



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

SALA COLEGIADA DE SANCIONES

EMPRESA OPERADORA	: AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
EXPEDIENTE N°	: 032-2024/TRASU/STSR-PAS
MATERIA	: Recurso de Reconsideración interpuesto contra la Resolución N° 00015-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL de fecha 20 de febrero de 2025
SENTIDO	: PARCIALMENTE FUNDADO

VISTO: El Recurso de Reconsideración interpuesto por AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (en adelante, AMÉRICA MÓVIL o la empresa operadora) mediante la carta N° DMR/CE/N°750/25 de fecha 13 de marzo de 2025, así como la documentación que obra en el expediente.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

- Mediante la Resolución N° 00015-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL de fecha 20 de febrero de 2025, la Sala Colegiada de Sanciones del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, el tribunal o TRASU) resolvió lo siguiente:

“Artículo 1°. – **ARCHIVAR** el presente procedimiento administrativo sancionador seguido a AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. en el extremo referido a la imputación por la comisión de la infracción grave tipificada en el numeral 15 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos, respecto a siete (7) casos relacionados a los siguientes expedientes:

N°	EXPEDIENTE
1	0022315-2023/TRASU/ST-RQJ
2	0022505-2023/TRASU/ST-RQJ
3	0022552-2023/TRASU/ST-RQJ
4	0022687-2023/TRASU/ST-RQJ
5	0023628-2023/TRASU/ST-RQJ
6	0022909-2023/TRASU/ST-RQJ
7	0023060-2023/TRASU/ST-RQJ

Artículo 2°. – **DECLARAR** la responsabilidad administrativa de la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. al haber incurrido en la comisión de la infracción grave tipificada en el numeral 15 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos, toda vez que, en setenta y tres (73) casos suspendió el servicio luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no había concluido, contenidos en los siguientes expedientes

N°	EXPEDIENTE	N°	EXPEDIENTE
1	0021789-2023/TRASU/ST-RQJ	38	0023709-2023/TRASU/ST-RQJ
2	0030531-2023/TRASU/ST-RQJ	39	0024416-2023/TRASU/ST-RQJ



1 | 38
BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024

3	0022373-2023/TRASU/ST-RQJ	40	0024418-2023/TRASU/ST-RQJ
4	0022749-2023/TRASU/ST-RQJ	41	0024468-2023/TRASU/ST-RQJ
5	0022801-2023/TRASU/ST-RQJ	42	0024504-2023/TRASU/ST-RQJ
6	0023688-2023/TRASU/ST-RQJ	43	0024513-2023/TRASU/ST-RQJ
7	0022910-2023/TRASU/ST-RQJ	44	0024547-2023/TRASU/ST-RQJ
8	0023691-2023/TRASU/ST-RQJ	45	0024699-2023/TRASU/ST-RQJ
9	0023067-2023/TRASU/ST-RQJ	46	0024908-2023/TRASU/ST-RQJ
10	0023157-2023/TRASU/ST-RQJ	47	0025312-2023/TRASU/ST-RQJ
11	0023162-2023/TRASU/ST-RQJ	48	0025449-2023/TRASU/ST-RQJ
12	0023240-2023/TRASU/ST-RQJ	49	0025453-2023/TRASU/ST-RQJ
13	0023252-2023/TRASU/ST-RQJ	50	0025485-2023/TRASU/ST-RQJ
14	0023423-2023/TRASU/ST-RQJ	51	0025939-2023/TRASU/ST-RQJ
15	0023428-2023/TRASU/ST-RQJ	52	0026165-2023/TRASU/ST-RQJ
16	0023447-2023/TRASU/ST-RQJ	53	0026221-2023/TRASU/ST-RQJ
17	0023499-2023/TRASU/ST-RQJ	54	0026259-2023/TRASU/ST-RQJ
18	0023505-2023/TRASU/ST-RQJ	55	0026262-2023/TRASU/ST-RQJ
19	0023536-2023/TRASU/ST-RQJ	56	0026263-2023/TRASU/ST-RQJ
20	0023571-2023/TRASU/ST-RQJ	57	0026284-2023/TRASU/ST-RQJ
21	0023598-2023/TRASU/ST-RQJ	58	0026413-2023/TRASU/ST-RQJ
22	0023601-2023/TRASU/ST-RQJ	59	0026618-2023/TRASU/ST-RQJ
23	0023602-2023/TRASU/ST-RQJ	60	0026632-2023/TRASU/ST-RQJ
24	0023604-2023/TRASU/ST-RQJ	61	0026686-2023/TRASU/ST-RQJ
25	0023611-2023/TRASU/ST-RQJ	62	0026775-2023/TRASU/ST-RQJ
26	0023613-2023/TRASU/ST-RQJ	63	0027107-2023/TRASU/ST-RQJ
27	0023615-2023/TRASU/ST-RQJ	64	0027465-2023/TRASU/ST-RQJ
28	0023619-2023/TRASU/ST-RQJ	65	0027588-2023/TRASU/ST-RQJ
29	0023623-2023/TRASU/ST-RQJ	66	0027603-2023/TRASU/ST-RQJ
30	0023626-2023/TRASU/ST-RQJ	67	0027711-2023/TRASU/ST-RQJ
31	0030530-2023/TRASU/ST-RQJ	68	0027905-2023/TRASU/ST-RQJ
32	0023635-2023/TRASU/ST-RQJ	69	0028405-2023/TRASU/ST-RQJ
33	0023656-2023/TRASU/ST-RQJ	70	0028748-2023/TRASU/ST-RQJ
34	0023667-2023/TRASU/ST-RQJ	71	0028969-2023/TRASU/ST-RQJ
35	0023668-2023/TRASU/ST-RQJ	72	0029731-2023/TRASU/ST-RQJ
36	0023684-2023/TRASU/ST-RQJ	73	0030110-2023/TRASU/ST-RQJ
37	0023686-2023/TRASU/ST-RQJ		

Artículo 3°. - **SANCIONAR** a AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C con una multa ascendente a sesenta y ocho y 30/100 (68.3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) por la comisión de la infracción grave tipificada en el numeral 15 del Anexo N° 1 del TUP del Reglamento de Reclamos, de conformidad con el análisis efectuado en el Anexo II, que acompaña la presente Resolución.

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

Artículo 5°. – **NOTIFICAR** la presente Resolución a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. conjuntamente con el Anexo III que contiene el cálculo de la multa impuesta. ”.

2. La citada Resolución fue debidamente notificada a AMÉRICA MÓVIL con fecha 20 de febrero de 2025.
3. Mediante la carta N° DMR/CE/N°750/25 recibida con fecha 13 de marzo de 2025, AMÉRICA MÓVIL interpuso Recurso de Reconsideración contra la Resolución N° 00015-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL.

II. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA

4. El artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, señala que el plazo para interponer el Recurso de Reconsideración es de quince (15) días hábiles perentorios, contados desde el día siguiente de la notificación del acto impugnado.
5. Asimismo, el artículo 219 del TUO de la LPAG establece que *“El recurso de reconsideración se interpondrá ante el mismo órgano que dictó el primer acto que es materia de la impugnación y deberá sustentarse en nueva prueba. En los casos de actos administrativos emitidos por órganos que constituyen única instancia no se requiere nueva prueba. Este recurso es opcional y su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación”*.
6. De la revisión del Recurso de Reconsideración presentado por AMÉRICA MÓVIL, se observa que este ha sido interpuesto dentro del plazo de quince (15) días hábiles de notificada la Resolución N° 00015-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL, toda vez que el plazo para presentarlo vencía el 13 de marzo de 2025, y este fue presentado en esta última fecha.
7. En el presente procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS), la empresa operadora, a través de la carta N° DMR/CE/N°750/25, ha precisado que adjunta como nuevas pruebas las detalladas en el siguiente cuadro:

ANEXO	DOCUMENTOS	DETALLE
Anexo 1	Carpeta denominada Informe N° 0023157-2023/TRASU-ST-RQJ	1) Documento 1 – Informe N° 0023157-2023/TRASU-ST-RQJ 2) Documento 2 – Histórico de Reclamos 3) Documento 3 - Histórico de Estado de Cuenta 4) Carpeta del reclamo 230086579
Anexo 2	Carpeta denominada Informe N° 0023162-2023/TRASU-ST-RQJ	1) Documento 1 – Informe N° 0023162-2023/TRASU-ST-RQJ 2) Documento 2 – Histórico de Reclamos 3) Histórico de Estado de Cuenta
Anexo 3	Carpeta denominada Informe N° 0023252-2023/TRASU-ST-RQJ	1) Documento 1 – Informe N° 0023252-2023/TRASU-ST-RQJ 2) Documento 2 – Histórico de Reclamos 3) Documento 3 - Histórico de Estado de Cuenta 4) Carpeta del reclamo 230267913
Anexo 4	Carpeta denominada Informe N° 0023423-2023/TRASU-ST-RQJ	1) Documento 1 – Informe N° 0023423-2023/TRASU-ST-RQJ 2) Documento 2 – Histórico de Reclamos 3) Documentos 3 - Histórico de Pedidos 4) Documento 4 – Histórico de Estado de Cuenta 5) Carpeta del reclamo 230459194
Anexo 5	Carpeta denominada Informe N° 0023428-2023/TRASU-ST-RQJ	1) Documento 1 – Informe N° 0023428-2023/TRASU-ST-RQJ 2) Documento 2 – Histórico de Reclamos 3) Documento 3 – Histórico de Pedidos 4) Documentos 4 – Histórico de Estado de Cuenta 5) Carpeta del reclamo 230171213
Anexo 6	Carpeta denominada Informe N° 0023447-2023/TRASU-ST-RQJ	1) Documento 1 – Informe N° 0023447-2023/TRASU-ST-RQJ 2) Documento 2 – Histórico de Reclamos 3) Documento 3 – Histórico de Pedidos 4) Documentos 4 – Histórico de Estado de Cuenta 5) Carpeta del reclamo 230171213

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

Anexo 7	Carpeta denominada Informe N° 0023505-2023/TRASU-ST-RQJ	1) Documento 1 – Informe N° 0023505-2023/TRASU-ST-RQJ 2) Documento 2 – Histórico de Reclamos 3) Documento 3 – Histórico de Estado de Cuenta 4) Carpeta del reclamo 230305798
Anexo 8	Carpeta denominada Informe N° 0023604-2023/TRASU-ST-RQJ	1) Documento 1 - Informe N° 0023604-2023/TRASU-STSR-PAS 2) Documento 2 – Histórico de Reclamos 3) Documento 3 – Histórico de Estado de Cuenta
Anexo 9	Carpeta denominada Informe N° 0023613-2023/TRASU-ST-RQJ	1) Documento 1 - Informe N° 0023613-2023/TRASU-STSR-PAS 2) Documento 2 – Histórico de Reclamos 3) Documento 3 – Histórico de Estado de Cuenta
Anexo 10	Carpeta denominada Informe N° 0023615-2023/TRASU-ST-RQJ	1) Documento 1 - Informe N° 0023615-2023/TRASU-STSR-PAS 2) Documento 2 – Histórico de Reclamos 3) Documento 3 – Histórico de Estado de Cuenta 4) Documento 4 – Carpeta del reclamo 230287096
Anexo 11	Carpeta denominada Informe N° 0022801-2023/TRASU-ST-RQJ	1) Documento 1 – Informe N°0022801-2023/TRASU-ST-RQJ 2) Documento 2 – Histórico de Reclamos 3) Documento 3 – Histórico de Estado de Cuenta
Anexo 12	Carpeta denominada Informe N° 0024513-2023/TRASU-ST-RQJ	1) Documento 1 – Informe N°0024513-2023/TRASU-ST-RQJ 2) Documento 2 – Histórico de Reclamos 3) Documento 3 – Histórico de Estado de Cuenta
Anexo 13	Carpeta denominada Informe N° 0025312-2023/TRASU-ST-RQJ	1) Documento 1 – Informe N°0025312-2023/TRASU-ST-RQJ 2) Documento 2 – Histórico de Reclamo 3) Documento 3 – Histórico de Estado de Cuenta
Anexo 14	Carpeta denominada Informe N° 0025485-2023/TRASU-ST-RQJ	1) Documento 1 – Informe N°0025485-2023/TRASU-ST-RQJ 2) Documento 2 – Histórico de Reclamos 3) Documento 3 – Histórico de Estado de Cuenta 4) Carpeta de reclamo 230271441
Anexo 15	Carpeta denominada Informe N° 0026221-2023/TRASU-ST-RQJ	1) Documento 1 – Informe 0025939-2023-TRASU-ST-RQJ 2) Documento 2 – Histórico de Reclamo 3) Documento 3 – Histórico de Cortes y Reactivaciones 4) Documento 4 - Histórico de Estado de Cuenta 5) Carpeta de reclamo 180019993
Anexo 16	Carpeta denominada Informe N° 0026262-2023/TRASU-ST-RQJ	1) Documento 1 – Informe N° 0026221-2023/TRASU-ST-RQJ 2) Documento 2 – Histórico de Cortes y Reconexiones 3) Documento 3 – Histórico de Reclamos 4) Documento 4 – Histórico de Estado de Cuenta
Anexo 17	Carpeta denominada Informe N° 0026263-2023/TRASU-ST-RQJ	1) Documento 1 – Informe N° 0026263-2023/TRASU-ST-RQJ 2) Documento 2 – Histórico de Reclamos 3) Documento 3 – Histórico de Estado de Cuenta
Anexo 18	Carpeta denominada Informe N° 0026284-2023/TRASU-ST-RQJ	1) Documento 1 – Informe N° 0026284-2023/TRASU-ST-RQJ 2) Documento 2 – Histórico de Reclamos 3) Documento 3 – Histórico de Estado de Cuenta



