



RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

SALA COLEGIADA DE SANCIONES

Nº 00013-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL

Lima, 20 de febrero de 2025

EMPRESA OPERADORA	: ENTEL PERÚ S.A.
EXPEDIENTE Nº	: 050-2024/TRASU/STSR-PAS
MATERIA	: Incumplimiento de resoluciones emitidas por el TRASU en el marco de un procedimiento de reclamo. Infracción tipificada en el artículo 13 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones.
SENTIDO	: MULTA

VISTO: El Informe Final de Instrucción Nº 6-STSR/2025 de fecha 23 de enero de 2025 (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 (PAS) iniciado a la empresa ENTEL PERÚ S.A. (en adelante, ENTEL o la empresa operadora), por la presunta comisión de la infracción administrativa tipificada en el artículo 13 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones¹ (en adelante, RGIS).

I. ANTECEDENTES

- Mediante carta Nº 941-STSR/2024 del 22 de noviembre de 2024, notificada el mismo día, la Secretaría Técnica comunicó a ENTEL el inicio del presente PAS por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, referente al incumplimiento de noventa y dos (92) resoluciones emitidas por el TRASU, en el marco de un procedimiento de reclamo, otorgándole un plazo de quince (15) días para que presente sus descargos.
- ENTEL, a través de la carta Nº EGR-304-2024-AER, presentada el 17 de diciembre de 2024, remitió sus descargos.
- Mediante carta Nº 78-STSR/2025 del 23 de enero de 2025, notificada el 24 de enero de 2025, la Secretaría Técnica remitió a la empresa operadora el Informe Final de Instrucción Nº 6-STSR/2025 de fecha 23 de enero de 2025, otorgándole el plazo de cinco (5) días hábiles para que formule sus descargos.
- ENTEL, a través de la carta Nº EGR-120-2025-AER presentada el 31 de enero de 2025, remitió sus descargos al Informe Final de Instrucción.

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

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

II.1. IMPUTACIÓN DE CARGOS

5. El presente PAS se inició contra ENTEL al imputársele la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, el cual señala que constituye infracción el incumplimiento por parte de la empresa operadora de las resoluciones emitidas por el TRASU en ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios.
6. Asimismo, en el artículo 108 del Reglamento General de OSIPTEL² (en adelante, Reglamento General) se precisa lo siguiente:

“Artículo 108.- Ejecutabilidad de las resoluciones y decisiones del OSIPTEL y suspensión de procedimientos

Las decisiones y resoluciones emitidas por los órganos del OSIPTEL se ejecutarán inmediatamente, sin perjuicio de que el interesado interponga los recursos impugnativos que la ley le otorga. Únicamente se suspenderá la ejecución de lo resuelto por un órgano funcional cuando el superior jerárquico de dicho órgano o el Poder Judicial de ser el caso, dispusieran expresamente la suspensión de los efectos de la resolución o decisión impugnada.

Los órganos del OSIPTEL suspenderán la tramitación de los procedimientos administrativos que ante ellos se siguen sólo en caso que se haya iniciado un proceso judicial que verse sobre la misma materia, o cuando surja una cuestión contenciosa que requiera de un pronunciamiento previo del Poder Judicial”.

7. La Secretaría Técnica, en virtud al artículo 92³ del Texto Único Ordenado de Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobado (en adelante, TUO del Reglamento de Reclamos), efectuó la evaluación del cumplimiento de las resoluciones de apelaciones y quejas declaradas fundadas y parcialmente fundadas por el TRASU durante los periodos de julio a septiembre de 2023⁴ y octubre a diciembre de 2023⁵, habiendo detectado que ENTEL no habría dado cumplimiento a cincuenta (50) resoluciones en el primer periodo y veintinueve (29) resoluciones en el segundo periodo.
8. En el mismo tenor, la Secretaría Técnica realizó la evaluación de las resoluciones emitidas por el TRASU que fueron materia de denuncias por incumplimiento,

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

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

Artículo 92.- Evaluación del cumplimiento del SAR, SAP, SARA, resoluciones de primera y segunda instancia

De oficio, a solicitud y/o denuncia de un usuario, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos evalúa el cumplimiento de la solución anticipada de reclamos, solución anticipada del recurso de apelación, las resoluciones emitidas por la empresa operadora o por el TRASU, así como la aplicación del silencio administrativo positivo.

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

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

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

⁴ La evaluación se encuentra contenida en el informe N° 00081-STSR/2023 del 28 de diciembre de 2023.

⁵ La evaluación se encuentra contenida en el informe N° 00019-STSR/2024 del 19 de marzo de 2024.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



presentadas por los usuarios durante los periodos de julio a septiembre de 2023⁶, octubre a diciembre de 2023⁷ y enero a marzo de 2024⁸, habiendo detectado que la empresa operadora no habría dado cumplimiento a dos (2) resoluciones en el primer periodo, cinco (5) resoluciones en el segundo periodo y seis (6) resoluciones en el tercer periodo.

- 9. En tal sentido, la empresa operadora incurrió en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS al incumplir con lo ordenado en las resoluciones emitidas por el TRASU en noventa y dos (92) casos, los cuales se detallan a continuación:

Cuadro N° 1: Casos materia del PAS que provienen de la evaluación de cumplimiento

Table with 6 columns: N°, N° Expediente, N°, N° Expediente, N°, N° Expediente. It lists 92 cases of compliance evaluation.

Cuadro N° 2: Casos materia del PAS que provienen de denuncias

Table with 6 columns: N°, N° Denuncia, N° Expediente, N°, N° Denuncia, N° Expediente. It lists 13 cases of PAS from denuncias.

6 La evaluación se encuentra contenida en el informe N° 00082-STSR/2023 del 29 de diciembre de 2023.

7 La evaluación se encuentra contenida en el informe N° 00018-STSR/2024 del 19 de marzo de 2024.

8 La evaluación se encuentra contenida en el informe N° 00036-STSR/2024 del 20 de junio de 2024.

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: A2g93m26).2967

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





II.2. DESCARGOS DE LA EMPRESA OPERADORA

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

Sobre las acciones desplegadas para el cumplimiento de las resoluciones

- (i) Existen casos⁹ en los que habría dado cumplimiento a las resoluciones del TRASU, lo cual acreditaría con la documentación que anexó a sus descargos.
- (ii) En los casos referidos a los expedientes N° 0022954-2023/TRASU/ST-RA, 0024046-2023/TRASU/ST-RA, 0024533-2023/TRASU/ST-RQJ, 0027880-2023/TRASU/ST-RQJ y 0028537-2023/TRASU/ST-RQJ, se habría visto imposibilitada de cumplir total o parcialmente con los mandatos del TRASU.
- (iii) En la resolución del expediente N° 0023223-2023/TRASU/ST-RQJ, no se habría establecido alguna ordenanza directa hacia la empresa operadora.
- (iv) Habría dado cumplimiento a la resolución del expediente N° 0020899-2023/TRASU/ST-RA con la anulación de las cuotas de equipo, lo cual demostraría con una captura de correo electrónico.

Sobre la presunta vulneración a los Principios de Tipicidad y Verdad Material

- (v) En múltiples casos las imputaciones no tendrían lugar, pues según los medios probatorios presentados, se puede comprobar el cumplimiento; por tanto, corresponde la aplicación del Principio de Tipicidad.
- (vi) De acuerdo al Principio de Verdad Material, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo para sus respectivas decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias y autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas; sin embargo, en el presente PAS no se estaría tomando en cuenta los hechos ocurridos realmente, lo cual constituiría una vulneración a éste principio.

Sobre la presunta vulneración a los Principios de Causalidad y Culpabilidad

- (vii) De acuerdo con el Principio de Causalidad, se requiere que la empresa operadora sea la autora de la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable; sin embargo, debe considerarse que el presente caso que el OSIPTEL no comunicó oportunamente acerca de las dificultades que tenía para ingresar a la plataforma que contiene los expedientes virtuales, lo cual acreditaría con los documentos que adjuntó a sus descargos.

⁹ En los descargos a la imputación de cargos ENTEL menciona que dio cumplimiento a las resoluciones emitidas por el TRASU en los siguientes expedientes: N° 0019875-2023/TRASU/ST-RA, 0022954-2023/TRASU/ST-RA, 0023898-2023/TRASU/ST-RA, 0024046-2023/TRASU/ST-RA, 0024071-2023/TRASU/ST-RQJ, 0024156-2023/TRASU/ST-RA, 0024171-2023/TRASU/ST-RQJ, 0024234-2023/TRASU/ST-RQJ, 0024440-2023/TRASU/ST-RQJ, 0025392-2023/TRASU/ST-RQJ, 0025454-2023/TRASU/ST-RA, 0026186-2023/TRASU/ST-RQJ, 0027880-2023/TRASU/ST-RQJ, 0028537-2023/TRASU/ST-RQJ, 0028650-2023/TRASU/ST-RQJ, 0029659-2023/TRASU/ST-RA y 0030803-2023/TRASU/ST-RA.

En los descargos al informe final de instrucción ENTEL menciona que dio cumplimiento a las resoluciones emitidas por el TRASU en los siguientes expedientes N° 0021079-2023/TRASU/ST-RQJ, 0017484-2023/TRASU/ST-RA, 0020271-2023/TRASU/ST-RQJ, 0021754-2023/TRASU/ST-RQJ, 0014496-2023/TRASU/ST-RQJ, 0015485-2023/TRASU/ST-RQJ, 0016680-2023/TRASU/ST-RA, 0018274-2023/TRASU/ST-RA, 0018276-2023/TRASU/ST-RA, 0018393-2023/TRASU/ST-RA, 0018394-2023/TRASU/ST-RA, 0020935-2023/TRASU/ST-RQJ, 0021165-2023/TRASU/ST-RQJ, 0021547-2023/TRASU/ST-RQJ, 0016858-2023/TRASU/ST-RA, 0017099-2023/TRASU/ST-RA, 0018079-2023/TRASU/ST-RA, 0018479-2023/TRASU/ST-RA, 0021160-2023/TRASU/ST-RQJ, 0021341-2023/TRASU/ST-RQJ, 0021548-2023/TRASU/ST-RQJ, 0018392-2023/TRASU/ST-RA, 0021362-2023/TRASU/ST-RQJ, 0019297-2023/TRASU/ST-RA, 0019059-2023/TRASU/ST-RA, 0027880-2023/TRASU/ST-RQJ y 0029559-2023/TRASU/ST-RQJ.

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



- (viii) De acuerdo con el Principio de Culpabilidad se excluye de sanción a los incumplimientos u omisiones en los que no puede advertirse mala fe o negligencia del sujeto, lo cual se encuentra regulado en la legislación en los supuestos de exclusión de responsabilidad, en especial, el error inducido por la administración, y caso fortuito o fuerza mayor.
- (ix) Habría acreditado su debida diligencia, pues ha efectuado múltiples esfuerzos para asegurar el cumplimiento de las resoluciones; siendo que en cinco (05) casos¹⁰ habría resultado imposible cumplir total o parcialmente con los mandatos del TRASU, lo cual no le es atribuible; por lo que solicita se disponga el archivo del PAS.

Sobre la presunta vulneración al Principio de Razonabilidad

- (x) De acuerdo al artículo 23° de la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, el Regulador podrá aplicar medidas correctivas para evitar que un daño se torne irreparable, para asegurar el cumplimiento de sus futuras resoluciones o para corregir una conducta infractora.
- (xi) En el presente PAS, no existirían razones que justifiquen la aplicación de una sanción, dado que la conducta imputada ya no existiría al haber sido corregida por iniciativa de ENTEL, lo cual debe ser evaluado conforme a lo dispuesto por el Principio de Razonabilidad, en virtud al cual las medidas impuestas por la administración deben responder a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido y no deben desnaturalizar la finalidad para la cual fueron reguladas.

Sobre la aplicación del eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria

- (xii) El eximente de subsanación voluntaria debe ser entendida como una “excusa absolutoria” o una acción contratípica, cronológicamente posterior a la comisión de una infracción administrativa. El concepto de “excusas absolutorias” viene del derecho penal, donde se las define como “*causas vinculadas a la persona del autor donde el legislador ha considerado conveniente no imponer una pena, a pesar de darse una acción típica antijurídica y culpable*”.
- (xiii) Estamos ante un escenario donde se cometió la infracción, se consumó la conducta típica, antijurídica y culpable, la misma que ha cesado con anterioridad al inicio del PAS; por lo que no sería posible aplicar una sanción.
- (xiv) El término “subsanar” no debe ser empleado en el concepto gramatical o la definición contenida en la RAE, sino que éste implica realizar una acción contratípica en el sentido de cumplir con la obligación, por lo que la idea es revertir, no los efectos, sino la acción típica misma.
- (xv) El regulador alega que en la medida que la materia reclamada implica la restricción del servicio, no sería posible revertir los efectos; sin embargo, las afectaciones al servicio son una infracción temporal y fácticamente que puede ser subsanable en forma posterior a la prevista para su cumplimiento, máxime cuando el retraso responde a circunstancias de fuerza mayor y no la simple falta de diligencia.
- (xvi) El daño o afectación que causó la infracción no constituye parte de la infracción administrativa imputada y, por tanto, no es una condición exigida por la normativa para la aplicación de la eximente de subsanación voluntaria.

¹⁰ Referidos a los expedientes N° 0022954-2023/TRASU/ST-RA, 0024046-2023/TRASU/ST-RA, 0024533-2023/TRASU/ST-RQJ, 0027880-2023/TRASU/ST-RQJ y 0028537-2023/TRASU/ST-RQJ.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



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

A) SOBRE LA PRESUNTA VULNERACIÓN A LOS PRINCIPIOS DE TIPICIDAD Y VERDAD MATERIAL

11. ENTEL sostiene que las imputaciones no tienen lugar dado que según los medios probatorios que presentó habría dado cumplimiento a las resoluciones del TRASU, por lo que corresponde la aplicación del Principio de Tipicidad.
12. Además, alega que en el presente PAS la autoridad administrativa no habría tomado en cuenta los hechos ocurridos realmente, lo cual contraviene el Principio de Verdad Material.
13. Al respecto, conforme al Principio de Tipicidad regulado en el numeral 248.4 del TUO de la LPAG, solo constituyen conductas sancionables las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analógica. Asimismo, se establece que a través de la tipificación de infracciones no se puede imponer a los administrados el cumplimiento de obligaciones que no estén previstas previamente en una norma legal o reglamentaria, según corresponda.
14. De otro lado, el Tribunal Constitucional¹¹ refiriéndose al Principio de Legalidad y al subprincipio de Tipicidad o Taxatividad en el derecho administrativo sancionador, ha indicado que en materia sancionadora, no se puede atribuir la comisión de una falta si ésta así como la sanción respectiva no se encuentran previamente determinadas por una Ley. Agrega a ello, que este principio impone tres exigencias para la imposición de una sanción: i) que exista una ley escrita; ii) que dicha ley sea anterior al hecho sancionado; y iii) que la ley describa un supuesto de hecho estrictamente determinado.
15. Siendo así, se tiene que la tipicidad consiste en tener una descripción expresa, detallada y clara de la conducta infractora, así como la determinación de la sanción específica, frente a ella, todo lo cual facilite la verificación de conductas típicas y la atribución de responsabilidad administrativa.
16. Ahora bien, es preciso recalcar que en el presente PAS se le imputa a ENTEL haber incurrido en la infracción tipificada en el numeral 13 del RGIS, el mismo que dispone lo siguiente:

“Artículo 13.- Incumplimiento de resoluciones del TRASU

Constituye infracción (...) el incumplimiento por parte de la Empresa Operadora de las resoluciones emitidas por el TRASU en ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios, salvo que dicho Tribunal señale en las mismas una calificación diferente”

17. Considerando lo señalado, el tipo infractor consiste en el incumplimiento de las resoluciones emitidas por el TRASU, por lo que corresponde la verificación del cumplimiento de las órdenes emitidas y que éstas se hayan realizado conforme a las condiciones establecidas por el referido Tribunal en cuanto a forma, plazo y lugar.

¹¹ Sentencia del Tribunal Constitucional emitida en el Expediente N° 8957-2006-PA/TC.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



18. En efecto, el Consejo Directivo mediante la Resolución N° 00025-2024-CD/OSIPTEL, estableció como precedente de observancia obligatoria que la demora en el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el TRASU o, en el peor escenario, el incumplimiento del íntegro de actos ordenados por el TRASU configura el tipo infractor establecido en el artículo 13 del RGIS¹².

“Configura el tipo infractor previsto en el artículo 13 del RGIS, el incumplimiento de las Resoluciones emitidas por el TRASU, incluso si el cumplimiento se produce de manera parcial y/o fuera del plazo establecido por dicho Tribunal o fuera del plazo que corresponda según la normativa vigente.”

19. Por otro lado, en virtud del Principio de Verdad Material regulado en el numeral 1.11 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, la autoridad administrativa competente debe verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual debe adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.
20. En ese sentido, 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 García¹³, 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. Por tanto, corresponde a ENTEL asegurarse de presentar los medios probatorios suficientes e idóneos para crear convicción sobre el cumplimiento de las pretensiones reclamadas y sobre los eximentes y atenuantes de responsabilidad que plantea.
22. Al respecto, cabe precisar que en el presente PAS, se ha actuado correctamente toda la información necesaria para determinar si ENTEL incurrió o no con en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, habiéndose evaluado la documentación obrante en los expedientes de apelación y queja en los que se dictaron las resoluciones del TRASU y la documentación recabada durante el trámite de las denuncias, así como, los medios probatorios que ENTEL adjuntó a sus descargos que sustentaron su defensa, conforme se puede apreciar del análisis desarrollado en los Anexos N° 1 y 2 de la presente Resolución, en el cual se concluye que la empresa operadora sí incurrió en infracción al no haber acreditado la ejecución de las resoluciones emitidas por el TRASU o porque ésta se realizó fuera del plazo descrito en las resoluciones.
23. En consecuencia, se desestima lo alegado por ENTEL, respecto a la presunta la vulneración a los Principios de Tipicidad y Verdad Material.

¹² <https://www.OSIPTEL.gob.pe/media/5dta2tuk/resol025-2024-cd.pdf> - Expediente 0001-2023/TRASU/STSR-PAS

¹³ NIETO GARCÍA, Alejandro. “Derecho Administrativo Sancionador. 4ta Edición totalmente reformada. Madrid Tecnos. 2005. P. 424





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



B) SOBRE LA PRESUNTA VULNERACIÓN A LOS PRINCIPIOS DE CAUSALIDAD Y CULPABILIDAD

24. ENTEL alega que se habrían presentado dificultades para acceder a la plataforma que contiene los expedientes virtuales del OSIPTEL, lo cual no le ha sido comunicado; por tanto adjuntó a sus descargos información sobre el cumplimiento de resoluciones TRASU, a la cual acompaña los correos electrónicos del Sistema de Transferencia de Documentos al TRASU que confirmarían que sí la habría presentado y un correo por el cual se le habría comunicado que no fue posible la recepción de dicha información. ENTEL considera que este hecho no permitiría determinar que sea la autora de la infracción que se le imputa, habiéndose vulnerado el Principio de Causalidad.
25. Por otra parte, ENTEL agrega que habría actuado con una debida diligencia, pues efectuó múltiples esfuerzos para asegurar el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el TRASU; así como debe considerarse que por razones que no le son atribuibles se vio imposibilitada de cumplir total o parcialmente con los mandatos del TRASU en cinco (5) casos¹⁴; por lo que solicita se disponga el archivo del PAS en aplicación del Principio de Culpabilidad.
26. Conforme al Principio de Causalidad recogido en el numeral 248.8 del TUO de la LPAG, la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta constitutiva de infracción, la que para que califique como tal, debe tener la capacidad de contravenir o lesionar el ordenamiento establecido, debiendo descartarse los supuestos de caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o la propia conducta del perjudicado¹⁵.
27. Estando a lo señalado, este Tribunal considera pertinente indicar que a la luz del Principio de Culpabilidad recogido en el numeral 248.10 del TUO de la LPAG, no basta que se indique que un suceso se produjo *“por hechos fuera de su control”*; 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.
28. En esa línea, es importante resaltar que de acuerdo al artículo 91 del TUO del Reglamento de Reclamos¹⁶ las empresas operadoras están obligadas a cumplir con

¹⁴ Referidos a los expedientes N° 0022954-2023/TRASU/ST-RA, 0024046-2023/TRASU/ST-RA, 0024533-2023/TRASU/ST-RQJ, 0027880-2023/TRASU/ST-RQJ y 0028537-2023/TRASU/ST-RQJ.

¹⁵ PEDRESCHI GARCÉS, Willy. En “Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General”. Lima: ARA Editores, 2003. 1ra Edición. Página N° 539

¹⁶ **Artículo 91.- Cumplimiento de resoluciones del TRASU**

Las empresas operadoras están obligadas a cumplir con las resoluciones emitidas por el TRASU en ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios.

Salvo que la normativa o el TRASU establezca un plazo distinto, dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución final del TRASU, que declara fundado o fundado parcialmente el recurso de apelación o queja del usuario y/o dispone medidas complementarias para su solución efectiva, la empresa operadora debe ejecutar lo ordenado por el TRASU.

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

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

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



las resoluciones emitidas por el TRASU en ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios y, excepcionalmente, deben informar las razones por las cuales no fue posible su ejecución.

29. Sobre los problemas que ENTEL alega existieron en la plataforma del OSIPTEL, cabe aclarar que se ha revisado los medios probatorios que adjuntó la empresa operadora, descartándose inconvenientes en el Sistema de Transferencia para Elevación de Documentos Digitales (STED) para la recepción de las cartas de cumplimiento correspondiente a los casos que se imputaron en el presente PAS. Tal es así que en los veinte (20) veinte casos en los que ENTEL presentó alegatos y adjuntó medios probatorios, se evidenció lo siguiente:

- (i) En tres (3) casos¹⁷, las cartas de cumplimiento de ENTEL han sido presentadas sin inconvenientes y la documentación ha sido evaluada oportunamente, según se aprecia en los Anexos N° I y II de la carta N° 941-STSR/2023 del 22 de noviembre de 2023 con la cual se comunicó a la empresa operadora la imputación de cargos del presente PAS.
- (ii) En un (1)¹⁸ caso ENTEL adjuntó un correo electrónico de fecha 21 de agosto de 2023 con el mensaje: *“Ops, hubo un error interno: Ya existe un documento, una carpeta o un conjunto de documentos con el nombre CARTACUMPLIMIENTO_SAC-CC1-276213301864-2023”*. Al respecto, es importante destacar que este mensaje no hace alusión a un error en el sistema, sino que dicha alerta del STED tiene como finalidad advertir a la empresa operadora que la numeración de la carpeta N° SAC-CC1-276213301864-2023 fue anteriormente utilizada por esta; tal es así que se pudo verificar que el 12 de julio de 2023, ENTEL elevó una carpeta con dicha numeración vinculada a otro expediente con N° 0021758-2023/TRASU/ST-RQJ. En ese sentido, se concluye que no existió algún problema en el sistema sino que el STED advirtió a la empresa operadora que estaba duplicando la numeración de una carpeta; no obstante, no realizó las verificaciones respectivas a efectos de poder subsanar dicha observación y poder remitir la carpeta de información, siendo que decidió no enviarla en dicha oportunidad; por lo cual, se considera que presentó dicha información con ocasión del presente PAS, la cual ha sido analizada en el Anexo N° 1 de la presente Resolución.
- (iii) En un (1) caso¹⁹, si bien ENTEL no remitió carta de cumplimiento, ello se justifica en que la resolución emitida por el TRASU no dispuso alguna obligación que deba cumplir, lo cual ha sido analizado en el Anexo N° 1 de la presente Resolución.
- (iv) En quince (15) casos²⁰, las cartas de cumplimiento de ENTEL han sido presentadas sin inconvenientes, por lo que la documentación ha sido incorporada a los respectivos expedientes de queja y apelación, y ha sido analizada en los Anexos 1 y 2 de la presente Resolución.

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

¹⁷ Corresponden a las resoluciones emitidas por el TRASU en los expedientes N° 0020899-2023/TRASU/ST-RA, 0022954-2023/TRASU/ST-RA y 0028537-2023/TRASU/ST-RQJ.

¹⁸ Corresponde a la resolución emitida por el TRASU en el expediente N° 0019875-2023/TRASU/ST-RA.

¹⁹ Corresponde a la resolución emitida por el TRASU en el expediente N° 0023223-2023/TRASU/ST-RQJ.

²⁰ Corresponden a las resoluciones emitidas por el TRASU en los expedientes N° 0024156-2023/TRASU/ST-RA, 0024171-2023/TRASU/ST-RQJ, 0024234-2023/TRASU/ST-RQJ, 0023898-2023/TRASU/ST-RA, 0024440-2023/TRASU/ST-RQJ, 0025392-2023/TRASU/ST-RQJ, 0026186-2023/TRASU/ST-RQJ, 0025454-2023/TRASU/ST-RA, 0028650-2023/TRASU/ST-RQJ, 0030803-2023/TRASU/ST-RA, 0029659-2023/TRASU/ST-RA, 0024046-2023/TRASU/ST-RA, 0024071-2023/TRASU/ST-RQJ, 0024533-2023/TRASU/ST-RQJ y 0027880-2023/TRASU/ST-RQJ





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



30. Finalmente, se ha revisado el resto de casos que son objeto del presente PAS y, en los casos en los que se verificó la presentación de la carta de cumplimiento de ENTEL, se regularizó su incorporación en los expedientes de apelación y queja, según corresponda; así como estas cartas y la documentación que se anexa han sido correctamente evaluada, conforme se detalla en los Anexos N° 1 y 2 de la presente Resolución.
31. Si bien ENTEL considera que la no evaluación de la información presentada a través del STED, no permitiría que se le impute la conducta infractora tipificada en el artículo 13 del RGIS, debe tenerse en cuenta que las empresas operadoras son las que generan los medios probatorios que acreditan el cumplimiento de las resoluciones del TRASU o la existencia de circunstancias que no lo permiten, por lo que habiendo sido ENTEL notificada con las resoluciones, ésta dispone de los medios probatorios que acrediten el cumplimiento, teniendo la oportunidad de remitirlos al TRASU antes del inicio del PAS, así como durante el trámite del mismo en ejercicio de su derecho de defensa.
32. En tal sentido, siendo que el análisis de los casos imputados, realizado en los Anexos N° 1 y 2, comprende las cartas de cumplimiento que presentó ENTEL en los expedientes de apelación y queja a través del STED, se desvirtúa cualquier afectación a los Principios de Causalidad y Culpabilidad.
33. Por otro lado, con relación a los cinco (5) casos en los que ENTEL alegó que se vio imposibilitada de cumplir total o parcialmente con los mandatos del TRASU, se advierte que en un (1) caso no remitió medios probatorios que acrediten que se encontraba imposibilitada de cumplir y en los cuatro (4) casos restantes demostró que han sobrevenido hechos fuera de su esfera control que imposibilitaron el cumplimiento, conforme se analizó en los Anexos N° 1 y 2 de la presente Resolución.

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

Cuadro N° 3: Casos mencionados por ENTEL en los descargos a la imputación de cargos, en los que alegó imposibilidad de cumplir con las resoluciones del TRASU

N°	Expediente N°	Segundo alegato en los descargos de ENTEL	Detalle de evaluación de la STSR
1	0027880-2023/TRASU/ST-RQJ	"Se informó que el servicio estuvo activo en la modalidad PREPAGO, el cual no emite recibos, sino que depende de recargas a solicitud del usuario; por lo que se imposibilitó la anulación del cobro generado."	ENTEL no remitió un medio de prueba que acredite que la línea no cuenta con deuda, ni que la línea se hubiera mantenido en la plataforma prepago desde su activación.
2	0024046-2023/TRASU/ST-RA	"Se informa que no es posible reactivar el servicio con No. 930545220 porque el usuario realizó la portabilidad el día 25 de agosto de 2023."	En la captura de pantalla del sistema de portabilidad numérica se advierte que el servicio se encuentra en otro operador desde el 25/08/2023, por lo cual no fue posible ejecutar su reactivación.
3	0022954-2023/TRASU/ST-RA	"Se informa que no es posible cumplir con la promoción en la línea No. 965455169, toda vez que el usuario generó portabilidad a otro operador."	En la captura de pantalla del sistema de portabilidad se advierte que el servicio se encuentra en otro operador desde el 22/08/2023, por lo cual no fue posible activar la promoción del plan Entel Power Familiar que consiste en facturar por la línea N° 965455169 el importe de S/34.90
4	0028537-2023/TRASU/ST-RQJ	"Se indicó que el servicio estuvo activo en la modalidad PREPAGO, el cual no emite recibos; por lo que, el usuario no cuenta con un Estado de Cuenta de servicios, ya que los planes prepagos se utilizan a base de recargas a solicitud de los usuarios."	De la captura de pantalla del sistema de la empresa operadora se advierte que el servicio se encontró activo en la modalidad prepago por lo que no generó facturaciones que deban ser anuladas.
5	0024533-2023/TRASU/ST-RQJ	"Se informa que no es materialmente posible cumplir con la reactivación de la línea con No. 987244178, toda vez que el usuario generó portabilidad a otro operador."	En la captura de pantalla del sistema de portabilidad se advierte que el servicio se encuentra en otro operador desde el 11/09/2023, por lo cual no fue posible ejecutar la reactivación.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



34. En consecuencia, habiéndose realizado el respectivo análisis de los argumentos presentados por ENTEL, en los Anexos N° 1 y 2 de la presente Resolución, se descarta alguna vulneración a los Principios de Causalidad y Culpabilidad.
- C) SOBRE LAS ACCIONES DE CUMPLIMIENTO ALEGADAS POR ENTEL Y EL ANÁLISIS DE LOS CASOS IMPUTADOS**
35. Cabe precisar que se imputó a ENTEL la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS por el incumplimiento de noventa y dos (92) resoluciones emitidas por el TRASU.
36. Por su parte, ENTEL en sus descargos al PAS presentó alegatos puntuales en relación a los veinte (47) casos²¹, precisando que habría acreditado el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el TRASU, o se presentaron circunstancias que imposibilitaron el cumplimiento total o parcial de los mandatos del TRASU, o que la resolución emitida no contendría un mandato que deba de cumplir la empresa operadora.
37. Teniendo en consideración lo antes indicado, efectuada la evaluación de la documentación correspondiente a las denuncias por incumplimiento, los expedientes de apelación y queja en los que se dictaron las resoluciones del TRASU, así como, los argumentos y medios probatorios presentados por ENTEL en sus descargos, se determinó que la empresa operadora no incurrió en la infracción administrativa imputada respecto a cincuenta y ocho (58) casos, en la medida que acreditó el cumplimiento de lo ordenado por el TRASU o que se encontraba imposibilitada de ejecutar lo ordenado, o en las resoluciones emitidas por el TRASU no se dispusieron obligaciones que deban ser acatadas por la empresa operadora, conforme a la evaluación realizada en el Anexos N° 1 de la presente Resolución.

Cuadro N° 4: Casos en los no se configuró la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS

N°	N° EXPEDIENTE	N° DENUNCIA	MATERIA	DETALLE
1	0019843-2023/TRASU/ST-RA	NO APLICA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	La resolución fue notificada el 09/08/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para cumplir con las condiciones contractuales señaladas por el usuario, los que vencieron el 23/08/2023. ENTEL ajustó el exceso facturado mediante notas de crédito del 23/12/2022, 21/02/2023 y 06/07/2023 por S/318.00, S/342.22 y S/494.31, respectivamente, lo cual se advierte en el estado de cuenta.

²¹ ENTEL en sus descargos a la imputación de cargos y al informe final de instrucción presentó alegatos puntuales respecto a cuarenta y seis (46) resoluciones emitidas por el TRASU en los siguientes expedientes: N° 0019875-2023/TRASU/ST-RA, 0022954-2023/TRASU/ST-RA, 0023898-2023/TRASU/ST-RA, 0024046-2023/TRASU/ST-RA, 0024071-2023/TRASU/ST-RQJ, 0024156-2023/TRASU/ST-RA, 0024171-2023/TRASU/ST-RQJ, 0024234-2023/TRASU/ST-RQJ, 0024440-2023/TRASU/ST-RQJ, 0025392-2023/TRASU/ST-RQJ, 0025454-2023/TRASU/ST-RA, 0026186-2023/TRASU/ST-RQJ, 0027880-2023/TRASU/ST-RQJ, 0028537-2023/TRASU/ST-RQJ, 0028650-2023/TRASU/ST-RQJ, 0029659-2023/TRASU/ST-RA, 0030803-2023/TRASU/ST-RA, 0024533-2023/TRASU/ST-RQJ, 0020899-2023/TRASU/ST-RA, 0023223-2023/TRASU/ST-RQJ, 0021079-2023/TRASU/ST-RQJ, 0017484-2023/TRASU/ST-RA, 0020271-2023/TRASU/ST-RQJ, 0021754-2023/TRASU/ST-RQJ, 0014496-2023/TRASU/ST-RQJ, 0015485-2023/TRASU/ST-RQJ, 0016680-2023/TRASU/ST-RA, 0018274-2023/TRASU/ST-RA, 0018276-2023/TRASU/ST-RA, 0018393-2023/TRASU/ST-RA, 0018394-2023/TRASU/ST-RA, 0020935-2023/TRASU/ST-RQJ, 0021165-2023/TRASU/ST-RQJ, 0021547-2023/TRASU/ST-RQJ, 0016858-2023/TRASU/ST-RA, 0017099-2023/TRASU/ST-RA, 0018079-2023/TRASU/ST-RA, 0018479-2023/TRASU/ST-RA, 0021160-2023/TRASU/ST-RQJ, 0021341-2023/TRASU/ST-RQJ, 0021548-2023/TRASU/ST-RQJ, 0018392-2023/TRASU/ST-RA, 0021362-2023/TRASU/ST-RQJ, 0019297-2023/TRASU/ST-RA, 0019059-2023/TRASU/ST-RA y 0029559-2023/TRASU/ST-RQJ.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	N° DENUNCIA	MATERIA	DETALLE
2	0019875-2023/TRASU/ST-RA	NO APLICA	Incumplimiento de ofertas y promociones e Incumplimiento de condiciones contractuales	La resolución fue notificada el 11/08/2023, teniendo la empresa operadora: (i) diez (10) días hábiles para aplicar el descuento del 50% en el servicio N° 950386913 durante doce (12) meses; y, (ii) cumplir con las condiciones contractuales alegadas por el usuario por el servicio N° 923116979, y de no ser materialmente posible, coordinar con éste la posibilidad de migrar a otro plan que se ajuste a sus necesidades; plazo que venció el 25/08/2023. Se verificó que los días 17/08/2023 y 18/08/2023 efectuó el ajuste total de S/337.40 equivalente al 50% de descuento por doce (12) meses; y, el 18/08/2023 comunicó al usuario que puede migrar de plan tarifario debido a que no era posible el pago mensual de S/29.90, teniendo en cuenta que en el SIRT se validó que desde el 01/05/2023 el plan Entel power familiar+ 55.90 tuvo un incremento en el pago mensual para las líneas adicionales, siendo éste de S/34.90.
3	0020899-2023/TRASU/ST-RA	NO APLICA	Contratación no solicitada de equipo	La resolución fue notificada el 08/08/2023, teniendo la empresa operadora: (i) diez (10) días hábiles para dejar sin efecto el contrato de equipo asociado a la línea N° 975101262, que vencieron el 22/08/2023; y, (ii) un (1) mes para anular el cobro generado por el equipo, el cual venció el 08/09/2023. Se verificó que el 11/08/2023 ajustó las tres (3) primeras cuotas de equipo y el 15/08/2023 anuló las cuotas de equipo pendientes.
4	0022083-2023/TRASU/ST-RA	NO APLICA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 04/09/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular el cobro de S/141.38 por reintegro por financiamiento de equipo, que venció el 04/10/2023. ENTEL realizó dicho ajuste el 18/09/2023, lo cual se advierte de la nota de crédito que adjuntó.
5	0022436-2023/TRASU/ST-RA	NO APLICA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 12/09/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular el cobro de S/9086.04 por reintegro de equipos, que venció el 12/10/2023. ENTEL realizó dicho ajuste mediante nota de crédito del 03/10/2023, lo cual se advierte de la nota de crédito que adjuntó.
6	0022914-2023/TRASU/ST-RA	NO APLICA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 19/09/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular el cobro de S/3,511.91 por penalidad, el cual venció el 19/10/2023. ENTEL realizó dicho ajuste el 03/10/2023, lo cual se advierte de la nota de crédito que adjuntó.
7	0022954-2023/TRASU/ST-RA	NO APLICA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	La resolución fue notificada el 12/09/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para aplicar la promoción del plan Entel Power Familiar que consiste en facturar por la línea N° 965455169 el importe de S/34.90, plazo que venció el 26/09/2023. Al respecto, de la captura de pantalla del sistema de portabilidad se advierte que el servicio se encuentra en otro operador desde el 22/08/2023, por lo cual no fue posible ejecutar el mandato.
8	0023028-2023/TRASU/ST-RA	NO APLICA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 31/08/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular el cobro de S/1,135.35 por extorno de descuento por incumplimiento de contrato, el cual venció el 2/10/2023. ENTEL realizó dicho ajuste el 15/09/2023, lo cual se advierte de la nota de crédito que adjuntó.
9	0023223-2023/TRASU/ST-RQJ	NO APLICA	No permitir la presentación de reclamo	Del contenido del pronunciamiento de la resolución del TRASU, no se observa que se haya generado obligaciones de hacer para la ejecución de alguna gestión o solicitud por parte de la empresa operadora.
10	0023898-2023/TRASU/ST-RA	NO APLICA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 12/09/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular el importe de S/20.00 por la facturación del cargo fijo del recibo de agosto de 2023, que venció el 12/10/2023. ENTEL realizó dicho ajuste el 24/08/2023, lo cual se advierte en el estado de cuenta.
11	0024046-2023/TRASU/ST-RA	NO APLICA	Falta de servicio	La resolución fue notificada el 11/09/2023, teniendo la empresa operadora: (i) diez (10) días hábiles para reactivar el servicio N° 930545220, que vencieron el 25/09/2023; y, (ii) un (1) mes para anular la facturación por el periodo de suspensión y por el cargo por reconexión, que venció el 11/10/2023. En la captura de pantalla del sistema de portabilidad numérica se advierte que el servicio se encuentra en otro operador desde el 25/08/2023, por lo cual no fue posible ejecutar su reactivación, y mediante el recibo del 22/08/2023 y

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	N° DENUNCIA	MATERIA	DETALLE
				notas de crédito del 18/09/2023 realizó la devolución por el tiempo en que el usuario no contó con el servicio y de los cargos por reconexión.
12	0024071-2023/TRASU/ST-RQJ	NO APLICA	No permitir la presentación del recurso de apelación	Del contenido del pronunciamiento de la resolución del TRASU, no se observa que se haya generado obligaciones de hacer para la ejecución de alguna gestión o solicitud por parte de la empresa operadora.
13	0024156-2023/TRASU/ST-RA	NO APLICA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 08/09/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular la facturación por Roaming Internacional de S/71.70 del recibo de agosto de 2023, que venció el 08/10/2023. ENTEL realizó dicho ajuste el 18/09/2023, lo cual se advierte del estado de cuenta.
14	0024171-2023/TRASU/ST-RQJ	NO APLICA	No permitir la presentación de reclamo	Del contenido del pronunciamiento de la resolución del TRASU, no se observa que se haya generado obligaciones de hacer para la ejecución de alguna gestión o solicitud por parte de la empresa operadora.
15	0024234-2023/TRASU/ST-RQJ	NO APLICA	No permitir la presentación de reclamo	La resolución fue notificada el 11/09/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para registrar un reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones, que venció el 25/09/2023. En el histórico de reclamos se verifica dicho reclamo registrado con código N° 1-293959186886 en fecha 31/08/2023.
16	0024440-2023/TRASU/ST-RQJ	NO APLICA	Falta de servicio	La resolución fue notificada el 13/09/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar el servicio N° 960572027, siempre que el motivo de la suspensión no sea por uso prohibido o indebido del servicio, el cual venció el 14/09/2023. En el histórico de cortes se evidencia que la suspensión se debió a un uso prohibido o uso indebido del servicio, por lo que no corresponde a ENTEL ejecutar su reactivación.
17	0024533-2023/TRASU/ST-RQJ	NO APLICA	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 18/09/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar el servicio N° 987244178, que venció el 19/09/2023. En la captura de pantalla del sistema de portabilidad se advierte que el servicio se encuentra en otro operador desde el 11/09/2023, por lo cual no fue posible ejecutar el mandato.
18	0024821-2023/TRASU/ST-RQJ	NO APLICA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 25/09/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular la deuda por castigo de S/14,280.33, que venció el 25/10/2023. ENTEL realizó dicho ajuste el 11/10/2023, lo cual se advierte de la captura de pantalla de su sistema.
19	0025204-2023/TRASU/ST-RA	NO APLICA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 18/10/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para ajustar la facturación por Roaming Internacional del recibo de agosto de 2023, que venció el 18/11/2023. ENTEL realizó ajustes que comprenden dicho concepto en fechas 11/09/2023, 13/09/2023 y 03/06/2024, lo cual se advierte en estado de cuenta.
20	0025392-2023/TRASU/ST-RQJ	NO APLICA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	La resolución fue notificada el 9/10/2023, teniendo la empresa operadora: (i) diez (10) días hábiles para cumplir con las condiciones contractuales del mecanismo de contratación, los que vencieron el 23/10/2023; y, (ii) un (1) mes para ajustar el exceso facturado, el cual venció el 9/11/2023. Los servicios se encuentran desactivados desde el 28/10/2022 y según los mecanismos de contratación la tarifa corresponde a la facturación realizada en los recibos de abril a septiembre de 2022.
21	0025454-2023/TRASU/ST-RA	NO APLICA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	La resolución fue notificada el 20/10/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para: (i) entregar el mecanismo de contratación, (ii) informar sobre las características y condiciones del plan contratado y sobre los conceptos facturados en el recibo de agosto de 2023 y (iii) ofrecer la migración de plan, que vencieron el 06/11/2023. ENTEL comunicó dicha información al usuario mediante carta notificada a su correo electrónico el 30/10/2023.
22	0026134-2023/TRASU/ST-RA	NO APLICA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 12/10/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular la facturación total del recibo de agosto de 2023 por S/1,829.11, el cual venció el 12/11/2023. ENTEL realizó dicho ajuste el 02/10/2023 y 17/10/2023, lo cual se advierte en las notas de crédito que adjuntó.

