configuró la infracción.
3	0020724-2023/TRASU/ST-RQJ	51925028217 0063145665	05/06/2023	15/06/2023	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por facturación el 05/06/23, por lo que la empresa contaba hasta el 05/07/23 para resolver, y según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 15/06/23. Por consiguiente, se configuró la infracción.
4	0021160-2023/TRASU/ST-RQJ	0058552313	01/06/2023	21/06/2023	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por facturación el 01/06/23, por lo que la empresa contaba hasta el 03/07/23 para resolver, y según histórico de cortes la suspensión de la línea se produjo el 21/06/23, sin fecha de reactivación. Por consiguiente, configuró la infracción.
5	0021286-2023/TRASU/ST-RQJ	973455988 0089428580	05/06/2023	27/06/2023	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por facturación el 05/06/23, por lo que la empresa contaba hasta el 05/07/23 para resolver, y según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 26/06/23, siendo reactivado el 27/06/23. Por consiguiente, se configuró la infracción.
6	0021340-2023/TRASU/ST-RQJ	943705729	08/05/2023	26/06/2023	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por facturación el 08/05/23, por lo que la empresa contaba hasta el 05/06/23 para resolver. Obra resolución del 26/05/23, notificada el 08/06/23, por lo que el usuario tenía plazo para apelar hasta el 03/07/23, y según histórico de cortes las suspensiones de las líneas se produjeron el 26/06/23, siendo reactivadas el 28/06/23. Por consiguiente, se configuró 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: 22e81922-U,Xx6



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



7	0021547-2023/TRASU/ST-RQJ	903172813, 0068780132	23/06/2023	26/06/2023	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por facturación el 23/06/23, por lo que la empresa contaba hasta el 25/07/23 para resolver, y según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 26/06/23, siendo reactivado el 03/07/23. Por lo tanto, se configura la infracción.
8	0021751-2023/TRASU/ST-RQJ	0089012891	31/05/2023	28/06/2023	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales el 31/05/23, por lo que la empresa contaba hasta el 28/06/23 para resolver, y según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 28/06/23 a las 10:59 a.m., siendo reactivado el mismo día a la 1:08 p.m. Por consiguiente, se configura la infracción.
9	0021758-2023/TRASU/ST-RQJ	005782411	12/06/2023	20/06/2023	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales el 12/06/23 (obra formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 12/07/23 para resolver, y según histórico de cortes la suspensión de los servicios se produjo el 20/06/23, siendo reactivado el 12/07/23. Por consiguiente, se configura la infracción.
10	0022558-2023/TRASU/ST-RQJ	0049360182	22/06/2023	12/07/2023	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por baja no ejecutada y cobro el 22/06/23, por lo que la empresa contaba hasta el 24/07/23 para resolver, y según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 12/07/23, siendo reactivado el 19/07/23. Por consiguiente, se configura la infracción.
11	0022571-2023/TRASU/ST-RQJ	952517462, 0067237606	09/07/2023	17/07/2023	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por facturación el 09/07/23, por lo que la empresa contaba hasta el 08/08/23 para resolver, y según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 17/07/23, siendo reactivado el 20/07/23. Por consiguiente, se configura la infracción.
12	0022655-2023/TRASU/ST-RQJ	1973455988, 0089428580	09/07/2023	19/07/2023	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por facturación el 09/07/23, por lo que la empresa contaba hasta el 08/08/23 para resolver, y según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 19/07/23, siendo reactivado el 24/07/23. Por consiguiente, se configura la infracción.
13	0023383-2023/TRASU/ST-RQJ	923109771	03/07/2023	10/08/2023	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo el 03/07/23, por lo que la empresa contaba hasta el 02/08/23 para resolver. Obra resolución de primera instancia del 20/07/23, notificada el mismo día, por lo que el plazo para interponer apelación vencía el 14/08/23, y según el histórico de cortes la suspensión de los servicios se produjo el 10/08/23, siendo reactivados el 13/08/23. Por consiguiente, se configura la infracción.
14	0023435-2023/TRASU/ST-RQJ	923835872, 13780368	02/08/2023	10/08/2023	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo el 02/08/23, por lo que la empresa contaba hasta el 31/08/23 para resolver. Obra resolución de primera instancia del 03/08/23, notificada el 08/08/23, por lo que el plazo para interponer apelación vencía el 29/08/23, y según el histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 10/08/23, siendo reactivado el 11/08/23. Por consiguiente, se configura la infracción.
15	0023436-2023/TRASU/ST-RQJ	0090512594 984748458	05/08/2023	10/08/2023	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo el 05/08/23, por lo que la empresa contaba hasta el 04/09/23 para resolver, y según el histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 10/08/23, siendo reactivado el 14/08/23. Por consiguiente, se