Anexo 19	Carpeta denominada Informe N° 0025939-2023/TRASU-ST-RQJ	1) Documento 1 – Informe N° 0026284-2023/TRASU-ST-RQJ 2) Documento 2 – Histórico de Reclamos 3) Documento 3 – Histórico de Estado de Cuenta
Anexo 20	Carpeta denominada Informe N° 0026413-2023/TRASU-ST-RQJ	1) Documento 1 – Informe N° 0026413-2023/TRASU-ST-RQJ 2) Documento 2 – Histórico de Reclamos 3) Documento 3 – Histórico de Estado de Cuenta
Anexo 21	Carpeta denominada Informe N° 0026632-2023/TRASU-ST-RQJ	1) Documento 1 – Informe N° 0026632-2023/TRASU-ST-RQJ 2) Documento 2 – Histórico de Reclamos 3) Documento 3 – Histórico de Estado de Cuenta
Anexo 22	Carpeta denominada Informe N° 0030110-2023/TRASU-ST-RQJ	1) Documento 1 – Informe N° 0030110-2023/TRASU-ST-RQJ 2) Documento 2 – Formulario de Reclamo 3) Documento 3 – Anexo de Formulario de Reclamo 4) Histórico de Cortes y Reactivaciones
Anexo 23	Carpeta denominada Informe N° 0021789-2023/TRASU-ST-RQJ	1) Documento 1 – Informe N° 0021789-2023/TRASU-ST-RQJ 2) Documento 2 – Carta Informativa DAC-REC-DNC-I-06395 23 3) Documento 3 – Acuse y cargo de notificación de la carta DAC-REC-DNC-I-06395 23 4) Documento 4 - Histórico de Cortes y Reactivaciones
Anexo 24	Carpeta denominada Informe N° 0022373-2023/TRASU-ST-RQJ	1) Documento 1 – Informe N° 0022373-2023/TRASU-ST-RQJ 2) Documento 2 – Carta Informativa DAC-REC-DNC-I-06703 23 3) Documento 3 – Correo de notificación y cargo de notificación de la carta DAC-REC-DNC-I-06703 23 4) Documento 4 - Histórico de Cortes y Reactivaciones
Anexo 25	Carpeta denominada Informe N° 0022749-2023/TRASU-ST-RQJ	1) Documento 1 – Informe N° 0022749-2023/TRASU-ST-RQJ 2) Documento 2 – Carta Informativa DAC-REC-DNC-I-06923- 23 3) Documento 3 – Correo de notificación y cargo de notificación de la carta DAC-REC-DNC-I-06923- 23 4) Documento 4 – Consulta del Estado de Servicio
Anexo 26	Carpeta denominada Informe N° 0022910-2023/TRASU-ST-RQJ	1) Documento 1 – Informe N° 0022910-2023/TRASU-ST-RQJ 2) Documento 2 – Histórico de Reclamos 3) Documento 3 – Histórico de Estado de Cuenta 4) Documento 4 – Formulario de Reclamo
Anexo 27	Carpeta denominada Informe N° 0023240-2023/TRASU-ST-RQJ	1) Documento 1 – Informe N° 0023240-2023/TRASU-ST-RQJ 2) Documento 2 – Carta Informativa DAC-REC-DNC-I-07098-23 3) Documento 3 – Correo de notificación y cargo de notificación de la carta DAC-REC-DNC-I-07098-23 4) Documento 4 - Histórico de Cortes y Reactivaciones
Anexo 28	Carpeta denominada Informe N° 0023499-2023/TRASU-ST-RQJ	1) Documento 1 – Informe N° 0023499-2023/TRASU-ST-RQJ 2) Documento 2 – Carta Informativa Carta DAC-REC-DNC-I-07458-23 3) Documento 3 – Acuse y cargo de notificación de la Carta DAC-REC-DNC-I-07458-23 4) Documento 4 – Histórico de Cortes y Reactivaciones 5) Documento 5 – Histórico de Estado de Cuenta

		6) Documento 6 – Nota de Crédito SA01-2821819
Anexo 29	Carpeta denominada Informe N° 0023536-2023/TRASU-ST-RQJ	1) Documento 1 – Informe N° 0023536-2023/TRASU-ST-RQJ 2) Documento 2 – Carta Informativa Carta DAC-REC-DNC-I-07407-23 3) Documento 3 – Acuse y cargo de notificación de la Carta DAC-REC-DNC-I-07407-23 4) Documento 4 – Histórico de Cortes y Reactivaciones 5) Documento 5 – Histórico de Estado de Cuenta
Anexo 30	Carpeta denominada Informe N° 0023571-2023/TRASU-ST-RQJ	1) Documento 1 – Informe N° 0023571-2023/TRASU-ST-RQJ 2) Documento 2 – Carta Informativa Carta DAC-REC-DNC-I-07265-23 3) Documento 3 – Acuse y cargo de notificación de la Carta DAC-REC-DNC-I-07265-23 4) Documento 4 – Histórico de Suspensiones, Cortes y Reactivaciones
Anexo 31	Carpeta denominada Informe N° 0023598-2023/TRASU-ST-RQJ	1) Documento 1 – Informe N° 0023598-2023/TRASU-ST-RQJ 2) Documento 2 – Carta Informativa Carta DAC-REC-DNC-I-07178-23 3) Documento 3 – Acuse y cargo de notificación de la Carta DAC-REC-DNC-I-07178-23 4) Documento 4 – Consulta del Estado del Servicio
Anexo 32	Carpeta denominada Informe N° 0023601-2023/TRASU-ST-RQJ	1) Documento 1 – Informe N° 0023601-2023/TRASU-ST-RQJ 2) Documento 2 – Carta Informativa Carta DAC-REC-DNC-I-07265-23 3) Documento 3 – Acuse y cargo de notificación de la Carta DAC-REC-DNC-I-07265-23 4) Documento 4 – Consulta del Estado del Servicio
Anexo 33	Carpeta denominada Informe N° 0023602-2023/TRASU-ST-RQJ	1) Documento 1 – Informe N° 0023602-2023/TRASU-ST-RQJ 2) Documento 2 – Carta Informativa Carta DAC-REC-DNC-I-07379-23 3) Documento 3 – Acuse y cargo de notificación de la Carta DAC-REC-DNC-I-07379-23 4) Documento 4 – Histórico de Cortes y Reactivaciones
Anexo 34	Carpeta denominada Informe N° 0023611-2023/TRASU-ST-RQJ	1) Documento 1 – Informe N° 0023611-2023/TRASU-ST-RQJ 2) Documento 2 – Histórico de Reclamos 3) Documento 3 – Histórico de Estado de Cuenta 4) Carpeta de reclamo 230167344
Anexo 35	Carpeta denominada Informe N° 0023619-2023/TRASU-ST-RQJ	1) Documento 1 – Informe N° 0023619-2023/TRASU-ST-RQJ 2) Documento 2 – Carta Informativa Carta DAC-REC-DNC-I-07406-23 3) Documento 3 – Acuse y cargo de notificación de la Carta DAC-REC-DNC-I-07406-23 4) Documento 4 – Histórico de Cortes y Reactivaciones
Anexo 36	Carpeta denominada Informe N° 0023623-2023/TRASU-ST-RQJ	1) Documento 1 – Informe N° 0023623-2023/TRASU-ST-RQJ 2) Documento 2 – Carta Informativa Carta DAC-REC-DNC-I-07273-23 3) Documento 3 – Acuse y cargo de notificación de la Carta DAC-REC-DNC-I-07273-23 4) Documento 4 – Consulta del Estado del Servicio

Anexo 37	Carpeta denominada Informe N° 0023626-2023/TRASU-ST-RQJ	1) Documento 1 – Informe N° 0023626-2023/TRASU-ST-RQJ 2) Documento 2 – Histórico de Reclamos 3) Documento 3 – Histórico de Estado de Cuenta
----------	---	---

8. En ese sentido, considerando la información remitida por la empresa operadora, se procederá a analizar el Recurso de Reconsideración, tomando en consideración lo dispuesto en el TUO de la LPAG, el Reglamento General de Infracciones y Sanciones¹ (en adelante, RGIS) y el Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones² (en adelante, el TUO del Reglamento de Reclamos).