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>





N°	N° EXPEDIENTE	N° DENUNCIA	MATERIA	DETALLE
23	0026186-2023/TRASU/ST-RQJ	NO APLICA	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 18/10/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar los servicios N° 975450499 y 923278049, que venció el 19/10/2023. Los servicios se reactivaron el 19/10/2023, lo cual se advierte de las capturas de pantalla del sistema de la empresa operadora.
24	0026323-2023/TRASU/ST-RQJ	NO APLICA	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 18/10/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar los servicios N° 923110005, 961098152, 923109771 y 936330078, siempre que el motivo de la suspensión no sea por robo o pérdida del equipo terminal, plazo que venció el 19/10/2023. Del histórico de cortes, se advierte que las líneas N° 923110005, 961098152, 923109771 se reactivaron el 12/10/2023 y que la línea N° 936330078 está suspendida por robo desde el 18/11/2023, por lo que no corresponde su reactivación.
25	0027584-2023/TRASU/ST-RA	NO APLICA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 08/11/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular el cobro de penalidad, que venció el 08/12/2023. ENTEL realizó el ajuste de S/3,029.57 por dicho concepto el 06/12/2023, lo cual se advierte de la nota de crédito que adjuntó
26	0028132-2023/TRASU/ST-RA	NO APLICA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 16/11/2023, teniendo plazo la empresa operadora un (1) mes para anular el cobro de reintegro de precio de equipo del recibo de septiembre de 2022, que venció el 16/12/2023. El 10/11/2023, ENTEL realizó el ajuste de S/680.27 que comprende dicho concepto, lo cual se advierte de dicho recibo y de la nota de crédito que adjuntó.
27	0028262-2023/TRASU/ST-RA	NO APLICA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	La resolución fue notificada el 16/11/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para entregar el equipo iPhone Pro Max, y en caso de no ser material o técnicamente posible, deberá ofrecer la posibilidad de renovar otro equipo o devolver el pago realizado por el equipo; plazo que venció el 30/11/2023. La orden de compra fue anulada debido a que la promoción no se encontraba vigente, por lo que el 11/12/2023 informó a la usuaria que puede adquirir otro equipo a través de los canales de atención y le solicitó su cuenta bancaria para la devolución de lo pagado.
28	0028537-2023/TRASU/ST-RQJ	NO APLICA	Portabilidad numérica no autorizada	La resolución fue notificada el 29/11/2023, teniendo la empresa operadora dos (2) días para retornar el número al concesionario cedente que venció el 01/12/2023 y un (1) mes para anular el cobro generado que venció el 29/12/2023. ENTEL acreditó el retorno del número al concesionario cedente el 04/11/2023 y que el servicio se encontró activo en la modalidad prepago por lo que no generó facturaciones que deban ser anuladas, para lo cual remite capturas de pantalla del sistema de portabilidad numérica y del plan tarifario registrado en su sistema.
29	0028554-2023/TRASU/ST-RA	NO APLICA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 30/10/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular el cobro de la facturación por Roaming Internacional del recibo de agosto de 2023 (S/1,393.14) que venció el 30/11/2023. ENTEL realizó dicho ajuste el 14/11/2023, lo cual se advierte en la nota de crédito que adjuntó
30	0028650-2023/TRASU/ST-RQJ	NO APLICA	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 28/11/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar el servicio 973455988, el cual venció 29/11/2023. El servicio fue reactivado el 16/11/2023, lo cual se advierte en la captura de pantalla del sistema de la empresa operadora.
31	0029013-2023/TRASU/ST-RA	NO APLICA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	La resolución fue notificada el 24/11/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para cumplir con el descuento ofrecido e informar al usuario sobre las condiciones contractuales del servicio y equipos, que venció el 12/12/2023. ENTEL acreditó el ajuste del exceso facturado respecto a ocho (8) recibos mediante notas de crédito del 16/11/2023, 07/12/2023, 19/01/2024, 15/03/2024 y 08/05/2024, y recibos emitidos el 08/02/2024 y 08/04/2024, asimismo, en éste último se puede apreciar que el descuento se programó para los próximos cuatro (4) recibos. De igual modo, el 07/12/2024 ajustó las seis (6) cuotas de equipo que exceden las doce (12) cuotas de equipo que reconoce el usuario. Finalmente, el 10/05/2024, comunicó al usuario acerca de las condiciones contractuales mediante correo

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	N° DENUNCIA	MATERIA	DETALLE
				electrónico.
32	0029277-2023/TRASU-ST-RA	NO APLICA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 27/11/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular el cobro de S/3155.62 por reintegro del descuento de equipos del recibo de agosto de 2023, que venció el 27/12/2023. ENTEL ajustó dicho importe el 14/05/2024, lo cual se advierte en el estado de cuenta del servicio.
33	0029433-2023/TRASU-ST-RA	NO APLICA	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Del contenido del pronunciamiento de la resolución del TRASU, no se observa que se haya generado obligaciones de hacer para la ejecución de alguna gestión o solicitud por parte de la empresa operadora.
34	0029659-2023/TRASU-ST-RA	NO APLICA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 30/11/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular la facturación del incremento tarifario del recibo, el cual venció el 30/12/2023. El 06/12/2023 ENTEL realizó el ajuste del importe total de S/30.00, correspondiente al incremento tarifario de S/6.00 en los recibos de julio a noviembre de 2023, lo cual se advierte en el estado de cuenta.
35	0030803-2023/TRASU-ST-RA	NO APLICA	Contratación no solicitada	La resolución fue notificada el 29/11/2023, teniendo la empresa operadora: (i) diez (10) días hábiles para dar de baja el servicio N° 934410453, que vencieron el 15/12/2023; y, (ii) un (1) mes para anular el cobro generado, que venció el 29/12/2023. En el histórico de cortes se advierte la desactivación del servicio el 02/11/2023 y del extracto del estado de cuenta el ajuste del cobro el 04/12/2023.
36	0030470-2023/TRASU-ST-RQJ	NO APLICA	No permitir la presentación de recurso de apelación	La resolución fue notificada el 28/12/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para registrar el recurso de apelación (asociado a los reclamos N° 174846319 y 174713320), plazo que venció el 15/01/2024. En el histórico de reclamos se advierte los recursos de apelación registrados con fecha 19/12/2024.
37	0031713-2023/TRASU-ST-RA	NO APLICA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 19/12/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular el cobro por reintegro de precio de equipo de S/2,398.14, que venció el 19/01/2024. ENTEL realizó dicho ajuste el 12/07/2024, lo cual se advierte de la nota de crédito que adjuntó.
38	0034254-2023/TRASU-ST-RA	NO APLICA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 21/12/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular el cobro de reintegro de precio de equipos terminales, que venció el 21/01/2024. ENTEL realizó el ajuste total de S/3,629.09 los días 22/11/2023 y 16/01/2024 por dicho concepto, lo cual se advierte en el estado de cuenta y nota de crédito, respectivamente.
39	0014496-2023/TRASU-ST-RQJ	NO APLICA	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 13/07/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar los servicios N° 940403913 y 929866073, que venció el 14/07/2023. Los servicios fueron reactivados desde el 03/05/2023, lo cual se advierte en el histórico de cortes.
40	0015485-2023/TRASU-ST-RQJ	NO APLICA	Falta deservicio	La resolución fue notificada el 13/07/2023, teniendo la empresa operadora: (i) diez (10) días hábiles para reactivar el servicio N° 922570684, siempre que no se trate de una suspensión a solicitud del abonado, plazo que venció el 31/07/2023; y, (ii) un (1) mes para anular la facturación por el periodo de suspensión y por el cargo por reconexión, que venció el 13/08/2023. En el Sistema de Bajas y Migraciones del OSIPTEL se verifica la solicitud de baja ejecutada el 27/04/2023, por lo que no corresponde a ENTEL ejecutar la reactivación; asimismo, la empresa operadora realizó la devolución por el periodo de suspensión en el recibo emitido el 08/03/2023, y realizó el ajuste del cargo por reconexión el 21/07/2023 el cual había sido facturado en dicho recibo.
41	0016680-2023/TRASU-ST-RA	NO APLICA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 13/07/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para ajustar el importe de S/350.00 por el recibo de mayo de 2023, el cual venció el 13/08/2023. ENTEL realizó dicho ajuste el 19/07/2023, lo cual se advierte en el estado de cuenta.
42	0016858-2023/TRASU-ST-RA	NO APLICA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y	La resolución fue notificada el 14/07/2023, teniendo la empresa operadora: (i) diez (10) días hábiles para entregar el mecanismo de contratación al usuario y cumplir con las condiciones contractuales alegadas por éste, que vencieron el 01/08/2023; y, (ii) un (1) mes para

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	N° DENUNCIA	MATERIA	DETALLE
			promociones	ajustar el importe que excede la facturación de S/169.90 por el recibo de marzo de 2023 que venció el 14/08/2023. De la evaluación de los medios probatorios, se advierte que ENTEL remitió los contratos de servicio al usuario mediante correo electrónico del 21/07/2023, ajustó el exceso facturado en el recibo de marzo de 2023 el 20/07/2023, no facturó importes que exceden el monto de S/169.90 en los recibos siguientes de abril y mayo de 2023, además, no le es posible aplicar una facturación de S/169.90 dado que las líneas portaron a otra empresa operadora desde el 25/04/2023 y 30/04/2023, respectivamente.
43	0017099-2023/TRASU/ST-RA	NO APLICA	Baja no atendida	La resolución fue notificada el 14/07/2023, teniendo la empresa operadora: (i) diez (10) días hábiles para dar de baja el servicio N° 955222927 que vencieron el 01/08/2023; y, (ii) un (1) mes para anular los cobros generados desde el 23/01/2023, plazo que venció el 14/08/2023. En el Sistema de Bajas y Migraciones del OSIPTEL se verifica la solicitud de baja del usuario ejecutada el 20/07/2023 y según el estado de cuenta el 20/07/2023 se procedió con el ajuste de S/66.72, por los recibos de febrero a mayo de 2023.
44	0018079-2023/TRASU/ST-RA	NO APLICA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	La resolución fue notificada el 14/07/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para aplicar el descuento del 50% en el cargo fijo durante doce (12) meses desde diciembre de 2022, plazo que venció el 01/08/2023. De la evaluación de los medios probatorios, se advierte que el 20/07/2023 ENTEL ajustó el importe de S/ 192.31 que comprende el descuento del 50% en los recibos emitidos desde el 30/11/2022 hasta el 30/06/2023 e incluyó el descuento del 50% en los recibos emitidos desde el 31/07/2023 hasta el 31/03/2024.
45	0018276-2023/TRASU/ST-RA	NO APLICA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	La resolución fue notificada el 13/07/2023, teniendo la empresa operadora: (i) diez (10) días hábiles para entregar el mecanismo de contratación al usuario y cumplir con las condiciones contractuales del mecanismo de contratación, que vencieron el 31/07/2023; y, (ii) un (1) mes para ajustar el importe que excede la facturación de S/115.70 por el recibo de abril de 2023, el cual venció el 13/08/2023. De la evaluación de los medios probatorios, se advierte que ENTEL remitió los contratos de servicio al usuario mediante correo electrónico del 21/07/2023; en el recibo emitido el 30/04/2023 aplicó el plan que ha sido contratado: Entel power familiar+ 55.90 de S/55.90 y en el SIRT se validó que desde el 01/05/2023 el plan Entel power familiar+ 55.90 tuvo un incremento en el pago mensual para las líneas adicionales, siendo éste de S/34.90; y, ajustó el exceso facturado el 21/06/2023 respecto al recibo de abril de 2023.
46	0018392-2023/TRASU/ST-RA	NO APLICA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 17/07/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular el importe de S/328.30 por la facturación de Roaming Internacional del recibo de abril de 2023, que venció el 17/08/2023. ENTEL realizó dicho ajuste el 20/07/2023, lo cual se advierte en el estado de cuenta.
47	0018394-2023/TRASU/ST-RA	NO APLICA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 13/07/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular el importe de S/365.30 por la facturación de Roaming Internacional del recibo de mayo de 2023, que venció el 13/08/2023. ENTEL realizó dicho ajuste el 19/07/2023, lo cual se advierte en el estado de cuenta.
48	0019059-2023/TRASU/ST-RA	NO APLICA	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 03/08/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar el servicio N° 941181623, el cual venció el 04/08/2023. El servicio fue reactivado desde el 27/06/2023, lo cual se advierte en el histórico de cortes.
49	0020271-2023/TRASU/ST-RQJ	NO APLICA	Calidad en la prestación del servicio	La resolución fue notificada el 10/07/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para realizar pruebas en el servicio conjuntamente con el usuario, el cual venció el 24/07/2023. En la captura de pantalla del sistema de portabilidad se advierte que el servicio se encuentra en otro operador desde el 21/06/2023, por lo cual no fue posible ejecutar el mandato.
50	0020935-2023/TRASU/ST-	NO APLICA	Falta de servicio	La resolución fue notificada el 13/07/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento, los 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 autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://appos.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	N° DENUNCIA	MATERIA	DETALLE
	RQJ		(suspensión injustificada del servicio)	vencieron el 31/07/2023. El servicio fue reactivado desde el 20/07/2023, lo cual se advierte en el histórico de cortes y se realizó el ajuste de S/86.95 el 20/07/2023, según el estado de cuenta.
51	0021079-2023/TRASU/ST-RQJ	NO APLICA	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 6/07/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar los servicios, siempre que no se registre una suspensión a solicitud del abonado, que venció el 7/07/2023. El servicio N° 955435748 fue reactivado desde el 21/06/2023, lo cual se advierte en el histórico de cortes; y, el servicio N° 95543574 se encuentra en otro operador desde el 21/05/2023, lo cual se advierte en la captura de pantalla del sistema de portabilidad, por lo cual no fue posible ejecutar el mandato.
52	0021160-2023/TRASU/ST-RQJ	NO APLICA	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 14/07/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar los servicios N° 991946722, 988671341, 967033444 y 960465391, el cual venció el 17/07/2023. Los servicios fueron reactivados desde el 17/07/2023, lo cual se advierte de las capturas de pantalla del sistema de la empresa operadora.
53	0021341-2023/TRASU/ST-RQJ	NO APLICA	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 14/07/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar los servicios, siempre que no se registre una suspensión a solicitud del abonado, que venció el 17/07/2023. Los servicios N° 960886539 y 997374285 fueron reactivados desde el 17/07/2023, lo cual se advierte en las capturas de pantalla del sistema de la empresa operadora; y, el servicio N° 937242105 se encuentra suspendido a solicitud del cliente desde el 14/06/2023 y ha sido desactivado desde el 14/06/2023, lo cual se advierte en el histórico de cortes, por lo cual no fue posible ejecutar el mandato.
54	0021362-2023/TRASU/ST-RQJ	NO APLICA	Negativa a recibir la solicitud de portabilidad	La resolución fue notificada el 18/07/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para coordinar con el usuario la portabilidad numérica de las líneas N° 999341473 y 954069232 y suscribir el contrato de servicio, los que vencieron el 03/08/2023. ENTEL mediante carta notificada vía correo electrónico el 21/07/2023 informó al usuario que puede acercarse a sus oficinas, donde atenderán su solicitud de portabilidad, la cual está sujeta a una evaluación crediticia.
55	0021547-2023/TRASU/ST-RQJ	NO APLICA	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 13/07/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar el servicio N° 903172813, el cual venció el 14/07/2023. El servicio fue reactivado desde el 03/07/2023, lo cual se advierte en la captura de pantalla del sistema de la empresa operadora.
56	0021754-2023/TRASU/ST-RQJ	NO APLICA	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 11/07/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar el servicio N° 983006305, el cual venció el 12/07/2023. El servicio fue reactivado desde el 07/07/2023, lo cual se advierte en el histórico de cortes.
57	0026878-2022/TRASU/ST-RA	050-2023/TAC-DEN	Incumplimiento de condiciones contractuales	Del contenido del pronunciamiento de la resolución del TRASU, no se observa que se haya generado obligaciones de hacer para la ejecución de alguna gestión o solicitud por parte de la empresa operadora.
58	0023383-2023/TRASU/ST-RQJ	372-2023/LN-DEN	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 21/08/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar el servicio, el cual venció el 22/08/2023. De los históricos de cortes se advierte que las líneas se encontraron activadas desde el 13/08/2023 hasta el 31/08/2023.

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

38. Po otro lado, respecto a los treinta y cuatro (34) casos restantes que forman parte de la imputación a ENTEL por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, considerando en análisis realizado en el Anexo N° 2 de la presente Resolución, se determinó que se configuró la infracción imputada al no haber la empresa operadora acreditado el cumplimiento del mandato incluido en las resoluciones del TRASU, o habiendo acreditado su ejecución, ésta se realizó fuera de los plazos establecidos en las mismas.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



Cuadro N° 5: Casos en los que se configuró la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS

N°	N° EXPEDIENTE	N° DENUNCIA	MATERIA	DETALLE
1	0017484-2023/TRASU/ST-RA	NO APLICA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	La resolución fue notificada el 10/07/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para anular el plazo forzoso de permanencia que se encuentra vinculado al servicio, el cual venció el 24/07/2023. Los medios de prueba no generan certeza de que ENTEL anuló la condición del contrato de equipo referida al plazo de permanencia ni brindó argumentos que justifiquen la imposibilidad, toda vez que comunicó al usuario que para cumplir con el mandato del TRASU, se debe solicitar previamente la baja o la migración del servicio, para que se genere una penalidad de equipo, la cual procederá a anular.
2	0017489-2023/TRASU/ST-RA	NO APLICA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	La resolución fue notificada el 10/07/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para entregar al usuario el mecanismo de contratación del equipo e informarle las características y condiciones de la contratación del equipo, que vencieron el 24/07/2023; sin embargo no remitió medios probatorios que acrediten el cumplimiento.
3	0018274-2023/TRASU/ST-RA	NO APLICA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	La resolución fue notificada el 13/07/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para cumplir con las condiciones contractuales alegadas por el reclamante, que venció el 31/07/2023. ENTEL en los recibos de mayo y junio de 2023, excedió la facturación de S/102.00 mensuales (renta mensual de la línea y la cuota del equipo), sin embargo, únicamente realizó el ajuste del exceso por el recibo de mayo de 2023, y no remitió medios de prueba que acrediten que en los siguientes recibos sólo se aplicará una facturación de S/102.00.
4	0018393-2023/TRASU/ST-RA	NO APLICA	Portabilidad numérica no autorizada	La resolución fue notificada el 13/07/2023, teniendo la empresa operadora cuatro (4) días para retornar el número 980538756 al concesionario cedente, que vencieron el 19/07/2023. En el sistema de portabilidad numérica se verifica que el retorno se realizó el 21/07/2023, es decir, habiendo transcurrido dos (2) días calendario luego de vencido el plazo máximo para cumplir. No corresponde aplicar el eximente de subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir.
5	0018479-2023/TRASU/ST-RA	NO APLICA	Activación	La resolución fue notificada el 14/07/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para devolver el importe de S/184.00, el cual venció el 14/08/2023. ENTEL no remitió medios de prueba que acrediten la devolución de S/184.00 o que exista imposibilidad de realizarla, toda vez que mediante comunicación telefónica y carta notificada al usuario el 21/07/2023, condicionó la ejecución de lo ordenado por el TRASU a que se efectúe previamente la devolución del módem de internet.
6	0019297-2023/TRASU/ST-RA	NO APLICA	Suspensión injustificada del servicio	La resolución fue notificada el 21/07/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular la facturación por el cargo por reconexión, que venció el 21/08/2023; sin embargo, no remitió el recibo emitido el 22/02/2023 a efectos de verificar que prescindió del cobro por el cargo por reconexión del servicio del 31/01/2023, ni remitió medios probatorios que acrediten la anulación de la facturación por dicho concepto.
			Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 21/07/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular la facturación del recibo de diciembre de 2022 por S/235.13, que venció el 21/08/2023; sin embargo, solo acreditó el ajuste parcial de S/235.13.
7	0020724-2023/TRASU/ST-RQJ	NO APLICA	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 03/07/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar el servicio N° 925028217, que venció el 4/07/2023; sin embargo, la empresa operadora lo reactivó el 07/07/2023, es decir, habiendo transcurrido tres (3) días calendario luego de vencido el plazo máximo para cumplir. No corresponde aplicar el eximente de subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir.

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	N° DENUNCIA	MATERIA	DETALLE
8	0020908-2023/TRASU/ST-RA	NO APLICA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 9/08/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular el cobro del concepto de descuento por fidelización 50% x 12 m (10/12) del recibo de mayo de 2023, que venció el 9/09/2023; sin embargo, la empresa operadora realizó el ajuste el 02/12/2024, es decir, habiendo transcurrido cuatrocientos cincuenta (450) días calendario luego de vencido el plazo de cumplimiento. No corresponde aplicar el eximente de subsanación voluntaria en la medida que el cese ha sido con posterioridad al inicio del PAS.
9	0021165-2023/TRASU/ST-RQJ	NO APLICA	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 13/07/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar los servicios N° 924571889, 922284046, 904477164 y 960447062, el cual venció el 14/07/2023. ENTEL señala que servicios fueron reactivados desde el 30/06/2024; sin embargo, no lo acredita por haber remitido documentación que corresponde a otros servicios telefónicos.
10	0021548-2023/TRASU/ST-RQJ	NO APLICA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	La resolución fue notificada el 14/07/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para cumplir con las condiciones contractuales alegadas por el usuario (facturar sólo S/75.00 por cada una de las 12 cuotas mensuales del equipo terminal), los que vencieron el 01/08/2023. Si bien ENTEL alega que no es posible cumplir con lo ordenado debido a que la línea ha sido portada a otro operador el 24/05/2023, dicha circunstancia únicamente incide en la facturación del servicio y no en el cobro del equipo, por lo que correspondía acreditar que ajustó el exceso facturado por las cuotas de equipo, lo cual no acreditó
11	0021758-2023/TRASU/ST-RQJ	NO APLICA	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 10/07/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar los servicios N° 950386913 y 923116979, que venció el 11/07/2023; sin embargo, la empresa operadora lo reactivó el 12/07/2023, es decir, habiendo transcurrido un (1) día calendario luego de vencido el plazo máximo para cumplir. No corresponde aplicar el eximente de subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir.
12	0023441-2023/TRASU/ST-RQJ	NO APLICA	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 21/08/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar el servicio N° 987520379, que venció el 22/08/2023; no obstante, no ha remitido medios probatorios que acrediten la reactivación de dicho servicio, con lo cual se ha configurado el incumplimiento.
13	0023690-2023/TRASU/ST-RA	NO APLICA	Baja no atendida	La resolución fue notificada el 07/09/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular los cobros posteriores a la fecha en que correspondía efectuar la baja solicitada por el usuario, especialmente los recibos de abril, mayo y junio de 2023, que venció el 07/10/2023; no obstante, la empresa operadora ha reconocido que se encuentra pendiente la aplicación de la nota de crédito N° S73000003732 respecto al recibo N° S330-00074295 emitido el 06/04/2023 y no remite el estado de cuenta que permita verificar su aplicación.
14	0024886-2023/TRASU/ST-RQJ	NO APLICA	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite	La resolución fue notificada el 22/09/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar el servicio N° 983006305, el cual venció el 25/09/2023; sin embargo, la empresa operadora lo reactivó el 26/09/2023, es decir, habiendo transcurrido un (1) día calendario luego de vencido el plazo máximo para cumplir. No corresponde aplicar el eximente de subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir.
15	0023516-2023/TRASU/ST-RA	NO APLICA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	La resolución fue notificada a la empresa operadora el 18/10/2023, teniendo diez (10) días hábiles para entregar al usuario el mecanismo de contratación, que vencieron el 02/11/2023; sin embargo, sólo remitió el correo electrónico de envío y no el acuse de recibo de la notificación de la carta N° SAC-CC/0002519-2024 mediante la cual habría enviado los contratos al usuario.

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



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
 url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: A2g93m26,2967



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	N° DENUNCIA	MATERIA	DETALLE
16	0026320-2023/TRASU-ST-RA	NO APLICA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 30/10/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular el importe de S/8.68 por facturación del cargo prorrateado del recibo de septiembre de 2023, que venció el 30/11/2023; sin embargo, la empresa operadora realizó el ajuste el 26/11/2024, es decir, habiendo transcurrido trescientos sesenta y dos (362) calendario luego de vencido el plazo de cumplimiento. No corresponde aplicar el eximente de subsanación voluntaria en la medida que el cese ha sido con posterioridad al inicio del PAS.
17	0027880-2023/TRASU-ST-RQJ	NO APLICA	Portabilidad numérica no autorizada	La resolución fue notificada el 29/11/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular el cobro generado, el cual venció el 29/12/2023. Si bien ENTEL señala que la línea, fue prepago, por lo que no mantendría deuda, no remitió un medio de prueba que acredite que la línea no cuenta con deuda, ni que la línea se hubiera mantenido en la plataforma prepago desde su activación
18	0028580-2023/TRASU-ST-RA	NO APLICA	Contratación no solicitada	La resolución fue notificada el 30/10/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para la baja de los servicios N° 905437249, 905437350 y 905437359, los que vencieron el 14/11/2023; sin embargo, en los históricos de cortes y reactivaciones sólo se registra que las líneas se encuentran suspendidas, por lo que no acredita la baja de las mismas.
19	0029559-2023/TRASU-ST-RQJ	NO APLICA	Portabilidad numérica no autorizada	La resolución fue notificada el 13/12/2023, teniendo la empresa operadora cuatro (4) días para retornar el número 961551551 al concesionario cedente, que vencieron el 19/12/2023. El retorno se realizó el 20/12/2023, es decir, habiendo transcurrido un (1) día calendario luego de vencido el plazo máximo para cumplir. No corresponde aplicar el eximente de subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir.
20	0030103-2023/TRASU-ST-RA	NO APLICA	Contratación no solicitada	La resolución fue notificada el 6/12/2023, teniendo la empresa operadora (i) diez (10) días hábiles para bloquear los equipos asociados a las líneas N° 920369837, 988627756, 946385772, 947328582, 960229010, 942429011 y 988627765, que vencieron el 29/12/2023; y, (ii) un (1) mes para anular el importe total cobrado por los equipos, que venció el 6/01/2024. Sin embargo, no remitió medios de prueba que acrediten el bloqueo de los equipos y que el importe ajustado S/8,321.80 corresponda a la totalidad de la deuda generada por los equipos, dado que no acompañó los recibos de servicio y otros documentos en los que realizó dicho cobro .
21	0031923-2023/TRASU-ST-RA	NO APLICA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	La resolución fue notificada el 19/12/2023, teniendo la empresa operadora: (i) un (1) mes para ajustar la facturación que excede S/649.00 en los recibos emitidos a la fecha de presentación del reclamo, que venció el 19/01/2024; y, (ii) diez (10) días hábiles para informar al usuario sobre la posibilidad de migrar de plan o dar de baja, sin pago de penalidad, que vencieron el 08/01/2024. Según el estado de cuenta de la empresa operadora, el importe total resultante del exceso facturado en los recibos emitidos hasta la fecha del reclamo, asciende a S/2254.18; no obstante, ENTEL únicamente realizó un ajuste parcial de S/1,564.17, el cual no cubre el total; y, no presentó medios probatorios que acrediten que cumplió con comunicar al usuario la posibilidad migrar o dar de baja su servicio sin pago de penalidad, verificándose así su incumplimiento.
22	0033254-2023/TRASU-ST-RA	NO APLICA	Contratación no solicitada	La resolución fue notificada el 26/12/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para bloquear los seis (6) equipos Samsung Galaxy A13 64GB Black, que vencieron el 11/01/2024. Si bien la empresa operadora dio la baja de los servicios y anuló el cobro generado, no ha emitido pronunciamiento sobre la ejecución del bloqueo de los equipos ni ha presentado medios probatorios que lo acredite.
23	0033262-2023/TRASU-ST-RA	NO APLICA	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 28/12/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular la facturación de Roaming Internacional del recibo de septiembre de 2023 (S/3,862.90), el cual venció el 28/01/2024; sin embargo, únicamente realizó un ajuste

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	N° DENUNCIA	MATERIA	DETALLE
				parcial de S/3,818.57, que no cubre el total facturado por dicho concepto.
24	0012504-2023/TRASU/ST-RA	188-2023/MLS-DEN	Falta de servicio	La resolución fue notificada el 21/06/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para desbloquear el equipo (que se encontraba bloqueado por uso prohibido del servicio), plazo que venció el 7/07/2023. ENTEL acreditó el 25/08/2023 el desbloqueo del equipo, es decir, habiendo transcurrido cuarenta y nueve (49) días calendario luego de vencido el plazo de cumplimiento y con posterioridad al requerimiento del OSIPTEL realizado el 13/07/2023 con la carta N° 00166-DAPU/SDU.MLS.DEN/2023. No corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que el cese no ha sido voluntario.
25	0020999-2023/TRASU/ST-RA	059-2023/TAC-DEN	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 05/08/2023, teniendo la empresa operadora un (01) mes para anular la facturación de Roaming Internacional del recibo de mayo de 2024 (S/608.80), el cual venció el 05/09/2023. La empresa operadora realizó el ajuste de dicho importe el 14/07/2023; sin embargo, el 09/10/2023 por un error en su sistema realizó el cobro parcial de S/285.49 por dicho concepto, por lo que el 18/10/2023 procedió con su ajuste, es decir, habiendo transcurrido treinta y tres (33) días calendario luego de vencido el plazo de cumplimiento y con posterioridad al requerimiento del OSIPTEL realizado el 17/10/2023 con la carta N° 00109-DAPU/ORS/TAC.DEN/2023. No corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que el cese no ha sido voluntario.
26	0028680-2023/TRASU/ST-RA	352-2023/LN-DEN	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	La resolución fue notificada el 11/12/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para entregar al usuario el mecanismo de contratación e informarle los términos y condiciones del plan tarifario contratado, los que vencieron el 27/12/2023. Si bien la empresa operadora informó que por defectos en el mecanismo de contratación procedió con el ajuste total de S/530.45 y que las líneas no se encuentran activas, no ha remitido los medios probatorios que acrediten la entrega del mecanismo de contratación, e información de los términos y condiciones del plan tarifario contratado
27	0025173-2023/TRASU/ST-RQJ	000097-2023	Activación del servicio	La resolución fue notificada el 06/10/2023 teniendo la empresa operadora: (i) diez (10) días hábiles para resolver el contrato de servicio de telefonía fija e internet inalámbricos, que vencieron el 20/10/2023; y, (ii) un (1) mes para anular el cobro generado y devolver lo pagado por el usuario, que venció el 06/11/2023. La empresa operadora acreditó la baja el 09/02/2024 y la devolución el 07/02/2024, es decir, habiendo transcurrido ciento doce (112) días calendario, y ochenta y ocho (88) días calendario luego de vencido los plazos establecidos para el cumplimiento, respectivamente, lo cual a su vez es posterior al requerimiento del OSIPTEL realizado el 22/12/2023 con la carta N° 00248-DAPU/SDU.CL.DEN/2023. No corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que el cese no ha sido voluntario.
28	0020909-2023/TRASU/ST-RA	000523-2024	Facturación y cobro	La resolución del TRASU fue notificada el 09/08/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular el cobro de S/1571.91 por el concepto de extorno de descuento por incumplimiento de contrato en el recibo de mayo de 2023, el cual venció el 09/09/2023; sin embargo, la empresa operadora realizó el ajuste el 02/12/2024, es decir, habiendo transcurrido cuatrocientos cincuenta (450) días calendario luego de vencido el plazo de cumplimiento. No corresponde aplicar el eximente de subsanación voluntaria en la medida que el cese ha sido con posterioridad al inicio del PAS.
29	0025355-2023/TRASU/ST-RA	000412-2024	Negativa a contratar	La resolución fue notificada el 20/10/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para informar al usuario sobre los requisitos y documentos a presentar para efectuar la actualización de sus datos, que vencieron el 06/11/2023, sin embargo, el 21/02/2024 informó al usuario que sus datos se encuentran actualizados, es decir, ciento siete (107) días calendario luego de vencido el plazo de cumplimiento y con posterioridad al requerimiento del OSIPTEL realizado el 14/02/2024 con la carta N° 00150-DAPU/SDU.CL.DEN/2024. No corresponde aplicar la subsanación

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





N°	N° EXPEDIENTE	N° DENUNCIA	MATERIA	DETALLE
				voluntaria en la medida que el cese no ha sido voluntario.
30	0024940-2023/TRASU/ST-RQJ	370-2023/PL-DEN	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	La resolución fue notificada el 30/09/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para cumplir con las condiciones contractuales alegadas por el usuario, que venció el 16/10/2023. ENTEL realizó el descuento del 50% en los recibos reclamados de julio de 2022 a julio de 2023 los días 18/09/2023, 19/09/2023 y 03/01/2024, es decir, habiendo transcurrido setenta y nueve (79) días calendario luego de vencido el plazo de cumplimiento y con posterioridad al requerimiento del OSIPTEL realizado el 30/10/2023 con la carta N° 00357-DAPU/SDU.PL.DEN/2023. No corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que el cese no ha sido voluntario.
31	0022910-2023/TRASU/ST-RA	000657-2024	Incumplimiento de condiciones contractuales	La resolución fue notificada el 19/09/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para: (i) cumplir con las condiciones contractuales del mecanismo de contratación de los servicios N° 923109771, 923110005, 936330078 y 961098152, y equipos; y, (ii) cambiar al ciclo de facturación que inicia el día 1 del mes y culmina el día 30 del mismo mes; plazo que venció el 03/10/2023. Sin embargo, omitió adjuntar los contratos de servicio y equipo de las líneas N° 923109771 y 936330078 a efectos de verificar que cumple con facturar la renta mensual y las cuotas de equipo de acuerdo a los mecanismos de contratación, además, no realizó el cambio de ciclo alegando que el usuario debe solicitarse, pese a lo ordenado por el TRASU.
			Incumplimiento de ofertas y promociones	La resolución fue notificada el 19/09/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para aplicar el 50% de descuento en el cargo fijo de la línea N° 936330078 durante doce (12) meses desde el inicio de la contratación, que venció el 03/10/2023. Si bien afirma que activó del 50% de descuento durante doce (12) meses a fin de que se aplique de manera automática en los recibos, no adjuntó medios probatorios que lo acredite.
32	0036089-2023/TRASU/ST-RA	000630-2024	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 12/01/2024 y el usuario presentó denuncia el 21/02/2024 informando de la devolución del equipo a la empresa operadora, teniendo ésta un (1) mes para dejar sin efecto las obligaciones del contrato de equipo y devolver al usuario los importes pagados por el equipo, el cual venció el 21/03/2024. Si bien ajustó las dos (2) primeras cuotas de equipo, no ha emitido pronunciamiento respecto a las obligaciones de dejar sin efecto el contrato de equipo y la anulación de las diez (10) cuotas de equipo restantes, ni remitió medios probatorios que lo acredite.
33	0001737-2024/TRASU/ST-RQJ	000994-2024	Contratación no solicitada	La resolución fue notificada el 08/02/2024, teniendo la empresa operadora un (1) mes para dejar sin efecto el contrato de equipo y anular/devolver el cobro generado por el equipo, el cual venció el 08/03/2024. La empresa operadora ajustó la cuota inicial pagada por el equipo y la primera cuota; sin embargo, si bien señala que procedió a la anulación de las once (11) cuotas restantes no remitió medios de prueba que lo acredite.
34	0032790-2023/TRASU/ST-RA	000956-2024	Facturación y cobro	La resolución fue notificada el 03/01/2024 y el usuario devolvió el equipo el 17/02/2024, teniendo la empresa operadora un (1) mes para dejar sin efecto las obligaciones del contrato de equipo y devolver al usuario los importes pagados por el equipo, el cual venció el 17/03/2024. Los días 21/02/2024 y 01/04/2024 efectuó el ajuste de las doce (12) cuotas emitidas por el financiamiento de equipo; es decir, habiendo transcurrido quince (15) días calendario luego de vencido el plazo de cumplimiento y con posterioridad al requerimiento del OSIPTEL realizado el 22/03/2024 con la carta N° 00117-DAPU/ORS/AQP.DEN/2024. No corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que el cese no ha sido voluntario.

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

39. En tal sentido, considerando lo expuesto, si bien al iniciar el presente PAS se imputó a ENTEL la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS por el incumplimiento de noventa y dos (92) resoluciones emitidas por el TRASU, corresponde declarar el archivo de cincuenta y ocho (58) casos, mientras que en los treinta y cuatro (34) casos restantes, corresponde la imposición de una





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



sanción por haberse configurado dicha infracción.

D) SOBRE LA PRESUNTA VULNERACIÓN AL PRINCIPIO DE RAZONABILIDAD

40. ENTEL señala que la sanción a imponerse no se encuentra justificada dado que la conducta imputada ya no existiría al haber sido corregida por iniciativa propia, antes de inicio del PAS, lo cual debe ser evaluado conforme a lo dispuesto por el Principio de Razonabilidad y el artículo 23° de la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, el cual establece que el Regulador podrá aplicar medidas correctivas para evitar que un daño se torne irreparable, asegurar el cumplimiento de sus futuras resoluciones o corregir una conducta infractora.
41. Al respecto cabe señalar que para la configuración del cese, resulta necesario que éste se verifique en la totalidad de los actos u omisiones por los que se atribuye responsabilidad administrativa en la medida que el incumplimiento imputado está siendo evaluado como una conducta infractora única ; no obstante, conforme se ha puede verificar del análisis de los casos realizado en el Anexo N° 2 de la presente Resolución, de los treinta y cuatro (34) casos en los que ENTEL incurrió en infracción, sólo en trece (13) casos cesó la conducta infractora. En tal sentido, no se puede concluir que se ha producido el cese de la conducta infractora
42. Ahora bien, en virtud al Principio de Razonabilidad previsto por el inciso 248.3 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.
43. Es preciso tener en cuenta que la potestad sancionadora atribuida a la Administración Pública encuentra sustento en la autotutela administrativa (obligatoriedad de los actos administrativos sin la intervención de voluntades ajenas a la Administración Pública²²); y, a su vez, en un imperativo de coerción asignado por ley para garantizar el cumplimiento de obligaciones que integran el ordenamiento jurídico administrativo y castigar su contravención²³, de ser el caso.
44. En efecto, cabe señalar que el incumplimiento de resoluciones del TRASU es una infracción de gran importancia porque no sólo se trata de la inobservancia de una norma de aplicación general como el RGIS sino porque incide directamente en el derecho de los usuarios a que se cumpla con lo ordenado en las resoluciones de segunda instancia.
45. 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

²² LÓPEZ RAMÓN, Fernando. Límites constitucionales de la auto tutela administrativa. En: Revista de Administración Pública Núm. 115. Enero-abril, 1998, pp. 58. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/16960.pdf> Consultado el 31 de mayo de 2017.

²³ SANTAMARÍA PASTOR, Juan Alfonso. Principios de Derecho Administrativo. Volumen II. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 2000, pp. 371 y 372.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



del PAS no deriva de un acto arbitrario de la Administración, sino que se encuentra sustentado en los informes N° 00081-STSR/2023²⁴, 00082-STSR/2023²⁵, 00018-STSR/2024²⁶, 00019-STSR/2024²⁷ y N° 00036-STSR/2024²⁸.

46. En ese sentido, de conformidad con los fundamentos expuestos, el inicio de un PAS por la comisión de la infracción prevista en el artículo 13 del RGIS se encuentra plenamente justificado, en virtud a que se busca reprimir la conducta infractora; además, busca que la empresa operadora adopte la diligencia debida para evitar futuros incumplimientos de su deber de cumplir con lo resuelto en segunda instancia.
47. Por otro lado, el test de razonabilidad es un análisis que permite determinar si una medida mantiene una debida proporción entre el gravamen a imponer y el fin público que administración debe tutelar a efecto que se la medida a aplicar sea estrictamente necesaria para la satisfacción de su objetivo; en tal sentido, comprende tres (3) subprincipios, tales como: Idoneidad, Necesidad y Proporcionalidad en sentido estricto.
48. Con relación al **subprincipio de Idoneidad**, se debe tener en cuenta que la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS incide directamente en la eficiencia del procedimiento de reclamo y en el derecho de los usuarios de tutelar sus derechos como usuarios del servicio público de telecomunicaciones.
49. En efecto, ante inconvenientes que puedan surgir en la prestación del servicio, los usuarios pueden optar por presentar un reclamo, el cual es resuelto en primera instancia por la empresa operadora y que puede ser recurrido por el usuario al no encontrarse conforme, a efectos de que el TRASU emita un pronunciamiento final. Por lo anterior, esta instancia considera que en los casos en que el usuario logra obtener una solución a su favor, luego de haber transitado por el procedimiento de reclamos en sus dos instancias, éste tiene la expectativa de obtener una rauda solución a su problema con la prestación del servicio, por lo que la demora o el incumplimiento de lo dispuesto por el TRASU genera una considerable vulneración al derecho de acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones con el que cuentan los usuarios. Por consiguiente, una sanción al administrado contribuirá a incentivar la ejecución oportuna de las obligaciones estipuladas por el TRASU, dentro del plazo legal establecido.
50. Con relación al **subprincipio de Necesidad**, cabe señalar que el inicio de un PAS por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, se encuentra

²⁴ Informe N° 00081-STSR/2023 del 28 de diciembre de 2023 que corresponde al informe final de evaluación de cumplimiento de las resoluciones de apelaciones y quejas declaradas fundadas y parcialmente fundadas por el TRASU durante el periodo de julio a septiembre de 2023.