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: 22e81922-U,Xx6



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



					configuró la infracción.
16	0023440-2023/TRASU/ST-RQJ	994870436	08/08/2023	10/08/2023	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo el 08/08/23, por lo que la empresa contaba hasta el 06/09/23 para resolver, y según el histórico de cortes la suspensión de los servicios se produjo el 10/08/23, siendo reactivados el 22/08/23. Por consiguiente, se configuró la infracción.
17	0023441-2023/TRASU/ST-RQJ	987520379	27/07/2023	10/08/2023	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo el 27/07/23, por lo que la empresa contaba hasta el 25/08/23 para resolver, y según el histórico de cortes la suspensión de los servicios se produjo el 10/08/23, siendo reactivados el 15/08/23. Por consiguiente, se configuró la infracción.
18	0023468-2023/TRASU/ST-RQJ	0088790709	09/08/2023	10/08/2023	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo el 09/08/23, por lo que la empresa contaba hasta el 07/09/23 para resolver, y según el histórico de cortes la suspensión de los servicios se produjo el 10/08/23, siendo reactivados el 16/08/23. Por consiguiente, se configuró la infracción.
19	0023488-2023/TRASU/ST-RQJ	0082045679	15/06/2023	04/08/2023	La empresa operadora no reactivó los servicios dentro de las 24 horas luego de la presentación del reclamo por facturación del 04/08/23. En el histórico de cortes y reconexiones se registra una suspensión de los servicios el 04/08/23, siendo reconectados el 14/08/23. Por consiguiente, se configuró la infracción.
20	0023502-2023/TRASU/ST-RQJ	0076697672	01/08/2023	14/08/2023	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales el 01/08/23, por lo que la empresa contaba hasta el 29/08/23 para resolver, y según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 14/08/23 a las 06:46 a.m., siendo reactivado el mismo día a las 12:09 p.m. Por consiguiente, se configura la infracción.
21	0023573-2023/TRASU/ST-RQJ	0091042324	14/08/2023	17/08/2023	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales el 14/08/23, por lo que la empresa contaba hasta el 12/09/23 para resolver, y según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 17/08/23 a las 03:11 a.m., sin reconexión posterior. Por consiguiente, se configura la infracción.
22	0023784-2023/TRASU/ST-RQJ	0067236362	09/08/2023	16/08/2023	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por facturación el 09/08/23, por lo que la empresa contaba hasta el 07/09/23 para resolver, y según histórico de cortes la suspensión de los servicios se produjo el 16/08/23, siendo reactivados el 21/08/23. Por consiguiente, se configura la infracción.
23	0023787-2023/TRASU/ST-RQJ	006097912	09/08/2023	16/08/2023	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales el 09/08/23, por lo que la empresa contaba hasta el 07/09/23 para resolver, y según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 16/08/23 a las 10:08 a.m., siendo reactivado el mismo día a las 17:12 p.m. Por consiguiente, se configura la infracción.
24	0023814-2023/TRASU/ST-RQJ	906388315, 0091042324,	14/08/2023	17/08/2023	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones el 14/08/23, por lo que la empresa contaba hasta el 12/09/23 para resolver, y según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 17/08/23, siendo reactivado el 18/08/23. Por consiguiente, se configura 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> Clave: 22e81922-U,Xx6



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones



25	0024177-2023/TRASU/ST-RQJ	0055376982	08/08/2023	24/08/2023	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por facturación el 08/08/23, por lo que la empresa contaba hasta el 06/09/23 para resolver, y según histórico de cortes la suspensión de la línea se produjo el 24/08/23, siendo reactivada el 14/09/23. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
26	0024302-2023/TRASU/ST-RQJ	0059192283	17/08/2023	24/08/2023	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones el 17/08/23, por lo que la empresa contaba hasta el 15/09/23 para resolver, y según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 24/08/23, siendo reactivado el 11/09/23. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
27	0024528-2023/TRASU/ST-RQJ	0053953247	04/08/2023	04/09/2023	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por Contratación No solicitada, el 04/08/23, por lo que la empresa contaba hasta el 04/09/23 para resolver y para Notificar el 11/09/23. Según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 04/09/23 y siendo reactivado el 06/09/23. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
28	0024529-2023/TRASU/ST-RQJ	19697304	28/08/2023	04/09/2023	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por Facturación el 28/08/23, por lo que la empresa contaba hasta el 26/09/23 para resolver y para Notificar el 03/10/23. Según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 04/09/23 a las 05: 02 a.m.; siendo reactivado el 04/09/23 a las 15: 45 p.m. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
29	0024530-2023/TRASU/ST-RQJ	0080510985	21/08/2023	04/09/2023	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por Facturación el 21/08/23, por lo que la empresa contaba hasta el 19/09/23 para resolver y para Notificar el 26/09/23. Según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 04/09/23 a las 04: 52 a.m.; siendo reactivado el 07/09/23 a las 08: 56 a.m. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
30	0024532-2023/TRASU/ST-RQJ	0070376503	26/08/2023	04/09/2023	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones el 26/08/23, por lo que la empresa contaba hasta el 25/09/23 para resolver y según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 04/09/23 a las 05:28 a.m., siendo reactivado el 06/09/23 a las 15:55 p.m. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
31	0024533-2023/TRASU/ST-RQJ	0074037091	14/08/2023	16/08/2023	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones el 14/08/23, por lo que la empresa contaba hasta el 12/09/23 para resolver y según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 16/08/23. Por consiguiente, se habría 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://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: 22e81922-U,Xx6