5) ANÁLISIS DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

9. De acuerdo con lo señalado en el artículo 219 del TUO de la LPAG, el Recurso de Reconsideración se interpone ante el mismo órgano que dictó el primer acto que es materia de impugnación y debe sustentarse en nueva prueba. De este modo, la norma exige la presentación de nueva prueba que justifique la revisión del análisis efectuado, mientras que, la impugnación cuyo sustento sea una diferente interpretación de las pruebas o cuestiones de puro derecho corresponde a un recurso de apelación.

10. En ese sentido, Juan Carlos Morón Urbina señala lo siguiente:

“(…) para nuestro legislador no cabe la posibilidad de que la autoridad instructora pueda cambiar el sentido de su decisión, con solo pedírselo, pues se estima que, dentro de una línea de actuación responsable, el instructor ha emitido la mejor decisión que a su criterio cabe en el caso concreto y ha aplicado la regla jurídica que estima idónea. Por ello, perdería seriedad pretender que pueda modificarlo con tan solo un nuevo pedido o una nueva argumentación sobre los mismos hechos. Para habilitar la posibilidad del cambio de criterio, la ley exige que se presente a la autoridad un hecho tangible y no evaluado con anterioridad, que amerite la reconsideración”³.

11. En esa línea, el Consejo Directivo del Osiptel (en adelante, el Consejo Directivo), mediante la Resolución N° 151-2018-CD/OSIPTEL, señala que, dada la naturaleza del Recurso de Reconsideración, no corresponde que la misma autoridad se pronuncie sobre las cuestiones de puro derecho, ni sobre cuestiones que no se encuentren vinculadas con la presentación de la nueva prueba. En dicho pronunciamiento, el referido órgano Colegiado validó que la primera instancia no se haya pronunciado respecto a los fundamentos de derecho contenidos en el Recurso de Reconsideración presentado, sino únicamente respecto a aquellos vinculados con la nueva prueba ofrecida; sin que ello implique que la resolución impugnada haya estado indebidamente motivada.
12. Por lo tanto, a fin de analizar los argumentos expresados por el administrado en su Recurso de Reconsideración, tiene que verificarse que cada uno de estos se encuentre acompañado de nueva prueba que justifique la revisión de la decisión emitida; caso contrario, el respectivo argumento no podrá ser evaluado por el órgano de Primera Instancia, sin perjuicio del derecho del administrado de formular los cuestionamientos que estime pertinentes mediante el Recurso de Apelación.
13. Al respecto, cabe precisar que no todo documento ofrecido por el administrado como nueva prueba realmente reviste de tal condición. Sobre el particular, es pertinente tener presente que el Consejo Directivo ha señalado lo siguiente en la Resolución N° 053-2022-CD/OSIPTEL:

“En efecto, conforme a lo indicado, el recurso de reconsideración está orientado a evaluar hechos nuevos acreditados en pruebas nuevas que no hayan sido analizadas anteriormente; y, por tanto, no resulta pertinente como nueva prueba, documentos que pretendan cuestionar argumentos sobre los

¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD-OSIPTEL y sus modificatorias.

² Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD-OSIPTEL y sus modificatorias.

³ MORÓN URBINA, Juan Carlos “Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Nuevo Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444”, Gaceta Jurídica 14va Edición, Lima, 2019, Tomo II, Pág. 216.

hechos materia de controversia que ya han sido evaluados por la autoridad, dado que no se refieren a un nuevo hecho sino a una discrepancia con el pronunciamiento⁴.

De lo expuesto, se concluye que la nueva prueba que es requisito para la interposición de un recurso de reconsideración, en ningún caso, incluye resoluciones, sentencias, pronunciamientos, entre otros, que solo aporten argumentos jurídicos analizados anteriormente o argumentos de derecho que no estén referidos al caso en particular, y tal como se ha señalado, un cuestionamiento sobre la aplicación del derecho corresponde ser analizado por el superior jerárquico en un recurso de apelación”.

14. A mayor abundamiento, corresponde referir que dicha posición ha sido plasmada en el precedente de observancia obligatoria aprobada por el Consejo Directivo en la Resolución N° 169-2022-CD/OSIPTEL del 5 de octubre de 2022.
15. Del criterio indicado en la citada resolución, se colige que, aquellos documentos presentados como nueva prueba que en realidad no tengan por objeto desvirtuar lo resuelto por la primera instancia respecto a los hechos y fundamentos jurídicos que condujeron a adoptar la decisión impugnada, sino que se trata, por ejemplo, de alegaciones jurídicas que no se relacionan directamente con los hechos del caso en concreto o de documentos que fueron evaluados con anterioridad; no deberán ser considerados como nuevas pruebas y, en consecuencia, las alegaciones respaldadas en estas no podrán ser evaluadas con motivo de absolver el Recurso de Reconsideración interpuesto.
16. Por consiguiente, resulta necesario que, la “nueva” información proporcionada por el administrado se sustente en una nueva fuente de prueba, la cual debe tener una expresión material a efectos de ser apreciada por esta Instancia.

6) FUNDAMENTOS DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

17. AMÉRICA MÓVIL interpuso su Recurso de Reconsideración mediante carta N° DMR/CE/N°750/25 sobre la base de los siguientes fundamentos:

Sobre la presunta vulneración a los Principios de Legalidad, Debido Procedimiento, Verdad Material, Tipicidad, Non bis in ídem, Razonabilidad, Presunción de Licitud y Culpabilidad

- (i) AMÉRICA MÓVIL alega que, la Sala de Sanciones ha realizado un incorrecto análisis de los hechos, lo cual vulneraría a los Principios de Legalidad, Debido Procedimiento, Verdad Material, Tipicidad, Non bis in ídem, Razonabilidad, Presunción de Licitud y Culpabilidad y, por lo tanto, solicita que se declare fundado el recurso de reconsideración en relación a treinta y siete (37) expedientes (**Anexos 1 al 37**).
- (ii) Asimismo, la empresa operadora precisa que la suspensión del servicio en los treinta y siete (37) casos no se subsumen en la conducta infractora toda vez que, manifiesta que la suspensión del servicio en algunos casos ha sido realizada de manera justificada, es decir, por cobranza como consecuencia de falta de pago de importes liberados que no fueron parte del reclamo.