²⁵ Informe N° 00082-STSR/2023 del 29 de diciembre de 2023 que corresponde al informe de evaluación de cumplimiento por parte de las empresas operadoras de las soluciones anticipadas, los actos o resoluciones de la primera y segunda instancia que fueron materia de denuncias presentadas durante el periodo de julio a septiembre de 2023.

²⁶ Informe N° 00018-STSR/2024 del 19 de marzo de 2024 que corresponde al informe de evaluación de cumplimiento por parte de las empresas operadoras de las soluciones anticipadas, los actos o resoluciones de la primera y segunda instancia que fueron materia de denuncias presentadas durante el periodo de octubre a diciembre de 2023.

²⁷ Informe N° 00019-STSR/2024 del 19 de marzo de 2024 que corresponde al informe final de evaluación de cumplimiento de las resoluciones de apelaciones y quejas declaradas fundadas y parcialmente fundadas por el TRASU durante el periodo de octubre a diciembre 2023.

²⁸ Informe N° 00036-STSR/2024 del 20 de junio de 2024 que corresponde al informe de evaluación de cumplimiento por parte de las empresas operadoras de las soluciones anticipadas, los actos o resoluciones de la primera y segunda instancia que fueron materia de denuncias presentadas durante el periodo de enero a marzo de 2024.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



plenamente justificado, en virtud a que se busca reprimir la conducta infractora; además, busca que la empresa operadora adopte la diligencia debida para evitar futuros incumplimientos de su deber de cumplir con las resoluciones emitidas por el TRASU. Al respecto, debe tenerse en cuenta que no es la primera vez que ENTEL incurre en la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, por consiguiente, no es posible imponer una medida menos gravosa. En esa línea, debe tenerse en consideración que el TRASU y el Consejo Directivo ya han sancionado anteriormente a la empresa operadora por la misma infracción en los Expedientes N° 0015-2017/TRASU/ST-PAS, 0002-2018/TRASU/ST-PAS, 009-2021/TRASU/STSR-PAS, 014-2022/TRASU/STSR-PAS, 017-2022/TRASU/STSR-PAS, 019-2022/TRASU/STSR-PAS, 009-2023/TRASU/STSR-PAS, 016-2023/TRASU/STSR-PAS y 002-2024/TRASU/STSR-PAS; por tanto, no corresponde aplicar una medida correctiva u otra menos gravosa.

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

51. Con relación al **subprincipio de Proporcionalidad**, se advierte que el inicio del presente PAS contribuiría a la efectiva tutela de los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.
52. De conformidad con los fundamentos expuestos, se concluye que no se ha vulnerado el Principio de Razonabilidad.

E) SOBRE LA APLICACIÓN DEL EXIMENTE DE RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA POR SUBSANACIÓN VOLUNTARIA

53. ENTEL sostiene que la subsanación voluntaria debe ser entendida como una “excusa absoluta” o una acción contratípica, cronológicamente posterior a la comisión de una infracción administrativa, por lo cual el término “subsanan” implica revertir, no los efectos, sino la acción típica misma.
54. ENTEL precisa bajo ese razonamiento, el incumplimiento de resoluciones referidos a materias que generan afectaciones al servicio, son una infracción temporal y fácticamente que puede ser subsanable en forma posterior a la prevista para su cumplimiento, máxime cuando el retraso responde a circunstancias de fuerza mayor y no la simple falta de diligencia. Aunado a ello, señala que el daño o afectación no constituye parte de la infracción administrativa imputada y, por tanto, no es una condición exigida por la normativa para la aplicación de la eximente de subsanación voluntaria.
55. Según los argumentos expuestos por la empresa ENTEL, ésta considera que habiendo cesado la conducta infractora, corresponde la aplicación del eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria.
56. Al respecto, el artículo 257 del TUO de la LPAG establece como una condición eximente de responsabilidad, la subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos, tal y como se observa a continuación:

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

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

- a. El caso fortuito o la fuerza mayor debidamente comprobada.
- b. Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



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

57. 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)

58. Cabe indicar que en la Exposición de Motivos de la Resolución de Consejo Directivo N° 56-2017-CD/OSIPTEL, norma que incorporó el mencionado artículo 5 del RGIS, se precisó que el término “subsana” significa reparar o remediar un efecto o resarcir un daño, por lo que siendo la subsanación relacionada a un estado de convalidación, enmienda o arreglo, la misma no debe entenderse exclusivamente como el cese o adecuación de la conducta del infractor, sino que debe ir acompañada con la corrección de los efectos derivados de dicha conducta.

59. En este orden de ideas, tal como ha sostenido el Consejo Directivo en reiterados pronunciamientos²⁹, 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.

²⁹ 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-GG-DFI/PAS).





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



60. Lo anteriormente señalado también se encuentra desarrollado en la “Guía Práctica sobre el Procedimiento Administrativo Sancionador” emitida por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos³⁰, que señala lo siguiente:

“2.4. Eximentes y atenuantes de responsabilidad administrativa

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

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

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

61. 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.
62. Adicionalmente, respecto a las materias pasibles de reversión el Consejo Directivo³¹ 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/OSIPTEL³², así como a cualquier incumplimiento relacionado a una materia que implique la privación parcial o total del servicio.
63. 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 2018³³, a efectos de evaluar la concurrencia de los requisitos establecidos para la aplicación del

³⁰ Disponible en: <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2017/07/MINJUS-DGDOJ-GUIA-DE-PROCEDIMIENTO-ADMINISTRATIVO-SANCIONADOR-2DA-EDICION.pdf>

³¹ 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).

³² Expediente N° 0008-2019/TRASU/ST-PAS.

³³ Expediente N° 009-2016/TRASU/ST-PAS.





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.**

64. En ese sentido, se procede a realizar el análisis respectivo sobre cada uno de los casos materia de análisis.
65. Respecto al cese, se observa que en los treinta y cuatro (34) casos detallados en el Anexo N° 2 de la presente Resolución en los que ENTEL incurrió en incumplimiento, sólo en trece (13) casos³⁴ acreditó que cesó la conducta infractora, habiendo ejecutado las obligaciones de las resoluciones emitidas por el TRASU fuera de los plazos descritos en las resoluciones, conforme se muestra en el cuadro N° 6.

Cuadro N° 6: Análisis del Cese

N°	N° Expediente	Materia	Fecha de notificación	Fecha máxima de cumplimiento	Fecha de ejecución	Requerimiento del OSIPTEL
1	0027880-2023/TRASU/ST-RQJ	Portabilidad numérica no autorizada (anulación de cobro)	29/11/2023	29/12/2023	No acredita	No aplica
2	0017484-2023/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	10/07/2023	24/07/2023	No acredita	No aplica
3	0017489-2023/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	10/07/2023	24/07/2023	No acredita	No aplica
4	0018274-2023/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	13/07/2023	31/07/2023	No acredita	No aplica
5	0018393-2023/TRASU/ST-RA	Portabilidad numérica no autorizada (retornar el número)	13/07/2023	19/07/2023	21/07/2023	No aplica
6	0018479-2023/TRASU/ST-RA	Activación (Devolver pago)	14/07/2023	14/08/2023	No acredita	No aplica
7	0019297-2023/TRASU/ST-RA	Suspensión injustificada del servicio (anulación de reconexión)	21/07/2023	21/08/2023	No acredita	No aplica
		Facturación y cobro	21/07/2023	21/08/2023	No acredita	No aplica
8	0020724-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite	03/07/2023	04/07/2023	07/07/2023	No aplica
9	0020908-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	9/08/2023	9/09/2023	02/12/2024	Ejecución es posterior al PAS
10	0021165-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite	13/07/2023	14/07/2023	No acredita	No aplica
11	0021548-2023/TRASU/ST-RQJ	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	14/07/2023	01/08/2023	No acredita	No aplica
12	0021758-2023/TRASU	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite	10/07/2023	11/07/2023	12/07/2023	No aplica

³⁴ Corresponde a las resoluciones emitidas por el TRASU en los expedientes N° 0018393-2023/TRASU/ST-RA, 0020724-2023/TRASU/ST-RQJ, 0020908-2023/TRASU/ST-RA, 0021758-2023/TRASU/ST-RQJ, 0026320-2023/TRASU/ST-RA, 0029559-2023/TRASU/ST-RQJ, 0012504-2023/TRASU/ST-RA, 0020999-2023/TRASU/ST-RA, 0025173-2023/TRASU/ST-RQJ, 0020909-2023/TRASU/ST-RA, 0025355-2023/TRASU/ST-RA y 0024940-2023/TRASU/ST-RQJ, 0032790-2023/TRASU/ST-RA.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° Expediente	Materia	Fecha de notificación	Fecha máxima de cumplimiento	Fecha de ejecución	Requerimiento del OSIPTEL	
	/ST-RQJ						
13	0023441-2023/TRASU /ST-RQJ	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite	21/08/2023	22/08/2023	No acredita	No aplica	
14	0023690-2023/TRASU /ST-RA	Baja no atendida (anulación de cobro)	07/09/2023	07/10/2023	No acredita	No aplica	
15	0024886-2023/TRASU /ST-RQJ	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite	22/09/2023	25/09/2023	26/09/2023	No aplica	
16	0023516-2023/TRASU /ST-RA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	18/10/2023	02/11/2023	No acredita	No aplica	
17	0026320-2023/TRASU /ST-RA	Facturación y cobro	30/10/2023	30/11/2023	26/11/2024	Ejecución es posterior al PAS	
18	0028580-2023/TRASU /ST-RA	Contratación no solicitada	30/10/2023	14/11/2023	No acredita	No aplica	
19	0029559-2023/TRASU /ST-RQJ	Portabilidad numérica no autorizada (retomar el número)	13/12/2023	19/12/2023	20/12/2023	No aplica	
20	0030103-2023/TRASU /ST-RA	Contratación no solicitada	Bloquear equipos	6/12/2023	29/12/2023	No acredita	No aplica
			Anular cobro	6/12/2023	6/01/2024		
21	0031923-2023/TRASU /ST-RA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	Ajuste de facturación	19/12/2023	19/01/2024	No acredita	No aplica
			Informar al usuario	19/12/2023	08/01/2024		
22	0033254-2023/TRASU /ST-RA	Contratación no solicitada	26/12/2023	11/01/2024	No acredita	No aplica	
23	0033262-2023/TRASU /ST-RA	Facturación y cobro	28/12/2023	28/01/2024	No acredita	No aplica	
24	0012504-2023/TRASU /ST-RA	Falta de servicio	21/06/2023	7/07/2023	25/08/2023	Ejecución posterior al requerimiento del OSIPTEL realizado el 13/07/2023 con la carta N° 00166-DAPU/SDU.MLS.DEN/2023	
25	0020999-2023/TRASU /ST-RA	Facturación y cobro	05/08/2023	05/09/2023	18/10/2023	Ejecución posterior al requerimiento del OSIPTEL realizado el 17/10/2023 con carta N° 00109-DAPU/ORS/TAC.DEN/2023	
26	0028680-2023/TRASU /ST-RA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	11/12/2023	27/12/2023	No acredita	Requerimiento de ejecución por parte del OSIPTEL realizado el 21/11/2023 con carta N° 00363-DAPU/SDU.LN.DEN/2023	
27	0025173-2023/TRASU /ST-RQJ	Activación del servicio	Resolver contrato	06/10/2023	20/10/2023	09/02/2024	Ejecución posterior al requerimiento del OSIPTEL realizado el 22/12/2023 con carta N° 00248-DAPU/SDU.CL.DEN/2023
			Anular cobro	06/10/2023	06/11/2023	07/02/2024	
28	0020909-2023/TRASU /ST-RA	Facturación y cobro	09/08/2023	09/09/2023	02/12/2024	Ejecución es posterior al PAS	
29	0025355-2023/TRASU	Negativa a contratar	20/10/2023	06/11/2023	21/02/2024	Ejecución posterior al requerimiento del OSIPTEL	

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



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: A2g93m26)2967



N°	N° Expediente	Materia	Fecha de notificación	Fecha máxima de cumplimiento	Fecha de ejecución	Requerimiento del OSIPTEL
	/ST-RA					realizado el 14/02/2024 con carta N° 00150-DAPU/SDU.CL.DEN/2024
30	0024940-2023/TRASU /ST-RQJ	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	30/09/2023	16/10/2023	03/01/2024	Ejecución posterior al requerimiento del OSIPTEL realizado el 30/10/2023 con carta N° 00357-DAPU/SDU.PL.DEN/2023
31	0022910-2023/TRASU /ST-RA	Incumplimiento de condiciones contractuales	19/09/2023	03/10/2023	No acredita	Requerimiento de ejecución por parte del OSIPTEL realizado el 06/03/2024 con carta N° 00129-DAPU/SDU.PL.DEN/2024
		Incumplimiento de ofertas y promociones	19/09/2023	03/10/2023	No acredita	
32	0036089-2023/TRASU /ST-RA	Facturación y cobro	12/01/2024	21/03/2024	No acredita	No aplica
33	0001737-2024/TRASU /ST-RQJ	Contratación no solicitada	08/02/2024	08/03/2024	No acredita	Requerimiento de ejecución por parte del OSIPTEL realizado el 02/04/2024 con carta N° 00109-DAPU/SDU.SC.DEN/2024
34	0032790-2023/TRASU /ST-RA	Facturación y cobro	03/01/2024	17/03/2024	01/04/2024	Ejecución posterior al requerimiento del OSIPTEL realizado el 22/03/2024 con carta N° 00117-DAPU/ORS/AQP.DEN/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://appos.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

66. Sobre la reversión de los efectos, se advierte que de los trece (13) casos antes mencionados en los que se advirtió el cese de la conducta, existen casos referidos a suspensión con reclamo en trámite³⁵ y portabilidad numérica no autorizada³⁶; es decir, a materias en que el usuario se ve restringido en el uso del servicio, razón por la cual los efectos no pueden ser revertidos. Dicho razonamiento se encuentra alineado con lo expuesto por el Consejo Directivo en las Resoluciones N° 00013-2023-CD/OSIPTEL y N° 00227-2022-CD/OSIPTEL. En consecuencia, no se ha configurado la reversión.

67. Sobre la voluntariedad y oportunidad, ENTEL acreditó haber cesado la conducta infractora sólo en trece (13) casos, como se puede apreciar en el cuadro N° 8; sin embargo, entre éstos se advierte que las acciones desplegadas para ejecutar las resoluciones emitidas por el TRASU, fueron realizadas a consecuencia de un requerimiento de cumplimiento remitido por el OSIPTEL³⁷, o con posterioridad a la imputación de cargos del presente PAS³⁸; por tanto, el cese de la conducta infractora no puede ser considerado como voluntario.

³⁵ Corresponde a las resoluciones emitidas por el TRASU en los expedientes N° 0020724-2023/TRASU/ST-RQJ y 0021758-2023/TRASU/ST-RQJ.

³⁶ Corresponde a las resoluciones emitidas por el TRASU en los expedientes N° 0018393-2023/TRASU/ST-RA y 0029559-2023/TRASU/ST-RQJ.

³⁷ Corresponde a las resoluciones emitidas por el TRASU en los expedientes N° 0012504-2023/TRASU/ST-RA, 0020999-2023/TRASU/ST-RA, 0025173-2023/TRASU/ST-RQJ, 0025355-2023/TRASU/ST-RA, 0024940-2023/TRASU/ST-RQJ y 0032790-2023/TRASU/ST-RA.

³⁸ Corresponde a las resoluciones emitidas por el TRASU en los expedientes N° 0020908-2023/TRASU/ST-RA, 0020909-2023/TRASU/ST-RA y 0026320-2023/TRASU/ST-RA.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



68. En tal sentido, considerando que no se acreditó el cese, la reversión de los efectos y la voluntariedad y oportunidad en la totalidad de los casos, no corresponde aplicar el eximente de subsanación voluntaria.

III. SOBRE LA RESPONSABILIDAD SUBJETIVA DE LA EMPRESA OPERADORA

69. El Principio de Culpabilidad reconocido en el numeral 248.10 del TUO de la LPAG³⁹ 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.
70. 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.
71. En esa línea, la Exposición de Motivos del RGIS señala que el incumplimiento de las resoluciones del TRASU no considera la intencionalidad para su configuración, toda vez que su incumplimiento es reprochable de por sí, por lo que no es razonable sancionar sólo los casos en los que se configure la intencionalidad del infractor:

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

72. En efecto, en el caso de la infracción por incumplimiento de resoluciones del TRASU, el nivel de diligencia es mayor, debido a que la obligación es específica y se encuentra contenida en un acto administrativo, el cual es de cumplimiento obligatorio por parte de la empresa operadora.
73. El hecho que la obligación se encuentre contenida en un acto administrativo involucra que el administrado o la empresa prestadora haya sido notificada y sea consciente del deber que tiene a partir de lo establecido en el objeto o contenido de la resolución; asimismo, el hecho de estar en un acto administrativo involucra que la obligación sea concreta y deba ser cumplida en los términos que ha señalado la autoridad. Para ello se requiere que la empresa operadora cumpla con el deber de diligencia y actuar prudente, pues su incumplimiento podría generar la comisión de la infracción y las consecuencias que ello conlleva; de no ser así, corresponderá al administrado, y no a la autoridad, acreditar con medios de prueba la falta de intencionalidad, el actuar prudente o la diligencia debida.
74. Además de ello, cabe indicar que la empresa operadora, además de ser un agente

³⁹ Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS.

Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

(...)

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

especializado en el sector de las telecomunicaciones, opera en el mercado en virtud de un título habilitante concedido por el Estado. En consecuencia, se espera que adopte suficientes medidas para dar estricto cumplimiento a los mandatos que le resultan exigibles y que, en cualquier caso, el desvío del cumplimiento de los deberes que le corresponde honrar obedezca a razones justificadas, esto es, que se encuentren fuera de su posibilidad de control y que, en la misma situación, ningún otro administrado hubiera podido cumplir con una idéntica o similar prestación a su cargo.

75. En el presente caso, se confirma que la empresa operadora, a pesar de tener conocimiento de la obligación contenida en el artículo 13 del RGIS, no ha cumplido con el mandato establecido en treinta y cuatro (34) resoluciones, conforme al detalle del Anexo N° 2 de la presente Resolución, ni ha acreditado la existencia de una causal que le hubiera impedido el cumplimiento de lo establecido en la normativa, por lo que ha quedado acreditada su responsabilidad subjetiva.

IV. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

76. Luego de verificada la comisión de la infracción al artículo 13 del RGIS en treinta y cuatro (34) casos, corresponde determinar la multa y/o medida aplicable, teniendo en cuenta los criterios establecidos por el Principio de Razonabilidad, previsto en el numeral 248.3 del TUO de la LPAG.
77. Con relación a ello, el artículo 17 del RGIS dispone que para la determinación de la sanción se considerarán los siguientes criterios de graduación: (i) beneficio ilícito; (ii) probabilidad de detección; (iii) gravedad del daño al interés público; (iv) el perjuicio económico causado; y, (v) los factores agravantes y atenuantes señalados en el artículo 18, de ser el caso.
78. Luego de obtenida la multa base, se aplican los factores agravantes y atenuantes establecidos en el TUO de la LPAG y el RGIS.

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

79. Mediante la Resolución N° 229-2021-CD/OSIPTEL, se aprobó la Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas en los Procedimientos Administrativos Sancionadores tramitados ante el OSIPTEL, aplicable a las infracciones cometidas a partir del 1 de enero de 2022, y contempla:
- (i) Fórmulas y parámetros específicos (22 conductas analizadas individualmente y 3 grupos que compilan 15 conductas infractoras evaluadas de manera conjunta);
 - (ii) Multas con montos fijos (4 conductas); y,
 - (iii) Fórmula General; aplicable a aquellas conductas que no se consideren en la Metodología de Cálculo de Multas dentro los supuestos (i) y (ii) antes señalados.
80. De acuerdo con dicha Metodología, las conductas infractoras que no se consideren expresamente dentro de esta (con fórmula específica o multa de cuantía fija), se estiman mediante el enfoque de Fórmula General. Por tanto, la cuantificación de la multa para la infracción prevista en el artículo 13 del RGIS ha de sustentarse en la "fórmula general", al no encontrarse dentro de las conductas especificadas en dicho documento.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



81. En cuanto al desarrollo de la “Fórmula General” la Metodología precisa como numerador al “Beneficio ilícito o Daño Causado Actualizado” y como denominador a la “Probabilidad de detección”, facultando a la autoridad administrativa correspondiente a emplear cualquiera de los parámetros estimados por el OSIPTEL. Siendo así, a efectos de cuantificar la multa respectiva con base a la fórmula general, la autoridad administrativa se encuentra habilitada para emplear cualquiera de los parámetros estimados por el OSIPTEL o, de ser el caso, a emplear nuevos parámetros que se adecuen de mejor manera a la conducta infractora.
82. Teniendo en cuenta lo antes señalado, la metodología para la graduación de la multa a ser impuesta en el presente caso, se basa en la cuantificación del beneficio ilícito que la empresa operadora podría obtener como consecuencia de la comisión de dicha infracción.

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

a) El beneficio ilícito

83. Este criterio, previsto en el literal a) del numeral 248.3 del TUO de la LPAG, debe ser entendido como aquel beneficio económico que obtiene el administrado al infringir una norma, la misma que podría traducirse, por ejemplo, en mayores ingresos por ventas, como resultado directo de la infracción, o de otro lado, el costo evitado, es decir, el ahorro obtenido como consecuencia de inobservar una obligación normativa o mandato dictado por la autoridad.
84. En dicho contexto, para el caso de la infracción al artículo 13 del RGIS, esta instancia considera que el beneficio ilícito de la comisión de la infracción se encuentra constituido por el costo evitado por la empresa operadora para cumplir oportuna y adecuadamente con el mandato que impone la resolución del TRASU. En el presente PAS, los casos corresponden a reclamos en los que se cuestionó la afectación al acceso a los servicios, como suspensión con reclamo en trámite y portabilidad numérica no autorizada, en los cuales se ha verificado la omisión de acciones para realizar oportunamente acciones que permitan la prestación del servicio reclamado. Así también, el PAS comprende casos vinculados a reclamos por las materias de facturación y cobro, falta de servicio, activación, negativa a contratar, incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones, baja no atendida y contratación no solicitada en los que la empresa operadora no ejecutó lo dispuesto en las resoluciones emitidas por el TRASU o lo hizo excediendo el plazo establecido
85. En ese sentido, se puede señalar que la empresa operadora no ha desarrollado sistemas o procedimientos eficaces para el monitoreo, supervisión o seguimiento del cumplimiento oportuno de las cartas que acogen las pretensiones de los usuarios en aplicación del silencio administrativo positivo, emitidas a favor de los usuarios.
86. Para la estimación de la multa se ha utilizado el enfoque de beneficio ilícito, el cual está compuesto por determinados parámetros, los cuales se aplicaron dependiendo de cada caso en particular, ello de acuerdo a lo señalado en la Metodología de Cálculo de Multa, en la que se establece que la autoridad administrativa se encuentra facultada para emplear cualquiera de los parámetros estimados por el





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



OSIPTEL o, de ser el caso, a emplear nuevos parámetros que se adecuen de mejor manera a la conducta infractora. En tal sentido, conforme se evidencia en el cálculo de multa que se remite con el Anexo N° 3 de la presente Resolución se ha empleado los siguientes parámetros para el enfoque de beneficio ilícito:

Nombre	Parámetros	Descripción
Mantenimiento y gestión - reclamos	Mygrec	Costo por mantenimiento y gestión de sistemas de reclamos. Para su estimación se tomó como referencia el valor del parámetro Mantyggest establecido en la Metodología de Cálculo de Multas, 2021 (MCM).
Mantenimiento y gestión - altas, bajas y suspensión	Mygsus	Costo por mantenimiento y gestión de sistemas de activación, desactivación y suspensión de líneas o conexiones. Para su estimación se tomó como referencia el valor del parámetro Mantyggest establecido en la MCM.
Mantenimiento y gestión - cobranzas	Mygcob	Costo por mantenimiento y gestión de sistemas de cobranzas. Para su estimación se tomó como referencia el valor del parámetro Mantyggest establecido en la MCM.
Conocimiento de proceso regulatorio	Conopro	Costo para dar a conocer internamente la normativa relacionada con los plazos y/u obligaciones del procedimiento de reclamos. Para su estimación se tomó referencia el valor del parámetro Conopro de la MCM.
Costo de 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.
Comunicación a abonados	Comabon	Costo en que debe incurrir una empresa operadora a fin de que las notificaciones a los abonados se realicen en los plazos establecidos. Su valor constituye el monto del parámetro Comabon establecido en la MCM
Acreditar un cumplimiento	Acrecum	Costo de acreditar un cumplimiento al OSIPTEL. Para su estimación, se consideró el salario mensual de un profesional y el tiempo estimado de una (1) hora para realizar esta tarea. Dicho tiempo sería el necesario para preparar un escrito acreditando el cumplimiento, revisarlo y remitirlo al OSIPTEL.
Costo de personal por atención de un reclamo	Cosperre	Costo para atender un reclamo a través de los diferentes mecanismos de atención (presencial, telefónico y virtual). Para su estimación se tomó referencia el valor del parámetro Cosperre de la MCM.

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

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

b) La probabilidad de detección

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

89. De acuerdo a la Metodología de Cálculo de Multas, en las infracciones detectadas mediante una supervisión que comprende la revisión del 100% del universo a supervisar, el nivel de probabilidad es muy alta, por lo que se le asigna una probabilidad de detección del cien por ciento (100%) en cada caso; mientras que para las infracciones que han sido detectadas mediante denuncias, la probabilidad es baja, por lo que la probabilidad de detección es de veinticinco por ciento (25%) en cada caso.

90. En el presente PAS, veinte y tres (23) casos en los que se detectó que la empresa incurrió en infracción se originaron de la evaluación de cumplimiento de las resoluciones de apelaciones y quejas declaradas fundadas y parcialmente por el TRASU durante los periodos de julio a septiembre de 2023⁴⁰ y octubre a diciembre

⁴⁰ La evaluación se encuentra contenida en el informe N° 00081-STSR/2023 del 28 de diciembre de 2023.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



de 2023⁴¹, por lo que al tratarse de una evaluación universal corresponde una probabilidad de detección muy alta. Por otro lado, once (11) casos provienen de la evaluación de denuncias durante los periodos de julio a septiembre de 2023⁴², octubre a diciembre de 2023⁴³ y enero a marzo de 2024⁴⁴, razón por la cual al tratarse de una evaluación de denuncias realizadas por usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, corresponde una probabilidad baja.

c) La gravedad del daño al interés público

91. El artículo 13 del RGIS tipifica como infracción el incumplimiento de las resoluciones emitidas por el TRASU. En atención a ello, se evidencia que la propia norma realiza una calificación predeterminada; dado que el hecho de no cumplir una resolución emitida en el marco de un procedimiento de reclamos, afecta directamente la función de solución de reclamos y de sanción del OSIPTEL, toda vez que se vulnera el deber especial del OSIPTEL de salvaguardar el derecho constitucional de protección a los derechos de los consumidores y usuarios, el cual se vería transgredido por la inobservancia del pronunciamiento del TRASU.

d) El perjuicio económico causado

92. En el presente caso, respecto a los casos derivados denuncias interpuestas por los usuarios, existió un perjuicio económico directo a los usuarios que presentaron sus denuncias, puesto que tuvo que incurrir en costos de tiempo y dinero para poder denunciar el incumplimiento de la resolución del TRASU, así como la pérdida del beneficio generado por el servicio, cuando se encontraba en óptimas condiciones para su utilización⁴⁵.
93. Adicionalmente, respecto a los casos derivados de la evaluación de cumplimiento, los usuarios se han visto directamente afectados, pues el servicio no habría contado con las condiciones esperadas respecto de las condiciones contratadas, generando malestar y perjuicio económico.
94. De acuerdo con lo anterior, se concluye que existe un perjuicio ocasionado a los usuarios, debiéndose considerar también la cantidad de casos materia de infracción analizados en el presente PAS.

e) Multa base

95. En el cálculo de la multa comunicada con la carta N° 941-STSR/2023 del 22 de noviembre de 2023 se estimó una multa correspondiente a noventa y dos (92) casos imputados por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, configurándose ésta en el rango de una infracción grave; no obstante, la empresa operadora en ejercicio de su derecho de defensa contra la imputación de

⁴¹ La evaluación se encuentra contenida en el informe N° 00019-STSR/2024 del 19 de marzo de 2024.

⁴² La evaluación se encuentra contenida en el informe N° 00082-STSR/2023 del 29 de diciembre de 2023.

⁴³ La evaluación se encuentra contenida en el informe N° 00018-STSR/2024 del 19 de marzo de 2024.

⁴⁴ La evaluación se encuentra contenida en el informe N° 00036-STSR/2024 del 20 de junio de 2024.

⁴⁵ Para el caso de usuarios de servicios móviles, el hecho de no contar, por ejemplo, con la línea en condiciones adecuadas, podría implicar una pérdida de oportunidades de negocio y comunicación oportuna, además, el hecho de no contar con un adecuado acceso a internet, podría implicar un perjuicio económico, por no contar con información de forma inmediata, por no poder disfrutar de aplicativos, entre otros.





cargos, presentó alegatos y medios probatorios que permitieron determinar que corresponde el archivo de cincuenta y ocho (58) casos, los mismos que deben ser excluidos del cálculo de la multa, lo cual ha llevado a la variación de la calificación de la infracción de grave a leve⁴⁶, según se detalla en el Anexo N° 3 del Cálculo de la Multa.

- 96. Por tanto, en atención a los hechos acreditados y a los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad, la multa base ascendería a treinta y dos y 80/100 (32.8) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

f) Factores agravantes

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

- Reincidencia

- 98. El numeral 248.3 literal e) del TUO de la LPAG establece que para la determinación de la sanción de debe considerar la reincidencia en los siguientes términos:

“(…)

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

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

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

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

(Subrayado agregado)

- 100. En el caso en particular se observa que, el incumplimiento de treinta y cuatro (34) resoluciones materia de análisis se configuró desde el 5 de julio de 2023 hasta el 22 de marzo de 2024.

- 101. Adicionalmente, es oportuno señalar que, el Consejo Directivo en su Resolución N° 124-2021-CD/OSIPTEL de fecha 20 de julio de 2021 ha señalado que no solo es necesario evaluar si las infracciones se produjeron en el plazo demandado, sino

⁴⁶ Ley N° 27336

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.



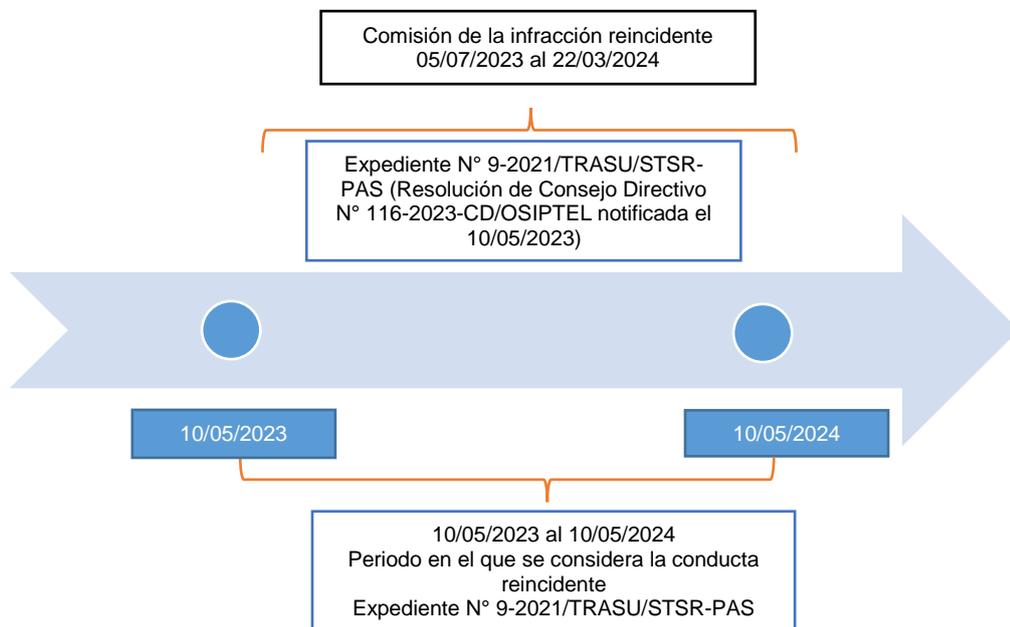
Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://appos.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



que es necesario evaluar que la empresa operadora tenga pleno conocimiento de la infracción cometida y su accionar histórico; en tal sentido, cabe precisar que ENTEL fue sancionada por la comisión de la misma infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, de la siguiente manera:

N°	Expediente	Resolución del Consejo Directivo	Fecha de Notificación	Sanción UIT	Periodo para aplicar Reincidencia
1	9-2021/TRASU/STSR-PAS	116-2023-CD/OSIPTEL	10/05/2023	51	10/05/2023 – 10/05/2024

102. Sobre el caso en particular, es importante mencionar que, de la revisión de los treinta y cuatro (34) casos materia de análisis en los que ENTEL incurrió en la infracción imputada, se observa que, la totalidad de éstos se encuentran dentro del periodo de reincidencia, conforme se verifica en el siguiente gráfico.



103. Adicionalmente, es importante destacar que, la empresa operadora ya ha sido sancionada por la infracción al artículo 13 del RGIS en los expedientes N° 9-2021/TRASU/STSR-PAS, 14-2022/TRASU/STSR-PAS, 17-2022/TRASU/ST-PAS y 19-2012/TRASU/ST-PAS, por lo que tiene pleno conocimiento de las implicancias que genera inobservar lo resuelto por el TRASU.

104. En ese sentido, conforme a la resolución antes citada -que, en vía administrativa se encuentran firmes y han causado estado- es claro que, ENTEL es reincidente en el incumplimiento de lo previsto en el artículo 13 del RGIS.

105. En dicho orden de ideas, de acuerdo a lo establecido en el artículo 18 del RGIS, corresponde aplicar el criterio de reincidencia, incrementando la multa en un cien por ciento (100%).

- Intencionalidad

106. 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

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





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**

107. 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%).”*

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

g) Factores atenuantes

109. Por último, corresponde la aplicación de los factores atenuantes. Al respecto, se considerarán los siguientes supuestos establecidos en el RGIS⁴⁷ y TUO de la LPAG⁴⁸. En tal sentido, los factores atenuantes son: (i) el reconocimiento; (ii) el cese de la infracción⁴⁹; (iii) la reversión de los efectos derivados de los actos y omisiones infractores.

- **El reconocimiento**

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

⁴⁷ **Reglamento General de Infracciones y Sanciones**

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

i) Son factores atenuantes, en atención a su oportunidad, el reconocimiento de responsabilidad formulado por el infractor de forma expresa y por escrito, el cese de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa, la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa y, la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora.

Los factores mencionados se aplicarán en atención a las particularidades de cada caso y observando lo dispuesto en la Ley del Procedimiento Administrativo General. (...)”

⁴⁸ **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.

⁴⁹ 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.





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

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

112. Con relación a ello es oportuno mencionar que la empresa operadora no ha solicitado la aplicación de atenuantes de manera expresa; no obstante, resulta pertinente puntualizar que mediante Resolución N° 00014-2024-TA/OSIPTEL⁵⁰, el Tribunal de Apelaciones ha precisado que resulta necesario que el cese se verifique en la totalidad de los actos u omisiones por los que se atribuye responsabilidad administrativa en la medida que el incumplimiento imputado está siendo evaluado como una conducta infractora única.

113. Ahora bien, tal como se verifica en el detalle del Anexo N° 2 de la presente Resolución, ENTEL no acreditó el cese de la conducta infractora en la totalidad de las treinta y cuatro (34) resoluciones emitidas por el TRASU, cuyo incumplimiento se le imputan, teniendo en cuenta que en trece (13)⁵¹ casos ejecutó las obligaciones que le impuso el TRASU fuera de los plazos descritos en las resoluciones, y en veinticuatro (21)⁵² casos se advierte que hasta la fecha de la presente Resolución no ha dado cumplimiento. En consecuencia, no corresponde la aplicación de la atenuante por cese

114. Del mismo modo, no corresponde la aplicación del atenuante por reversión, en vista que no se ha verificado que haya desplegado acciones en la totalidad de los treinta y cuatro (34) casos imputados que acrediten la ejecución de lo ordenado en las resoluciones del TRASU, siendo que entre los trece (13) casos en que cesó la conducta existen casos relacionados a la suspensión con reclamo en trámite⁵³ y portabilidad numérica no autorizada⁵⁴, cuyos efectos no son posibles de ser revertidos, al involucrar la restricción del servicio y la pérdida de la oportunidad de acceder al servicio en un determinado momento que ya ha transcurrido⁵⁵. Por tanto, al no verificarse la reversión de los efectos en la totalidad de los casos imputados, no corresponde la aplicación de dicho atenuante.

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

⁵⁰ Resolución fue emitida en el trámite del expediente N° 028-2023/TRASU/STSR-PAS.

⁵¹ Corresponde a las resoluciones emitidas por el TRASU en los expedientes N° 0018393-2023/TRASU/ST-RA, 0020724-2023/TRASU/ST-RQJ, 0020908-2023/TRASU/ST-RA, 0021758-2023/TRASU/ST-RQJ, 0026320-2023/TRASU/ST-RA, 0029559-2023/TRASU/ST-RQJ, 0012504-2023/TRASU/ST-RA, 0020999-2023/TRASU/ST-RA, 0025173-2023/TRASU/ST-RQJ, , 0020909-2023/TRASU/ST-RA, 0025355-2023/TRASU/ST-RA y 0024940-2023/TRASU/ST-RQJ, 0032790-2023/TRASU/ST-RA.

⁵² Corresponde a las resoluciones emitidas por el TRASU en los expedientes N° 0027880-2023/TRASU/ST-RQJ, 0017484-2023/TRASU/ST-RA, 0017489-2023/TRASU/ST-RA, 0018274-2023/TRASU/ST-RA, 0018479-2023/TRASU/ST-RA, 0019297-2023/TRASU/ST-RA, 0021165-2023/TRASU/ST-RQJ, 0021548-2023/TRASU/ST-RQJ, 0023441-2023/TRASU/ST-RQJ, 0023690-2023/TRASU/ST-RA, 0024886-2023/TRASU/ST-RQJ, 0023516-2023/TRASU/ST-RA, 0028580-2023/TRASU/ST-RA, 0030103-2023/TRASU/ST-RA, 0031923-2023/TRASU/ST-RA, 0033254-2023/TRASU/ST-RA, 0033262-2023/TRASU/ST-RA, 0028680-2023/TRASU/ST-RA, 0022910-2023/TRASU/ST-RA, 0036089-2023/TRASU/ST-RA y 0001737-2024/TRASU/ST-RQJ.

⁵³ Corresponde a las resoluciones emitidas por el TRASU en los expedientes N° 0020724-2023/TRASU/ST-RQJ y 0021758-2023/TRASU/ST-RQJ.

⁵⁴ Corresponde a las resoluciones emitidas por el TRASU en los expedientes N° 0018393-2023/TRASU/ST-RA y 0029559-2023/TRASU/ST-RQJ.

⁵⁵ La evaluación del cese y reversión se encuentran también en los considerandos 65 al 68 de la presente Resolución.

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





h) Multa resultante

- 116. La multa a imponerse por el incumplimiento de resoluciones emitidas por el TRASU en el marco de un procedimiento de reclamo –tipificada en el artículo 13 del RGIS- deberá incrementarse en un cien por ciento (100%) considerando que se ha determinado la reincidencia en la comisión de la infracción imputada; por lo cual, teniendo en cuenta que la multa base es de treinta y dos y 80/100 (32.8) UIT la multa a imponer sería de sesenta y cinco y 60/100 (65.6) UIT.
- 117. No obstante, es importante señalar que en atención a lo dispuesto por el Consejo Directivo en la Resolución N° 010-2022-CD/OSIPTEL⁵⁶, el monto de la multa a imponerse en caso de reincidencia no puede superar el tope máximo establecido para el rango de la infracción establecido en el artículo 25 de la Ley N° 27336. En ese sentido, considerando que la infracción ha presentado una variación de la calificación de la infracción como LEVE, la multa no puede superar el tope máximo de cincuenta (50) UIT establecido por la Ley N° 27336 para las infracciones leves. Por lo tanto, corresponde reducir la multa mencionada en el párrafo anterior al máximo del rango establecido para las infracciones leves y, por ende, imponer a ENTEL una multa de cincuenta (50) 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), la sección primera del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, 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 Infracciones y Sanciones aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias y estando a lo acordado por Sala Colegiada de Sanciones en su Sesión del 19 de febrero de 2025.

SE RESUELVE:

Artículo 1°: ARCHIVAR el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra ENTEL PERÚ S.A. por la infracción leve tipificada en el artículo 13 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, respecto a cincuenta y ocho (58) resoluciones del TRASU referidas a los siguientes expedientes:

N°	N° EXPEDIENTE	N°	N° EXPEDIENTE	N°	N° EXPEDIENTE
1	0019843-2023/TRASU/ST-RA	21	0025454-2023/TRASU/ST-RA	41	0016680-2023/TRASU/ST-RA
2	0019875-2023/TRASU/ST-RA	22	0026134-2023/TRASU/ST-RA	42	0016858-2023/TRASU/ST-RA
3	0020899-2023/TRASU/ST-RA	23	0026186-2023/TRASU/ST-RQJ	43	0017099-2023/TRASU/ST-RA
4	0022083-2023/TRASU/ST-RA	24	0026323-2023/TRASU/ST-RQJ	44	0018079-2023/TRASU/ST-RA
5	0022436-2023/TRASU/ST-RA	25	0027584-2023/TRASU/ST-RA	45	0018276-2023/TRASU/ST-RA
6	0022914-2023/TRASU/ST-RA	26	0028132-2023/TRASU/ST-RA	46	0018392-2023/TRASU/ST-RA
7	0022954-2023/TRASU/ST-RA	27	0028262-2023/TRASU/ST-RA	47	0018394-2023/TRASU/ST-RA
8	0023028-2023/TRASU/ST-RA	28	0028537-2023/TRASU/ST-RQJ	48	0019059-2023/TRASU/ST-RA

⁵⁶ La referida Resolución de Consejo Directivo se encuentra en el siguiente enlace: <https://www.OSIPTEL.gob.pe/media/qarpsmal/resol010-2022-cd.pdf>

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: A2g93m26),2967

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





N°	N° EXPEDIENTE	N°	N° EXPEDIENTE	N°	N° EXPEDIENTE
9	0023223-2023/TRASU/ST-RQJ	29	0028554-2023/TRASU/ST-RA	49	0020271-2023/TRASU/ST-RQJ
10	0023898-2023/TRASU/ST-RA	30	0028650-2023/TRASU/ST-RQJ	50	0020935-2023/TRASU/ST-RQJ
11	0024046-2023/TRASU/ST-RA	31	0029013-2023/TRASU/ST-RA	51	0021079-2023/TRASU/ST-RQJ
12	0024071-2023/TRASU/ST-RQJ	32	0029277-2023/TRASU/ST-RA	52	0021160-2023/TRASU/ST-RQJ
13	0024156-2023/TRASU/ST-RA	33	0029433-2023/TRASU/ST-RA	53	0021341-2023/TRASU/ST-RQJ
14	0024171-2023/TRASU/ST-RQJ	34	0029659-2023/TRASU/ST-RA	54	0021362-2023/TRASU/ST-RQJ
15	0024234-2023/TRASU/ST-RQJ	35	0030803-2023/TRASU/ST-RA	55	0021547-2023/TRASU/ST-RQJ
16	0024440-2023/TRASU/ST-RQJ	36	0030470-2023/TRASU/ST-RQJ	56	0021754-2023/TRASU/ST-RQJ
17	0024533-2023/TRASU/ST-RQJ	37	0031713-2023/TRASU/ST-RA	57	0026878-2022/TRASU/ST-RA
18	0024821-2023/TRASU/ST-RQJ	38	0034254-2023/TRASU/ST-RA	58	0023383-2023/TRASU/ST-RQJ
19	0025204-2023/TRASU/ST-RA	39	0014496-2023/TRASU/ST-RQJ		
20	0025392-2023/TRASU/ST-RQJ	40	0015485-2023/TRASU/ST-RQJ		

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

Artículo 2°: DECLARAR la responsabilidad administrativa de ENTEL PERÚ S.A. por incurrir en la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 13 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTTEL y sus modificatorias, por el incumplimiento de treinta y cuatro (34) resoluciones del TRASU contenidas en los siguientes expedientes:

N°	N° EXPEDIENTE	N°	N° EXPEDIENTE	N°	N° EXPEDIENTE
1	0017484-2023/TRASU/ST-RA	13	0023690-2023/TRASU/ST-RA	25	0020999-2023/TRASU/ST-RA
2	0017489-2023/TRASU/ST-RA	14	0024886-2023/TRASU/ST-RQJ	26	0028680-2023/TRASU/ST-RA
3	0018274-2023/TRASU/ST-RA	15	0023516-2023/TRASU/ST-RA	27	0025173-2023/TRASU/ST-RQJ
4	0018393-2023/TRASU/ST-RA	16	0026320-2023/TRASU/ST-RA	28	0020909-2023/TRASU/ST-RA
5	0018479-2023/TRASU/ST-RA	17	0027880-2023/TRASU/ST-RQJ	29	0024940-2023/TRASU/ST-RQJ
6	0019297-2023/TRASU/ST-RA	18	0028580-2023/TRASU/ST-RA	30	0025355-2023/TRASU/ST-RA
7	0020724-2023/TRASU/ST-RQJ	19	0029559-2023/TRASU/ST-RQJ	31	0022910-2023/TRASU/ST-RA
8	0020908-2023/TRASU/ST-RA	20	0030103-2023/TRASU/ST-RA	32	0036089-2023/TRASU/ST-RA
9	0021165-2023/TRASU/ST-RQJ	21	0031923-2023/TRASU/ST-RA	33	0001737-2024/TRASU/ST-RQJ
10	0021548-2023/TRASU/ST-RQJ	22	0033254-2023/TRASU/ST-RA	34	0032790-2023/TRASU/ST-RA
11	0021758-2023/TRASU/ST-RQJ	23	0033262-2023/TRASU/ST-RA		
12	0023441-2023/TRASU/ST-RQJ	24	0012504-2023/TRASU/ST-RA		

Artículo. 3°.- SANCIONAR a la empresa ENTEL PERÚ S.A. con una multa ascendente a cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 13 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTTEL y sus modificatorias, por el incumplimiento de treinta y cuatro (34) resoluciones del TRASU; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución y el Anexo N° 2.

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



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

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

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

MARCOS GUEVARA SALCEDO
VOCAL TRASU
SECRETARÍA TÉCNICA DE SOLUCIÓN DE
RECLAMOS

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





ANEXO N° 1

N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DETALLE
1	0019843-2023/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	09/08/2023	<p>La resolución fue notificada el 09/08/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para cumplir con las condiciones contractuales señaladas por el usuario (facturación de S/89.90 por el cargo fijo mensual de la línea principal y S/29.90 por el cargo fijo mensual de las cuatro (4) líneas adicionales), los que vencieron el 23/08/2023.</p> <p>Al respecto, de la documentación obrante en el SISTRAM respecto a este expediente, se ha advertido que ENTEL luego de haberse iniciado el PAS (22/11/2024), presentó información sobre la ejecución de la resolución emitida por el TRASU mediante carta N° SAC-CC/0003731-2023 de fecha 02/12/2024 indicando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Las líneas N° 922542658, 922546058, 922546708 y 922543718 se encuentran suspendidas a solicitud del cliente desde el 05/07/2023 y seguidamente fueron desactivadas el 24/07/2023, para lo cual adjunta los históricos de cortes. (ii) El 06/07/2023 realizó el ajuste de S/494.31, para lo cual adjuntó la nota de crédito N° S279-0020118. <p>Sobre las condiciones alegadas por el usuario que debe cumplir la empresa operadora, es preciso indicar que el usuario cuestionó en su reclamo que la empresa operadora no migró la línea principal al plan de S/89.90 y que no aplicó el descuento respectivo para que pagase S/29.90 por cada una de las cuatro (4) líneas adicionales, siendo que la empresa operadora facturó S/89.90 por cada línea adicional.</p> <p>Asimismo, del histórico de cortes se advierte que las cuatro líneas adicionales N° 922542658, 922546058, 922546708 y 922543718 han sido activadas el 23/11/2022 y suspendidas a solicitud del cliente el 05/07/2023.</p> <p>Considerando lo antes expuesto, el pago por los cargos fijos de las cinco (5) líneas debería ascender solo a S/209.5, el cual se aplicaría a partir del 23/11/2023.</p> <p>Ahora bien, del estado de cuenta se advierte que se ha realizado una facturación en exceso en los recibos de diciembre de 2022 y febrero de 2023, en los cuales se factura S/695.19 y S/712.58, respectivamente, mientras que en los recibos de enero y marzo de 2023 se realizó devoluciones a favor del usuario y en los recibos de abril, mayo y junio de 2023 no se realizó ningún cobro. En tal sentido, respecto a los recibos de diciembre de 2022 y febrero de 2023, la empresa operadora ha realizado el ajuste respectivo mediante las notas de crédito N° S278-0024047 del 23/12/2022 por S/318.00, N° 279-0018869 del 21/02/2023 por S/342.22 y N° S279-0020118 del 06/07/2023 por S/494.31, siendo que los servicios no registran deuda.</p>

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DETALLE
				Por tanto, considerando que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU dentro del plazo establecido, corresponde el archivo del PAS en este extremo.
2	0019875-2023/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de ofertas y promociones e Incumplimiento de condiciones contractuales	11/08/2023	<p>La resolución del TRASU fue notificada el 11/08/2023 y dispuso lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Respecto a la materia de incumplimiento de ofertas y promociones: Aplicar el descuento del 50% en el cargo fijo del servicio N° 950386913 durante doce (12) meses desde agosto de 2022, en un plazo de diez (10) días hábiles. (ii) Respecto a la materia de incumplimiento de condiciones contractuales: Cumplir con las condiciones contractuales alegadas por el usuario (facturación de S/29.90 por el cargo fijo del servicio N° 923116979) y, de no ser materialmente posible, coordinar con el usuario la posibilidad de migrar a otro plan que se ajuste a sus necesidades, en un plazo de diez (10) días hábiles. <p>Al respecto, ENTEL en los descargos al PAS, remite un correo electrónico de fecha 21/08/2023, correspondiente a su organización interna, en el cual se indica que en fecha 18/08/2023 el sistema no le habría permitido agregar la información del expediente N° 0019875-2023/TRASU/ST-RA, el cual está registrado con la carpeta N° SAC-CC1-276213301864-2023, debido a que el sistema arrojó un mensaje indicando que ya existía la carpeta en mención. Asimismo, señaló que mediante la carta N° SAC-CC/1-276213301864-2023 de fecha 18/08/2023, que intentó adjuntar, habría informado acerca de la ejecución de lo ordenado por el TRASU, indicando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Realizó el ajuste del importe total de S/ 337.40, mediante las notas de crédito N° 290575428644 y S013-00160372 emitidas el 17/08/2023, y N° 291197970967 emitida el 18/08/2023, en relación a la línea N° 950386913, correspondiente al descuento del 50% en el cargo fijo del plan durante doce (12) meses, desde el recibo emitido el 31/08/2022 hasta el recibo emitido el 31/07/2023, para lo cual adjuntó un extracto del estado de cuenta en el que se registran las notas de crédito indicadas. (ii) Materialmente no es posible, realizar el cobro de S/ 29.90 por la línea N° 923116979, debido a que, de acuerdo a la nueva oferta familiar, se dejará de pagar S/ 29.90 y se pasará a pagar S/ 34.90, información que se encuentra debidamente respaldada en la web de OSIPTEL, lo cual comunicó al usuario a través de la carta N° SAC-CC/1-276213301864-2023 notificada vía correo electrónico el 18/08/2023, en la cual además le indicó que podría migrar de plan tarifario a través de sus canales de atención.

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: A2gG3m26,2967



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DETALLE
				<p>Sobre los problemas que presentó la empresa operadora en el sistema del OSIPTEL y que no le habrían permitido remitir al TRASU la información acerca del cumplimiento de la resolución, cabe indicar que la numeración de la carpeta N° SAC-CC1-276213301864-2023, que pretendía enviar el 18/08/2023 respecto al expediente N° 0019875-2023/TRASU/ST-RA, ya había sido utilizada anteriormente para elevar una carpeta en fecha 12/07/2023; no obstante, vinculada a otro expediente con N° 0021758-2023/TRASU/ST-RQJ que no corresponde al caso en cuestión, tal como se aprecia a continuación:</p> <p style="text-align: center;">Exp. N° 0021758-2023/TRASU/ST-RQJ</p> <div style="text-align: center;">   </div> <p>SAC-CC/1-276213301864-2023</p> <p>Lima, 12 de julio de 2023</p> <p>Señores Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones Presente.-</p> <p>At.: Carlos Enrique Maesaka Yamasaki Secretario Técnico Adjunto (e)</p> <p>Ref.: Reporte de cumplimiento de resoluciones TRASU Resolución 0049148-2023-TRASU/OSIPTEL Expediente 0021758-2023/TRASU/ST-RQJ PRUDENCIA LEONOR MALPARTIDA VENTURA / reclamo 1-276213301864 / queja 1-279942841203</p> <p>Estimados señores:</p> <p>Por medio de la presente nos es grato saludarlo y, a su vez, trasladar la acreditación correspondiente que evidencia la ejecución de las obligaciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU.</p>



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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DETALLE
				<p style="text-align: center;">Exp. N° 0019875-2023/TRASU/ST-RA</p> <div style="text-align: center;">   </div> <p>SAC-CC/1-276213301864-2023</p> <p>Lima, 18 de agosto de 2023</p> <p>Señores Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones Presente.-</p> <p>At.: Carlos Enrique Maesaka Yamasaki Secretario Técnico Adjunto (e)</p> <p>Ref.: Reporte de cumplimiento de resoluciones TRASU Resolución 0053445-2023-TRASU/OSIPTEL Expediente 0019875-2023/TRASU/ST-RA PRUDENCIA LEONOR MALPARTIDA VENTURA / reclamo 1-276213301864 / apelación 1-279938019740</p> <p>Estimados señores:</p> <p>Por medio de la presente nos es grato saludarlo y, a su vez, trasladar la acreditación correspondiente que evidencia la ejecución de las obligaciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU.</p> <p>Debido a lo indicado, el sistema del OSIPTEL informó claramente a la empresa operadora en dicha oportunidad que la carpeta N° SAC-CC1-276213301864-2023 ya había sido anteriormente registrada. No obstante, pese a dicha alerta la empresa operadora no verificó la información anteriormente enviada a efectos de corregir su error y poder cumplir con remitir la carpeta de información con una nueva numeración para el expediente N° 0019875-2023/TRASU/ST-RA, siendo que omitió enviarla.</p> <p>No obstante, dado que dicha documentación ha sido remitida en sus descargos al PAS, ésta será valorada para determinar si existió cumplimiento de la resolución emitida por el TRASU.</p>



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

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: A2gG3m26,2967



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DETALLE
				<p>Con relación a la materia de incumplimiento de ofertas y promociones,</p> <p>La resolución fue notificada el 11/08/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para aplicar el descuento del 50% del cargo fijo del servicio N° 950386913 durante doce (12) meses desde agosto de 2022, plazo que venció el 25/08/2023.</p> <p>De acuerdo a la documentación remitida por ENTEL, se verifica que efectuó el ajuste del importe total de S/ 337.40 el 17 y 18 de agosto de 2023, equivalente al 50% de descuento del cargo fijo durante doce (12) meses, a partir del recibo de agosto de 2022, es decir, dentro del plazo máximo establecido en la normativa, por lo que dio cumplimiento a lo ordenado en la resolución emitida por el TRASU en este extremo</p> <p>Con relación a la materia de incumplimiento de condiciones contractuales</p> <p>La resolución fue notificada el 11/08/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para cumplir con las condiciones contractuales alegadas por el usuario (facturación de S/29.90 por el cargo fijo del servicio N° 923116979) y, de no ser materialmente posible, coordinar con el usuario la posibilidad de migrar a otro plan que se ajuste a sus necesidades, plazo que venció el 25/08/2023.</p> <p>Al respecto, se ha realizado la consulta en el Sistema de Información y Registro de Tarifas del OSIPTEL (SIRT), verificándose que de acuerdo a las fichas tarifarias N° TECN2022000906 y TECN2022000906 del plan Entel power familiar+ 55.90, éste presentó un incremento tarifario aplicado al beneficio "Beneficio - Descuento por línea adicional" vigente desde el 01/05/2023, en virtud del cual el pago mensual de S/29.90 para las líneas adicionales contratadas bajo el mismo plan Entel power familiar+ 55.90, se incrementaría a S/34.90. Además, a partir del 09/07/2023 el cargo fijo incrementaría a S/59.90, manteniéndose el beneficio de pago mensual de S/34.90 en las líneas adicionales.</p> <p>En tal sentido, por razones que se encuentran fuera de la esfera de control de la empresa operadora, no resultaba posible la aplicación de la condición contractual reclamada consistente en un pago mensual de S/29.90, asimismo, se advierte que la empresa operadora el 18/08/2023 informó dicha circunstancia al usuario, así como de su facultad para migrar de plan tarifario, es decir, dentro del plazo máximo para cumplir.</p> <p>Por tanto, considerando que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU, corresponde el archivo del PAS en este extremo.</p>



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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DETALLE
3	0020899-2023/TRASU/ST-RA	Contratación no solicitada de equipo	08/08/2023	<p>La resolución fue notificada el 08/08/2023, teniendo la empresa operadora: (i) diez (10) días hábiles para dejar sin efecto el contrato de equipo asociado a la línea N° 975101262, los que vencieron el 22/08/2023; y, (ii) un (1) mes para anular el cobro generado por el equipo, el cual venció el 08/09/2023.</p> <p>Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° SAC-CC/1-272897609769-2023 de fecha 16/08/2023, informó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) El 11/08/2023 generó el ajuste por el monto total de S/816.00 correspondiente a las tres (3) primeras cuotas de equipo siendo cada una de S/272.00, para lo cual adjuntó los recibos de mayo, junio y julio de 2023 en los que se facturó dichas cuotas y una captura de pantalla de un extracto del estado de cuenta del servicio en el que se registra los ajustes. (ii) Procedió a dejar sin efecto el contrato y está realizando las gestiones para la anulación de las nueve (9) cuotas de equipo pendientes por facturar; no obstante, no acompañó algún medio de prueba que acredite la veracidad de dicha afirmación. <p>Además, la empresa operadora en los descargos al presente PAS remitió nuevamente la documentación antes descrita y agregó que sí realizó la anulación de las cuotas pendientes, adjuntando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Un correo electrónico del 15/08/2023 del analista de fraude, que confirma la anulación de cuotas de equipo asociadas a los servicios N° 960229186 y 975101262, en el cual se adjunta capturas de pantalla de su sistema que registran la anulación de los contratos y cuotas de equipo. (ii) El recibo emitido el 22/08/2023, en el cual no se incluyó la facturación por concepto de cuotas de equipo. (iii) El estado de cuenta del servicio. <p>Ahora bien, de la documentación remitida por la empresa operadora, se advierte que ejecutó la anulación del contrato de equipo asociado al servicio N° 975101262, el ajuste de las tres (3) primeras cuotas de equipo facturadas y la anulación de las nueve (9) cuotas restantes a facturar dado que dejaron de facturarse, lo cual realizó dentro del plazo máximo establecido.</p> <p>Por tanto, considerando que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU, corresponde el archivo del PAS en este extremo.</p>



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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DETALLE
4	0022083-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	04/09/2023	<p>La resolución fue notificada el 04/09/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular el cobro de S/141.38 por reintegro por financiamiento de equipo de la línea N° 993533766 en el recibo de junio de 2023, el cual venció el 04/10/2023.</p> <p>Al respecto, de la documentación obrante en el SISTRAM respecto a este expediente, se ha advertido que ENTEL luego de haberse iniciado el PAS (22/11/2024), presentó información sobre la ejecución de la resolución emitida por el TRASU mediante carta N° SAC-CC/0005330-2024 de fecha 13/12/2024 indicando lo siguiente:</p> <p>(i) Realizó el ajuste de S/141.38, para lo cual adjunta la nota de crédito N° S279-0020700 emitida el 18/09/2023.</p> <p>Por tanto, considerando que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU dentro del plazo establecido, corresponde el archivo del PAS en este extremo.</p>
5	0022436-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	12/09/2023	<p>La resolución fue notificada el 12/09/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular el monto reclamado de S/9086.04 por cobro de reintegro de equipos, el cual venció el 12/10/2023.</p> <p>Al respecto, de la documentación obrante en el SISTRAM respecto a este expediente, se ha advertido que ENTEL luego de haberse iniciado el PAS (22/11/2024), presentó información sobre la ejecución de la resolución emitida por el TRASU mediante carta N° SAC-CC/0005298-2024 de fecha 10/12/2024 indicando lo siguiente:</p> <p>(i) Realizó el ajuste de S/9,086.04, para lo cual adjunta la nota de crédito N° S279-0021165 emitida el 03/10/2023.</p> <p>Por tanto, considerando que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU dentro del plazo establecido, corresponde el archivo del PAS en este extremo.</p>
6	0022914-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	19/09/2023	<p>La resolución fue notificada el 19/09/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular el importe de S/3,511.91 por el cobro por penalidad en el recibo de julio de 2023, el cual venció el 19/10/2023.</p> <p>Al respecto, de la documentación obrante en el SISTRAM respecto a este expediente, se ha advertido que ENTEL luego de haberse iniciado el PAS (22/11/2024), presentó información sobre la ejecución de la resolución emitida por el TRASU mediante carta N° SAC-CC/0005221-2024 de fecha 4/12/2024 indicando lo siguiente:</p> <p>(i) Realizó el ajuste de S/4,144.05, para lo cual adjunta la nota de crédito N° S279-0021164 emitida el 03/10/2023, aplicada respecto al recibo de julio de 2023.</p>

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





N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DETALLE
				Por tanto, considerando que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU dentro del plazo establecido para tal efecto, corresponde el archivo del PAS en este extremo.
7	0022954-2023/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	12/09/2023	<p>La resolución fue notificada el 12/09/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para aplicar la promoción del plan Entel Power Familiar que consiste en facturar por la línea N° 965455169 el importe de S/34.90, plazo que venció el 26/09/2023.</p> <p>Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° SAC-CC/1-286101158077-2023 de fecha 18/09/2023, informó que no es posible brindar la promoción del plan Entel Power Familiar, debido a que se realizó la portabilidad numérica de la línea N° 965455169 a otro operador desde el 22/08/2023, adjuntando una captura de pantalla del sistema de portabilidad numérica.</p> <p>Además, la empresa operadora en los descargos al presente PAS, remitió nuevamente la documentación antes descrita, señalando que no es posible cumplir con la promoción debido a la portabilidad numérica de la línea a otro operador.</p> <p>Ahora bien, considerando que el servicio se encontraba en baja por la portabilidad numérica desde el 22/08/2023 y que la resolución del TRASU fue notificada a ENTEL el 12/09/2023, se colige que no correspondía que se realice alguna facturación por el servicio, por lo que no fue materialmente posible que se aplique un cargo fijo de S/34.90.</p> <p>Sobre ello, Agustín Gordillo señala que se entiende que en materia de posibilidad o imposibilidad de hecho, la falta de sustrato material es cuando la cosa a que el acto se refiere no existe, o ha desaparecido; o cuando la ejecución de lo que el acto dispone es material o técnicamente imposible⁵⁷.</p> <p>En tal sentido, se evidencia que el servicio asociado al usuario reclamante se encontraba en baja en el periodo en que se debió ejecutar las acciones ordenadas por el TRASU. Por tal motivo, ENTEL, por razones que se encuentran fuera de su esfera de control, no realizó una facturación de S/34.90 en el cargo fijo del servicio, con lo cual no se ha configurado, en el presente caso, la infracción tipificada en el artículo 13 del RGS; por lo que corresponde archivar el presente PAS en este extremo.</p>



⁵⁷ GORDILLO, Agustín "El Acto Administrativo", Editorial Diké, Medellín, 2021, Pág. 843.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DETALLE
8	0023028-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	31/08/2023	<p>La resolución fue notificada el 31/08/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular el importe de S/1,135.35 por la facturación del concepto de extorno de descuento por incumplimiento de contrato del recibo de mayo de 2023, el cual venció el 2/10/2023.</p> <p>Al respecto, de la documentación obrante en el SISTRAM respecto a este expediente, se ha advertido que ENTEL luego de haberse iniciado el PAS (22/11/2024), presentó información sobre la ejecución de la resolución emitida por el TRASU mediante carta N° SAC-CC/0005230-2024 de fecha 4/12/2024 indicando lo siguiente:</p> <p>(i) Realizó el ajuste de S/1,135.35, para lo cual adjunta la nota de crédito N° S279-0020668 emitida el 15/09/2023, aplicada respecto al recibo de mayo de 2023.</p> <p>Por tanto, considerando que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU dentro del plazo establecido para tal efecto, corresponde el archivo del PAS en este extremo.</p>
9	0023223-2023/TRASU/ST-RQJ	No permitir la presentación de reclamo	22/08/2023	<p>La resolución fue notificada el 22/08/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento, los que vencieron el 06/09/2023.</p> <p>La resolución del TRASU declaró fundada la queja por no permitir la presentación de un reclamo; y, a través de dicha resolución se informa que el reclamo ha sido registrado con el código N° 1-1-288915009547, bajo la materia de facturación y cobro (incremento tarifario).</p> <p>ENTEL, en sus descargos al PAS adjuntó la resolución de primera instancia N° SAC-CC/1-288915009547-2023 del 21/08/2023 y el cargo de su notificación del 23/08/2023, con los cuales dio respuesta al reclamo N° 1-1-288915009547. Además, señala que en la resolución no hubo una ordenanza directa a la empresa operadora.</p> <p>Al respecto, del contenido del pronunciamiento de la resolución del TRASU, no se observa que se haya generado obligaciones de hacer para la ejecución de alguna gestión o solicitud específica por parte de la empresa operadora.</p> <p>Siendo así, en virtud del Principio de Tipicidad, no es posible atribuir responsabilidad administrativa a partir del incumplimiento de una obligación que no se ha generado con anterioridad, por lo que corresponde el archivo de este extremo del PAS.</p>

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DETALLE
10	0023898-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	12/09/2023	<p>La resolución fue notificada el 12/09/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular el importe de S/20.00 por la facturación del cargo fijo del recibo de agosto de 2023, el cual venció el 12/10/2023.</p> <p>Al respecto, la empresa operadora en los descargos al presente PAS señaló que mediante la carta N° SAC-CC/1-290400730967-2023 de fecha 18/09/2023, informó acerca de la ejecución de lo ordenado por el TRASU, indicando que realizó el ajuste de S/20.00 mediante la nota de crédito N° S013-00162742 del 24/08/2023, correspondiente al incremento de tarifa, para lo cual adjuntó el estado de cuenta en el que se verifica dicho ajuste aplicado respecto al recibo de agosto de 2023.</p> <p>Por tanto, considerando que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU dentro del plazo establecido, corresponde el archivo del PAS en este extremo.</p>
11	0024046-2023/TRASU/ST-RA	Falta de servicio	11/09/2023	<p>La resolución fue notificada el 11/09/2023, teniendo la empresa operadora: (i) diez (10) días hábiles para reactivar el servicio N° 930545220, los que vencieron el 25/09/2023; y, (ii) un (1) mes para anular la facturación por el periodo de suspensión y por el cargo por reconexión, el cual venció el 11/10/2023.</p> <p>ENTEL, en sus descargos al PAS, señaló que mediante la carta N° SAC-CC/1-290961703747-2023 de fecha 18/09/2023 informó al TRASU lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) La línea N° 930545220, ha sido objeto de portabilidad numérica, por lo que se encuentra en otro operador desde el 25/08/2023, lo cual demuestra con la captura de pantalla del sistema de portabilidad numérica. (ii) El 18/09/2023 realizó el ajuste total de S/32.86 correspondiente a la devolución de los días 23/08/2023 y 24/08/2023, por el servicio no prestado y por el cargo de reconexión cobrados en los recibos emitidos el 22/07/2023 y 22/08/2023, para lo cual adjuntó el estado de cuenta que registra los ajustes mediante la aplicación de notas de crédito. (iii) En el recibo emitido el 22/08/2023 realizó la devolución del día 16/08/2023 por el servicio no prestado, para lo cual adjuntó dicho recibo. <p>Respecto a la obligación de la empresa operadora de reactivar el servicio, se advierte que éste se encontraba en baja por la portabilidad numérica efectuada el 25/08/2023, esto es, incluso antes de la notificación de la resolución del TRASU, por lo que se colige que no fue materialmente posible la reactivación del servicio en la red de telefonía móvil de la empresa operadora.</p>

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DETALLE
				<p>Sobre ello, Agustín Gordillo señala que se entiende que en materia de posibilidad o imposibilidad de hecho, la falta de sustrato material es cuando la cosa a que el acto se refiere no existe, o ha desaparecido; o cuando la ejecución de lo que el acto dispone es material o técnicamente imposible⁵⁸.</p> <p>Considerando que ENTEL, por razones que se encuentran fuera de la esfera de su control, no realizó la reactivación en el servicio, no se configuró en este extremo la infracción imputada.</p> <p>Respecto a la obligación de ajustar la facturación del periodo de suspensión y del cargo por reconexión, se advierte que la empresa operadora acreditó haber realizado la devolución por el tiempo en que el usuario no contó con el servicio correspondiente a los días 16/08/2023, 23/08/2023 y 24/08/2023, así como, de los cargos por reconexión cobrados en los recibos de julio y agosto de 2023, a través de la devolución en el recibo emitido el 22/08/2023 y las notas de crédito aplicadas el 18/09/2023. En tal sentido, la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU dentro del plazo establecido.</p> <p>Por tanto, de acuerdo a lo expuesto, al no haberse configurado, en el presente caso, la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, corresponde el <u>archivo</u> del PAS en este extremo.</p>
12	0024071-2023/TRASU/ST-RQJ	No permitir la presentación del recurso de apelación	07/09/2023	<p>La resolución del TRASU declaró fundada la queja por no permitir la presentación de un recurso de apelación; y, a través de dicha resolución se informa que dicho recurso asociado al reclamo N° 1-278402471767 ya ha sido registrado.</p> <p>ENTEL, en sus descargos al PAS, señaló que mediante la carta N° SAC-CC/1-278402471767-2023 de fecha 15/09/2023 confirmó al TRASU que ha registrado el recurso de apelación N° 1-293275702733 con fecha 22/08/2023 relacionado al reclamo N° 1-278402471767, el cual será atendido dentro de los plazos establecidos.</p> <p>Al respecto, del contenido del pronunciamiento de la resolución del TRASU, no se observa que se haya generado obligaciones de hacer para la ejecución de alguna gestión o solicitud específica por parte de la empresa operadora.</p> <p>Siendo así, en virtud del Principio de Tipicidad, no es posible atribuir responsabilidad administrativa a partir del incumplimiento de una obligación que no se ha generado con anterioridad, por lo que corresponde el <u>archivo</u> de este extremo del PAS.</p>



⁵⁸ GORDILLO, Agustín "El Acto Administrativo", Editorial Diké, Medellín, 2021, Pág. 843.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DETALLE
13	0024156-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	08/09/2023	<p>La resolución fue notificada el 08/09/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular el importe de S/71.70 por la facturación de Roaming Internacional del recibo de agosto de 2023, el cual venció el 08/10/2023.</p> <p>Al respecto, la empresa operadora en los descargos al PAS señaló que mediante la carta N° SAC-CC/1-290737005819-2023 de fecha 18/09/2023, informó acerca de la ejecución de lo ordenado por el TRASU, indicando que el 18/09/2023 procedió con el ajuste de S/71.70 respecto al recibo de agosto de 2023, a través de la nota de crédito N° S013-00168765, para lo cual adjuntó el estado de cuenta del servicio en el que se registra dicho ajuste.</p> <p>Por tanto, considerando que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU dentro del plazo establecido, corresponde el archivo del PAS en este extremo.</p>
14	0024171-2023/TRASU/ST-RQJ	No permitir la presentación de reclamo	11/09/2023	<p>La resolución del TRASU declaró fundada la queja por no permitir la presentación de un reclamo; y, a través de dicha resolución se informa que el reclamo ha sido registrado con el código N° 1- 293418694505 el 24/08/2023, bajo la materia de migración no autorizada.</p> <p>ENTEL, en sus descargos al PAS, señaló que mediante la carta N° SAC-CC/1-292607986028-2023 de fecha 18/09/2023 confirmó al TRASU que ha registrado el reclamo N° 1-293418694505 con fecha 24/08/2023, el cual será atendido dentro de los plazos reglamentados.</p> <p>Al respecto, del contenido del pronunciamiento de la resolución del TRASU, no se observa que se haya generado obligaciones de hacer para la ejecución de alguna gestión o solicitud específica por parte de la empresa operadora.</p> <p>Siendo así, en virtud del Principio de Tipicidad, no es posible atribuir responsabilidad administrativa a partir del incumplimiento de una obligación que no se ha generado con anterioridad, por lo que corresponde el archivo de este extremo del PAS.</p>
15	0024234-2023/TRASU/ST-RQJ	No permitir la presentación de reclamo	11/09/2023	<p>La resolución fue notificada el 11/09/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para registrar un reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones, plazo que venció el 25/09/2023.</p> <p>ENTEL, en sus descargos al PAS, señaló que mediante la carta N° SAC-CC/1-292730387815-2023 de fecha 15/09/2023 informó al TRASU que ha registrado la disconformidad del usuario bajo el reclamo N° 1-293959186886, el cual será atendido de acuerdo a los plazos reglamentados.</p>

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DETALLE
				<p>Asimismo, de la revisión del histórico de reclamos obrante en el expediente de queja N° 0024234-2023/TRASU/ST-RQJ, se puede advertir que se registró el reclamo N° 1-293959186886 por la materia de incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones con fecha 31/08/2023.</p> <p>De este modo, se verifica que la empresa operadora cumplió con lo resuelto por el TRASU, que disponía se efectuara el registro del reclamo. Por lo tanto, corresponde archivar el PAS en este extremo.</p>
16	0024440-2023/TRASU/ST-RQJ	Falta de servicio	13/09/2023	<p>La resolución fue notificada el 13/09/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar el servicio N° 960572027 siempre que el motivo de la suspensión no sea por uso prohibido o indebido del servicio, plazo que venció el 14/09/2023.</p> <p>ENTEL, en sus descargos al PAS, señaló que mediante la carta N° SAC-CC/1-290335236485-2023 de fecha 15/09/2023, informó acerca de la ejecución de lo ordenado por el TRASU, indicando que ha procedido con la reactivación del servicio N° 960572027 el 15/09/2023, para lo cual adjuntó una captura de pantalla de su sistema que registra dicho estado.</p> <p>Al respecto de la revisión de la captura de pantalla que remitió la empresa operadora, así como del histórico de cortes obrante en el expediente de queja N° 0024440-2023/TRASU/ST-RQJ, se evidencia que la suspensión se debió a un uso prohibido o uso indebido del servicio. En tal sentido, se configuró la excepción establecida expresamente en la resolución del TRASU que impedía a la empresa operadora la reactivación.</p> <p>Siendo así, en virtud del Principio de Tipicidad, no es posible atribuir responsabilidad administrativa a partir del incumplimiento de una obligación que no se ha generado con anterioridad, por lo que corresponde el archivo de este extremo del PAS.</p>
17	0024533-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite	18/09/2023	<p>La resolución fue notificada el 18/09/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar el servicio N° 987244178, el cual venció el 19/09/2023.</p> <p>ENTEL, en sus descargos al PAS, señaló que mediante la carta N° SAC-CC/1-290046696961-2023 de fecha 18/09/2023, informó acerca de la ejecución de lo ordenado por el TRASU, indicando que el usuario realizó la portabilidad numérica de la línea N° 987244178 a la empresa América Móvil Perú S.A.C. en fecha 11/09/2023, para lo cual adjuntó la captura de pantalla del sistema de portabilidad numérica en la que registra dicha acción.</p> <p>En tal sentido, considerando que el número de telefonía móvil no se encuentra disponible al haberse realizado la portabilidad numérica a la empresa América Móvil Perú S.A.C. desde el 11/09/2023 y que la resolución del TRASU ha</p>

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DETALLE
				<p>sido notificada el 18/09/2023, se colige que no fue materialmente posible realizar la reactivación del servicio con dicho número en el periodo en que se debió ejecutar dicha resolución.</p> <p>Sobre ello, Agustín Gordillo señala que se entiende que en materia de posibilidad o imposibilidad de hecho, la falta de sustrato material es cuando la cosa a que el acto se refiere no existe, o ha desaparecido; o cuando la ejecución de lo que el acto dispone es material o técnicamente imposible⁵⁹.</p> <p>Por tal motivo, ENTEL, por razones que se encuentran fuera de su esfera de control, no realizó la reactivación en el servicio con el N° 987244178, con lo cual no se ha configurado, en el presente caso, la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS; por lo que corresponde archivar el presente PAS en este extremo.</p>
18	0024821-2023/TRASU/ST-RQJ	Facturación y cobro	25/09/2023	<p>La resolución fue notificada el 25/09/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular el importe facturado de S/14,280.33 por concepto de deuda por castigo, el cual venció el 25/10/2023.</p> <p>Al respecto, de la documentación obrante en el SISTRAM respecto a este expediente, se ha advertido que ENTEL luego de haberse iniciado el PAS (22/11/2024), presentó información sobre la ejecución de la resolución emitida por el TRASU mediante carta N° SAC-CC/0005234-2024 de fecha 04/12/2024 indicando lo siguiente:</p> <p>(i) El 11/10/2023 realizó el ajuste de la deuda castigo por el total de S/14,280.33, para lo cual adjuntó una captura de pantalla que registra los ajustes realizados por dicho concepto.</p> <p>Por tanto, considerando que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU dentro del plazo establecido para tal efecto, corresponde el archivo del PAS en este extremo.</p>
19	0025204-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	18/10/2023	<p>La resolución fue notificada el 18/10/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para ajustar la facturación por Roaming Internacional del recibo de agosto de 2023, el cual venció el 18/11/2023.</p> <p>Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° SAC-CC/0002625-2024 del 03/06/2024 informó mediante la nota de crédito N° S279-0023233 emitida el 03/06/2024, ajustó el importe reclamado de S/186.96 que no se había ajustado previamente, para lo cual adjuntó la respectiva nota de crédito y el estado de cuenta.</p>

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



⁵⁹ GORDILLO, Agustín "El Acto Administrativo", Editorial Diké, Medellín, 2021, Pág. 843.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DETALLE
				<p>Asimismo, según la documentación obrante en el expediente de apelación, la usuaria reclamó el cobro del total de S/609.96 que comprende el servicio de Roaming Internacional por S/387.00 y otros conceptos por S/222.96, así como la migración no ejecutada de la línea N° 997514457, conforme consta en el audio del reclamo N° 174629891 del 14/08/2023. Por su parte, la empresa operadora señalaba que el 11/09/2023 y 13/09/2023 procedió a emitir las notas de crédito N° S279-0020627 y S277-0159436 por el importe total de S/423.00, para lo cual adjuntó el estado de cuenta, y el 11/09/2023 efectuó el cambio del plan de la línea N° 997514457 al plan Empresario Full+ 58.9; no obstante, con relación a la diferencia de S/186.96, consideró que no correspondía el ajuste debido a que el usuario perdió los beneficios de Roaming Internacional al suscribir un nuevo contrato.</p> <p>De acuerdo a lo antes expuesto, la empresa operadora realizó el ajuste parcial de S/423.00 el 11/09/2023 y 13/09/2023. Y, posteriormente, mediante una nota de crédito del 03/06/2024 realizó el ajuste del saldo pendiente de S/186.96.</p> <p>En tal sentido, la empresa operadora ajustó el importe total reclamado de S/609.96, que a su vez incluye el concepto facturado de Roaming Internacional que ordenó la resolución del TRASU; esto es, habiendo excedido ciento noventa y ocho (198) días calendarios del plazo máximo de cumplimiento.</p> <p>No obstante, en virtud al Principio de proporcionalidad y razonabilidad, considerando que se cumplió con la resolución con anterioridad al inicio del PAS y que adicionalmente se trata de una materia que genera efectos reversibles y que a la fecha fueron corregidos sin generar perjuicios al usuario en el uso del servicio, corresponde archivar el presente PAS, en este extremo.</p>
20	0025392-2023/TRASU/ST-RQJ	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	09/10/2023	<p>La resolución fue notificada el 9/10/2023, teniendo la empresa operadora: (i) diez (10) días hábiles para cumplir con las condiciones contractuales de acuerdo al mecanismo de contratación, los que vencieron el 23/10/2023; y, (ii) un (1) mes para ajustar el exceso facturado, el cual venció el 9/11/2023.</p> <p>ENTEL, en sus descargos al PAS, señaló que mediante la carta N° SAC-CC/1-206096187390-2023 de fecha 19/10/2023, informó acerca de la ejecución de lo ordenado por el TRASU, indicando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Respecto a la línea N° 939283729, adjunta el "Mecanismo de Contratación" de fecha 29/03/2022, con solicitud N° 1-181803991955, en el cual se registra que el usuario aceptó la renovación con el plan Entel Power 55.90, con una renta básica de S/55.90 adquiriendo el equipo Xiaomi Redmi Note 11 128GB 4G Negro, con un financiamiento en 12 cuotas mensuales de S/ 184.00. (ii) Respecto a la línea N° 922472363, adjunta el "Mecanismo de Contratación" de fecha 08/06/2022, con solicitud N° 1-197542873693, en el cual se registra que el usuario aceptó la renovación con el plan Entel Power 69.90, con una