⁴ Autoridad Nacional del Agua - ANA, al citar un pronunciamiento del Tribunal Nacional de Resoluciones de Controversias Hídricas, señala que “No resulta idónea como Nueva Prueba la presentación de una nueva argumentación jurídica sobre los mismos hechos, así como tampoco la presentación de documentos originales que ya obraban copia simple en el expediente, entre otros; por tanto, el recurso de reconsideración no es una vía para efectuar un reexamen de los argumentos y pruebas presentadas por el administrado, sino que está orientado a evaluar hechos nuevos acreditados en pruebas nuevas que no hayan sido analizadas anteriormente”. Resolución Directoral N° 0472-2021-ANA-AAA.H, ver información en el link:

<https://www.ana.gob.pe/sites/default/files/normatividad/files/RD%20472-2021.pdf>

Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental – OEFA señala que “no resulta pertinente como nueva prueba, documentos que pretendan presentar nuevos argumentos sobre los hechos materia de controversia evaluados anteriormente, dado que no se refieren a un nuevo hecho sino a una discrepancia con la aplicación del derecho”. RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 1226-2018-OEFA/DFI.

- (iii) AMÉRICA MÓVIL sostiene que, además, se ha configurado el supuesto de suspensión por falta de pago establecido en el Anexo 8 del numeral 1.1 de la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Sobre la aplicación del principio de Non Bis in Ídem

- (iv) AMÉRICA MÓVIL señaló que, se debería considerar la aplicación del principio de Non Bis In Ídem en el caso de los expedientes N° 0023626-2023/TRASU/ST-RQJ, N° 0023601-2023/TRASU/ST-RQJ; N° 0023604-2023/TRASU/ST-RQJ y N° 0023571-2023/TRASU/ST-RQJ, toda vez que los citados expedientes fueron iniciados en el 2023 y por la misma usuaria.
- (v) En esa misma línea, invocó la aplicación del citado principio en los expedientes N° 0022801-2023/TRASU/ST-RQJ, N° 0023613-2023/TRASU/ST-RQJ y 0023162-2023/TRASU/ST-RQJ.
- (vi) Finalmente, AMÉRICA MÓVIL indica que en el caso de los expedientes N° 26262-2023/TRASU/ST-RQJ y 26413-2023/TRASU/ST-RQJ, al tratarse del mismo abonado, servicio y materia cuestionada, correspondería la aplicación del principio antes invocado.
18. En cuanto a los argumentos presentados por AMÉRICA MÓVIL en el Recurso de Reconsideración, resulta necesario tener en cuenta que la “nueva” información proporcionada por el administrado debe encontrarse sustentada en una nueva fuente de prueba, la cual debe tener una expresión material a efectos de ser apreciada por esta Instancia.
19. Al respecto, de acuerdo a lo señalado en su Recurso de Reconsideración, AMÉRICA MÓVIL solicita se revoque la resolución y se consideren los medios de prueba detallados en el Cuadro N° 1.
20. Ahora bien, de la revisión del detalle de los documentos que son parte de los **Anexos 22, 23, 24, 25, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35 y 36**, se advierte que no constituyen prueba al procedimiento dado que anteriormente fueron presentados por la empresa operadora en el marco de los procedimientos de quejas ante el Trasu. En efecto, se observa que se trata de cuestiones de puro derecho, referidos a indicar que la suspensión del servicio en los citados casos se debió a circunstancias extraordinarias en sus sistemas de facturación, por lo que se procedió con la suspensión del servicio de manera temporal, siendo subsanado en el más breve plazo.
21. Ahora bien, de la revisión del detalle de los documentos que son parte los **Anexos del 1 al 21** y los **Anexos 26 y 37**, se advierte que cumplen con los requisitos de procedencia y admisibilidad, dado que anteriormente no fueron presentados por la empresa operadora en el presente procedimiento y se encuentran vinculados a los hechos materia de controversia en el presente PAS.
22. En consecuencia, se procederá a analizar el Recurso de Reconsideración con base a las nuevas pruebas contempladas en los documentos que son partes de los **Anexos del 1 al 21** y los **Anexos 26 y 37**.

7) ANÁLISIS DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

23. Mediante la Resolución N° 00015-2025/TRASU/PAS/OSIPTEL de fecha 20 de febrero de 2025, este Tribunal sancionó a la empresa operadora al haber incurrido en la comisión de la infracción grave tipificada en el numeral 15 del Anexo N° 1 del TUO del Reglamento de Reclamos correspondiente a la suspensión del servicio con reclamo en trámite en setenta y tres (73) casos detallados en el Anexo II de dicha resolución.
24. Sobre el particular, respecto de los veintiún (21) expedientes detallados en el **Anexo I** de la presente resolución, se ha observado que la suspensión del servicio se dio de manera justificada, por lo que corresponde el **archivo** de los citados casos.

25. De otro lado, se advierte que en dieciséis (16) casos vinculados a los expedientes detallados en el **Anexo II**, AMÉRICA MÓVIL no ha remitido nuevos medios de prueba o, si se remitieron, estos no han acreditado que la suspensión del servicio se haya realizado de manera justificada, por lo que no son suficientes para exonerar a la empresa de su responsabilidad administrativa en el presente procedimiento sancionador.

Sobre la aplicación del principio de Non Bis In Ídem

26. La empresa operadora indicó que se estaría vulnerando el principio de Non Bis In Ídem al haberse impuesto más de una sanción por reclamos vinculados con los mismos usuarios, materia y servicio en los siguientes expedientes:

- N° 0022801-2023/TRASU/ST-RQJ, N° 0023613-2023/TRASU/ST-RQJ y 0023162-2023/TRASU/ST-RQJ.
- N° 26262-2023/TRASU/ST-RQJ y N° 26413-2023/TRASU/ST-RQJ.
- N° 0023626-2023/TRASU/ST-RQJ y N° 0023604-2023/TRASU/ST-RQJ

27. Sobre el particular, tal y como se ha indicado precedentemente, los citados casos fueron archivados, por tanto, carece de efecto pronunciarse sobre los argumentos vinculados con el Non Bis In Ídem.

28. En esa misma línea, la empresa operadora indicó que se estaría vulnerando el principio de Non Bis In Ídem al haberse impuesto más de una sanción por reclamos relacionados con el mismo usuario en los expedientes N° 0023601-2023/TRASU/ST-RQJ y N° 0023571-2023/TRASU/ST-RQJ.