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DETALLE
				<p>renta básica de S/69.90 adquiriendo el equipo IVO Vivo Y21S Azul, con un financiamiento en 12 cuotas mensuales de S/102.00.</p> <p>(iii) Según el formulario de reclamo N° 1-206096187390 de fecha 18/07/2023, el usuario manifestó que al adquirir la línea N° 939283729, le habrían ofrecido una promoción con la cual pagaría en total S/345.90 los dos (02) primeros meses y luego S/239.90 los meses restantes, para lo cual adjuntó el formulario de reclamo y anexos.</p> <p>(iv) Mediante notas de crédito emitidas el 18/10/2023 y 19/10/2023, realizó el ajuste del importe total de S/370.24, por el exceso facturado que cuestionó el usuario correspondiente a los recibos de abril, mayo, junio y julio de 2022, para lo cual adjuntó un extracto del estado de cuenta.</p> <p>(v) En los recibos posteriores únicamente se facturaron las cuotas de equipo, para lo cual adjuntó los recibos de agosto y septiembre de 2022 en los que se aprecia que no se facturó un cargo fijo por los servicios sino las cuotas de los equipos.</p> <p>(vi) Las líneas N° 939283729 y 922472363 se encuentran desactivadas desde el día 28/10/2022, por lo que no sería materialmente posible cumplir con las condiciones contractuales, para lo cual adjuntó captura del estado de los servicios.</p> <p>(vii) Mediante carta N° SAC-CC/1-206096187390-2023 notificada el 19/10/2023 comunicó al usuario lo anteriormente señalado y que tiene la posibilidad de devolver a fin de que se le exonere del cobro de las futuras cuotas por el equipo.</p> <p>Al respecto, se advierte que en los recibos emitidos durante el periodo de abril a septiembre de 2022, se facturaron conceptos como: cargo fijo prorrateado, cargo fijo adelantado y cuotas de equipo, cuyos montos corresponden a lo acordado en los mecanismos de contratación de las líneas N° 939283729 y 922472363.</p> <p>Sin perjuicio de ello, se advierte que la empresa operadora generó el ajuste el exceso facturado, alegado por el usuario en su reclamo, respecto a los recibos emitidos desde abril hasta julio de 2022, a pesar de que dicha condición tarifaria o descuento no se encontraba establecido en los mecanismos de contratación de las líneas N° 939283729 y 922472363</p> <p>De este modo, se verifica que la empresa operadora cumplió con lo resuelto por el TRASU, dentro del plazo máximo establecido. Por lo tanto, corresponde archivar el PAS en este extremo.</p>
21	0025454-2023/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	20/10/2023	<p>La resolución fue notificada el 20/10/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para: (i) entregar al usuario mecanismo de contratación, (ii) informar al usuario sobre las características y condiciones del plan contratado y sobre los conceptos facturados en el recibo de agosto de 2023 y (iii) ofrecer al usuario la migración de plan, los que vencieron el 06/11/2023.</p>

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
 Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados
 Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento
 y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://apps.firma Peru.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: A2gG3m26,2967



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DETALLE
				<p>ENTEL, en sus descargos al PAS, señaló que comunicó al usuario la información que dispuso el TRASU, a través de la carta N° SAC-CC/1-291688399203-2023 notificada vía correo electrónico el 30/10/2023, para lo cual adjunto dicha carta, el correo enviado y el acuse de recibo de su notificación.</p> <p>Cabe precisar que de acuerdo a la documentación presentada por la empresa operadora, se advierte que informó al usuario, entre otros aspectos, que la línea N° 912775370 cuenta con un plan prepago, y las líneas N° 960481386, 922312732, 952010586, 970147930, 953772395, 952950830 y 923662828, cuentan con el plan Entel Power familiar+ 74.90, siendo que en cuatro (4) de ellas aplica el beneficio por línea adicional por el cual se paga una renta mensual sólo de S/34.90, adjuntando para tal efecto, los mecanismos de contratación de las líneas antes referidas, asimismo, le indicó que de no encontrarse conforme con lo informado, puede solicitar la migración a un plan que se ajuste a sus necesidades. De igual modo, informó al usuario sobre los conceptos facturados en el recibo de agosto de 2023 respecto a cada una de las líneas y los descuentos aplicados.</p> <p>De este modo, se verifica que la empresa operadora cumplió con lo resuelto por el TRASU, dentro del plazo máximo establecido. Por lo tanto, corresponde archivar el PAS en este extremo.</p>
22	0026134-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	12/10/2023	<p>La resolución fue notificada el 12/10/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular el importe de S/1,829.11 por la facturación total del recibo de agosto de 2023, el cual venció el 12/11/2023.</p> <p>Se ha actualizado la documentación obrante en el SISTRAM respecto a este expediente del TRASU, advirtiéndose que ENTEL mediante carta N° SAC-CC/0005244-2023 de fecha 23/10/2023, informó lo siguiente:</p> <p>(i) Realizó el ajuste total de S/1,829.11, para lo cual adjunta las notas de crédito N° S279-0021134 y S279-0021358 emitidas el 02/10/2023 y 17/10/2023, aplicada respecto al recibo de agosto de 2023.</p> <p>Por tanto, considerando que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU dentro del plazo establecido para tal efecto, corresponde el archivo del PAS en este extremo.</p>
23	0026186-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite	18/10/2023	<p>La resolución fue notificada el 18/10/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar los servicios 975450499 y 923278049, el cual venció el 19/10/2023.</p> <p>ENTEL, en sus descargos al PAS, señaló que mediante la carta N° SAC-CC/1-301951133067-2023 de fecha 19/10/2023, informó acerca de la ejecución de lo ordenado por el TRASU, indicando que el 19/10/2023 reactivó las líneas antes indicadas, para lo cual adjuntó capturas de pantalla de su sistema que registran dicho estado.</p>

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DETALLE
				Por tanto, considerando que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU dentro del plazo establecido, corresponde el archivo del PAS en este extremo.
24	0026323-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite	18/10/2023	<p>La resolución fue notificada el 18/10/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar los servicios N° 923110005, 961098152, 923109771 y 936330078, siempre que el motivo de la suspensión no sea por robo o pérdida del equipo terminal, plazo que venció el 19/10/2023.</p> <p>Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° SAC-CC/0002123-2024 del 29/04/2024 informó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Las líneas N° 923110005, 961098152, 923109771 se encontraron activadas desde el 12/10/2023 hasta el 06/11/2023, y se encuentran activas desde el 15/04/2024, para lo cual adjuntó los históricos de cortes. (ii) La línea N° 936330078 está suspendida por robo desde el 18/11/2023, para lo cual adjuntó el histórico de cortes. <p>Con relación a la obligación de reactivar los servicios N° 923110005, 961098152, 923109771, se advierte que la empresa operadora efectuó la reactivación desde el 12/10/2023 y éstos continuaron activos durante el plazo de ejecución de la resolución del TRASU. En tal sentido, ENTEL acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU dentro del plazo establecido en la normativa, respecto a los servicios antes indicados.</p> <p>Con relación a la obligación de reactivar el servicio N° 936330078, se advierte que éste se encuentra suspendido por robo desde el 18/11/2023. En tal sentido, se configuró la excepción establecida expresamente en la resolución del TRASU que impedía a la empresa operadora la reactivación en caso la suspensión sea por robo o pérdida del equipo terminal, por lo que por razones que se encuentran fuera de su esfera de control, no resultaba posible ejecutar lo ordenado por el TRASU en cuanto a este servicio.</p> <p>Por tanto, de acuerdo a lo expuesto, al no haberse configurado, en el presente caso, la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, corresponde el archivo del PAS en este extremo.</p>
25	0027584-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	08/11/2023	<p>La resolución fue notificada el 08/11/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular el cobro de penalidad, el cual venció el 08/12/2023.</p> <p>Al respecto, de la documentación obrante en el SISTRAM respecto a este expediente, se ha advertido que ENTEL luego de haberse iniciado el PAS (22/11/2024), presentó información sobre la ejecución de la resolución emitida por el TRASU mediante carta N° SAC-CC/0005278-2024 de fecha 09/12/2024 indicando lo siguiente:</p>

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



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
 url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: A2gG3m26,2967



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DETALLE
				(i) Realizó el ajuste de S/3,029.57, para lo cual adjunta la nota de crédito N° S279-0021951 emitida el 06/12/2023. Por tanto, considerando que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU dentro del plazo establecido para tal efecto, corresponde el archivo del PAS en este extremo.
26	0028132-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	16/11/2023	La resolución fue notificada el 16/11/2023, teniendo plazo la empresa operadora un (1) mes para anular el cobro de reintegro de precio de equipo del recibo de septiembre de 2022 (asociado a las líneas N° 944903463, 989313912 y 988622348), el cual venció el 16/12/2023. Al respecto, de la documentación obrante en el SISTRAM respecto a este expediente, se ha advertido que ENTEL luego de haberse iniciado el PAS (22/11/2024), presentó información sobre la ejecución de la resolución emitida por el TRASU mediante carta N° SAC-CC/0005279-2024 de fecha 09/12/2024 indicando lo siguiente: (i) Realizó el ajuste de S/680.27, para lo cual adjunta la nota de crédito N° S278-0033607 emitida el 10/11/2023. Cabe precisar que de la documentación obrante en el expediente del TRASU, se advierte que en el recibo de septiembre de 2022 se realizó un cobro por reintegro de precio de equipo asociado a la línea N° 988622348, por el importe de S/74.97; no obstante, no se ha registrado ningún cobro por reintegro de precio de equipo asociado a las líneas N° 944903463 y 989313912. En ese sentido, siendo que el importe ajustado por la empresa operadora cubre en demasía el cobro que el TRASU dispuso anular, y que dicho ajuste se realizó dentro del plazo establecido para tal efecto, corresponde el archivo del PAS en este extremo.
27	0028262-2023/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	16/11/2023	La resolución fue notificada el 16/11/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para entregar el equipo iPhone Pro Max y cumplir con el financiamiento de pago y en caso de no ser material o técnicamente posible deberá ofrecer a la usuaria la posibilidad de renovar otro equipo o devolver el pago realizado por el equipo; plazo que venció el 30/11/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° SAC-CC/0006437-2023 de fecha 11/12/2023 informó que a través de la carta N° SAC-CC/00006220-2023 notificada a la usuaria el 11/12/2023 le comunicaron que no era posible realizar la entrega del equipo y en caso desee adquirir otro modelo de equipo, se comunique a los canales de atención para una renovación dentro de la oferta comercial vigente. Asimismo, le solicitaron el número de su cuenta bancaria para efectuar la devolución del pago de la cuota inicial, para lo cual adjuntó la carta antes indicada y el acuse de su notificación.

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DETALLE
				<p>Cabe indicar que mediante resolución N° SAC-CC/0004695-2023 notificada el 02/10/2023, la empresa operadora había informado a la usuaria que el 15/08/2023 según la Orden N° 667630880 se solicitó el equipo iPhone 14 PRO MAX, con una cuota inicial de S/1,589.00 y el importe de S/4,734 en 18 cuotas; sin embargo, la misma fue anulada, debido a que la promoción ofrecida no se encontraba vigente en la oferta comercial actual.</p> <p>De acuerdo a lo expuesto, se advierte que la empresa operadora ofreció al usuario la posibilidad renovar con otro modelo de equipo o devolverle lo pagado por el equipo el 11/12/2023, esto es, excediendo el plazo máximo de cumplimiento.</p> <p>No obstante, en virtud al Principio de proporcionalidad y razonabilidad, considerando que se cumplió con la resolución con anterioridad al inicio del PAS y que adicionalmente se trata de una materia que genera efectos reversibles y que a la fecha fueron corregidos sin generar perjuicios al usuario en el uso del servicio, corresponde archivar el presente PAS, en este extremo.</p>
28	0028537-2023/TRASU/ST-RQJ	Portabilidad numérica no autorizada	29/11/2023	<p>Mediante la resolución emitida por el TRASU notificada el 29/11/2023, se declaró fundada la queja por falta de respuesta al reclamo en aplicación del silencio administrativo positivo, y se ordenó a la empresa operadora realizar las acciones correspondientes para el cumplimiento de la resolución de acuerdo la materia reclamada.</p> <p>Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° SAC-CC/1-306917823686-2023 de fecha 4/12/2023 informó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) De acuerdo al formulario de reclamo N° 1-300351435677 del 28/09/2023 la materia reclamada versa sobre portabilidad numérica no autorizada del N° 963306293, para lo cual adjunto dicho formulario; por tal motivo el TRASU ha señalado tomar las acciones correspondientes para el cumplimiento de lo dispuesto en la resolución de acuerdo a la materia de Portabilidad no Consentida. (ii) El 04/11/2023 retornó el número 963306293 al concesionario cedente (Viettel Perú S.A.C.), adjuntando la captura de pantalla del sistema de portabilidad numérica. (iii) El servicio habría estado activo en la modalidad prepago, por lo que no mantiene deuda alguna en el sistema. <p>Además, la empresa operadora en los descargos al presente PAS, remitió nuevamente la documentación antes descrita y agrega una captura de pantalla en la cual se muestra que el número 963306293 se registraba en la modalidad prepago, indicando que el usuario no cuenta con estado de cuenta dado que su servicio ha sido prepago y éste se utiliza a base de recargas.</p>

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DETALLE
				Ahora bien, se advierte que el TRASU declaró fundada la queja por falta de respuesta al reclamo, acogiendo la pretensión reclamada en aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, ordenó a la empresa operadora que realice acciones para el cumplimiento de la resolución de acuerdo a la materia reclamada, por lo que siendo ésta sobre portabilidad numérica no autorizada del número 963306293, la empresa operadora debe proceder de acuerdo a lo señalado en los artículos 33 ⁶⁰ y 36 ⁶¹ del TUO del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija aprobado por Resolución N° 286-2018-CD-OSIPTEL, en los cuales se dispone que cuando el reclamo es declarado fundado, el concesionario receptor (en el presente caso, ENTEL) debe retornar el número al concesionario cedente y anular las facturaciones por la prestación del servicio.

⁶⁰ **Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 286-2018-CD-OSIPTEL**

Artículo 33.- Retorno del número telefónico por reclamo por falta de consentimiento del abonado y por falta de cobertura.

Si el reclamo por falta de consentimiento del abonado en la solicitud de portabilidad o por falta de cobertura, se declara fundado por acto administrativo que quede firme o que cause estado; El Concesionario Receptor debe:

1. Comunicar al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, mediante el Registro de Solicitud de Portabilidad, la fecha y hora en que deshabilita el número telefónico en su red, precisando si el motivo es por: (i) reclamo fundado por falta de consentimiento del abonado, o (ii) reclamo fundado por falta de cobertura. El plazo máximo para realizar esta comunicación es de un (1) día hábil, contado a partir del día siguiente de la notificación de la resolución que resuelve el reclamo.

2. Realizar la deshabilitación del número telefónico en su red. El plazo máximo para realizar esta comunicación es de un (1) día calendario, contado a partir de la comunicación señalada en el párrafo precedente.

El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal debe poner en conocimiento al Concesionario Cedente, mediante el Registro de Solicitud de Portabilidad, de la fecha y hora prevista para la deshabilitación del número telefónico en la red del Concesionario Receptor, a fin que éste proceda a habilitar el número telefónico en su red en la misma fecha programada, considerando que el servicio sólo puede ser interrumpido por un período máximo de tres (3) horas.

⁶¹ **Artículo 36.- Reclamo por falta de consentimiento del abonado.**

El abonado puede reclamar ante el Concesionario Receptor la ejecución de la portabilidad cuando ha sido realizada sin su consentimiento, de conformidad con lo dispuesto en la Norma de Atención de Reclamos. El plazo para presentar este reclamo es de hasta dos (2) meses, contados a partir de la ejecución de la portabilidad.

En el caso de contratos de financiamiento de equipos terminales móviles vinculados al contrato del servicio, el reclamo por falta de consentimiento del abonado implica a su vez el cuestionamiento de la adquisición de un nuevo equipo terminal.

Con la interposición del reclamo, el Concesionario Receptor está obligado a suspender el servicio, salvo solicitud expresa del abonado. Simultáneamente, cuando la portabilidad haya estado vinculada a la adquisición de un equipo terminal, debe realizar de manera inmediata el bloqueo del mismo y registrar el código IMEI de dicho equipo en la Lista Negra.

El plazo máximo para la resolución de estos reclamos es de tres (3) días hábiles y el plazo máximo para la resolución del recurso de apelación será el que establezca la Norma de Atención de Reclamos.

Declarado fundado el reclamo por el Concesionario Receptor o por acto administrativo firme:

1. El número telefónico retorna al Concesionario Cedente, en el mismo plan tarifario y bajo las mismas condiciones que tenía antes de la ejecución de la portabilidad, salvo que dicho número haya sido portado o se encuentre en trámite una solicitud de portabilidad distinta a la que dio lugar al reclamo.

2. De haberse generado: (i) penalidades por terminación anticipada del contrato del servicio a favor del concesionario cedente, (ii) un importe por la terminación anticipada del contrato de adquisición o financiamiento del equipo terminal a favor del concesionario cedente; o (iii) cuando se haya adquirido equipo terminal con financiamiento con el operador receptor o; (iv) cuando se hayan emitido facturaciones por la prestación del servicio en el concesionario receptor, dichas obligaciones dejan de ser exigibles.

Lo dispuesto en el presente artículo resulta aplicable a la Solución Anticipada de Reclamo de conformidad con la Norma de Atención de Reclamos, en cuyo caso la empresa operadora debe cumplir con el párrafo precedente.



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: A2gG3m26,2967



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DETALLE
				<p>Con relación a la obligación de la empresa operadora de retornar el número al concesionario cedente, se verifica que realizó dicha acción el 04/11/2023 dentro del plazo máximo establecido en el artículo 33° TUO del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, por lo que acreditó el cumplimiento en este extremo.</p> <p>Con relación a la anulación de las facturaciones del servicio, la empresa operadora informó que el servicio no cuenta con deuda, dado que éste fue activado en la modalidad prepago, lo cual acreditó con una captura de pantalla de su sistema que registra dicho plan tarifario, por lo que se colige que el servicio no generó facturaciones que deban ser anuladas.</p> <p>Por tanto, considerando que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU, corresponde el archivo del PAS en este extremo.</p>
29	0028554-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	30/10/2023	<p>La resolución fue notificada el 30/10/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular el cobro de la facturación por Roaming Internacional del recibo de agosto de 2023 (S/1,393.14) que venció el 30/11/2023.</p> <p>Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° SAC-CC/0000501-2024 de fecha 01/02/2024, informó que el 14/11/2023 procedió a emitir la nota de crédito N° S279-0021724 por el importe de S/1,645.09 incluido IGV (S/1,394.14 sin IGV), adjuntando la respectiva nota de crédito.</p> <p>Por tanto, considerando que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU dentro del plazo establecido para tal efecto, corresponde el archivo del PAS en este extremo.</p>
30	0028650-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite	28/11/2023	<p>La resolución fue notificada el 28/11/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar el servicio 973455988, el cual venció 29/11/2023.</p> <p>ENTEL, en sus descargos al PAS, señaló que mediante la carta N° SAC-CC/1-309612419109-2023 de fecha 30/11/2023, informó acerca de la ejecución de lo ordenado por el TRASU, indicando que el 16/11/2023 reactivó la línea antes indicada, para lo cual adjuntó una captura de pantalla de su sistema que registra dicho estado.</p> <p>Por tanto, considerando que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU dentro del plazo establecido, corresponde el archivo del PAS en este extremo.</p>
31	0029013-2023/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y	24/11/2023	<p>La resolución emitida por el TRASU fue notificada a la empresa operadora el 24/11/2023, ordenándole lo siguiente:</p> <p>(i) Cumplir con el descuento ofrecido (facturar S/867.00 por los servicios y equipos por doce (12) meses); en un plazo de diez (10) días hábiles que venció el 12/12/2023.</p>

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DETALLE
		promociones		<p>(ii) Informar al usuario sobre las condiciones contractuales del servicio y equipos; en un plazo de diez (10) días hábiles que venció el 12/12/2023.</p> <p>Al respecto la empresa operadora mediante carta N° SAC-CC/0002322-2024 del 10/05/2024 informó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) A fin de que el monto total a pagar mensualmente por servicios y equipos sea igual a S/867.00 por el periodo de doce (12) meses, los cargos por los servicios contratados deben sumar el importe de S/267.50, considerando que la cuota mensual por la venta en plazos de los tres equipos adquiridos es igual a S/ 599.50. (ii) En tal sentido, el 07/12/2023 emitió la nota de crédito N° S279-0021962 de S/1,629.77 por los excedentes facturados por los servicios en los tres primeros recibos, además el 16/11/2023 ya había generado la nota de crédito N° S279-0021743 de S/ 969.59 también por la misma causal, para lo cual adjuntó el estado de cuenta del servicio. (iii) Gestionó el 70% de descuento sobre las rentas fijas por los nueve (09) meses adicionales el 7/12/2023, el cual es el descuento promocional más alto que brinda, no obstante, la suma de las rentas fijas sigue siendo mayor a S/267.50, por lo que el 07/12/2023 emitió la nota de crédito N° S279-0021964 por el importe de S/479.88, el cual equivale a la suma de descuentos para los meses faltantes a fin de que el total de las rentas fijas sea igual a S/267.50, sin embargo, al detectar que en los recibos N° S001-299408261 emitido el 08/01/2024 y S001-299769866 emitido el 08/03/2024, no se descontó el importe total de S/1,228.78, generó las notas de crédito N° S279-0022268, S277-0169474, S277-0169477, S277-0169479, S277-0169481, S277-0169483 y S279-0023113 los días 19/01/2024, 15/03/2024 y 08/05/2024 por el monto total de S/2,279.34, para lo cual adjuntó el estado de cuenta del servicio. (iv) En el último recibo N° S001-299954372 emitido el 08/04/2024 se aplicó correctamente el 70% de descuento. (v) Generó el ajuste de la facturación de las cuotas de la 13 a la 18 por la venta en plazos de los equipos el 7/12/2024 mediante la nota de crédito N° S279-0021963 por el importe de S/3,597.00 (cada cuota por S/599.50), adjuntando el estado de cuenta. (vi) Informó al usuario sobre los planes del servicio y condiciones de los equipos mediante la carta N° SAC-CC/0002340-2024 notificada el 10/05/2024, para lo cual adjunta dicha carta y un acuse de recibo. <p>Con relación a la obligación de cumplir con el descuento ofrecido (facturar S/867.00 por los servicios y equipos por doce (12) meses), se advierte que la empresa operadora los días 16/11/2023, 07/12/2023, 19/01/2024, 15/03/2024 y 08/05/2024 aplicó notas de crédito para un ajuste que cubre el exceso facturado por el cargo fijo de los servicios en los recibos de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2023, enero y marzo de 2024, además, del estado de cuenta se aprecia que en el recibo de febrero de 2024 se aplicó el descuento en el recibo, y del recibo de abril de 2024 se aprecia que el descuento también se aplicó en el mismo recibo, así como de éste último recibo se puede colegir que el descuento se encuentra programado para la su aplicación en los próximos cuatro (4) recibos restantes. En cuanto a las cuotas de equipo desde la N° 13 a la N° 18, se advierte que éstas fueran anuladas el 07/12/2024.</p>

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



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
[url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: A2gG3m26,2967



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DETALLE
				<p>A pesar de que la empresa operadora contaba hasta el 12/12/2023 para ejecutar los descuentos ordenados en la resolución del TRASU, estos fueron regularizados hasta el 08/05/2024, con lo cual, se advierte el cumplimiento extemporáneo.</p> <p>Con relación a la obligación de informar al usuario sobre las condiciones contractuales del servicio y equipos, la empresa operadora contaba hasta el 12/12/2023 para ejecutar dicha obligación, sin embargo, la realizó el 10/05/2024, es decir, excediendo el plazo máximo establecido en la normativa.</p> <p>No obstante, en virtud al Principio de proporcionalidad y razonabilidad, considerando que se cumplió con la resolución con anterioridad al inicio del PAS y que adicionalmente se trata de una materia que genera efectos reversibles y que a la fecha fueron corregidos sin generar perjuicios al usuario en el uso del servicio, corresponde archivar el presente PAS, en este extremo.</p>
32	0029277-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	27/11/2023	<p>La resolución fue notificada el 27/11/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular el cobro de S/3155.62 por reintegro del descuento de equipos del recibo de agosto de 2023, que venció el 27/12/2023.</p> <p>Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° SAC-CC/0002320-2024 informó que el 14/05/2024 emitió la nota de crédito N° S279-0023129 por el importe de S/3,155.62, adjuntando el estado de cuenta de servicios.</p> <p>Ahora bien, a pesar de que la empresa operadora contaba hasta el 27/12/2023 para proceder con el ajuste ordenado en la resolución del TRASU, lo realizó el 14/05/2024, con lo cual, se advierte un cumplimiento extemporáneo.</p> <p>No obstante, en virtud al Principio de proporcionalidad y razonabilidad, considerando que se cumplió con la resolución con anterioridad al inicio del PAS y que adicionalmente se trata de una materia que genera efectos reversibles y que a la fecha fueron corregidos sin generar perjuicios al usuario en el uso del servicio, corresponde archivar el presente PAS, en este extremo.</p>
33	0029433-2023/TRASU/ST-RA	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	28/11/2023	<p>La resolución del TRASU notificada el 28/11/2023 declaró fundado el recurso de apelación por calidad, informando al usuario que tiene expedito el derecho de resolver unilateralmente el contrato de servicio sin pago de penalidades.</p> <p>Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° SAC-CC/1-291939542759-2023 de fecha 30/11/2023 informó lo siguiente:</p>

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DETALLE
				<p>(i) Mediante carta N° SAC-CC/1-291939542759-2023 notificada el 30/11/2023 informó al usuario que la línea N° 906625539, se encuentra desactivada desde el 12/09/2023 y que puede devolver el equipo a efectos de que se le exonere del cobro de las futuras cuotas de equipo.</p> <p>Al respecto, del contenido del pronunciamiento de la resolución del TRASU, no se observa que se haya generado obligaciones de hacer para la ejecución de alguna gestión o solicitud por parte de la empresa operadora. Siendo así, en virtud del Principio de Tipicidad, no es posible atribuir responsabilidad administrativa a partir del incumplimiento de una obligación que no se ha generado con anterioridad, por lo que corresponde el archivo de este extremo del PAS.</p>
34	0029659-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	30/11/2023	<p>La resolución fue notificada el 30/11/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular la facturación del incremento tarifario del recibo, el cual venció el 30/12/2023.</p> <p>ENTEL, en sus descargos al PAS, señaló que mediante la carta N° SAC-CC/1- 287065676527-2023 de fecha 06/12/2023, informó acerca de la ejecución de lo ordenado por el TRASU, indicando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) El usuario contaba con las líneas N° 936219343, 934890391, 920024427, 904663476 y 960298394, con el plan tarifario Entel Power Familiar 109.90 y el beneficio de líneas adicionales por el cual paga el cargo fijo del plan contratado en la línea principal y S/34.90 en cada una de las líneas adicionales. (ii) Las líneas se encuentran desactivadas desde el 12/11/2023 debido a que el usuario realizó la portabilidad numérica a otra empresa operadora, lo cual demuestra con las capturas de pantalla de su sistema que registran dicho estado. (iii) El cambio en la oferta comercial se hizo efectiva desde el 16/07/2023, incrementándose el cargo fijo de S/ 109.90, al nuevo cargo fijo de S/115.90; por otro lado, el pago de S/ 34.90 por líneas adicionales, se mantuvo, para lo cual adjuntó los recibos de servicio. (iv) El 06/12/2023 procedió con el ajuste del importe total de S/30.00, correspondiente al incremento tarifario de S/6.00 en los recibos de julio a noviembre de 2023, es decir, desde el recibo en que se aplicó por primera vez el incremento tarifario hasta la desactivación de las líneas por portabilidad numérica, para lo cual adjuntó los recibos y el estado de cuenta que registra dicho ajuste. <p>Al respecto, de la documentación remitida por la empresa operadora, se verifica que anuló el exceso facturado, correspondiente al incremento tarifario que fue aplicado en los recibos del servicio, lo cual realizó dentro del plazo máximo establecido.</p> <p>Por tanto, considerando que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU, corresponde el archivo del PAS en este extremo.</p>



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



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DETALLE
35	0030803-2023/TRASU/ST-RA	Contratación no solicitada	29/11/2023	<p>La resolución fue notificada el 29/11/2023, teniendo la empresa operadora: (i) diez (10) días hábiles para dar de baja el servicio N° 934410453, los que vencieron el 15/12/2023; y, (ii) un (1) mes para anular el cobro generado, el cual venció el 29/12/2023.</p> <p>ENTEL, en sus descargos al PAS, señaló que mediante la carta N° SAC-CC/1-303842564847-2023 de fecha 05/12/2023, informó acerca de la ejecución de lo ordenado por el TRASU, indicando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Ejecutó la desactivación de la línea N° 934410453 el 02/11/2023, para lo cual adjuntó el histórico de cortes. (ii) Considerando que línea N° 934410453 se encontró activa desde el 12/06/2023 hasta el 02/11/2023, procedió con el ajuste de la facturación correspondiente a los recibos emitidos desde junio de 2023 hasta octubre de 2023, ascendente a S/223.20, lo cual realizó el 04/12/2023, para lo cual adjuntó los recibos indicados y un extracto del estado de cuenta del servicio que registra los ajustes. (iii) De acuerdo al "Mecanismo de Contratación" del 12/06/2023, con solicitud N° 1-276165212287, el usuario aceptó la renovación de la línea N° 978043183, con el plan Entel Power Familiar + 74.90 N, pagando una renta básica de S/74.90 y aceptó el equipo Samsung Galaxy A34 5G Negro, con una cuota inicial de S/180.00 y un financiamiento en 12 cuotas mensuales de S/ 159.00, para lo cual adjuntó el contrato. <p>Al respecto, de la documentación remitida por la empresa operadora, se advierte que ejecutó la baja y la anulación del cobro de la línea N° 934410453 (cuya contratación desconoce el usuario), dentro del plazo máximo establecido.</p> <p>Por tanto, considerando que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU, corresponde el archivo del PAS en este extremo.</p>
36	0030470-2023/TRASU/ST-RQJ	No permitir la presentación de recurso de apelación	28/12/2023	<p>La resolución fue notificada el 28/12/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para registrar el recurso de apelación en fecha 11/12/2023 (asociado a los reclamos N° 174846319 y 174713320), plazo que venció el 15/01/2024.</p> <p>ENTEL mediante la carta N° SAC-CC/0001921-2024 del 23/04/2024 informó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Retrotrayendo la fecha de registro de las apelaciones de los reclamos N° 174846319 y 174713320 al día 11/12/2023, estas son fundadas por silencio administrativo positivo (SAP), para lo cual adjuntó las respectivas cartas que comunican la aplicación del SAP. (ii) El 21/08/2023 emitió la nota de crédito N° S279-0020478 por S/30.36, para lo cual adjuntó el estado de cuenta. (iii) El 27/12/2023 emitió las notas de crédito N° S279-0022131, S277-0165492 y S279-0022142 por el total de

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DETALLE
				<p>S/551.55, para lo cual adjuntó el estado de cuenta.</p> <p>(iv) El 23/04/2024 emitió la nota de crédito N° S278-0038816 por S/ 644.93, para lo cual adjuntó el estado de cuenta.</p> <p>(v) Las líneas que estaban implicadas en los reclamos en cuestión fueron desactivadas por morosidad los días 29/02/2024 y 27/03/2024; por lo que no es factible aplicar ninguna promoción ofrecida por su contratación.</p> <p>Al respecto, siendo que se verifica que en el histórico de reclamos, obrante en el expediente de queja, que los recursos de apelación asociado a los reclamos N° 174846319 y 174713320 se encuentran registrados con fecha 19/12/2024, y considerando que la empresa operadora acogió las pretensiones reclamadas, se colige que ésta cumplió con lo resuelto por el TRASU, por lo que corresponde archivar el PAS en este extremo.</p>
37	0031713-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	19/12/2023	<p>La resolución fue notificada el 19/12/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular el cobro por reintegro de precio de equipo de S/2,398.14, el cual venció el 19/01/2024.</p> <p>Al respecto, de la documentación obrante en el SISTRAM respecto a este expediente, se ha advertido que ENTEL luego de haberse iniciado el PAS (22/11/2024), presentó información sobre la ejecución de la resolución emitida por el TRASU mediante carta N° SAC-CC/0005280-2024 de fecha 05/12/2024 indicando lo siguiente:</p> <p>(i) Realizó el ajuste de S/2,789.70, para lo cual adjunta la nota de crédito N° S279-0023436 emitida el 12/07/2024.</p> <p>A pesar de que la empresa operadora contaba hasta el 19/01/2024 para proceder con el ajuste ordenado en la resolución del TRASU, realizó el mismo en fecha 12/07/2024, con lo cual, se advierte el cumplimiento extemporáneo.</p> <p>No obstante, en virtud al Principio de proporcionalidad y razonabilidad, considerando que se cumplió con la resolución con anterioridad al inicio del PAS y que adicionalmente se trata de una materia que genera efectos reversibles y que a la fecha fueron corregidos sin generar perjuicios al usuario en el uso del servicio, corresponde archivar el presente PAS, en este extremo.</p>
38	0034254-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	21/12/2023	<p>La resolución fue notificada el 21/12/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular el cobro de reintegro de precio de equipos terminales, el cual venció el 21/01/2024.</p> <p>Al respecto, de la documentación obrante en el SISTRAM respecto a este expediente, se ha advertido que ENTEL luego de haberse iniciado el PAS (22/11/2024), presentó información sobre la ejecución de la resolución emitida por el TRASU mediante carta N° SAC-CC/0005241-2024 de fecha 05/12/2024 indicando lo siguiente:</p>

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



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: A2gG3m26,2967



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DETALLE
				<p>(i) Realizó el ajuste de S/3,629.09, para lo cual adjunta la nota de crédito N° S279-0022243 emitida el 16/01/2024.</p> <p>Cabe precisar que según el formulario de reclamo N° 174917819 del 27/10/2023, obrante en el expediente de apelación, el usuario reclamó el cobro de S/8,146.32, correspondiente a la deuda generada por los recibos emitidos el 31/08/2023 y 30/09/2023, respecto al cual el TRASU declaró fundado el caso.</p> <p>Ahora bien, de la revisión del estado de cuenta del servicio, obrante en el expediente de apelación, se puede apreciar que la empresa operadora realizó un ajuste parcial de S/4,517.24 el 22/11/2023. Y, posteriormente, mediante una nota de crédito del 16/01/2024 realizó el ajuste de S/3,629.09.</p> <p>En tal sentido, la empresa operadora ajustó el importe total reclamado de S/8,146.33, dentro del plazo máximo establecido para tal efecto.</p> <p>Por tanto, considerando que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU dentro del plazo establecido para tal efecto, corresponde el archivo del PAS en este extremo.</p>
39	0014496-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite	13/07/2023	<p>La resolución fue notificada el 13/07/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar los servicios N° 940403913 y 929866073, el cual venció el 14/07/2023.</p> <p>ENTEL en sus descargos al PAS, señaló que mediante carta N° SAC-CC/1-263103220760-2023 del 14/07/2023, habría informado al usuario que los servicios N° 940403913 y 929866073 fueron reactivados desde el 03/05/2023, para lo cual adjuntó el histórico de cortes, la carta indicada y el correo de su envío.</p> <p>Al respecto, de la revisión de los históricos de cortes, se verifica la reactivación de los servicios desde el 03/05/2023, esto es, dentro del plazo máximo establecido para ejecutar la resolución, Por tanto, considerando que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU, corresponde el archivo del PAS en este extremo.</p>
40	0015485-2023/TRASU/ST-RQJ	Falta deservicio	13/07/2023	<p>La resolución fue notificada el 13/07/2023, teniendo la empresa operadora: (i) diez (10) días hábiles para reactivar el servicio N° 922570684 (cuenta N° 1.0077581894), siempre que no se registre una suspensión a solicitud del abonado, plazo que venció el 31/07/2023; y, (ii) un (1) mes para anular la facturación por el periodo de suspensión y por el cargo por reconexión, el cual venció el 13/08/2023.</p> <p>ENTEL en sus descargos al PAS, señaló que mediante carta N° SAC-CC/1-251400758726-2023 del 21/07/2023, habría informado la usuaria lo siguiente:</p>

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DETALLE														
				<p>(i) Validó que mediante la solicitud N° 1-264606347989 vía telefónica del 20/04/2023, la usuaria realizó el pedido de baja de la línea N° 922570684, la cual, se realizó con fecha 27/04/2023, para lo cual adjuntó una captura de pantalla de su sistema y la solicitud de terminación de contrato del abonado.</p> <p>(ii) Las líneas N° 987773048 y 977798167, no se encuentran activadas, debido a que, se realizó la portabilidad a otro operador el 21/02/2023 y el 18/03/2023, respectivamente, para lo cual adjunta capturas del sistema de portabilidad numérica.</p> <p>(iii) En el recibo N° S002-109092270 emitido el 08/03/2023, generó una devolución de S/ 9.63 por el periodo del 14/02/2023 al 16/02/2023 por el tiempo en el que servicio no fue prestado, respecto la línea N° 922570684, para lo cual adjunta extracto del recibo.</p> <p>(iv) Con fecha 21/07/2023 realizó el ajuste por el importe de S/ 15.00 mediante la nota de crédito N° S013-00154724 por el cobro de reconexión, en relación al recibo N° S002-109092270 emitido el 08/03/2023, para lo cual adjunta un extracto del estado de cuenta.</p> <p>Con relación a la obligación de reactivar servicio N° 922570684 (cuenta N° 1.0077581894), se advierte del Sistema de Bajas y Migraciones del OSIPTTEL en la página web https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/SICBAM, la solicitud de baja del servicio ejecutada el 27/04/2023, conforme a lo señalado por la empresa operadora. En tal sentido, se configuró la excepción establecida expresamente en la resolución del TRASU que impedía a la empresa operadora la reactivación en caso la suspensión se derive de una solicitud de suspensión del abonado, por lo que por razones que se encuentran fuera de su esfera de control, no resultaba posible ejecutar lo ordenado por el TRASU en cuanto a este extremo.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">Bajas y Migraciones </p> <p>(*) Tipo Documento: <input type="text" value="DNI"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="text" value="07210934"/> <input checked="" type="checkbox"/> (*) Año de la solicitud: <input type="text" value="2023"/> <input checked="" type="checkbox"/> Mes de la solicitud: <input type="text" value="-- SELECCIONA --"/> <input type="checkbox"/></p> <p style="text-align: center;"><input type="button" value="Consultar"/></p> <p style="text-align: right;">Mostrar <input type="text" value="10"/> registros</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Tipo de Trámite</th> <th>Número o Código del Servicio</th> <th>Empresa Operadora</th> <th>Código de Pedido</th> <th>Fecha de Pedido (dd/mm/aaaa)</th> <th>Estado</th> <th>Fecha del Estado (dd/mm/aaaa)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Baja</td> <td>922570***</td> <td>ENTEL PERU S.A.</td> <td>551400088</td> <td>20/04/2023</td> <td>Ejecutado</td> <td>27/04/2023</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Tipo de Trámite	Número o Código del Servicio	Empresa Operadora	Código de Pedido	Fecha de Pedido (dd/mm/aaaa)	Estado	Fecha del Estado (dd/mm/aaaa)	Baja	922570***	ENTEL PERU S.A.	551400088	20/04/2023	Ejecutado	27/04/2023
Tipo de Trámite	Número o Código del Servicio	Empresa Operadora	Código de Pedido	Fecha de Pedido (dd/mm/aaaa)	Estado	Fecha del Estado (dd/mm/aaaa)												
Baja	922570***	ENTEL PERU S.A.	551400088	20/04/2023	Ejecutado	27/04/2023												

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://vaops.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: A2gG3m26,2967



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DETALLE
				<p>Con relación a la obligación de anular la facturación por el periodo de suspensión y por el cargo por reconexión, se advierte que la empresa operadora realizó la devolución por el periodo del 14/02/2023 al 16/02/2023 en el recibo N° S002-109092270 emitido el 08/03/2023, y en el estado de cuenta (obrante en el expediente de queja) se observa que en el recibo N° 001-111465459 emitido el 08/04/2023 se generó un saldo a favor de S/17.40, además, realizó el ajuste del cargo por reconexión el 21/07/2023, el cual fue facturado en el recibo N° S002-109092270 emitido el 08/03/2023.</p> <p>Por tanto, de acuerdo a lo expuesto, al no haberse configurado, en el presente caso, la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, corresponde el archivo del PAS en este extremo.</p>
41	0016680-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	13/07/2023	<p>La resolución fue notificada el 13/07/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para ajustar el importe de S/350.00 por el recibo de mayo de 2023, el cual venció el 13/08/2023.</p> <p>ENTEL en sus descargos al PAS, señaló que mediante carta N° SAC-CC/1-270649676459-2023 del 21/07/2023, notificada el mismo día, informó al usuario que realizó el ajuste por el importe de S/350.00, mediante las notas de crédito N° 284252334702 y 284372241473 emitidas el 19/07/2023, en relación al recibo N° S002-114610612 emitido el 08/05/2023, para lo cual adjunta el estado de cuenta.</p> <p>En tal sentido, la empresa operadora ajustó el importe total reclamado, dentro del plazo máximo establecido para tal efecto.</p> <p>Por tanto, considerando que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU dentro del plazo establecido para tal efecto, corresponde el archivo del PAS en este extremo.</p>
42	0016858-2023/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	14/07/2023	<p>La resolución fue notificada el 14/07/2023, teniendo la empresa operadora: (i) diez (10) días hábiles para entregar el mecanismo de contratación al usuario y cumplir con las condiciones contractuales alegadas por el usuario (facturación mensual de S/169.90 que incluye la renta mensual de las líneas de telefonía móvil N° 922800185 y 960777422, y la cuota mensual del equipo terminal), plazo que venció el 01/08/2023; y, (ii) un (1) mes para ajustar el importe que excede la facturación de S/169.90 por el recibo de marzo de 2023, el cual venció el 14/08/2023.</p> <p>ENTEL en sus descargos al PAS, señaló que mediante carta N° SAC-CC/ 1-270206817656-2023 del 21/07/2023, notificada el mismo día, comunicó al usuario lo siguiente:</p> <p>(i) El 23/03/2023, se realizó la migración de la línea N° 922800185, mediante el incidente N° 1-258933637696, con el plan tarifario Entel power familiar+ 59.90 N el cual consta de una renta básica mensual de S/59.90.</p>

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



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: A2gG3m26,2967



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DETALLE																												
				<p>(ii) El 23/03/2023, se realizó la migración de la línea N° 960777422, mediante el incidente N° 1-258933600838, con el plan tarifario Entel power familiar+ 59.90 N el cual consta de una renta básica mensual de S/59.90.</p> <p>(iii) Las líneas N° 922800185 y 923887621 se encuentran desactivadas desde el 25/04/2023 y la línea N° 960777422 desde el 30/04/2023, debido a la portabilidad numérica a otra compañía, para lo cual adjuntó los históricos de cortes. Por tal motivo, no es materialmente posible cumplir con las condiciones contractuales.</p> <p>(iv) El 20/07/2023 mediante nota de crédito N° 284634190863 ha realizado el ajuste de la diferencia de S/56.95, que corresponde al exceso facturado entre el recibo N° S002-110212605 emitido el 22/03/2023 por el monto de S/225.95 y el monto que reconoce el usuario de S/169.90, para lo cual adjuntó una captura de pantalla.</p> <p>Con relación a la obligación de entregar el contrato de servicio al usuario, se advierte que la empresa operadora adjuntó el correo electrónico a través del cual remitió al usuario los contratos de los servicios N° 922800185 y 960777422 el 21/07/2023, y el acuse de recibo.</p> <p>Con relación a la obligación de cumplir con las condiciones contractuales del mecanismo de contratación, es pertinente aclarar que el TRASU ha dispuesto en el caso en particular que la empresa operadora cumpla con aplicar las condiciones contractuales alegadas por el usuario reclamante, las cuales, según el primer considerando de la misma resolución y lo indicado en el formulario de reclamo N° 1-270206817656, consisten en una facturación mensual de S/169.00 que comprende S/90.00 por las rentas mensuales de los servicios (N° 922800185 y 960777422) y S/79.00 por la cuota de equipo.</p> <p>En tal sentido de la revisión del estado de cuenta del servicio (obrante en el expediente de apelación), se advierte que en los recibos emitidos de marzo a mayo de 2023, la empresa operadora ha facturado un importe que excede los S/169.00 mensuales en el recibo de marzo de 2023, sin embargo, realizó el ajuste del exceso facturado según se advierte de la captura de pantalla que adjuntó, conforme se aprecia en el siguiente detalle:</p> <p style="text-align: center;">Recibos emitidos según el estado de cuenta</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Recibo</th> <th>Fecha de emisión</th> <th>Importe facturado</th> <th>Exceso facturado a S/169.00</th> <th>Monto ajustado</th> <th>Nota de crédito</th> <th>Fecha de ajuste</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>001-110212605</td> <td>22/03/2023</td> <td>S/225.95</td> <td>S/56.95</td> <td>S/56.95</td> <td>284634190863</td> <td>20/07/2023</td> </tr> <tr> <td>001-112933603</td> <td>22/04/2023</td> <td>-62.98</td> <td>NO APLICA</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>001-115820190</td> <td>22/05/2023</td> <td>56.52</td> <td>NO APLICA</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Recibo	Fecha de emisión	Importe facturado	Exceso facturado a S/169.00	Monto ajustado	Nota de crédito	Fecha de ajuste	001-110212605	22/03/2023	S/225.95	S/56.95	S/56.95	284634190863	20/07/2023	001-112933603	22/04/2023	-62.98	NO APLICA	-	-	-	001-115820190	22/05/2023	56.52	NO APLICA	-	-	-
Recibo	Fecha de emisión	Importe facturado	Exceso facturado a S/169.00	Monto ajustado	Nota de crédito	Fecha de ajuste																										
001-110212605	22/03/2023	S/225.95	S/56.95	S/56.95	284634190863	20/07/2023																										
001-112933603	22/04/2023	-62.98	NO APLICA	-	-	-																										
001-115820190	22/05/2023	56.52	NO APLICA	-	-	-																										

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



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: A2gG3m26,2967



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DETALLE
				<p>Además, considerando que los servicios N° 922800185 y 960777422 se encuentran desactivados por la portabilidad numérica del 25/04/2023 y 30/04/2023, respectivamente, se colige que no corresponde que se realice alguna facturación por dichos servicios, por lo que no fue materialmente posible para la empresa operadora aplicar en lo posterior una renta mensual de S/90.00 por ambos servicios.</p> <p>Por otro lado, con relación a la facturación del equipo, se advierte del recibo de marzo de 2023 (obrante en el expediente de apelación) que éste se financió en 12 cuotas, cada una de S/79.00, importe con el cual el usuario reclamante sí se encontraba de acuerdo.</p> <p>Con relación a la obligación de ajustar el importe que excede la facturación de S/169.90 por el recibo de marzo de 2023, se advierte que el 20/07/2023 la empresa operadora ajustó el exceso facturado de S/56.95 respecto al recibo de marzo de 2023 de S/225.95, esto es, dentro del plazo máximo de cumplimiento.</p> <p>Por tanto, considerando que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU, corresponde el <u>archivo</u> del PAS en este extremo.</p>
43	0017099-2023/TRASU/ST-RA	Baja no atendida	14/07/2023	<p>La resolución fue notificada el 14/07/2023, teniendo la empresa operadora: (i) diez (10) días hábiles para dar de baja el servicio N° 955222927, los que vencieron el 01/08/2023; y, (ii) un (1) mes para anular los cobros generados desde el 23/01/2023, plazo que venció el 14/08/2023.</p> <p>ENTEL en sus descargos al PAS, señaló que mediante carta N° SAC-CC/1-262943122598-2023 del 21/07/2023, notificada el mismo día, informó al usuario lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) El 20/07/2023, procedió con la baja del servicio N° 955222927, para lo cual adjuntó una captura de pantalla en la que se registra una suspensión a solicitud del cliente en dicha fecha y una captura de pantalla en la cual se indica que el servicio se encuentra inactivo. (ii) En los recibos emitidos el 08/02/2023, 08/03/2023, 08/04/2023, 08/05/2023 y 08/06/2023 realizó un cobro total de S/66.72 por el cargo fijo de la línea N° 955222927, para lo cual adjuntó dichos recibos. (iii) El 20/07/2023 procedió con el ajuste de S/66.72, mediante la nota de crédito N° S013-00154541, para lo cual adjuntó el estado de cuenta. <p>Al respecto, de la consulta realizada en el Sistema de Bajas y Migraciones del OSIPTEL en la página web https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/SICBAM, se verificó que la solicitud de baja del servicio fue ejecutada el 20/07/2023.</p>

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



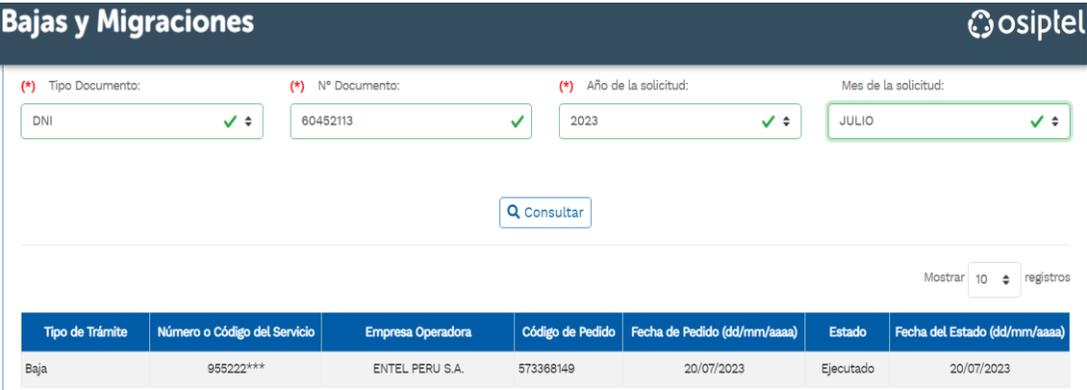


PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DETALLE
				 <p>En tal sentido, de la revisión de los medios probatorios presentados, es posible acreditar que la empresa operadora ejecutó la baja del servicio y anuló el cobro generado, dentro del plazo máximo establecido para tal efecto.</p> <p>Por tanto, considerando que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU, corresponde el archivo del PAS en este extremo.</p>
44	0018079-2023/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	14/07/2023	<p>La resolución fue notificada el 14/07/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para aplicar el descuento del 50% en el cargo fijo durante doce (12) meses desde diciembre de 2022, plazo que venció el 01/08/2023.</p> <p>ENTEL en sus descargos al PAS, señaló que mediante carta N° SAC-CC/ 1-270493145213-2023 del 21/07/2023, notificada el mismo día, comunicó al usuario lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) El día 20/07/2023, procedió con el ajuste total de S/ 192.31 que comprende el descuento del 50% del cargo fijo cobrado desde el recibo emitido el 30/11/2022 hasta el recibo emitido el 30/06/2023 y el concepto de reconexión (de 2 recibos), para lo cual adjuntó el estado de cuenta y los recibos emitidos. (ii) Aplicó el descuento del 50% sobre el cargo fijo del plan por los siguientes nueve (09) meses, en los recibos emitidos desde el 31/07/2023 hasta el 31/03/2024, para lo cual adjuntó dichos recibos. <p>En tal sentido, de la revisión de los medios probatorios presentados por la empresa operadora, se acredita que aplicó y activó el descuento del 50% durante doce (12) meses, dentro del plazo máximo establecido para tal efecto.</p>

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DETALLE
				Por tanto, considerando que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU, corresponde el archivo del PAS en este extremo.
45	0018276-2023/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	13/07/2023	<p>La resolución fue notificada el 13/07/2023, teniendo la empresa operadora: (i) diez (10) días hábiles para entregar el mecanismo de contratación al usuario y cumplir con las condiciones contractuales del mecanismo de contratación (facturar la renta mensual según lo establecido en el mecanismo de contratación de los servicios N° 904545811, 949376493 y 904200956), plazo que venció el 31/07/2023; y, (ii) un (1) mes para ajustar el importe que excede la facturación de S/115.70 por el recibo de abril de 2023, el cual venció el 13/08/2023.</p> <p>ENTEL en sus descargos al PAS, señaló que mediante carta N° SAC-CC/1-268988637687-2023 del 21/07/2023, habría comunicado al usuario lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) El 31/12/2022, con solicitud N° 1-241552997726, el usuario aceptó la activación de la línea N° 904545811, con el plan Entel Power Familiar 2.0 55.90, con una renta básica de S/ 55.90, para lo cual adjuntó el contrato. (ii) El 31/12/2022, con solicitud N° 1-241552705201, el usuario aceptó la migración de prepago a postpago de la línea N° 949376493, con el plan Entel Power Familiar 2.0 55.90, con una renta básica de S/ 55.90, para lo cual adjuntó el contrato. (iii) El 31/12/2022, con solicitud N° 1-241552666445, el usuario aceptó la activación de la línea N° 904200956, con el plan Entel Power Familiar 2.0 55.90, con una renta básica de S/ 55.90, para lo cual adjuntó el contrato. (iv) El beneficio del plan Entel Power Familia aplica para clientes con líneas postpago que cuenten con mínimo 2 líneas activas en el plan Entel Power Familiar, de las cuales una de ellas pagaría el costo total del plan tarifario y el resto de líneas el importe de S/ 34.90. (v) A partir de 01/05/2023, se hizo efectivo el incremento de plan sobre la tarifa mensual del cargo fijo anterior de S/ 29.90, siendo el nuevo cargo fijo de S/ 34.90; por lo que, no sería materialmente posible aplicar el cobro de S/ 29.90 a las líneas adicionales. (vi) Tiene la posibilidad de migrar a un plan tarifario que cumpla con sus necesidades o resolver el contrato. (vii) En el recibo N° S002-113938061 emitido el 30/04/2023, se facturó el importe de S/125.71 y dado que el usuario solo reconoce el monto de S/115.70, el 21/06/2023 procedió con el ajuste de la diferencia de S/10.00 mediante la nota de crédito N° S013-00148782, para lo cual adjuntó una captura de pantalla. <p>Con relación a la obligación de entregar el contrato de servicio al usuario, se advierte que la empresa operadora adjuntó el correo electrónico a través del cual remitió al usuario los contratos de los servicios N° 904545811, 949376493 y 904200956 el 21/07/2023, y el acuse de recibo.</p>

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





N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DETALLE
				<p>Con relación a la obligación de cumplir con las condiciones contractuales del mecanismo de contratación, cabe precisar que el TRASU ha dispuesto en el caso en particular que la empresa operadora cumpla con aplicar el plan tarifario señalado en el mecanismo de contratación.</p> <p>En tal sentido, según la captura de pantalla del recibo N° S002-113938061 emitido el 30/04/2023 (obrante en el expediente de apelación) se realizó la facturación de las líneas N° 904545811, 949376493 y 904200956 con el plan Entel power familiar+ 55.90 de S/55.90, lo cual se ajusta al plan tarifario señalado en los mecanismos de contratación remitidos por la empresa operadora.</p> <p>Por otra parte, en la captura de pantalla de dicho recibo, se observa la aplicación de un descuento de S/41.99, que corresponde al beneficio del plan Entel Power Familia por el cual se paga el costo total del plan tarifario de S/55.90 en una de las líneas y en las dos líneas restantes S/ 34.90 por cada una.</p> <p>Al respecto, se ha realizado la consulta en el Sistema de Información y Registro de Tarifas del OSIPTEL (SIRT), verificándose que de acuerdo a las fichas tarifarias N° TECNV2022000906 y TECNV2022000906 del plan Entel power familiar+ 55.90, éste presentó un incremento tarifario aplicado al beneficio "Beneficio - Descuento por línea adicional" vigente desde el 01/05/2023, en virtud del cual el pago mensual de S/29.90 para las líneas adicionales contratadas bajo el mismo plan Entel power familiar+ 55.90, se incrementaría a S/34.90. Además, a partir del 09/07/2023 el cargo fijo incrementaría a S/59.90, manteniéndose el beneficio de pago mensual de S/34.90 en las líneas adicionales.</p> <p>Por tanto, considerando que la empresa operadora acreditó que realizó una facturación de acuerdo al plan tarifario señalado en el mecanismo de contratación, se colige que ésta ha dado cumplimiento a lo ordenado en la resolución del TRASU.</p> <p>Con relación a la obligación de ajustar el importe que excede la facturación de S/115.70 por el recibo de abril de 2023, se advierte que el 21/06/2023 la empresa operadora ajustó el exceso facturado de S/10.00 respecto al recibo de abril de 2023 de S/125.71.</p> <p>Por tanto, de acuerdo a lo expuesto, se colige que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU, dentro del plazo máximo establecido, corresponde el archivo del PAS en este extremo.</p>

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DETALLE
46	0018392-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	17/07/2023	<p>La resolución fue notificada el 17/07/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular el importe de S/328.30 por la facturación de Roaming Internacional del recibo de abril de 2023, el cual venció el 17/08/2023.</p> <p>ENTEL en sus descargos al PAS, señaló que mediante carta N° SAC-CC/ 1-267359860903-2023 del 21/07/2023, habría comunicado al usuario lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) En el recibo N° S002-112077033 emitido el 15/04/2023 facturó el importe de S/328.30 por concepto de Roaming, para lo cual adjuntó un extracto de dicho recibo. (ii) El 20/07/2023, procedió con el ajuste de S/328.30 con la nota de crédito N° S013-00154626, para lo cual adjuntó el estado de cuenta del servicio. <p>Al respecto, de la revisión de los medios probatorios remitidos por la empresa operadora se advierte que éstos acreditaron que ajustó el importe reclamado, dentro del plazo máximo establecido para tal efecto.</p> <p>Por tanto, considerando que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU dentro del plazo establecido para tal efecto, corresponde el archivo del PAS en este extremo.</p>
47	0018394-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	13/07/2023	<p>La resolución fue notificada el 13/07/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular el importe de S/365.30 por la facturación de Roaming Internacional del recibo de mayo de 2023, el cual venció el 13/08/2023.</p> <p>ENTEL en sus descargos al PAS, señaló que mediante carta N° SAC-CC/1-272832590837-2023 del 21/07/2023, habría informado al usuario que realizó el ajuste por el importe de S/365.30 incluido IGV, mediante las notas de crédito N° 284249889127 y S013-00154266 emitidas el 19/07/2023, en relación al cobro por Roaming facturado en el recibo N° S002-115031348 emitido el 15/05/2023, para lo cual adjuntó el estado de cuenta.</p> <p>En tal sentido, la empresa operadora ajustó el importe total reclamado, dentro del plazo máximo establecido para tal efecto.</p> <p>Por tanto, considerando que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU dentro del plazo establecido para tal efecto, corresponde el archivo del PAS en este extremo.</p>
48	0019059-2023/TRASU/ST-RA	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite	03/08/2023	<p>La resolución fue notificada el 03/08/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar el servicio N° 941181623, el cual venció el 04/08/2023.</p>



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

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: A2gG3m26,2967



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DETALLE
				<p>ENTEL en sus descargos al PAS, señaló que mediante carta N° SAC-CC/ 1-271486882937-2023 del 04/08/2023, notificada el mismo día, informó al usuario que el servicio N° 941181623 ha sido reactivado desde el 27/06/2023, para lo cual adjuntó el histórico de cortes, la carta indicada y el acuse de recibo.</p> <p>Al respecto, de la revisión del histórico de cortes, se verifica la reactivación del servicio desde el 27/06/2023, esto es, antes del vencimiento del plazo máximo establecido para ejecutar la resolución.</p> <p>Por tanto, considerando que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU, corresponde el archivo del PAS en este extremo.</p>
49	0020271-2023/TRASU/ST-RQJ	Calidad en la prestación del servicio	10/07/2023	<p>La resolución fue notificada el 10/07/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para realizar pruebas en el servicio conjuntamente con el usuario, el cual venció el 24/07/2023.</p> <p>ENTEL, en sus descargos al PAS, señaló que mediante la carta N° SAC-CC/1-269910644237-2023 del 17/07/2023, notificada el mismo día, informó al usuario que no se pudo realizar las pruebas solicitadas, debido a que el N° 990224597, se encuentra portado a otro operador (América Móvil Perú S.A.C.) desde el 21/06/2023, para lo cual adjuntó la captura de pantalla del sistema de portabilidad numérica en la que registra dicha acción, la carta antes indicada y el acuse de recibo.</p> <p>En tal sentido, considerando que el servicio ya no se encuentra activo en la red de ENTEL por haberse realizado la portabilidad numérica a la empresa América Móvil Perú S.A.C. desde el 21/06/2023 y que la resolución del TRASU ha sido notificada posteriormente el 10/07/2023, se colige que no fue materialmente posible realizar las pruebas conjuntas de operatividad en el servicio.</p> <p>Sobre ello, Agustín Gordillo señala que se entiende que en materia de posibilidad o imposibilidad de hecho, la falta de sustrato material es cuando la cosa a que el acto se refiere no existe, o ha desaparecido; o cuando la ejecución de lo que el acto dispone es material o técnicamente imposible⁶².</p> <p>Por tal motivo, ENTEL, por razones que se encuentran fuera de su esfera de control, no realizó las pruebas de operatividad en el servicio, con lo cual no se ha configurado, en el presente caso, la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS; por lo que corresponde archivar el presente PAS en este extremo.</p>



⁶² GORDILLO, Agustín "El Acto Administrativo", Editorial Diké, Medellín, 2021, Pág. 843.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DETALLE
50	0020935-2023/TRASU/ST-RQJ	Falta de servicio (suspensión injustificada del servicio)	13/07/2023	<p>La resolución fue notificada el 13/07/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento, los que vencieron el 31/07/2023.</p> <p>ENTEL, en sus descargos al PAS, señaló que mediante la carta N° SAC-CC/1-270148210778-2023 del 21/07/2023, notificada el mismo día, informó al usuario lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Procedió con la activación de la línea N° 970870720 el día 20/07/2023, para lo cual adjuntó el histórico de cortes. (ii) El caso fue derivado al área correspondiente que realizó el seguimiento correspondiente solventado el inconveniente presentado, para lo cual adjuntó capturas de pantalla del estado del servicio en la red de voz y del registro en la red de datos. (iii) Procedió a realizar el ajuste por el importe de S/86.95, mediante la nota de crédito N° S013-00154432 con fecha 20/07/2023, en relación a la línea N° 970870720, para lo cual adjuntó el estado de cuenta. <p>En tal sentido, siendo que la empresa operadora cumplió con la resolución del TRASU al haber reactivado el servicio dentro del plazo máximo establecido, corresponde el archivo del PAS en este extremo.</p>
51	0021079-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite	06/07/2023	<p>La resolución fue notificada el 6/07/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar los servicios N° 955435748 y 934084011, siempre que no se registre una suspensión a solicitud del abonado, plazo que venció el 7/07/2023.</p> <p>Al respecto, ENTEL en sus descargos al PAS, informó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> (iii) La línea N° 955435748 ha sido reactivada desde el 21/06/2023, para lo cual adjuntó el histórico de cortes. (iv) La línea N° 934084011 se encuentra con suspensión temporal a solicitud del cliente desde el 21/05/2023, para lo cual adjuntó el histórico de cortes, la solicitud de suspensión temporal del servicio por el periodo del 21/05/2023 al 20/07/2023 y la grabación de la llamada de dicha solicitud. <p>Con relación a la obligación de reactivar el servicio N° 955435748, se advierte que la empresa operadora efectuó la reactivación desde el 21/06/2023 y éste continuó activo durante el plazo de ejecución de la resolución del TRASU. En tal sentido, ENTEL acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU dentro del plazo establecido en la normativa, respecto al servicio antes indicado.</p> <p>Con relación a la obligación de reactivar el servicio N° 934084011, se advierte que éste se encuentra suspendido temporalmente a solicitud del abonado desde el 21/05/2023. En tal sentido, se configuró la excepción establecida</p>

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



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: A2gG3m26,2967



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DETALLE
				<p>expresamente en la resolución del TRASU que impedía a la empresa operadora la reactivación en caso la suspensión se derive de una solicitud de suspensión del abonado, por lo que por razones que se encuentran fuera de su esfera de control, no resultaba posible ejecutar lo ordenado por el TRASU en cuanto a este servicio.</p> <p>Por tanto, de acuerdo a lo expuesto, al no haberse configurado, en el presente caso, la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, corresponde el archivo del PAS en este extremo.</p>
52	0021160-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite	14/07/2023	<p>La resolución fue notificada el 14/07/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar los servicios N° 991946722, 988671341, 967033444 y 960465391, el cual venció el 17/07/2023.</p> <p>ENTEL en sus descargos al PAS, señaló que mediante carta N° SAC-CC/1-273788450907-2023 del 17/07/2023, notificada el mismo día, informó al usuario que las líneas N° 991946722, 988671341, 967033444 y 960465391 fueron reactivadas desde el 17/07/2023, para lo cual adjuntó capturas de pantalla de su sistema, la carta indicada y el acuse de recibo.</p> <p>Al respecto, de la revisión de los medios de prueba remitidos por la empresa operadora, se verifica la reactivación de los servicios desde el 17/07/2023, esto es, dentro del plazo máximo establecido para ejecutar la resolución.</p> <p>Por tanto, considerando que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU, corresponde el archivo del PAS en este extremo.</p>
53	0021341-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite	14/07/2023	<p>La resolución fue notificada el 14/07/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar los servicios N° 960886539, 997374285 y 937242105, siempre que no se registre una suspensión a solicitud del abonado, plazo que venció el 17/07/2023.</p> <p>ENTEL en sus descargos al PAS, señaló que mediante carta N° SAC-CC/1-272428551940-2023 del 17/07/2023, notificada el mismo día, informó al usuario que los servicios N° 960886539 y 997374285 han sido reactivados desde el 17/07/2023, para lo cual adjuntó capturas de pantalla de su sistema, la carta indicada y el acuse de recibo.</p> <p>Con relación a la obligación de reactivar los servicios N° 960886539 Y 997374285, se advierte que la empresa operadora efectuó la reactivación el 17/07/2023, esto es, dentro del plazo máximo establecido para ejecutar la resolución. En tal sentido, ENTEL acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU dentro del plazo establecido en la normativa, respecto al servicio antes indicado.</p>

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DETALLE
				<p>Con relación a la obligación de reactivar el servicio N° 937242105, se advierte del histórico de cortes (obrante en el expediente de queja) que éste se encuentra suspendido a solicitud del abonado desde el 14/06/2023 y ha sido posteriormente desactivado el 21/06/2023. En tal sentido, se configuró la excepción establecida expresamente en la resolución del TRASU que impedía a la empresa operadora la reactivación en caso la suspensión se derive de una solicitud de suspensión del abonado, por lo que por razones que se encuentran fuera de su esfera de control, no resultaba posible ejecutar lo ordenado por el TRASU en cuanto a este servicio.</p> <p>Por tanto, de acuerdo a lo expuesto, al no haberse configurado, en el presente caso, la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, corresponde el archivo del PAS en este extremo.</p>
54	0021362-2023/TRASU/ST-RQJ	Negativa a recibir la solicitud de portabilidad	18/07/2023	<p>La resolución fue notificada el 18/07/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para coordinar con el usuario la portabilidad numérica de las líneas N° 999341473 y 954069232, recibir la solicitud de portabilidad numérica, registrarla en el Registro de Solicitud de Portabilidad y suscribir el contrato de servicio, los que vencieron el 03/08/2023.</p> <p>ENTEL en sus descargos al PAS, informó que mediante carta N° SAC-CC/1-267557902428-2023 del 21/07/2023, notificada el mismo día, comunicó al usuario que puede acercarse a sus oficinas en TPF REPUBLICA, ubicada en Av. Paseo de la República N° 3490, San Borja-San Isidro, donde atenderán su solicitud de portabilidad, la cual está sujeta a una evaluación crediticia, adjuntando la carta indicada, el correo de envío y el acuse de recibo.</p> <p>Por tanto, considerando que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU dentro del plazo establecido para tal efecto, corresponde el archivo del PAS en este extremo.</p>
55	0021547-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite	13/07/2023	<p>La resolución fue notificada el 13/07/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar el servicio N° 903172813, el cual venció el 14/07/2023.</p> <p>ENTEL en sus descargos al PAS, señaló que mediante carta N° SAC-CC/ 1-278534307994-2023 del 17/07/2023, notificada el mismo día, informó al usuario que el servicio N° 903172813 ha sido reactivado desde el 03/07/2023, para lo cual adjuntó una captura de pantalla de su sistema, la carta indicada y el acuse de recibo.</p> <p>Al respecto, de la revisión de los medios probatorios presentados, se verifica la reactivación del servicio desde el 03/07/2023, esto es, antes del vencimiento del plazo máximo establecido para ejecutar la resolución.</p> <p>Por tanto, considerando que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU, corresponde el archivo del PAS en este extremo.</p>

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DETALLE
56	0021754-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite	11/07/2023	<p>La resolución fue notificada el 11/07/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar el servicio N° 983006305, el cual venció el 12/07/2023.</p> <p>ENTEL en sus descargos al PAS, señaló que mediante carta N° SAC-CC/ 1-277390388837-2023 del 17/07/2023, notificada el mismo día, informó al usuario que el servicio N° 983006305 se encuentra reactivado desde el 07/07/2023, para lo cual adjuntó el histórico de cortes, la carta antes indicada y el acuse de recibo.</p> <p>Por tanto, considerando que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU dentro del plazo establecido, corresponde el archivo del PAS en este extremo.</p>

N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	N° DENUNCIA	FECHA DE DENUNCIA	DETALLE
57	0026878-2022/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de condiciones contractuales	09/01/2023	050-2023/TAC-DEN	18/09/2023	<p>La resolución emitida por el TRASU fue notificada el 09/01/2023 y declaró concluido el procedimiento de apelación por incumplimiento de condiciones contractuales.</p> <p>El 29/09/2023, ENTEL informó que el 15/10/2022 realizó el ajuste de S/1,456.00 correspondiente a la facturación de las cuotas de equipo N° 9 a la N° 24, además, el 28/09/2023 realizó otro ajuste de S/1,456.00 a fin de remediar el error presentado en su sistema por el cual se extorno dicho importe como un cobro a la usuaria a efectos de compensar un saldo a favor que no le correspondía de S/1,456.00 que se registró en el periodo del 29/09/2022 al 13/09/2023, lo cual implicó que no pagará los recibos del servicio.</p> <p>Al respecto, del contenido del pronunciamiento de la resolución del TRASU, no se observa que se haya generado obligaciones de hacer para la ejecución de alguna gestión o solicitud específica por parte de la empresa operadora. Siendo así, en virtud del Principio de Tipicidad, no es posible atribuir responsabilidad administrativa a partir del incumplimiento de una obligación que no se ha generado con anterioridad, por lo que corresponde el archivo de este extremo del PAS.</p>

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



58	0023383-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite	21/08/2023	372-2023/LN-DEN	27/11/2023	<p>La resolución fue notificada el 21/08/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar el servicio, el cual venció el 22/08/2023.</p> <p>Al respecto, el OSIPTEL mediante la carta N° 00378-DAPU/SDU.LN.DEN/2023 notificada el 29/11/2023 requirió a la empresa operadora el cumplimiento, siendo que ésta con fecha 12/12/2023, informó que los servicios fueron reactivados el 13/08/2023 y realizó el ajuste de S/60.00 el 14/08/2023 correspondiente al cargo por reactivación del servicio facturado, adjuntando los históricos de cortes y reactivaciones, y el estado de cuenta.</p> <p>De los históricos de cortes se advierte que las líneas N° 923110005, 961098152, 923109771 se encontraron activadas desde el 13/08/2023 hasta el 31/08/2023, es decir, se mantuvieron activos durante el plazo de ejecución de la resolución del TRASU.</p> <p>En tal sentido, ENTEL acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la resolución del TRASU dentro del plazo establecido en la normativa, respecto a los servicios antes indicados, con lo cual no se ha configurado, en el presente caso, la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS; por lo que corresponde archivar el presente PAS en este extremo.</p>
----	---------------------------	---	------------	-----------------	------------	---

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



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
 url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: A2gG3m26,2967



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



ANEXO N° 2

N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE	DETALLE
1	0017484-2023/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	10/07/2023	<p>La resolución fue notificada el 10/07/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para anular el plazo forzoso de permanencia que se encuentra vinculado al servicio, el cual venció el 24/07/2023.</p> <p>ENTEL en sus descargos al PAS informó lo siguiente:</p> <p>(i) Mediante carta N° SAC-CC/1-267726694715-2023 del 17/07/2023 notificada en la misma fecha, informó al usuario: <i>"(...) te informamos que puedes elegir otro plan en nuestra oferta comercial vigente que se acomode a tus necesidades, para realizar el cambio de plan debes acercarte a nuestra oficina TPF MAP AREQUIPA ubicada en Av. Porongoche # 500, LC 05 – C.C. MALL AVENTURA PLAZA PORONGOCHO, de lunes a domingo de 10:00 am a 10:00 pm, asimismo, en dicha tienda se realizara la anulación de penalidad en caso solicites el cambio de plan o baja de servicio."</i></p> <p>(ii) No se validan ordenes ingresadas por el cliente posterior a dicha fecha.</p> <p>Al respecto, de acuerdo a la grabación del reclamo (obrante en el expediente de apelación) el usuario manifestó que adquirió el equipo al contado y en dicho momento no se le informó que se generaría un plazo de permanencia de doce (12) meses en el servicio, por lo que el TRASU al declarar fundado el caso dispuso la anulación del plazo forzoso de permanencia vinculado al servicio reclamado.</p> <p>Sin embargo, la empresa operadora condicionó el mandato del TRASU a que el usuario solicite previamente la baja o la migración del servicio. Asimismo, la empresa operadora indicó que anularía la penalidad de equipo luego de que el usuario solicite la baja o la migración del servicio, no obstante, el pronunciamiento del TRASU prevé la anulación del plazo forzoso de permanencia a efectos de que se evite el cobro de una penalidad de equipo, no habiendo la empresa operadora señalado argumentos que permitan justificar su imposibilidad de anular el plazo de permanencia, toda vez que al ser una condición originada en un contrato de equipo, corresponde que dicha condición sean anulada, sin que medie una baja o migración del servicio.</p> <p>En tal sentido, la documentación remitida por ENTEL no resulta suficiente y pertinente para acreditar el cumplimiento; toda vez que, no acreditó de manera efectiva la anulación del plazo de permanencia, con lo cual se ha configurado el incumplimiento.</p>



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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE	DETALLE
2	0017489-2023/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	10/07/2023	La resolución fue notificada el 10/07/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para entregar al usuario el mecanismo de contratación del equipo e informar al usuario las características y condiciones de la contratación del equipo, plazo que venció el 24/07/2023. Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se ha configurado la infracción.
3	0018274-2023/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	13/07/2023	<p>La resolución fue notificada el 13/07/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para cumplir con las condiciones contractuales alegadas por el reclamante (facturación mensual de S/102.00 que incluye la renta mensual de la línea de telefonía móvil N° 958575559 y la cuota mensual del equipo terminal), plazo que venció el 31/07/2023.</p> <p>ENTEL en sus descargos al PAS, señaló que mediante carta N° SAC-CC/ 1-270504424543-2023 del 21/07/2023, notificada el mismo día, comunicó al usuario lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> (iii) Mediante solicitud N° 1-2644028592664 del 19/04/2023 el usuario gestionó la renovación de equipo en la línea N° 958575559, aceptando el plan Entel Power 74.90 con renta básica mensual de S/74.90, adquiriendo el equipo Oppo A57 128GB Verde, al precio de venta de S/ 1224.00, sin cuota inicial, financiado en 12 cuotas de S/ 102.00 cada una. (iv) Tiene la posibilidad de devolver el equipo a efectos de que se le exonere del pago de las futuras cuotas de equipo. (v) Para la suspensión del servicio y devolución de equipo, puede acercarse a cualquiera de las Tiendas Entel, haciendo referencia a su caso N° 1- 270504424543. <p>Al respecto, es pertinente aclarar que el TRASU ha dispuesto en el caso en particular que la empresa operadora cumpla con aplicar las condiciones contractuales alegadas por el usuario reclamante, las cuales, según el primer considerando de la misma resolución, consisten en una facturación mensual de S/102.00 que incluye la renta mensual del servicio y la cuota de equipo.</p> <p>En tal sentido de la revisión del estado de cuenta del servicio (obrante en el expediente de apelación), se advierte que en los recibos emitidos de mayo a junio de 2023, la empresa operadora ha facturado un importe que excede los S/102.00 mensuales, sin embargo, únicamente realizó el ajuste del exceso facturado respecto al recibo de mayo de 2023, conforme se aprecia en el siguiente detalle:</p>

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





N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE	DETALLE																					
				<p align="center"><u>Recibos emitidos según el estado de cuenta</u></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Recibo</th> <th>Fecha de emisión</th> <th>Importe facturado</th> <th>Exceso facturado a S/102.00</th> <th>Monto ajustado</th> <th>Nota de crédito</th> <th>Fecha de ajuste</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>001-114383375</td> <td>08/05/2023</td> <td>S/176.90</td> <td>S/74.90</td> <td>S/74.90</td> <td>S013-00142033</td> <td>17/05/2023</td> </tr> <tr> <td>001-117195558</td> <td>08/06/2023</td> <td>S/176.90</td> <td>S/74.90</td> <td>S/0.00</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table> <p>Además, la empresa operadora no remitió medios de prueba que acrediten que en los recibos que emitió posteriormente, sólo facturó un importe de S/102.00 por la renta mensual y la cuota de equipo, según lo señalado por el TRASU.</p> <p>De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.</p>	Recibo	Fecha de emisión	Importe facturado	Exceso facturado a S/102.00	Monto ajustado	Nota de crédito	Fecha de ajuste	001-114383375	08/05/2023	S/176.90	S/74.90	S/74.90	S013-00142033	17/05/2023	001-117195558	08/06/2023	S/176.90	S/74.90	S/0.00	-	-
Recibo	Fecha de emisión	Importe facturado	Exceso facturado a S/102.00	Monto ajustado	Nota de crédito	Fecha de ajuste																			
001-114383375	08/05/2023	S/176.90	S/74.90	S/74.90	S013-00142033	17/05/2023																			
001-117195558	08/06/2023	S/176.90	S/74.90	S/0.00	-	-																			
4	0018393-2023/TRASU/ST-RA	Portabilidad numérica no autorizada	13/07/2023	<p>La resolución fue notificada el 13/07/2023, teniendo la empresa operadora: (i) cuatro (4) días para retornar el número 980538756 al concesionario cedente, que vencieron el 19/07/2023; y, (ii) un (1) mes para anular el cobro generado, el cual venció el 13/08/2023.</p> <p>ENTEL en sus descargos al PAS, señaló que mediante carta N° SAC-CC/ 1-274150185527-2023 del 21/07/2023, habría comunicado al usuario lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Mediante solicitud N° 1-2585220745854 del 21/03/2023 se gestionó la portabilidad de la línea N° 980538756, con en el plan Entel Power+ 55.90 con renta básica mensual de S/ 55.90, adquiriendo el equipo Zte Blade V40 Vita Negro, al precio de venta de S/1044.00, sin cuota inicial, financiado en 12 cuotas de S/ 87.00 cada una. (ii) El 21/07/2023 procedió con la programación del retorno de la línea N° 980538756 hacia la empresa operadora América Móvil del Perú S.A.C. (iii) Tiene la posibilidad de devolver el equipo a efectos de que se le exonere de las futuras cuotas de equipo. (iv) Para la suspensión del servicio y devolución de equipo, puede acercarse a cualquiera de las Tiendas Entel, haciendo referencia a su caso N° 1-274150185527. (v) El día 20/07/2023, se procedió con el ajuste de S/76.23, mediante la nota de crédito N° 284660086807 por concepto de cargo fijo facturado desde la activación del servicio, para lo cual remite los recibos de marzo a junio de 2023 y una captura de pantalla del ajuste. 																					

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>





N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE	DETALLE																																																								
				<p>Con relación a la obligación de retornar el número 980538756 al concesionario cedente, se realizó la consulta en el sistema de portabilidad numérica verificándose que el retorno al concesionario cedente (América Móvil del Perú S.A.C.) se realizó el 21/07/2020, es decir, habiendo transcurrido dos (2) días calendario luego de vencido el plazo máximo para cumplir.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID de Proceso</th> <th>ID de Solicitud</th> <th>Fecha de solicitud ↓</th> <th>Tipo</th> <th>Solicitante</th> <th>Respondedor</th> <th>Número (Total)</th> <th>Estado</th> <th>Temporizador programado</th> <th>Fecha de finalización</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20230720029000061</td> <td>20230720029000061</td> <td>20/07/2023 18:08:14</td> <td>Retorno de Portabilidad</td> <td>20</td> <td>21</td> <td>980538756 (1)</td> <td>Successfull (02A03)</td> <td></td> <td>21/07/2023 00:00:00</td> </tr> </tbody> </table> <p>Detalles de la solicitud</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Información</th> <th>Temporizadores activos</th> <th>Numbers</th> <th>Historial de mensajes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">Participantes</td> </tr> <tr> <td>ID Receptor 20</td> <td></td> <td>ID Cedente 21</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Solicitante Entel Perú S.A.</td> <td></td> <td>Respondedor América Móvil Perú S.A.C. (Claro)</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4">Fechas</td> </tr> <tr> <td>Fecha de solicitud 20/07/2023 18:08:14</td> <td></td> <td>Fecha de finalización 21/07/2023 00:11:37</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fecha de finalización 21/07/2023 00:00:00</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4">Datos</td> </tr> <tr> <td>ID de solicitud 20230720029000061</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Sobre el particular, el Consejo Directivo del OSIPTEL 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 transcurrido⁶³.</p>	ID de Proceso	ID de Solicitud	Fecha de solicitud ↓	Tipo	Solicitante	Respondedor	Número (Total)	Estado	Temporizador programado	Fecha de finalización	20230720029000061	20230720029000061	20/07/2023 18:08:14	Retorno de Portabilidad	20	21	980538756 (1)	Successfull (02A03)		21/07/2023 00:00:00	Información	Temporizadores activos	Numbers	Historial de mensajes	Participantes				ID Receptor 20		ID Cedente 21		Solicitante Entel Perú S.A.		Respondedor América Móvil Perú S.A.C. (Claro)		Fechas				Fecha de solicitud 20/07/2023 18:08:14		Fecha de finalización 21/07/2023 00:11:37		Fecha de finalización 21/07/2023 00:00:00				Datos				ID de solicitud 20230720029000061			
ID de Proceso	ID de Solicitud	Fecha de solicitud ↓	Tipo	Solicitante	Respondedor	Número (Total)	Estado	Temporizador programado	Fecha de finalización																																																			
20230720029000061	20230720029000061	20/07/2023 18:08:14	Retorno de Portabilidad	20	21	980538756 (1)	Successfull (02A03)		21/07/2023 00:00:00																																																			
Información	Temporizadores activos	Numbers	Historial de mensajes																																																									
Participantes																																																												
ID Receptor 20		ID Cedente 21																																																										
Solicitante Entel Perú S.A.		Respondedor América Móvil Perú S.A.C. (Claro)																																																										
Fechas																																																												
Fecha de solicitud 20/07/2023 18:08:14		Fecha de finalización 21/07/2023 00:11:37																																																										
Fecha de finalización 21/07/2023 00:00:00																																																												
Datos																																																												
ID de solicitud 20230720029000061																																																												

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>



⁶³ Resolución de Consejo Directivo N° 32-2020-CD/OSIPTEL (Expediente N° 0008-2019/TRASU/ST-PAS), 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).