29. Sobre el particular, a continuación, se detallan los aspectos relacionados con los citados casos:

Expediente	Servicio	Sustento	Multa considerada
0023571-2023/TRASU/ST-RQJ	979107XXX	La suspensión del servicio ocurrió el 14/08/2023 a las 06:49 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación el 01/08/2023. La empresa tenía hasta el 29/08/2023 para resolver. Sin embargo, el servicio fue suspendido mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el mismo día a las 07:47 a.m. En ese sentido, la empresa operadora, habría incurrido en infracción al numeral 15 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos.	0,94 UIT
0023601-2023/TRASU/ST-RQJ	979107XXX	La suspensión del servicio ocurrió el 14/08/2023 a las 06:49 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación el 27/06/2023. La empresa tenía hasta el 31/07/2023 para resolver, habiendo emitido la resolución el 25/07/2023 y notificado el 26/07/2023, lo que otorgaba al usuario plazo hasta el 18/08/2023 para presentar apelación. Sin embargo, el servicio fue suspendido mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el mismo día a las 07:47 a.m. En ese sentido, la empresa operadora, habría incurrido en infracción al numeral 15 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos.	0,94 UIT.

30. Al respecto, resulta pertinente precisar que la infracción sancionada por el TRASU se refiere al escenario en el cual la empresa operadora suspende la prestación del servicio luego de haberse presentado un reclamo y mientras el procedimiento no ha concluido, de forma tal que la suspensión que se da en el servicio resulta un elemento esencial en el tipo infractor.

31. Dicho esto, del cuadro anterior se advierte que, los expedientes N° 0023601-2023/TRASU/ST-RQJ y N° 0023571-2023/TRASU/ST-RQJ, están referidos a la suspensión del servicio 979107XXX realizada el 14 de agosto de 2023.

32. Cabe precisar que, uno de los principios que rige el procedimiento administrativo sancionador es el de non bis in ídem, el cual se encuentra recogido en el numeral 11 del artículo 248 del TUO de la LPAG, y señala lo siguiente:

Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

11. *Non bis in idem.*- No se podrán imponer sucesiva o simultáneamente una pena y una sanción administrativa por el mismo hecho en los casos en que se aprecie la identidad del sujeto, hecho y fundamento.

Dicha prohibición se extiende también a las sanciones administrativas, salvo la concurrencia del supuesto de continuación de infracciones a que se refiere el inciso 7.

33. Debe indicarse que dicho principio constituye una garantía a favor del administrado para no ser sancionado dos veces (dimensión material) por un mismo hecho, ni ser objeto de dos (2) procesos distintos (dimensión procesal), operando como un límite a la acción persecutoria y sancionadora propia del Estado de modo que tenga una sola oportunidad para ejercer su *ius puniendi*.
34. Dicho eso, en este caso se verifica que se cumple con la triple identidad para los expedientes indicados en el cuadro N° 2, pues existe una coincidencia de los elementos sujeto (AMÉRICA MÓVIL), fundamento (garantizar la prestación del servicio durante la tramitación de un procedimiento de reclamo) y hecho (la misma suspensión del servicio afectado configuró la infracción en más de una oportunidad).
35. En tal sentido, este Colegiado considera que al haberse verificado la configuración de los requisitos del principio non bis in idem, es que resulta adecuado su aplicación a este caso, por lo que, corresponde disponer el archivo del extremo de este PAS referido al expediente N° 0023601-2023/TRASU/ST-RQJ.
36. En ese orden de ideas, se mantiene la responsabilidad de AMÉRICA MÓVIL por cincuenta y dos (52) casos restantes⁵ materia de PAS.
37. Por lo expuesto, considerando que no existe ningún supuesto de excepción que lo exonere de responsabilidad, corresponde desestimar los argumentos de la empresa operadora sobre alguna vulneración a los Principios de Principios de Legalidad, Debido Procedimiento, Verdad Material, Tipicidad, Non bis in idem, Razonabilidad, Presunción de Licitud y Culpabilidad.

8) DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

38. Al respecto, mediante la Resolución N° 00015-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL se determinó la responsabilidad administrativa de AMÉRICA MÓVIL por la comisión de la infracción grave tipificada en el numeral 15 del Anexo 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, por el incumplimiento de setenta y tres (73) casos, por lo que, correspondía una multa de sesenta y ocho y 30/100 (68,3) UIT.
39. Ahora bien, en el presente caso, se debe tener en cuenta que, con motivo de la impugnación presentada, se ha determinado mantener la declaración de responsabilidad por la comisión de la infracción en cincuenta y dos (52) casos y el archivo de la imputación realizada en veintiún (21) casos relacionados a los expedientes especificados en el Anexo I adjunto a la presente resolución.
40. En tal sentido, al archivar los casos mencionados precedentemente y retirarlos del cálculo de la multa base obtenida en la resolución materia de impugnación, se tiene una multa de cuarenta y ocho y 06/100 (48,6) UIT, conforme se observa en el Anexo III.
41. Al respecto, es importante precisar que la infracción fue calificada como grave en la carta N° 504-STSR/2024, en atención a lo previsto en el artículo 3 de la Norma que establece el régimen de calificación de infracciones del Osiptel. No obstante, considerando el ajuste del cálculo de multa mencionado precedentemente, se ha presentado una reducción en el importe de la sanción propuesta inicialmente, lo cual ha llevado a la variación de la calificación de la infracción como leve⁶.

⁵ Los mismos que corresponden a los dieciséis (16) casos desestimados en la presente resolución y los treinta y seis (36) casos que no fueron cuestionados en el recurso de reconsideración.

⁶ Artículo 25°.- Calificación de infracciones y niveles de multa

25.1. Las infracciones administrativas serán calificadas como muy graves, graves y leves, de acuerdo a los criterios

De conformidad con el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (TUO de la LPAG), el Reglamento de Organización y Funciones del Osiptel, aprobado mediante Decreto Supremo N° 160-2020-PCM y el Reglamento Interno del Tribunal Administrativo de Solución De Reclamos De Usuarios - TRASU aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 102-2017-CD/OSIPTTEL y sus modificatorias, y estando a lo acordado por Sala Colegiada del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuario del OSIPTTEL en su Sesión del 01 de abril de 2025.

SE RESUELVE:

Artículo 1º. – Declarar **PARCIALMENTE FUNDADO** el Recurso de Reconsideración interpuesto por AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. contra la Resolución N° 00015-2025-TRASU/PAS/OSIPTTEL del 20 de febrero de 2025 emitida por la Sala Colegiada de Sanciones del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios y, en consecuencia:

- (i) **ARCHIVAR** el presente procedimiento administrativo sancionador, respecto a veintiún (21) casos asociados a los detallados en el **Anexo I**; de conformidad a los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.
- (ii) **MODIFICAR** el monto de la multa impuesta a través de la Resolución N° 00015-2025-TRASU/PAS/OSIPTTEL del 20 de febrero de 2025 de sesenta y ocho y 30/100 (68,3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) a cuarenta y ocho y 06/100 (48,6) UIT; por cuanto AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. ha incurrido en la comisión de la infracción leve tipificada en el numeral 15 del Anexo I del Texto Único Ordenado del Reglamento de Reclamos, en cincuenta y dos (52) casos; de conformidad a los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

Artículo 2º. – **INFORMAR** a AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. que, contra la presente Resolución podrá interponer un Recurso de Apelación, conforme a lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la ley del Procedimiento Administrativo General.

Artículo 3º. – **NOTIFICAR** la presente Resolución a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C., conjuntamente con el Anexo III que contiene el cálculo de multa impuesta.