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE	DETALLE
				<p>En ese sentido, esta instancia considera que la imposibilidad de reversión de los efectos, es aplicable al incumplimiento relacionado a la materia de portabilidad numérica no autorizada, dado que el usuario no puede disponer oportunamente del servicio en el concesionario cedente con su número telefónico, lo cual implica una privación total del servicio.</p> <p>En ese orden de ideas, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar</p> <p>Con relación a la obligación de anular el cobro generado, se advierte que la empresa operadora anuló el cobro generado por el servicio el 20/07/2024 y brindó al usuario la posibilidad de devolver el equipo a efectos mediante comunicación del 21/07/2024 a efectos de que éste no sea exigible de pago, por lo que acreditó el cumplimiento en cuanto lo que respecta a esta obligación.</p> <p>Sin embargo, considerando que ENTEL no cumplió con ejecutar de manera conjunta la totalidad de las obligaciones establecidas en la resolución del TRASU dentro del plazo máximo de cumplimiento, se concluye que ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.</p>
5	0018479-2023/TRASU/ST-RA	Activación	14/07/2023	<p>La resolución fue notificada el 14/07/2023, teniendo la empresa operadora: (i) diez (10) días hábiles para activar el servicio de internet, los que vencieron el 01/08/2023; y, (ii) un (1) mes para devolver el importe de S/184.00, el cual venció el 14/08/2023.</p> <p>ENTEL en sus descargos al PAS, señaló que mediante carta N° SAC-CC/1-272500412727-2023 del 21/07/2023, notificada el mismo día, informó a la usuaria lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) De acuerdo al mecanismo de contratación del 31/03/2023, con solicitud N° 1-260466629488, la usuaria aceptó la activación de la línea N° 960689634, con el plan Internet Entel+ 99.90, con una renta básica de S/ 99.90, adquiriendo el equipo ZTE MF920U 0 GB Blanco, pagando al contado el monto de S/ 184.00, para lo cual adjuntó el mecanismo de contratación. (ii) De acuerdo a la comunicación telefónica que tuvieron con la usuaria el 20/07/2023, ésta menciona que no desea la activación del servicio; sino la devolución de lo pagado por el módem, para lo cual adjuntó la grabación de la llamada. (iii) Tiene la posibilidad de devolver el equipo a efectos de que se le exonere de las cuotas futuras, para lo cual la usuaria debe de acercarse a las tiendas de la empresa operadora. (iv) Procederá a devolver el importe cuestionado de S/184.00 una vez que el módem sea devuelto.

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE	DETALLE
				<p>Con relación a la obligación de activar el servicio de internet, se advierte que la usuaria no aceptó la activación del servicio de internet el 20/07/2023, esto es, dentro del plazo máximo para ejecutar la resolución en este extremo, por lo que se colige que no fue materialmente posible a la empresa operadora la activación del servicio.</p> <p>Sobre ello, Agustín Gordillo señala que se entiende que en materia de posibilidad o imposibilidad de hecho, la falta de sustrato material es cuando la cosa a que el acto se refiere no existe, o ha desaparecido; o cuando la ejecución de lo que el acto dispone es material o técnicamente imposible⁶⁴.</p> <p>Considerando que ENTEL, por razones que se encuentran fuera de la esfera de su control, no realizó la activación del servicio.</p> <p>Con relación a la obligación de devolver el importe de S/184.00, cabe precisar que en el mecanismo de contratación del 31/03/2023, se advierte que la usuaria en efecto pagó S/184.00 por el equipo módem de internet y el chip.</p> <p>Sin embargo, pese a que la resolución del TRASU ordenó de manera expresa y clara que la empresa operadora debe devolver dicho importe a la usuaria, la empresa operadora mediante comunicación telefónica del 20/07/2023 y carta N° SAC-CC/1-272500412727-2023 del 21/07/2023 informó a la usuaria que debe previamente devolver el módem para luego devolverle lo pagado, condicionando de ésta manera lo dispuesto por el TRASU.</p> <p>En tal sentido, siendo que la empresa operadora no remitió medios de prueba que acrediten la devolución de S/184.00 ni justificó que sobrevino alguna imposibilidad de realizarla, se colige que incurrió en el incumplimiento de la resolución.</p> <p>De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.</p>
6	0019297-2023/TRASU/ST-RA	Suspensión injustificada del servicio y Facturación y cobro	21/07/2023	<p>La resolución del TRASU fue notificada el 21/07/2023 y dispuso lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Respecto a la materia de suspensión injustificada del servicio: Reactivar los servicios N° 998030469 y 938149829, en un plazo de diez (10) días hábiles; y, anular la facturación por el periodo de suspensión y por el cargo por reconexión, en el plazo de un (1) mes. (ii) Respecto a la materia de facturación y cobro: Anular la facturación del recibo de diciembre de 2022, en el plazo de un (1) mes.



⁶⁴ GORDILLO, Agustín "El Acto Administrativo", Editorial Diké, Medellín, 2021, Pág. 843.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE	DETALLE
				<p>ENTEL en sus descargos al PAS, señaló que mediante carta N° SAC-CC/1-246605314627-2023 del 02/08/2023, notificada el mismo día, informó al usuario lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Ambas líneas N° 998030469 y 938149829 se encuentran reactivadas desde el 19/07/2023, para lo cual adjuntó capturas de pantalla de su sistema. (ii) En el reclamo N° 1-246605314627 con fecha 23/01/2023 se cuestionó la suspensión realizada el 16/11/2022 por la cual se verifica una reconexión con fecha 29/11/2022; la cual no habría cobrado en el recibo N° S002-105424985 emitido el día 22/01/2022. (iii) En el recibo N° S002-102889726 emitido el día 22/12/2022 se facturó un total de S/ 355.93 relacionado a las líneas N° 998030469 y 938149829, para lo cual adjuntó dicho recibo. (iv) En el recibo N° S002-105424985 emitido el día 22/01/2023, habría generado la devolución de S/149.80 por ambas líneas. (v) Realizó un ajuste total de S/206.13 mediante notas de crédito del 02/08/2023, para lo cual adjuntó un extracto del estado de cuenta del servicio. <p>Con relación a la materia de suspensión injustificada del servicio, se advierte que la resolución emitida por el TRASU fue notificada el 21/07/2023, teniendo la empresa operadora:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Diez (10) días hábiles para reactivar los servicios N° 998030469 y 938149829, los que vencieron el 9/08/2023; y, (ii) Un (1) mes para anular la facturación por el periodo de suspensión y por el cargo por reconexión, el cual venció el 21/08/2023. <p>En cuanto a la obligación de reactivar los servicios, de la revisión de las capturas de pantalla remitidas por la empresa, se verifica la reactivación de los servicios N° 998030469 y 938149829 desde el 19/07/2023, esto es, antes del vencimiento del plazo máximo establecido para ejecutar la resolución, por lo que la empresa operadora acreditó el cumplimiento de ésta obligación.</p> <p>En cuanto a la obligación de anular la facturación por el periodo de suspensión y por el cargo por reconexión, es pertinente aclarar que según lo señalado en el numeral (iii) del primer considerando de la resolución del TRASU recaída en el Expediente N° 0019297-2023/TRASU/ST-RA, la suspensión cuestionada se registró el 17/01/2023.</p>

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE	DETALLE																																																
				<p>Considerando lo señalado, la empresa operadora realizó la devolución de S/14.50 por cada una de las líneas N° 998030469 y 938149829, por el periodo de suspensión del 17/01/2023 al 22/01/2023, lo cual se advierte en el recibo N° S002-105424985 emitido el 22/01/2023 que adjuntó la empresa operadora; sin embargo, no acreditó que exceptuó o anuló el cobro del cargo por reconexión, toda vez, que la reconexión se realizó el 31/01/2023 (según histórico de cortes obrante en el expediente de queja N° 0005754-2024/TRASU/ST-RQJ) y no remitió el recibo emitido el 22/02/2023 a efectos de verificar que no realizó el cobro del cargo por reconexión.</p> <p style="text-align: center;">Histórico de cortes⁶⁵</p> <ul style="list-style-type: none"> Equipo No. 998030469 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Fecha</th> <th>Ocurrencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2022-05-23 00:59:03</td><td>Activado</td></tr> <tr><td>2022-06-20 21:14:04</td><td>Suspendido por deuda otro operador</td></tr> <tr><td>2022-07-21 01:32:05</td><td>Reactivado</td></tr> <tr><td>2022-07-25 09:23:04</td><td>Suspendido por deuda</td></tr> <tr><td>2022-08-31 20:49:04</td><td>Reactivado</td></tr> <tr><td>2022-09-15 10:40:05</td><td>Suspensión temporal</td></tr> <tr><td>2022-11-12 19:41:01</td><td>Reactivado</td></tr> <tr><td>2022-11-16 06:02:05</td><td>Suspendido por deuda</td></tr> <tr><td>2022-11-29 23:23:04</td><td>Reactivado</td></tr> <tr><td>2023-01-17 10:04:05</td><td>Suspendido por deuda</td></tr> <tr style="background-color: yellow;"><td>2023-01-31 07:08:05</td><td>Reactivado</td></tr> <tr><td>2023-03-16 10:58:02</td><td>Suspendido por deuda</td></tr> <tr><td>2023-03-20 12:51:05</td><td>Reactivado</td></tr> <tr><td>2023-04-14 04:44:00</td><td>Suspendido por deuda</td></tr> <tr><td>2023-05-02 10:00:03</td><td>Reactivado</td></tr> <tr><td>2023-05-16 16:12:02</td><td>Suspendido por deuda</td></tr> <tr><td>2023-05-27 18:28:05</td><td>Reactivado</td></tr> <tr><td>2023-06-15 03:45:01</td><td>Suspendido por deuda</td></tr> <tr><td>2023-06-19 12:06:03</td><td>Reactivado</td></tr> <tr><td>2023-06-28 10:57:04</td><td>Suspendido por deuda</td></tr> <tr><td>2023-06-28 16:38:05</td><td>Reactivado</td></tr> <tr><td>2023-07-17 13:06:00</td><td>Suspendido por deuda</td></tr> <tr><td>2023-07-19 07:13:04</td><td>Reactivado</td></tr> </tbody> </table>	Fecha	Ocurrencia	2022-05-23 00:59:03	Activado	2022-06-20 21:14:04	Suspendido por deuda otro operador	2022-07-21 01:32:05	Reactivado	2022-07-25 09:23:04	Suspendido por deuda	2022-08-31 20:49:04	Reactivado	2022-09-15 10:40:05	Suspensión temporal	2022-11-12 19:41:01	Reactivado	2022-11-16 06:02:05	Suspendido por deuda	2022-11-29 23:23:04	Reactivado	2023-01-17 10:04:05	Suspendido por deuda	2023-01-31 07:08:05	Reactivado	2023-03-16 10:58:02	Suspendido por deuda	2023-03-20 12:51:05	Reactivado	2023-04-14 04:44:00	Suspendido por deuda	2023-05-02 10:00:03	Reactivado	2023-05-16 16:12:02	Suspendido por deuda	2023-05-27 18:28:05	Reactivado	2023-06-15 03:45:01	Suspendido por deuda	2023-06-19 12:06:03	Reactivado	2023-06-28 10:57:04	Suspendido por deuda	2023-06-28 16:38:05	Reactivado	2023-07-17 13:06:00	Suspendido por deuda	2023-07-19 07:13:04	Reactivado
Fecha	Ocurrencia																																																			
2022-05-23 00:59:03	Activado																																																			
2022-06-20 21:14:04	Suspendido por deuda otro operador																																																			
2022-07-21 01:32:05	Reactivado																																																			
2022-07-25 09:23:04	Suspendido por deuda																																																			
2022-08-31 20:49:04	Reactivado																																																			
2022-09-15 10:40:05	Suspensión temporal																																																			
2022-11-12 19:41:01	Reactivado																																																			
2022-11-16 06:02:05	Suspendido por deuda																																																			
2022-11-29 23:23:04	Reactivado																																																			
2023-01-17 10:04:05	Suspendido por deuda																																																			
2023-01-31 07:08:05	Reactivado																																																			
2023-03-16 10:58:02	Suspendido por deuda																																																			
2023-03-20 12:51:05	Reactivado																																																			
2023-04-14 04:44:00	Suspendido por deuda																																																			
2023-05-02 10:00:03	Reactivado																																																			
2023-05-16 16:12:02	Suspendido por deuda																																																			
2023-05-27 18:28:05	Reactivado																																																			
2023-06-15 03:45:01	Suspendido por deuda																																																			
2023-06-19 12:06:03	Reactivado																																																			
2023-06-28 10:57:04	Suspendido por deuda																																																			
2023-06-28 16:38:05	Reactivado																																																			
2023-07-17 13:06:00	Suspendido por deuda																																																			
2023-07-19 07:13:04	Reactivado																																																			



⁶⁵ Obrante en el expediente de queja N° 0005754-2024/TRASU/ST-RQJ que corresponde al reclamo N° 1-342390508598.



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE	DETALLE																																																																			
				<p align="center">Recibo de febrero de 2023⁶⁶ emitido el 22/02/2023</p> <p align="center">REPORTE DE ESTADO DE CUENTA SERVICIOS</p> <p align="right">Fecha: 08/05/2024 Hora: 11:33:23 Usuario: FHINOSTR-KNC</p> <p>1.0074123884 JACINTO III CALDAS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>SALDO SERVICIOS:</th> <th>S/.</th> <th>120.75</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Detalle</td> <td>Factura</td> <td>Fecha</td> <td>Doc</td> <td>Vence</td> <td>Cargos</td> <td>Abonos</td> <td>Saldo</td> </tr> <tr> <td>R: 2588068 - E: 22/DEC/22 - I: 23/NOV/22 - F: 22/DEC/22 - V: 05/JAN/23</td> <td>001-102889726</td> <td>22/12/2022</td> <td>REC</td> <td>05/01/2023</td> <td>355.93</td> <td>0.00</td> <td>355.93</td> </tr> <tr> <td>R: 2727095 - E: 22/JAN/23 - I: 23/DEC/22 - F: 22/JAN/23 - V: 06/FEB/23</td> <td>001-105424985</td> <td>22/01/2023</td> <td>REC</td> <td>06/02/2023</td> <td>97.71</td> <td>0.00</td> <td>453.64</td> </tr> <tr> <td>PAGO: ONLINE - Globokas INC626629/Reclamo S/ 58.01/ReciboS002-105424985_1</td> <td>sixOLC-000364030210 36675323</td> <td>25/01/2023</td> <td>PAG</td> <td>25/01/2023</td> <td>0.00</td> <td>-64.86</td> <td>388.78</td> </tr> <tr> <td>PAGO: ONLINE - Banco Continental INC626629/ReciboS002-105424985_1/Monto extornado por Reclamo S/ 58.01</td> <td>sixOLC-000365209457 36691014</td> <td>31/01/2023</td> <td>PAG</td> <td>31/01/2023</td> <td>0.00</td> <td>-291.07</td> <td>39.70</td> </tr> <tr> <td>INC630891/Reclamo S/ 39.7/ReciboS002-105424985_1</td> <td>36691668</td> <td>02/02/2023</td> <td>ADJ</td> <td>02/02/2023</td> <td>0.00</td> <td>-39.70</td> <td>58.01</td> </tr> <tr> <td>N/C: 248717863251 / Recibo :S002-102889726</td> <td>248717863251</td> <td>02/02/2023</td> <td>CM</td> <td>02/02/2023</td> <td>0.00</td> <td>-58.01</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>R: 2877061 - E: 22/FEB/23 - I: 23/JAN/23 - F: 22/FEB/23 - V: 06/MAR/23</td> <td>001-107735474</td> <td>22/02/2023</td> <td>REC</td> <td>06/03/2023</td> <td>308.47</td> <td>0.00</td> <td>308.47</td> </tr> </tbody> </table> <p>En tal sentido, ENTEL no acreditó la ejecución de la totalidad de obligaciones que dispuso la resolución del TRASU en cuanto a este extremo, por lo que se colige que ha incurrido en incumplimiento.</p> <p>Con relación a la materia de facturación y cobro, se advierte que la resolución fue notificada el 21/07/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular la facturación del recibo de diciembre de 2022, el cual venció el 21/08/2023.</p> <p>De acuerdo al recibo de diciembre de 2022, que adjuntó la empresa operadora, la facturación asciende a S/355.93, siendo éste el importe total a ajustar.</p> <p>Al respecto, si bien la empresa operadora señala que habría realizado una devolución por ambas líneas de telefonía móvil de S/149.80 en el recibo N° S002-105424985 emitido el 22/01/2023, de la revisión de dicho recibo presentado por la empresa operadora, se verifica que por cada línea únicamente realizó una devolución de S/14.50, correspondiente al</p>	SALDO SERVICIOS:	S/.	120.75	Detalle	Factura	Fecha	Doc	Vence	Cargos	Abonos	Saldo	R: 2588068 - E: 22/DEC/22 - I: 23/NOV/22 - F: 22/DEC/22 - V: 05/JAN/23	001-102889726	22/12/2022	REC	05/01/2023	355.93	0.00	355.93	R: 2727095 - E: 22/JAN/23 - I: 23/DEC/22 - F: 22/JAN/23 - V: 06/FEB/23	001-105424985	22/01/2023	REC	06/02/2023	97.71	0.00	453.64	PAGO: ONLINE - Globokas INC626629/Reclamo S/ 58.01/ReciboS002-105424985_1	sixOLC-000364030210 36675323	25/01/2023	PAG	25/01/2023	0.00	-64.86	388.78	PAGO: ONLINE - Banco Continental INC626629/ReciboS002-105424985_1/Monto extornado por Reclamo S/ 58.01	sixOLC-000365209457 36691014	31/01/2023	PAG	31/01/2023	0.00	-291.07	39.70	INC630891/Reclamo S/ 39.7/ReciboS002-105424985_1	36691668	02/02/2023	ADJ	02/02/2023	0.00	-39.70	58.01	N/C: 248717863251 / Recibo :S002-102889726	248717863251	02/02/2023	CM	02/02/2023	0.00	-58.01	0.00	R: 2877061 - E: 22/FEB/23 - I: 23/JAN/23 - F: 22/FEB/23 - V: 06/MAR/23	001-107735474	22/02/2023	REC	06/03/2023	308.47	0.00	308.47
SALDO SERVICIOS:	S/.	120.75																																																																					
Detalle	Factura	Fecha	Doc	Vence	Cargos	Abonos	Saldo																																																																
R: 2588068 - E: 22/DEC/22 - I: 23/NOV/22 - F: 22/DEC/22 - V: 05/JAN/23	001-102889726	22/12/2022	REC	05/01/2023	355.93	0.00	355.93																																																																
R: 2727095 - E: 22/JAN/23 - I: 23/DEC/22 - F: 22/JAN/23 - V: 06/FEB/23	001-105424985	22/01/2023	REC	06/02/2023	97.71	0.00	453.64																																																																
PAGO: ONLINE - Globokas INC626629/Reclamo S/ 58.01/ReciboS002-105424985_1	sixOLC-000364030210 36675323	25/01/2023	PAG	25/01/2023	0.00	-64.86	388.78																																																																
PAGO: ONLINE - Banco Continental INC626629/ReciboS002-105424985_1/Monto extornado por Reclamo S/ 58.01	sixOLC-000365209457 36691014	31/01/2023	PAG	31/01/2023	0.00	-291.07	39.70																																																																
INC630891/Reclamo S/ 39.7/ReciboS002-105424985_1	36691668	02/02/2023	ADJ	02/02/2023	0.00	-39.70	58.01																																																																
N/C: 248717863251 / Recibo :S002-102889726	248717863251	02/02/2023	CM	02/02/2023	0.00	-58.01	0.00																																																																
R: 2877061 - E: 22/FEB/23 - I: 23/JAN/23 - F: 22/FEB/23 - V: 06/MAR/23	001-107735474	22/02/2023	REC	06/03/2023	308.47	0.00	308.47																																																																



⁶⁶ Registrado en el estado de cuenta del servicio, obrante en el expediente de queja N° 0005754-2024/TRASU/ST-RQJ que corresponde al reclamo N° 1-342390508598.

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



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE	DETALLE
				<p>periodo de suspensión del 17/01/2023 al 22/01/2023 (seis días calendario), esto es, un total de S/29.00; por lo tanto, no es posible validar la devolución de S/149.80 como señaló ENTEL.</p> <p>Además, aun considerando la aplicación de las notas de crédito por el valor de S/206.13, se advierte que la empresa operadora sólo ha realizado un ajuste total de S/235.13 (S/29.00 + S/206.13), no habiendo ajustado la totalidad del recibo de diciembre de 2022 de S/355.93, por lo que ha incurrido en incumplimiento.</p> <p>De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.</p>
7	0020724-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite	03/07/2023	<p>La resolución fue notificada el 03/07/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar el servicio N° 925028217, el cual venció el 4/07/2023.</p> <p>Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° SAC-CC/1-274461008086-2023 de fecha 10/07/2023, informó que a dicha fecha el usuario mantiene un importe pendiente de pago por S/109.44, por lo que procedió a impugnar el importe mencionado hasta el 21/07/2023, a fin de poder reactivar el servicio, el cual ha sido reactivado el día 07/07/2023, adjuntando el histórico de cortes.</p> <p>En consecuencia, se advierte que la empresa operadora ejecutó la resolución el 07/07/2023; es decir, habiendo transcurrido tres (3) días calendario luego de vencido el plazo establecido para el cumplimiento, y no adjuntó el estado de cuenta del servicio que permita acreditar que el servicio mantenía deuda distinta a la reclamada que pudiera justificar el retraso en la ejecución de lo ordenado.</p> <p>Sobre este aspecto, el Consejo Directivo del OSIPTEL ha resuelto que en los casos de reclamos por calidad o suspensión del servicio, el efecto del incumplimiento implica prolongar el estado de inoperatividad parcial o total de los servicios privando a los usuarios de acceder a estos en la oportunidad en la que debían encontrarse disponibles, lo cual es un efecto imposible de revertir⁶⁷.</p> <p>En ese orden de ideas, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar.</p>

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



⁶⁷ Resolución de Consejo Directivo N° 056-2018-CD/OSIPTEL y 078-2018-CD/OSIPTEL.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE	DETALLE
				De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.
8	0020908-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	09/08/2023	<p>La resolución fue notificada el 9/08/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular el importe de S/1406.22 con IGTV (S/1,191.71 sin IGTV) por el cobro del concepto de descuento por fidelización 50% x 12 m (10/12) en el recibo de mayo de 2023, el cual venció el 9/09/2023.</p> <p>Al respecto, de la documentación obrante en el SISTRAM respecto a este expediente, se ha advertido que ENTEL luego de haberse iniciado el PAS (22/11/2024), presentó información sobre la ejecución de la resolución emitida por el TRASU mediante carta N° SAC-CC/0005297-2024 de fecha 10/12/2024 indicando lo siguiente:</p> <p>(i) Realizó el ajuste de S/1,671.10 con IGTV, para lo cual adjunta la nota de crédito N° S279-0024257 emitida el 02/12/2024.</p> <p>De acuerdo a la documentación remitida por la empresa operadora, realizó el ajuste ordenado en la resolución del TRASU el 02/12/2024, es decir, habiendo transcurrido cuatrocientos cincuenta (450) días calendario luego de vencido el plazo de cumplimiento.</p> <p>Sobre este aspecto, cabe tener en cuenta que el literal f) del artículo 257 del TUO de la LPAG, señala que constituye un eximente de responsabilidad la subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, <u>con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos</u> a que se refiere el inciso 3) del artículo 255 de la misma norma.</p> <p>Considerando ello, al advertirse en el presente caso que la ejecución de la resolución emitida por el TRASU ha tenido lugar luego de vencido el plazo máximo para cumplir y con posterioridad al inicio del PAS, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria.</p> <p>De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.</p>

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE	DETALLE
9	0021165-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite	13/07/2023	<p>La resolución fue notificada el 13/07/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar los servicios N° 924571889, 922284046, 904477164 y 960447062, el cual venció el 14/07/2023.</p> <p>ENTEL en sus descargos al PAS, señala que las líneas se encontraban reactivadas desde el 30/06/2024.</p> <p>Sin embargo, la empresa operadora remitió documentación correspondiente a otro expediente de queja (0021160-2023/TRASU/ST-RQJ) y otros servicios de telefonía móvil (N° 991946722, 988671341, 967033444 y 960465391), por tanto, no resulta suficiente y pertinente para acreditar el cumplimiento de lo ordenado en la resolución.</p> <p>De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.</p>
10	0021548-2023/TRASU/ST-RQJ	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	14/07/2023	<p>La resolución fue notificada el 14/07/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para cumplir con las condiciones contractuales alegadas por el usuario (facturar sólo S/75.00 por cada una de las 12 cuotas mensuales del equipo terminal), los que vencieron el 01/08/2023.</p> <p>ENTEL en sus descargos al PAS, señaló que mediante carta N° SAC-CC/1-264952585921-2023 del 21/07/2023, notificada el mismo día, informó al usuario lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) No es posible cumplir con las condiciones contractuales en relación a la línea N° 944944018, debido a que se realizó la portabilidad numérica a otro operador el 24/05/2023, para lo cual adjuntó una captura de pantalla del sistema de portabilidad numérica. (ii) Tiene la posibilidad de devolver el equipo a efectos de que se le exonere de las futuras cuotas de equipo. <p>Al respecto, es pertinente aclarar que el TRASU ha dispuesto en el caso en particular que la empresa operadora cumpla con aplicar las condiciones contractuales alegadas por el usuario reclamante, las cuales, según el primer considerando de la misma resolución, consisten en una facturación de S/75.00 por cada cuota de equipo.</p> <p>En esa línea, según la resolución N° SAC-CC/1-264952585921-2023 del 02/05/2023 y el recibo N° S002-111516251 emitido el 08/04/2023 (obrantes en el expediente de queja), se advierte que el equipo fue financiado en 12 cuotas, cada una de S/89.00, por lo que considerando lo dispuesto en la resolución emitida por el TRASU, corresponde a la empresa operadora que cumpla con la anulación del importe que excede S/75.00 por cada cuota de equipo; no obstante, no remitió medios de prueba que acrediten que haya realizado los ajustes respectivos.</p>

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE	DETALLE
				<p>Si bien la empresa operadora alega que no es posible cumplir con lo ordenado por el TRASU debido a que la línea ha sido portada a otro operador, dicha circunstancia únicamente interrumpe la prestación del servicio, lo cual no exonera a la empresa operadora del cobro de las cuotas de equipo ni exonera al usuario de su pago, por lo que en virtud a lo resuelto por el TRASU correspondía a la empresa operadora acreditar que ajustó el exceso facturado por las cuotas de equipo.</p> <p>De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.</p>
11	0021758-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite	10/07/2023	<p>La resolución fue notificada el 10/07/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar los servicios N° 950386913 y 923116979, el cual venció el 11/07/2023.</p> <p>Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° SAC-CC/1-276213301864-2023 de fecha 12/07/2023, señala que con fecha 12/07/2023 procedió a reactivar los servicios, adjuntando extractos de los histórico de cortes y reactivaciones.</p> <p>En consecuencia, se advierte que la empresa operadora ejecutó la resolución el 12/07/2023; es decir, habiendo transcurrido un (1) día calendario luego de vencido el plazo establecido para el cumplimiento.</p> <p>Sobre este aspecto, el Consejo Directivo del OSIPTEL ha resuelto que en los casos de reclamos por calidad o suspensión del servicio, el efecto del incumplimiento implica prolongar el estado de inoperatividad parcial o total de los servicios privando a los usuarios de acceder a estos en la oportunidad en la que debían encontrarse disponibles, lo cual es un efecto imposible de revertir⁶⁸.</p> <p>En ese orden de ideas, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar.</p> <p>De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.</p>

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



⁶⁸ Resolución de Consejo Directivo N° 056-2018-CD/OSIPTEL y 078-2018-CD/OSIPTEL.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE	DETALLE
12	0023441-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite	21/08/2023	<p>La resolución fue notificada el 21/08/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar el servicio N° 987520379, el cual venció el 22/08/2023.</p> <p>Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° SAC-CC/0002331-2024 de fecha 10/05/2024, informó que los servicios N° 983462216, 994136995 y 960253557 han sido reactivados el 15/08/2023, adjuntando los históricos de cortes.</p> <p>Si bien la empresa operadora no se ha pronunciado respecto a la reactivación del servicio N° 987520379, cabe precisar que en el expediente de queja obra la resolución N° SAC-CC/0003267-2023 del 02/08/2023, en la cual empresa operadora señaló anteriormente que la línea N° 987520379 fue anulada el 27/06/2023.</p> <p>Sin embargo, la empresa operadora no se ha pronunciado respecto a la reactivación del servicio N° 987520379, ni ha remitido medios probatorios que acrediten la reactivación de dicho servicio o la imposibilidad de reactivarlo, según sea el caso, con lo cual ha incurrido en incumplimiento. Por consiguiente, se ha configurado la infracción.</p>
13	0023690-2023/TRASU/ST-RA	Baja no atendida	07/09/2023	<p>La resolución fue notificada el 7/09/2023, teniendo la empresa operadora:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Diez (10) días hábiles para dar de baja el servicio, los que vencieron el 21/09/2023; y, (ii) Un (1) mes para anular los cobros posteriores a la fecha en que correspondía efectuar la baja solicitada por el usuario, especialmente los recibos de abril, mayo y junio de 2023, el cual venció el 7/10/2023. <p>Al respecto, la empresa operadora mediante la carta N° C.0361-2023-ATC de fecha 18/09/2023, informó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) El 29/05/2023 el usuario solicitó la baja del servicio de Internet Dedicado asociado al negocio 5207169, el mismo que fue atendido con ticket E14023373 y ejecutado el 05/06/2023. (ii) Generó las siguientes notas de crédito: <ul style="list-style-type: none"> - N° S73000003732 por S/91.23 del 13/09/2023 referente al recibo emitido el 06/04/2023, la cual se encuentra pendiente de aplicación por lo que solicita al usuario se comunique con la plataforma de atención preferente para que informe cómo desea que se aplique dicho saldo a favor. - N° S73000003733 por S/90.00 del 13/09/2023 aplicada al recibo emitido el 06/05/2023. - N° S73000003734 por S/90.00 del 13/09/2023 aplicada al recibo emitido el 06/06/2023 - N° S73000003735 por S/15.00 del 13/09/2023 aplicada al recibo emitido el 06/07/2023.

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE	DETALLE
				<p>Con relación a la obligación de dar de baja el servicio, se advierte del histórico de pedidos obrante en el expediente de apelación que la empresa ejecutó la baja el 05/06/2023, es decir, dentro del plazo máximo dispuesto en la resolución del TRASU, por lo que acreditó el cumplimiento en este extremo.</p> <p>Con relación a la obligación anular los cobros posteriores a la fecha en que correspondía efectuar la baja solicitada por el usuario, especialmente los recibos de abril, mayo y junio de 2023, se advierte que la empresa operadora ha reconocido que se encuentra pendiente la aplicación de la nota de crédito N° S73000003732 respecto al recibo N° S330-00074295 emitido el 06/04/2023.</p> <p>Cabe indicar que el artículo 15 del TUO del Reglamento de Reclamos señala que la empresa operadora debe de realizar la devolución a más tardar en el recibo correspondiente al siguiente ciclo de facturación inmediato posterior o en el plazo máximo de un (1) mes.</p> <p>No obstante, no ha remitido el estado de cuenta del servicio que permita acreditar que registró la respectiva nota de crédito ajustando el importe del recibo de abril de 2023., por lo que no acreditó el cumplimiento de la resolución emitida por el TRASU en este extremo.</p> <p>De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.</p>
14	0024886-2023/TRASU/ST-RQJ	Suspensión del servicio pese a reclamo en trámite	22/09/2023	<p>La resolución fue notificada el 22/09/2023, teniendo la empresa operadora un (1) día hábil para reactivar el servicio N° 983006305, el cual venció el 25/09/2023.</p> <p>Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° SAC-CC/1-278900939982-2023 de fecha 27/09/2023, informó que:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) El servicio ha sido reactivado el 26/09/2023, para lo cual adjuntó captura de pantalla del extracto del estado del servicio. (ii) Mediante carta N° SAC-CC/1-278900939982-2023 del 27/09/2023 comunicó al usuario que puede acercarse a las oficinas para realizar el recojo del SIM Card gratis, para lo cual adjuntó la mencionada carta y el acuse de recibo. <p>En consecuencia, se advierte que la empresa operadora ejecutó la resolución el 26/09/2023; es decir, habiendo transcurrido un (1) día calendario luego de vencido el plazo establecido para el cumplimiento.</p>

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE	DETALLE
				<p>Sobre este aspecto, el Consejo Directivo del OSIPTEL ha resuelto que en los casos de reclamos por calidad o suspensión del servicio, el efecto del incumplimiento implica prolongar el estado de inoperatividad parcial o total de los servicios privando a los usuarios de acceder a estos en la oportunidad en la que debían encontrarse disponibles, lo cual es un efecto imposible de revertir⁶⁹.</p> <p>En ese orden de ideas, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar.</p> <p>De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.</p>
15	0023516-2023/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	18/10/2023	<p>La resolución emitida por el TRASU fue notificada a la empresa operadora el 18/10/2023, y ordenó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Cumplir con las condiciones contractuales (facturar de acuerdo al mecanismo de contratación); en un plazo de diez (10) días hábiles los que vencieron el 02/11/2023. (ii) Entregar al usuario el mecanismo de contratación; en un plazo de diez (10) días hábiles los que vencieron el 02/11/2023. <p>Al respecto la empresa operadora mediante carta N° SAC-CC/0002518-2024 del 25/05/2024 informó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Ajustó el importe reclamado mediante las notas de crédito N° S279-0020616 por S/40.00 del 08/09/2023, S277-0159266 por S/45.01 del 11/09/2023 y S279-0020687 por S/ 123.71 del 18/09/2023. (ii) El 15/09/2023 efectuó el cambio de plan tarifario de las líneas N° 926810423 y 926813401 al plan Empresario Ultra 74.90 de las demás líneas, a fin de que la promoción de S/34.90 sea aplicada automáticamente en los próximos recibos, siendo que los descuentos se han estado aplicando correctamente en los tres últimos recibos emitidos N° S001-299736689, S001-299919898 y S001-300107934, para lo cual adjuntó capturas de pantalla de los extractos de los recibos. (iii) Mediante carta N° SAC-CC/0002519-2024 del 24/05/2024 habría informado al usuario lo anteriormente indicado y adjuntado los mecanismos de contratación de los servicios, para lo cual adjuntó dicha carta y el correo de envío.

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



⁶⁹ Resolución de Consejo Directivo N° 056-2018-CD/OSIPTEL y 078-2018-CD/OSIPTEL.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE	DETALLE
				<p>Con relación a la obligación de cumplir con las condiciones y tarifas establecidas en el mecanismo de contratación, se advierte que las líneas N° 919284320, 905431724 y 905434237 fueron contratadas en fechas 03/05/2023, 05/07/2023 y 12/07/2023, respectivamente, con el plan Empresario Ultra 74.9 de S/74.90, según se registra en los mecanismos de contratación. En cuanto a las líneas N° 926810423 y 926813401, se advierte de las capturas de pantalla del sistema de la empresa operadora obrantes en el expediente de apelación, que éstas contaban con el Plan Empresario Full+79.90 desde el 29/12/2022.</p> <p>En esa línea, del recibo de agosto de 2023⁷⁰ se puede apreciar que en la facturación de las líneas N° 919284320, 905431724, 905434237, 926810423 y 926813401 se aplicó las tarifas antes indicadas que corresponden a cada una.</p> <p>Por otro lado, se aprecia, de las capturas de pantalla del sistema de la empresa operadora que el 15/09/2023 efectuó la migración de las líneas N° 926810423 y 926813401 al plan Empresario Ultra 74.90, a fin de que se aplicase el descuento promocional de dicho plan, por el cual el pago mensual comprende S/74.90 por el cargo fijo de la línea principal y S/34.90. por cada una de las líneas adicionales. Lo cual se verifica en las capturas de pantallas de los recibos N° S001-299736689, S001-299919898 y S001-300107934, que registran el respectivo descuento en las cuatro líneas adicionales.</p> <p>Adicionalmente, la empresa operadora generó el ajuste del exceso facturado en los recibos de julio y agosto de 2023 por el total de S/208.72 mediante notas de crédito N° S279-0020616 del 08/09/2023, S277-0159266 del 11/09/2023 y S279-0020687 del 18/09/2023.</p> <p>En esa línea se aprecia que la empresa operadora mediante la carta N° SAC-CC/0002518-2024 del 25/05/2024 en el que adjuntó las capturas de pantalla de los recibos que registran el descuento aplicado, acreditó la ejecución de lo ordenado en la resolución emitida por el TRASU en este extremo, esto es, luego de vencido el plazo máximo de cumplimiento. No obstante, en virtud al Principio de proporcionalidad y razonabilidad, considerando que se cumplió con la resolución con anterioridad al inicio del PAS y que adicionalmente se trata de una materia que genera efectos reversibles y que a la fecha fueron corregidos sin generar perjuicios al usuario en el uso del servicio, no corresponde aplicar una sanción por este extremo.</p> <p>Con relación a la obligación de entregar al usuario el mecanismo de contratación, se advierte que la empresa operadora adjuntó un correo electrónico de fecha 25/05/2024 dirigido al usuario al cual adjuntó los mecanismos de contratación de los servicios N° 919284320, 905431724 y 905434237; no obstante, no remitió el acuse de recibo que</p>

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



⁷⁰ Obrante en el expediente N° 0023516-2023/TRASU/ST-RA.



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE	DETALLE
				<p>acredite la notificación efectiva de dicha comunicación. Por tanto, no acreditó haber dado cumplimiento a lo ordenado en la resolución emitida por el TRASU en este extremo.</p> <p>En tal sentido, dado que ENTEL no cumplió con ejecutar de manera conjunta la totalidad de las obligaciones de la resolución emitida por el TRASU, se concluye que ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.</p>
16	0026320-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	30/10/2023	<p>La resolución fue notificada el 30/10/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular el importe de S/8.68 por facturación del cargo prorrateado del recibo de septiembre de 2023, el cual venció el 30/11/2023.</p> <p>Al respecto, de la documentación obrante en el SISTRAM respecto a este expediente, se ha advertido que ENTEL luego de haberse iniciado el PAS (22/11/2024), presentó información sobre la ejecución de la resolución emitida por el TRASU mediante carta N° SAC-CC/ 1-297404622613-3-2024 de fecha 27/11/2024 indicando lo siguiente:</p> <p>(ii) Realizó el ajuste de S/8.68 por concepto de cargo prorrateado por el cambio de plan tarifario facturado en el recibo de septiembre de 2023, para lo cual adjuntó el recibo de septiembre de 2023 y el estado de cuenta en el cual se registra dicho ajuste efectuado en fecha 26/11/2024.</p> <p>De acuerdo a la documentación remitida por la empresa operadora, realizó el ajuste ordenado en la resolución del TRASU el 26/11/2024, es decir, habiendo transcurrido trescientos sesenta y dos (362) días calendario luego de vencido el plazo de cumplimiento.</p> <p>Sobre este aspecto, cabe tener en cuenta que el literal f) del artículo 257 del TUO de la LPAG, señala que constituye un eximente de responsabilidad la subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, <u>con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos</u> a que se refiere el inciso 3) del artículo 255 de la misma norma.</p> <p>Considerando ello, al advertirse en el presente caso que la ejecución de la resolución emitida por el TRASU ha tenido lugar luego de vencido el plazo máximo para cumplir y con posterioridad al inicio del PAS, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria.</p> <p>De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.</p>



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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE	DETALLE
17	0027880-2023/TRASU/ST-RQJ	Portabilidad numérica no autorizada	29/11/2023	<p>La resolución fue notificada el 29/11/2023, teniendo la empresa operadora: (i) cuatro (4) días para retornar el N° 951356273 al concesionario cedente, que vencieron el 05/12/2023; y, (ii) un (1) mes para anular el cobro generado, el cual venció el 29/12/2023.</p> <p>ENTEL, en sus descargos al PAS, señaló que mediante la carta N° SAC-CC/1-301679298738-2023 de fecha 30/11/2023, informó acerca de la ejecución de lo ordenado por el TRASU, indicando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Realizó el retorno del número al concesionario cedente (América Móvil Perú S.A.C) el 31/10/2023 para lo cual adjuntó la captura de pantalla del sistema de portabilidad numérica en la que registra dicho retorno. (ii) La línea mientras estuvo activa en su red, fue prepago, por lo que no mantendría deuda alguna en sus sistemas, debido a que bajo la modalidad prepago no se emite recibos, sino que depende de recargas a solicitud del usuario. <p>Sin embargo, la empresa operadora no remitió un medio de prueba que acredite que la línea no cuenta con deuda, ni que la línea se hubiera mantenido en la plataforma prepago desde su activación y, por consiguiente, que no corresponde la anulación de la deuda.</p> <p>En tal sentido, dado que ENTEL no cumplió con ejecutar de manera conjunta la totalidad de las obligaciones de la resolución emitida por el TRASU, se concluye que ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.</p>
18	0028580-2023/TRASU/ST-RA	Contratación no solicitada	30/10/2023	<p>La resolución fue notificada el 30/10/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para la baja de los servicios N° 905437249, 905437350 y 905437359, los que vencieron el 14/11/2023.</p> <p>Al respecto la empresa operadora mediante carta N° SAC-CC/0005689-2023 del 10/11/2023 informó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Las líneas habrían sido suspendidas definitivamente el 19/10/2023, adjuntando los históricos de cortes y reactivaciones. (ii) Emitió la nota de crédito N° S279-0021693 por el importe total adeudado de S/602.10 el 10/11/2023, adjuntando el estado de cuenta de servicios. <p>Sin embargo, en los históricos de cortes y reactivaciones se registra que las líneas se encuentran "suspendidas" por motivo "Cliente solicita – Otros motivos", no verificándose que se encuentren de baja o desactivadas.</p>

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





N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE	DETALLE
				<p>En esa línea, cabe indicar que, en el Glosario de Términos contenido en el Anexo 1 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones⁷¹ se puede evidenciar que los conceptos de baja y suspensión son distintos, los cuales han sido definidos de la siguiente manera:</p> <p><i>“Baja del servicio: A la terminación definitiva del servicio, como consecuencia de la resolución del contrato por las causales establecidas en la presente norma.”</i></p> <p><i>“Suspensión del servicio: A la situación en la que se encuentra el servicio, que no permite su utilización en todas o alguna de sus características.”</i></p> <p>En tal sentido, los medios probatorios remitidos por la empresa operadora no acreditan la baja del servicio tal como se ordenó en la resolución emitida por el TRASU, por lo que en el presente caso se advierte su incumplimiento.</p> <p>De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.</p>
19	0029559-2023/TRASU/ST-RQJ	Portabilidad numérica no autorizada	13/12/2023	<p>La resolución fue notificada el 13/12/2023, teniendo la empresa operadora: (i) cuatro (4) días⁷² para retornar el número 961551551 al concesionario cedente, que vencieron el 19/12/2023; y, (ii) un (1) mes para anular el cobro generado, el cual venció el 13/01/2024.</p> <p>Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° SAC-CC/1-310166989590-2023 de fecha 20/12/2023, informó que:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Realizó el retorno del número 961551551 al concesionario cedente (Telefónica del Perú S.A.A.) el 20/12/2023, para lo cual adjuntó la captura de pantalla del sistema de portabilidad numérica. (ii) El servicio se encuentra desactivado desde el 06/12/2023, para lo cual adjuntó una captura de pantalla de un extracto del histórico de cortes. (iii) Realizó el ajuste de S/ 15.73 el 20/12/2023 mediante la nota de crédito S013-00194374 correspondiente a los recibos N° S002-129784116 emitido el 08/11/2023 y S002-132749333 emitido el 08/12/2023, siendo que habría dejado sin deuda el servicio, para lo cual adjuntó captura de pantalla que contiene datos de una nota de crédito que habría aplicado.