Con la intervención de los señores Vocales Julio Edgardo Porcel Vera, Ricardo de la Cruz Sandoval y Luis Manuel Ponce Arqueros.

JULIO EDGARDO PÓRCEL VERA
VOCAL
TRIBUNAL ADM. TRASU

contenidos en las normas sobre infracciones y sanciones que OSIPTTEL haya emitido o emita. Los límites mínimos y máximos de las multas correspondientes serán los siguientes:

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

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



13 | 38
BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



ANEXO I

CASOS DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE					
N°	N° EXPEDIENTE	N° SERVICIO	N° RECLAMO	FECHA RECLAMO	DETALLE
1	0023157-2023/TRASU/ST-RQJ	966748029	230195284-1	27/06/2023	El usuario presentó el reclamo N° 230195284 el 27/06/2023 cuestionando la facturación del recibo N° SB02-0048321726 de agosto del 2023, por lo que, la empresa tenía hasta el 31/07/2023 para resolver. Con fecha 10/07/2023, la empresa operadora emitió la resolución que atendió su reclamo, el mismo que fue notificado el 11/07/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 03/08/2023. Sin embargo, la suspensión del servicio ocurrió el 01/08/2023 a las 08:19 a.m., es decir, mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el mismo día a las 09:57 p.m. Ahora bien, la empresa operadora en su recurso de reconsideración (documento 1- Anexo 1) alegó que, procedió con la suspensión de manera lícita por la falta de pago del recibo SB020067329193 de diciembre del 2022, el cual formó parte del reclamo N° 230086579. De la revisión, del Histórico de Reclamos (documento 2- Anexo 1) se aprecia que dicho recibo fue declarado improcedente mediante Resolución de Primera Instancia DAC-REC-R/DNC-103483-23 notificado el 27/03/24 (documento 4 – Anexo 1), el usuario contaba hasta el 19/04/24 para impugnarla, sin embargo, al no haber remitido recurso de apelación, la resolución quedó firme y, por consiguiente, el monto cuestionado liberado y exigible de ser cobrado por la empresa operadora. Complementariamente, en el documento “Histórico de Estado de Cuenta” (documento 3- Anexo 1) no se registra pago por el recibo SB020067329193 de diciembre del 2022. En tal sentido, AMÉRICA MÓVIL acredita que se encontraba habilitada para suspender el servicio como consecuencia de la falta de pago del recibo de diciembre del 2022, es decir, por un recibo distinto al reclamado bajo el código 230195284 (recibo de agosto del 2023) y, en consecuencia, acredita encontrarse dentro del supuesto de excepción previsto en el numeral 1 del artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que corresponde archivar el presente caso.
2	0023162-2023/TRASU/ST-RQJ	933691240	230240905 - 1	19/07/2023	El usuario presentó el reclamo N° 230240905 el 19/07/23 cuestionando el recibo SB02-0101332525 de junio del 2023, por lo que, la empresa operadora tenía hasta el 18/08/23 para resolver. Sin embargo, de la revisión del Histórico de Cortes y Reconexiones, se aprecia que, la suspensión del servicio ocurrió el 02/08/2023 a las 07:23 a.m., es decir, mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el 04/08/2023 a las 05:48 p.m.

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://adps.firmaperu.gob.pe/webvalidador.xhtml>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



					Ahora bien, la empresa operadora en su recurso de reconsideración (documento 1 – anexo 2) alegó que, procedió con la suspensión de manera lícita por la falta de pago del recibo SB02-0091367576 de mayo del 2023 por el importe de S/37.97, el mismo que no fue objeto de reclamo, conforme se aprecia en el “Histórico de Reclamos” (documento 2 – Anexo 2), sin embargo, señala que el usuario realizó el pago parcial de S/27.97, quedando un saldo pendiente de S/10.00. Sobre el particular, es preciso señalar que, de la revisión del “Histórico de Estado de Cuenta” (documento 3- Anexo 2), se advierte que el 21/05/2023 el usuario realizó el pago por el monto de S/27.97, quedando pendiente de pago un monto de S/10.00. En consecuencia, la empresa operadora acredita que se encontraba habilitada a suspender el servicio con fecha 02/08/2023, dado que no se habría efectuado el importe total del recibo SB02-0091367576 de mayo del 2023. Por lo tanto, considerando que la empresa operadora se encontraba dentro del supuesto de excepción previsto en el numeral 2 del artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que corresponde <u>archivar</u> el presente caso. Por otro lado, en relación con el argumento referido a la aplicación del principio de Non Bis Ídem (Exp. N° 0022801-2023/TRASU-ST-RQJ y N° 0023162-2023/TRASU-ST-RQJ) resulta necesario señalar que, al haberse acogido el argumento de la empresa operadora indicado en los párrafos anteriores, carece de fundamento pronunciarse sobre la aplicación de dicho principio, en este extremo.
3	0023252-2023/TRASU-ST-RQJ	52298302	230212951-1	07/07/2023	El usuario presentó el reclamo N° 230212951 el 07/07/2023 cuestionando la facturación del recibo N° SB01-0373599898 de junio del 2023, por lo que, la empresa tenía hasta el 01/08/2023 para resolver. Con fecha 17/07/2023, la empresa operadora emitió la resolución que atendió su reclamo, el mismo que fue notificado el 18/07/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 10/08/2023. Sin embargo, la suspensión del servicio ocurrió el 04/08/2023 a las 06:59 a.m., es decir, mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el 07/08/2023 a las 05:30 p.m. Ahora bien, la empresa operadora en su recurso de reconsideración (documento 1 – Anexo 3) alegó que, procedió con la suspensión de manera lícita por la falta de pago del recibo SB01-0384784724 emitido el 26 de junio del 2023 (cuya fecha de vencimiento era el 15/07/2023), el cual formó parte del reclamo N° 230267913 presentado el 7/08/2023 (documento 4 – Anexo 3). Ahora bien, resulta oportuno señalar que el recibo SB01-0384784724 fue cuestionado el 07/08/23, conforme se advierte en el “Histórico de Reclamos”, (documento 2 – Anexo 3) es decir, con posterioridad a la fecha de vencimiento del recibo, y en la medida que en el “Histórico de Estado de Cuenta” (documento 3 – Anexo 3) no se observa pago alguno hasta la fecha de presentación del reclamo N° 230267913 el 7/08/2023, (fecha en que suspende el cobro de dicho recibo), el monto del citado recibo era exigible de ser cobrado por parte de la empresa operadora. En tal sentido, AMÉRICA MÓVIL acredita que se encontraba habilitada para suspender el servicio como consecuencia de la falta de pago del recibo de julio del