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>



⁷¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

⁷² Plazo establecido en la resolución emitida por el TRASU.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE	DETALLE
				<p>Además, ENTEL en sus descargos al PAS reiteró lo antes mencionado y adjuntó el estado de cuenta del servicio en el cual se registra que con la devolución de S/30.60 realizada en el recibo emitido el 08/12/2023 y la aplicación de la nota de crédito de S/15.73 el 20/12/2023, se ajustó el cobro generado, quedando el servicio sin deuda pendiente.</p> <p>Con relación a la obligación de retornar el número al concesionario cedente, se advierte que la empresa operadora ejecutó dicha obligación el 20/12/2024; es decir, habiendo transcurrido un (1) día calendario luego de vencido el plazo establecido para el cumplimiento.</p> <p>Sobre el particular, el Consejo Directivo del OSIPTEL 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 transcurrido⁷³.</p> <p>En ese sentido, esta instancia considera que la imposibilidad de reversión de los efectos, es aplicable al incumplimiento relacionado a la materia de portabilidad numérica no autorizada, dado que el usuario no puede disponer oportunamente del servicio en el concesionario cedente con su número telefónico, lo cual implica una privación total del servicio.</p> <p>En ese orden de ideas, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar</p> <p>Con relación a la obligación de anular el cobro generado, se advierte que la empresa ejecutó dicha obligación el 20/12/2023, es decir, dentro del plazo máximo establecido, por lo que acreditó el cumplimiento de este extremo de la resolución emitida por el TRASU.</p> <p>Sin embargo, dado que ENTEL no cumplió con ejecutar de manera conjunta la totalidad de las obligaciones de la resolución emitida por el TRASU dentro del plazo establecido, se concluye que ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.</p>

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



⁷³ Resolución de Consejo Directivo N° 32-2020-CD/OSIPTEL (Expediente N° 0008-2019/TRASU/ST-PAS), 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).



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE	DETALLE
20	0030103-2023/TRASU/ST-RA	Contratación no solicitada	6/12/2023	<p>La resolución fue notificada el 6/12/2023, teniendo la empresa operadora (i) diez (10) días hábiles para bloquear los equipos asociados a las líneas N° 920369837, 988627756, 946385772, 947328582, 960229010, 942429011 y 988627765, los que vencieron el 29/12/2023; y, (ii) un (1) mes para anular el importe total cobrado por los equipos, el cual venció el 6/01/2024.</p> <p>Al respecto, de la documentación obrante en el SISTRAM respecto a este expediente, se ha advertido que ENTEL luego de haberse iniciado el PAS (22/11/2024), presentó información sobre la ejecución de la resolución emitida por el TRASU mediante carta N° SAC-CC/0003071-2024 de fecha 09/12/2024 indicando lo siguiente:</p> <p>(i) Realizó el ajuste de S/8,321.80, para lo cual adjuntó la nota de crédito N° S279-0023437 emitida el 12/07/2024</p> <p>Con relación a la obligación de bloquear de los equipos asociados a las líneas N° 920369837, 988627756, 946385772, 947328582, 960229010, 942429011 y 988627765, se advierte que la empresa operadora no acompañó documentación que pueda acreditar haber procedido con el bloqueo de dichos equipos que ha sido ordenado por el TRASU.</p> <p>Con relación a la obligación de anular del importe total cobrado por los equipos, la empresa operadora informó que realizó el ajuste de S/8,321.80; no obstante, no ha acreditado que dicho importe corresponda a la totalidad de la deuda generada por los equipos, dado que no acompañó los recibos de servicio y otros documentos en los que realizó dicho cobro.</p> <p>De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.</p>
21	0031923-2023/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	12/12/2023	<p>La resolución emitida por el TRASU fue notificada el 19/12/2023, y ordenó a la empresa operadora lo siguiente:</p> <p>(iii) Ajustar la facturación que excede S/649.00 (por las doce líneas y cuota de equipo) en los recibos emitidos a la fecha de presentación del reclamo (18/10/2023); en el plazo de un (1) mes que venció el 19/01/2024.</p> <p>(iv) Informar al usuario sobre la posibilidad de migrar de plan o dar de baja, sin pago de penalidad; en el plazo de diez (10) días hábiles que vencieron el 08/01/2024.</p> <p>Al respecto, de la documentación obrante en el SISTRAM respecto a este expediente, se ha advertido que ENTEL luego de haberse iniciado el PAS (22/11/2024), presentó información sobre la ejecución de la resolución emitida por el TRASU</p>

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





N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE	DETALLE																																								
				<p>mediante carta N° SAC-CC/0005281-2024 de fecha 09/12/2024 indicando lo siguiente:</p> <p>(i) Realizó el ajuste de S/1,564.17, para lo cual adjunta la nota de crédito N° S279-0022143 emitida el 27/12/2023, aplicada al recibo de octubre de 2023.</p> <p>(ii) Mediante carta N° SAC-CC/0006800-2023 notificada el 10/12/2024 informó al usuario sobre el ajuste antes indicado, para lo cual adjuntó dicha carta y el acuse de recibo.</p> <p>Con relación a obligación de anular de la facturación que excede a S/649.00 (por doce líneas y cuota de equipo) en los recibos emitidos a la fecha de presentación del reclamo (18/10/2023⁷⁴), se advierte los recibos emitidos hasta la fecha de presentación del reclamo (18/10/2023) en el estado de cuenta obrante en el expediente de apelación, siendo que en los recibos emitidos el 30/04/2023, 31/07/2023 y 30/09/2023 la empresa operadora facturó importes que exceden los S/649.00 mensuales, como se detalla a continuación:</p> <p style="text-align: center;">Recibos emitidos según el estado de cuenta</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Recibo</th> <th>Fecha de emisión</th> <th>Importe facturado</th> <th>Exceso facturado a S/649.00</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>001-296841908</td><td>30/11/2022</td><td>95.89</td><td>NO APLICA</td></tr> <tr><td>001-297068887</td><td>31/12/2022</td><td>89.9</td><td>NO APLICA</td></tr> <tr><td>001-297303796</td><td>31/01/2023</td><td>89.9</td><td>NO APLICA</td></tr> <tr><td>001-297547204</td><td>28/02/2023</td><td>304.17</td><td>NO APLICA</td></tr> <tr><td>001-297547204</td><td>28/02/2023</td><td>304.17</td><td>NO APLICA</td></tr> <tr><td>001-297805504</td><td>31/03/2023</td><td>-75.98</td><td>NO APLICA</td></tr> <tr><td>001-298069234</td><td>30/04/2023</td><td>821.28</td><td>172.28</td></tr> <tr><td>001-298242627</td><td>31/05/2023</td><td>506.32</td><td>NO APLICA</td></tr> <tr><td>001-298390310</td><td>30/06/2023</td><td>529.39</td><td>NO APLICA</td></tr> </tbody> </table>	Recibo	Fecha de emisión	Importe facturado	Exceso facturado a S/649.00	001-296841908	30/11/2022	95.89	NO APLICA	001-297068887	31/12/2022	89.9	NO APLICA	001-297303796	31/01/2023	89.9	NO APLICA	001-297547204	28/02/2023	304.17	NO APLICA	001-297547204	28/02/2023	304.17	NO APLICA	001-297805504	31/03/2023	-75.98	NO APLICA	001-298069234	30/04/2023	821.28	172.28	001-298242627	31/05/2023	506.32	NO APLICA	001-298390310	30/06/2023	529.39	NO APLICA
Recibo	Fecha de emisión	Importe facturado	Exceso facturado a S/649.00																																									
001-296841908	30/11/2022	95.89	NO APLICA																																									
001-297068887	31/12/2022	89.9	NO APLICA																																									
001-297303796	31/01/2023	89.9	NO APLICA																																									
001-297547204	28/02/2023	304.17	NO APLICA																																									
001-297547204	28/02/2023	304.17	NO APLICA																																									
001-297805504	31/03/2023	-75.98	NO APLICA																																									
001-298069234	30/04/2023	821.28	172.28																																									
001-298242627	31/05/2023	506.32	NO APLICA																																									
001-298390310	30/06/2023	529.39	NO APLICA																																									

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://wappos.firmaperu.gob.pe/wappos/validador.xhtml>



⁷⁴ Fecha de presentación del reclamo N° 174880428, cuyo formulario obra en el expediente N° 0031923-2023/TRASU/ST-RA en el cual se emitió la resolución del TRASU cuyo incumplimiento se le imputa a la empresa operadora.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE	DETALLE																
				<table border="1"> <tr> <td>001-298543228</td> <td>31/07/2023</td> <td>1,289.33</td> <td>640.33</td> </tr> <tr> <td>001-298703357</td> <td>31/08/2023</td> <td>-145.08</td> <td>NO APLICA</td> </tr> <tr> <td>001-298866147</td> <td>30/09/2023</td> <td>2,090.57</td> <td>1441.57</td> </tr> <tr> <td colspan="3">TOTAL</td> <td>2254.18</td> </tr> </table> <p>En tal sentido, el importe total resultante del exceso facturado en los recibos emitidos hasta la fecha del reclamo, asciende a S/2254.18; no obstante, ENTEL únicamente realizó un ajuste parcial de S/1,564.17, el cual no cubre el total. Además, la empresa operadora no ha explicado como determinó que el importe que ajustó equivale a la facturación que excedió S/649.00 por las líneas y cuota de equipo de manera mensual, en cada uno de los recibos emitidos hasta la fecha de reclamo. Por tanto, la empresa operadora no ha dado cumplimiento a lo ordenado por el TRASU.</p> <p>Con relación a la obligación de informar al usuario sobre la posibilidad de migrar de plan o dar de baja, sin pago de penalidad, ENTEL únicamente notificó la carta N° SAC-CC/0006800-2023 el 10/12/2024 informando al usuario del ajuste realizado a su favor de S/1,564.17, no habiendo acompañado medios probatorios que acrediten que cumplió con comunicar al usuario la posibilidad migrar o dar de baja su servicio sin pago de penalidad, verificándose así su incumplimiento.</p> <p>De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.</p>	001-298543228	31/07/2023	1,289.33	640.33	001-298703357	31/08/2023	-145.08	NO APLICA	001-298866147	30/09/2023	2,090.57	1441.57	TOTAL			2254.18
001-298543228	31/07/2023	1,289.33	640.33																	
001-298703357	31/08/2023	-145.08	NO APLICA																	
001-298866147	30/09/2023	2,090.57	1441.57																	
TOTAL			2254.18																	
22	0033254-2023/TRASU/ST-RA	Contratación no solicitada	26/12/2023	<p>La resolución emitida por el TRASU fue notificada el 26/12/2023, y ordenó a la empresa operadora lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Dar de baja los servicios N° 9936214899, 977976197, 934775581, 936030113, 934905640 y 934870231; en el plazo de diez (10) días hábiles que vencieron el 11/01/2024. (ii) Anular la totalidad del cobro generado por los servicios; en el plazo de un (1) mes el cual venció el 26/01/2024. (iii) Bloquear los seis (6) equipos Samsung Galaxy A13 64GB Black; en el plazo de diez (10) días hábiles que vencieron el 11/01/2024. <p>Al respecto, de la documentación obrante en el SISTRAM respecto a este expediente, se ha advertido que ENTEL luego de haberse iniciado el PAS (22/11/2024), presentó información sobre la ejecución de la resolución emitida por el TRASU mediante carta N° SAC-CC/0005248-2024 de fecha 05/12/2024 indicando lo siguiente:</p>																

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE	DETALLE
				<p>(i) Las líneas N° 9936214899, 977976197, 934775581 y 936030113 fueron desactivadas el 29/12/2022, y las líneas N° 934905640 y 934870231 fueron desactivadas el 31/01/2023, para lo cual adjuntó un cuadro que contiene el estado del servicio de cada una.</p> <p>(ii) Realizó el ajuste de S/6,008.02, para lo cual adjunta la nota de crédito N° S279-0022241 emitida el 16/01/2024.</p> <p>Con relación a obligación de dar de baja los servicios N° 9936214899, 977976197, 934775581, 936030113, 934905640 y 934870231, se advierte que la empresa operadora realizó la baja de los mismos en fechas 29/12/2022 y 31/01/2023, es decir, dentro del plazo máximo establecido, por lo que ha dado cumplimiento a la resolución emitida por el TRASU en este extremo.</p> <p>Con relación a la obligación de anular la totalidad del cobro generado por los servicios, se advierte del estado de cuenta del servicio obrante en el expediente de apelación que la empresa operadora generó un cobro total de S/6,008.02 proveniente de los recibos emitidos. En tal sentido, siendo que realizó el ajuste de dicho importe mediante una nota de crédito emitida el 16/01/2024, esto es, dentro del plazo máximo establecido, acreditó el cumplimiento de la resolución emitida por el TRASU en este extremo.</p> <p>Con relación a la obligación de bloquear los seis (6) equipos Samsung Galaxy A13 64GB Black, se advierte que la empresa operadora no ha señalado que haya procedido con el bloqueo de los equipos ni ha presentado medios probatorios que lo puedan acreditar, por tanto, no ha dado cumplimiento a la resolución emitida por el TRASU en este extremo.</p> <p>En tal sentido, dado que ENTEL no cumplió con ejecutar de manera conjunta la totalidad de las obligaciones de la resolución emitida por el TRASU, se concluye que ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.</p>
23	0033262-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	28/12/2023	<p>La resolución fue notificada el 28/12/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular la facturación de Roaming Internacional del recibo de septiembre de 2023 (S/3,862.90), el cual venció el 28/01/2024.</p> <p>Al respecto, de la documentación obrante en el SISTRAM respecto a este expediente, se ha advertido que ENTEL luego de haberse iniciado el PAS (22/11/2024), presentó información sobre la ejecución de la resolución emitida por el TRASU mediante carta N° SAC-CC/0003088-2024 de fecha 05/12/2024 indicando lo siguiente:</p> <p>(i) Realizó el ajuste de S/3,818.57, para lo cual adjunta la nota de crédito N° S279-0023389 emitida el 30/06/2024, aplicada respecto al recibo de septiembre de 2023.</p>



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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE	DETALLE
				<p>Cabe precisar que acuerdo a lo ordenado en la resolución emitida por el TRASU, es obligación de ENTEL la anulación de la facturación de Roaming Internacional del recibo de septiembre de 2023, la cual asciende a S/3,862.90 con IGV (S/3,273.64 sin IGV), según se puede verificar en el recibo de septiembre de 2023 (N° S001-298874073), obrante en el expediente N° 0033262-2023/TRASU/ST-RA.</p> <p>En tal sentido, dado que ENTEL únicamente realizó un ajuste parcial de S/3,818.57, que no cubre el total facturado de S/3,862.90 por Roaming internacional, se colige que no dio cumplimiento a la resolución emitida por el TRASU.</p> <p>De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.</p>

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

N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	N° DENUNCIA	FECHA DE DENUNCIA	DETALLE
24	0012504-2023/TRASU/ST-RA	Falta de servicio	21/06/2023	188-2023/MLS-DEN	13/07/2023	<p>La resolución fue notificada el 21/06/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para desbloquear el equipo (que se encontraba bloqueado por uso prohibido del servicio), plazo que venció el 7/07/2023.</p> <p>Al respecto, el OSIPTEL mediante carta N° 00166-DAPU/SDU.MLS.DEN/2023 notificada el 13/07/2023 requirió a la empresa operadora el cumplimiento, siendo que ésta el 19/07/2023 informó que mediante carta N° SAC-CC/1-263138234995-2023 que habría notificado el 05/07/2023, comunicó al usuario que el equipo no se encontraba reportado como hurtado, robado, perdido o recuperado, adjuntando la captura de pantalla de la consulta de IMEI.</p> <p>Posteriormente, el 19/07/2023 el usuario presentó información adicional reiterando que el equipo continúa bloqueado.</p> <p>En este punto, se debe tener en cuenta que el desbloqueo del equipo ordenado por el TRASU está relacionado a la materia de suspensión por presunto uso prohibido del servicio y no al bloqueo por robo o pérdida, por lo que lo remitido por la empresa operadora no acredita el desbloqueo del equipo.</p>



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: A2gG3m26,2967



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones



EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	N° DENUNCIA	FECHA DE DENUNCIA	DETALLE
						<p>En atención a ello, el 25/08/2023 la empresa operadora informó que realizó el desbloqueo del equipo adjuntando una captura de pantalla que lo registra con el estado: WhiteList, es decir, habiendo transcurrido cuarenta y nueve (49) días calendario luego de vencido el plazo máximo de cumplimiento.</p> <p>Sobre este aspecto, cabe tener en cuenta que el Consejo Directivo del OSIPTEL⁷⁵, ha resuelto que para la aplicación del eximente por subsanación voluntaria, 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.</p> <p>Considerando ello, en el presente caso, se advierte que la ejecución de la resolución por parte de la empresa operadora, no ha sido de manera voluntaria, debido a que resulta posterior al requerimiento del OSIPTEL realizado con la carta N° 00166-DAPU/SDU.MLS.DEN/2023 notificada el 13/07/2023; por tanto, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria.</p> <p>De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.</p>
25	0020999-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	05/08/2023	059-2023/TAC-DEN	16/10/2023	<p>La resolución TRASU fue notificada el 05/08/2023, teniendo la empresa operadora un (01) mes para anular la facturación de Roaming Internacional del recibo de mayo de 2024 (S/608.80), el cual venció el 05/09/2023.</p> <p>Al respecto, el OSIPTEL mediante la carta N° 00109-DAPU/ORS/TAC.DEN/2023 notificada el 17/10/2023 requirió a la empresa operadora el cumplimiento, siendo que ésta el 19/10/2023 informó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Realizó el ajuste de S/608.80 por Roaming Internacional el 14/07/2023. (ii) Realizó el ajuste de S/285.49 el 18/10/2023 a fin de remediar el error presentado en su sistema por el cual el 09/10/2023 realizó nuevamente el cobro de dicho importe por Roaming Internacional del recibo de mayo de 2024, al haber extornado el importe reclamado, para lo cual adjuntó extractos del estado de cuenta en los que se verifica dicho cobro y posterior ajuste.

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



⁷⁵ 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-GG-DFI/PAS)



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	N° DENUNCIA	FECHA DE DENUNCIA	DETALLE
						<p>En tal sentido ejecutó la resolución el 18/10/2023, es decir, habiendo transcurrido treinta y tres (33) días calendario luego de vencido el plazo máximo de cumplimiento.</p> <p>Sobre este aspecto, cabe tener en cuenta que el Consejo Directivo del OSIPTEL⁷⁶, ha resuelto que para la aplicación del eximente por subsanación voluntaria, 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.</p> <p>Considerando ello, en el presente caso, se advierte que la ejecución de la resolución por parte de la empresa operadora, no ha sido de manera voluntaria, debido a que resulta posterior al requerimiento del OSIPTEL realizado con la carta N° 00166-DAPU/SDU.MLS.DEN/2023 notificada el 13/07/2023; por tanto, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria.</p> <p>De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.</p>
26	0024940-2023/TRASU/ST-RQJ	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	30/09/2023	370-2023/PL-DEN	23/10/2023	<p>La resolución del TRASU fue notificada el 30/09/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para cumplir con las condiciones contractuales alegadas por el usuario (aplicar el 50% de descuento en los recibos de julio de 2022 a julio de 2023), plazo que venció el 16/10/2023.</p> <p>El OSIPTEL mediante la carta N° 00357-DAPU/SDU.PL.DEN/2023 notificada el 30/10/2023 requirió a la empresa operadora el cumplimiento, siendo que ésta el 6/11/2023 y el 04/01/2024, informó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Efectuó el ajuste del importe total de S/7,380.44 el 18/09/2023 y 19/09/2023, y el ajuste de S/7,203.26 el 03/01/2024, generando un saldo a favor de S/15,017.73, con lo cual ajustó todos los montos en disputa de los distintos reclamos del usuario, para lo cual adjuntó las notas de crédito y el estado de cuenta; (ii) El usuario no cuenta con líneas activas, por lo que no es posible incluirlas en la base de descuentos de los próximos recibos.

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



⁷⁶ 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-GG-DFI/PAS)



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	N° DENUNCIA	FECHA DE DENUNCIA	DETALLE
						<p>Al respecto, de la resolución emitida por el TRASU se advierte que resuelve en última instancia los procedimientos de reclamo que presentó el usuario mediante los cuales cuestionó falta de aplicación del 50% de descuento en los recibos emitidos desde julio de 2022 hasta julio de 2023, por el monto total de S/14,583.70, habiéndose dispuesto el cumplimiento de dicha condición contractual alegada que ha sido alegada por el usuario.</p> <p>Asimismo, cabe indicar que en el expediente de queja obran los históricos de cortes, en los que se verifica que los servicios se encuentran desactivados desde el 26/08/2023 debido a la portabilidad numérica a otro operador.</p> <p>En tal sentido, en fechas 18/09/2023, 19/09/2023 y 03/01/2024 la empresa operadora realizó el descuento del 50% en los recibos reclamados, en virtud a la aplicación de las condiciones contractuales alegadas por el usuario; es decir, habiendo transcurrido setenta y nueve (79) días calendario luego de vencido el plazo establecido para el cumplimiento.</p> <p>Sobre este aspecto, cabe tener en cuenta que el Consejo Directivo del OSIPTEL⁷⁷, ha resuelto que para la aplicación del eximente por subsanación voluntaria, 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.</p> <p>Considerando ello, en el presente caso, se advierte que la ejecución de la resolución por parte de la empresa operadora, no ha sido de manera voluntaria, debido a que resulta posterior al requerimiento del OSIPTEL realizado con la carta N° 00357-DAPU/SDU.PL.DEN/2023 notificada el 30/10/2023; por tanto, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria.</p> <p>De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.</p>
27	0028680-2023/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y	11/12/2023	352-2023/LN-DEN	17/11/2023	La resolución fue notificada el 11/12/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para entregar al usuario el mecanismo de contratación e informarle los términos y condiciones del plan tarifario contratado, los que vencieron el 27/12/2023.

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



⁷⁷ 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-GG-DFI/PAS)



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	N° DENUNCIA	FECHA DE DENUNCIA	DETALLE
		promociones				<p>Al respecto, el OSIPTEL mediante la carta N° 00363-DAPU/SDU.LN.DEN/2023 notificada el 21/11/2023 requirió a la empresa operadora el cumplimiento, siendo que ésta el 29/12/2023 informó lo siguiente:</p> <p>(i) Mediante carta N° SAC-CC/0006772-2023 notificada el 28/12/2023 comunicó al usuario que debido a que se advirtió defectos en el mecanismo de contratación procedió con el ajuste total de S/530.45 con las notas de crédito N° S279-0022145 y S279-0022146 emitidas el 28/12/2023; además, informó que no mantiene líneas activas, por lo que no se generará cargos fijos, ni se podrá aplicar descuentos futuros, para lo cual adjuntó la mencionada carta, el correo de envío, el acuse de recibo y las notas de crédito.</p> <p>No obstante, se ha revisado la documentación remitida y se concluye que no resulta suficiente y pertinente para acreditar el cumplimiento; toda vez que, no ha remitido los medios probatorios que acrediten la entrega del mecanismo de contratación, e información de los términos y condiciones del plan tarifario contratado, con lo cual se ha configurado el incumplimiento.</p>
28	0025173-2023/TRASU/ST-RQJ	Activación del servicio	06/10/2023	000097-2023	20/12/2023	<p>La resolución del TRASU fue notificada el 06/10/2023 y ordenó a la empresa operadora:</p> <p>(i) Resolver el contrato de servicio de telefonía fija e internet inalámbricos; en un plazo de diez (10) días hábiles que vencieron el 20/10/2023.</p> <p>(ii) Anular el cobro generado y devolver lo pagado por el usuario; en un plazo de un (1) mes el cual venció el 06/11/2023.</p> <p>Con fecha 22/12/2023, el OSIPTEL requirió a la empresa operadora el cumplimiento de la resolución mediante carta N° 00248-DAPU/SDU.CL.DEN/2023, siendo que ésta el 09/02/2024 informó lo siguiente:</p> <p>(i) Procedió a resolver el contrato de los servicios 51912769900 BAFI 94 y 51933892348 BAFI Prepago, realizando la baja definitiva, para lo cual adjunta una captura de pantalla del extracto del estado de los servicios</p> <p>(ii) Realizó los ajustes correspondientes por el servicio 51912769900 desde su activación del 06/08/2022 mediante notas de crédito emitidas el 09/10/2023, 12/10/2023, 26/12/2023 y 06/02/2024; adjuntando para tales efectos extractos del estado de cuenta.</p> <p>(iii) Realizó la devolución de S/157.00 el 07/02/2024 mediante notas de crédito que corresponde al</p>

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



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: A2gG3m26,2967



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	N° DENUNCIA	FECHA DE DENUNCIA	DETALLE
						<p>costo del modem más el respectivo interés legal (S/149.00 más S/8.00), el cual se encuentra a disposición del usuario para solicitar el retiro; adjuntando para tales efectos extractos del estado de cuenta.</p> <p>Con relación a la obligación de resolver el contrato de servicio de telefonía fija e internet inalámbricos, se advierte que la empresa operadora ejecutó dicho extremo de la resolución el 09/02/2024; es decir, habiendo transcurrido ciento doce (112) días calendario luego de vencido el plazo establecido para el cumplimiento.</p> <p>Con relación a la obligación de anular el cobro generado y devolver lo pagado por el usuario, se advierte que la empresa operadora ejecutó dicho extremo de la resolución el 07/02/2024; es decir, habiendo transcurrido ochenta y ocho (88) días calendario luego de vencido el plazo establecido para el cumplimiento.</p> <p>Sobre este aspecto, cabe tener en cuenta que el Consejo Directivo del OSIPTEL⁷⁸, ha resuelto que para la aplicación del eximente por subsanación voluntaria, 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.</p> <p>Considerando ello, en el presente caso, se advierte que la ejecución de la resolución por parte de la empresa operadora, no ha sido de manera voluntaria, debido a que resulta posterior al requerimiento del OSIPTEL realizado con la carta N° 00248-DAPU/SDU.CL.DEN/2023 notificada el 22/12/2023; por tanto, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria.</p> <p>De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.</p>

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



⁷⁸ 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-GG-DFI/PAS)



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	N° DENUNCIA	FECHA DE DENUNCIA	DETALLE
29	0020909-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	09/08/2023	000523-2024	13/02/2024	<p>La resolución del TRASU fue notificada el 09/08/2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para anular el cobro de S/1571.91 por el concepto de extorno de descuento por incumplimiento de contrato en el recibo de mayo de 2023, el cual venció el 09/09/2023.</p> <p>Con fecha 22/02/2024, el OSIPTEL requirió a la empresa operadora el cumplimiento de la resolución mediante la carta N° 00110-DAPU/SDU.LE.DEN/2024; sin embargo, no remitió respuesta. Por ello, la STSR reiteró dicho requerimiento de cumplimiento, no obstante, no remitió alguna respecto a la denuncia del usuario.</p> <p>Al respecto, de la documentación obrante en el SISTRAM respecto a este expediente, se ha advertido que ENTEL luego de haberse iniciado el PAS (22/11/2024), presentó información sobre la ejecución de la resolución emitida por el TRASU mediante carta N° SAC-CC/0005294-2024 de fecha 10/12/2024 indicando lo siguiente:</p> <p>(i) Realizó el ajuste de S/1,571.91, para lo cual adjuntó la nota de crédito N° S279-0024251 emitida el 02/12/2024.</p> <p>De acuerdo a la documentación remitida por la empresa operadora, realizó el ajuste ordenado en la resolución del TRASU el 02/12/2024, es decir, habiendo transcurrido cuatrocientos cincuenta (450) días calendario luego de vencido el plazo de cumplimiento.</p> <p>Sobre este aspecto, cabe tener en cuenta que el literal f) del artículo 257 del TUO de la LPAG, señala que constituye un eximente de responsabilidad la subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, <u>con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos</u> a que se refiere el inciso 3) del artículo 255 de la misma norma.</p> <p>Considerando ello, al advertirse en el presente caso que la ejecución de la resolución emitida por el TRASU ha tenido lugar luego de vencido el plazo máximo para cumplir y con posterioridad al inicio del PAS, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria.</p> <p>De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.</p>

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	N° DENUNCIA	FECHA DE DENUNCIA	DETALLE
30	0025355-2023/TRASU/ST-RA	Negativa a contratar	20/10/2023	000412-2024	08/02/2024	<p>La resolución del TRASU fue notificada el 20/10/2023, ordenando a la empresa operadora lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Informar al usuario sobre los requisitos y documentos a presentar efectuar la migración, portabilidad o activación de nuevas líneas; en un plazo de diez (10) días hábiles los que vencían el 06/11/2023. (ii) Informar al usuario sobre los requisitos y documentos a presentar para efectuar la actualización de sus datos; en un plazo de diez (10) días hábiles los que vencían el 06/11/2023. <p>El 14/02/2024 el OSIPTEL mediante la carta N° 00150-DAPU/SDU.CL.DEN/2024 requirió a la empresa operadora el cumplimiento, siendo que ésta con fecha 21/02/2024 informó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Mediante carta N° SAC-CC/1-295249463888-202 notificada el 24/10/2023 comunicó al usuario que todo pedido se encontrará sujeto a una evaluación crediticia, a fin de determinar la capacidad y voluntad de pago del solicitante y analizar sus antecedentes crediticios, motivo por el cual puede acercarse a una de sus oficinas con el DNI físico y/o se comunicarse al 123 para acceder a los servicios, para lo cual adjuntó la referida carta, el correo de envío y acuse de recibo. (ii) El 21/02/2024 se comunicó vía telefónica con el usuario informándole que sus datos se encuentran actualizados y por un tema comercial se retirará temporalmente la restricción por el exceso de adquisición de equipos para que pueda gestionar la portabilidad numérica y activación del servicio. <p>Con relación a la obligación de informar al usuario sobre los requisitos y documentos a presentar efectuar la migración, portabilidad o activación de nuevas líneas, se advierte que la empresa ejecutó dicha obligación el 24/10/2023, es decir, dentro del plazo máximo establecido, por lo que acreditó el cumplimiento de este extremo de la resolución emitida por el TRASU.</p> <p>Con relación a la obligación de informar al usuario sobre los requisitos y documentos a presentar para efectuar la actualización de sus datos, se advierte que la empresa operadora ejecutó la resolución el 21/02/2024; es decir, habiendo transcurrido ciento siete (107) días calendario luego de vencido el plazo establecido para el cumplimiento.</p>

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	N° DENUNCIA	FECHA DE DENUNCIA	DETALLE
						<p>Sobre este aspecto, cabe tener en cuenta que el Consejo Directivo del OSIPTEL⁷⁹, ha resuelto que para la aplicación del eximente por subsanación voluntaria, 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.</p> <p>Considerando ello, en el presente caso, se advierte que la ejecución de la resolución por parte de la empresa operadora, no ha sido de manera voluntaria, debido a que resulta posterior al requerimiento del OSIPTEL realizado con la carta N° 00150-DAPU/SDU.CL.DEN/2024 notificada el 14/02/2023; por tanto, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria.</p> <p>En tal sentido, dado que ENTEL no cumplió con ejecutar de manera conjunta la totalidad de las obligaciones de la resolución emitida por el TRASU, se concluye que ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.</p>
31	0022910-2023/TRASU/ST-RA	Incumplimiento de condiciones contractuales Incumplimiento de ofertas y promociones	19/09/2023	000657-2024	23/02/2024	<p>La resolución del TRASU fue notificada el 19/09/2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para: (i) cumplir con las condiciones contractuales del mecanismo de contratación de los servicios N° 923109771, 923110005, 936330078 y 961098152, y equipos; (ii) cambiar al ciclo de facturación que inicia el día 1 del mes y culmina el día 30 del mismo mes; y, (iii) aplicar el 50% de descuento en el cargo fijo de la línea N° 936330078 durante doce (12) meses desde el inicio de la contratación; plazo que venció el 03/10/2023.</p> <p>El 06/03/2024 el OSIPTEL mediante la carta N° 00129-DAPU/SDU.PL.DEN/2024 requirió a la empresa operadora el cumplimiento, siendo que ésta el 13/03/2023 informó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) De acuerdo al mecanismo de contratación de fecha 30/05/2023 (el cual adjunta), realizó la renovación de los equipos de las líneas N° 961098152 y 923110005 con el plan Empresa PRO 55.9, donde se puede verificar el precio de venta de los equipos, identificándose que el monto a financiar fue de S/2616 en 12 cuotas, por lo que cada cuota sería por el importe de S/218.00. (ii) Con relación al cambio de ciclo de facturación, precisó que éste generaría una modificación en los recibos de servicios y estado de cuenta; por lo que, el usuario debe comunicarse con el 123 desde su equipo Entel, a fin de confirmar dicho pedido.

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>



⁷⁹ 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-GG-DFI/PAS)



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	N° DENUNCIA	FECHA DE DENUNCIA	DETALLE
						<p>(iii) Con relación a la línea N° 936330078, ha procedido a emitir la nota de crédito N° S279-0021163 el 03/10/2023, por el importe de S/27.95 correspondiente al 50% del plan tarifario y habría realizado el registro en la base de descuentos, a fin de que pueda aplicarse de manera automática hasta cumplir los doce (12) meses de descuentos.</p> <p>Con relación a la obligación de cumplir con las condiciones contractuales del mecanismo de contratación de los servicios N° 923109771, 923110005, 936330078 y 961098152, y equipos, se ha revisado la documentación remitida y se concluye que no resulta suficiente y pertinente para acreditar el cumplimiento; toda vez que, no adjuntó los mecanismos de contratación del servicio y equipo de las otras dos líneas N° 923109771 y 936330078 a efectos de verificar que cumple con facturar la renta mensual y las cuotas de equipo de acuerdo a los mecanismos de contratación.</p> <p>Con relación a la obligación de cambiar al ciclo de facturación que inicia el día 1 del mes y culmina el día 30 del mismo mes, la empresa operadora no adjuntó medios probatorios que acrediten la existencia de algún eximente de responsabilidad por el cual se encuentre imposibilitada o exceptuada de realizar el cambio de ciclo de facturación, dado que únicamente señala que pese a lo ordenado por el TRASU, el usuario debe autorizar dicho cambio.</p> <p>Con relación a la obligación de aplicar el 50% de descuento en el cargo fijo de la línea N° 936330078 durante doce (12) meses desde el inicio de la contratación, la empresa operadora no adjuntó medios probatorios que acrediten la activación del 50% de descuento durante doce (12) meses a fin de que se aplique de manera automática en los recibos, lo cual alegó haber realizado.</p> <p>De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.</p>
32	0036089-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	12/01/2024	000630-2024	21/02/2024	<p>La resolución del TRASU fue notificada el 12/01/2024 y el usuario presentó denuncia el 21/02/2024 informando de la devolución del equipo a la empresa operadora, teniendo ésta un (1) mes para dejar sin efecto las obligaciones del contrato de equipo y devolver al usuario los importes pagados por el equipo, el cual venció el 21/03/2024.</p> <p>Al respecto, la empresa operadora el 04/03/2023 informó que mediante las notas de crédito N° 331411229205 y S013-00213242 procedió a realizar el ajuste total de S/110.00 el 04/03/2024,</p>

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	N° DENUNCIA	FECHA DE DENUNCIA	DETALLE
						<p>correspondiente a las dos (2) primeras cuotas de equipo (cada una de S/55.00) que se pagó por el equipo, adjuntando un extracto del estado de cuenta.</p> <p>Sin embargo, la empresa operadora no ha emitido pronunciamiento respecto a las obligaciones de dejar sin efecto el contrato de equipo y la anulación de las diez (10) cuotas de equipo restantes, ni ha remitido medios probatorios que lo acrediten. Por consiguiente, se ha configurado la infracción.</p>
33	0001737-2024/TRASU/ST-RQJ	Contratación no solicitada	08/02/2024	000994-2024	17/03/2024	<p>La resolución del TRASU fue notificada el 08/02/2024, teniendo la empresa operadora un (1) mes para dejar sin efecto el contrato de equipo y anular/devolver el cobro generado por el equipo, el cual venció el 08/03/2024.</p> <p>Con fecha 02/04/2024, el OSIPTEL requirió a la empresa operadora el cumplimiento mediante la carta N° 00109-DAPU/SDU.SC.DEN/2024; siendo que ésta el 09/04/2024, informó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Realizó el ajuste de la primera cuota de equipo por S/90.00 el 14/02/2024, para lo cual adjuntó el estado de cuenta del servicio. (ii) Habría procedido con la anulación de las once (11) cuotas de equipo pendientes por facturar. (iii) Realizó el ajuste de S/396.00 el 09/04/2024 por la cuota inicial del equipo, lo cual generó un saldo a favor de S/396.00 cuya devolución puede ser solicitada en cualquiera de sus tiendas, para lo cual adjuntó el estado de cuenta del servicio. <p>Al respecto, se advierte que si bien el TRASU dispuso dejar sin efecto el contrato de equipo, la empresa operadora no remitió medios de prueba que acrediten que anuló las once (11) cuotas de equipo restantes, de tal manera que éstas no sean facturadas en el recibo. Por consiguiente, se ha configurado la infracción.</p>
34	0032790-2023/TRASU/ST-RA	Facturación y cobro	03/01/2024	000956-2024	21/03/2024	<p>La resolución del TRASU fue notificada el 03/01/2024 y el usuario devolvió el equipo el 17/02/2024, teniendo la empresa operadora un (1) mes para dejar sin efecto las obligaciones del contrato de equipo y devolver al usuario los importes pagados por el equipo, el cual venció el 17/03/2024.</p> <p>Con fecha 22/03/2024, el OSIPTEL requirió a la empresa operadora el cumplimiento mediante la carta N° 00117-DAPU/ORS/AQP.DEN/2024, siendo que la empresa operadora el 02/04/2024, informó lo siguiente:</p>

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	N° DENUNCIA	FECHA DE DENUNCIA	DETALLE
						<p>(i) Los días 21/02/2024 y 01/04/2024 efectuó el ajuste de las doce (12) cuotas emitidas por el financiamiento de equipo por el importe total de S/1,176.00 y, debido a ello, se generó un saldo a favor de S/491.81 el cual puede cobrarse en cualquiera de sus tiendas, para lo cual adjuntó el estado de cuenta.</p> <p>En consecuencia, se advierte que la empresa operadora ejecutó la resolución el 01/04/2024; es decir, habiendo transcurrido quince (15) días calendario luego de vencido el plazo establecido para el cumplimiento.</p> <p>Sobre este aspecto, cabe tener en cuenta que el Consejo Directivo del OSIPTEL⁸⁰, ha resuelto que para la aplicación del eximente por subsanación voluntaria, 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.</p> <p>Considerando ello, en el presente caso, se advierte que la ejecución de la resolución por parte de la empresa operadora, no ha sido de manera voluntaria, debido a que resulta posterior al requerimiento del OSIPTEL realizado con la carta N° 00117-DAPU/ORS/AQP.DEN/2024 notificada el 22/03/2023; por tanto, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria.</p> <p>De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.</p>

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



⁸⁰ 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-GG-DFI/PAS)