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

					2023, es decir, por un recibo distinto al reclamado bajo el código 230212951 (recibo de junio del 2023) y, en consecuencia, acredita encontrarse dentro del supuesto de excepción previsto en el numeral 1 del artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que corresponde archivar el presente caso.
4	0023428-2023/TRASU-ST-RQJ	52183488	230211849-3	06/07/2023	El usuario presentó el reclamo N° 230211849 el 06/07/2023 cuestionando la facturación del recibo N° SB01-0373450145 de mayo del 2023, por lo que, la empresa tenía hasta el 07/08/2023 para resolver. Con fecha 19/07/2023, la empresa operadora emitió la resolución que atendió su reclamo, el mismo que fue notificado el 20/07/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 14/08/2023. Sin embargo, la suspensión del servicio ocurrió el 10/08/2023 a las 08:58 a.m., es decir, mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el 11/08/2023 a las 12:32 p.m. Ahora bien, la empresa operadora en su recurso de reconsideración (documento 1 – Anexo 5) alegó que, procedió con la suspensión de manera lícita por la falta de pago del recibo SB01-0362302532 de abril del 2023, el cual formó parte del reclamo N° 230171213 (documento 5 – Anexo 5), y si bien, conforme al Histórico de Reclamos (documento 2– Anexo 5) dicho recibo fue cuestionado el 12/06/23, el usuario contaba hasta el 05/07/23 para impugnarla, sin embargo, el usuario presentó su recurso de apelación el 11/07/2023, es decir, de manera extemporánea, por lo que, la resolución quedó firme y, por consiguiente, el monto del recibo SB01-0362302532 de abril del 2023, fue liberado y exigible de ser cobrado por la empresa operadora desde el 05/07/2023. Complementariamente, en el documento “Histórico de Estado de Cuenta” (documento 4- Anexo 5) se registra un pago recién el 02/09/23. En tal sentido, AMÉRICA MÓVIL acredita que se encontraba habilitada para suspender el servicio como consecuencia de la falta de pago del recibo de abril del 2023, es decir, por un recibo distinto al reclamado bajo el código 230171213 y, en consecuencia, acredita encontrarse dentro del supuesto de excepción previsto en el numeral 1 del artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que corresponde archivar el presente caso.
5	0023447-2023/TRASU-ST-RQJ	52183488	230267929-1	07/08/2023	El usuario presentó el reclamo N° 230267929 el 07/08/2023 cuestionando la facturación del recibo N° SB01-0384515149 de junio del 2023, por lo que, la empresa tenía hasta el 05/09/2023 para resolver. La suspensión del servicio ocurrió el 10/08/2023 a las 08:58 a.m., es decir, mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el 11/08/2023 a las 12:32 p.m. Ahora bien, la empresa operadora en su recurso de reconsideración (documento 1 – Anexo 6) alegó que, procedió con la suspensión de manera lícita por la falta de pago del recibo SB01-0362302532 de abril del 2023, el cual formó parte del reclamo N° 230171213 (documento 5 – Anexo 6). De la revisión del Histórico de Reclamos (documento 2– Anexo 6) dicho recibo fue declarado infundado mediante Resolución de Primera Instancia DAC-REC-R/DNC-192204-23 notificado el 12/06/23, el usuario



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



				contaba hasta el 05/07/23 para impugnarla, sin embargo, el usuario presentó su recurso de apelación el 11/07/2023, es decir, de manera extemporánea, por lo que, la resolución quedó firme y, por consiguiente, el monto del recibo SB01-0362302532 de abril del 2023, fue liberado y exigible de ser cobrado por la empresa operadora desde el 05/07/2023. Complementariamente, en el documento “Histórico de Estado de Cuenta” (documento 4- Anexo 6) se registra un pago recién el 02/09/23. En tal sentido, AMÉRICA MÓVIL acredita que se encontraba habilitada para suspender el servicio como consecuencia de la falta de pago del recibo de abril del 2023, es decir, por un recibo distinto al reclamado bajo el código N°230171213 y, en consecuencia, acredita encontrarse dentro del supuesto de excepción previsto en el numeral 1 del artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que corresponde archivar el presente caso.
6	0023604-2023/TRASU-ST-RQJ	982672491	230221173-2	12/07/2023 El usuario presentó el reclamo N° 230221173 el 12/07/2023 cuestionando la facturación del recibo N° SB02-0090578783 de abril del 2023, por lo que, la empresa tenía hasta el 11/08/2023 para resolver. Con fecha 27/07/2023, la empresa operadora emitió la resolución que atendió su reclamo, el mismo que fue notificado el 31/07/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 21/08/2023. En esa línea, la suspensión del servicio ocurrió el 14/08/2023 a las 06:45 a.m., es decir, mientras el procedimiento se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el mismo día a las 07:53 a.m. Ahora bien, la empresa operadora en su recurso de reconsideración (documento 1 – Anexo 8) alegó que, procedió con la suspensión de manera lícita por la falta de pago del recibo SB02-0095479983 de mayo del 2023, el cual tenía como fecha de vencimiento el 14/06/2023. Asimismo, la empresa operadora indicó que, como dicho recibo no fue cuestionado en ningún procedimiento de reclamo, conforme se ve en el “Histórico de Reclamos” (documento 2 – Anexo 8), dicho monto fue exigible de ser cobrado desde el 14/06/2023 al usuario. De la revisión del documento “Histórico de Estado de Cuenta”, (documento 3 – Anexo 8) se advierte que, el 14/08/2023 a las 07:46 am se registran tres pagos realizados por el usuario, esto es, con posterioridad al vencimiento del recibo antes señalado y con posterioridad a la suspensión del servicio materia del presente PAS. En tal sentido, AMÉRICA MÓVIL acredita que se encontraba habilitada para suspender el servicio como consecuencia de la falta de pago del recibo de mayo del 2023 desde el 14/06/2023, es decir, por un recibo distinto al reclamado bajo el código 230221173 (recibo de abril del 2023) y, en consecuencia, acredita encontrarse dentro del supuesto de excepción previsto en el numeral 1 del artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que corresponde archivar el presente caso. Por otro lado, en relación con el argumento referido a la aplicación del principio de Non Bis Ídem (Exp. N° 0023626-2023/TRASU-ST-RQJ, 0023571-2023/TRASU-ST-RQJ Y 0023601-2023/TRASU-ST-RQJ) resulta necesario señalar que, al haberse acogido el argumento de la empresa operadora indicado en los párrafos anteriores, carece de fundamento pronunciarse sobre la aplicación de dicho principio, en este

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

					extremo.
7	0023613-2023/TRASU-ST-RQJ	933691240	230240905-2	19/07/2023	El usuario presentó el reclamo N° 230240905 el 19/07/23 cuestionando el recibo SB02-0101332525 de junio del 2023, por lo que, la empresa operadora tenía hasta el 18/08/23 para resolver. Con fecha 15/08/2023, la empresa operadora emitió la resolución que atendió su reclamo, el mismo que fue notificado el 16/07/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 07/09/2023. Sin embargo, de la revisión del Histórico de Cortes y Reconexiones, la suspensión del servicio ocurrió el 14/08/2023 a las 06:52 a.m., es decir, mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el 16/08/2023 a las 02:22 p.m. Ahora bien, la empresa operadora en su recurso de reconsideración (documento 1 – Anexo 9) alegó que, procedió con la suspensión de manera lícita por la falta de pago del recibo SB02-0091367576 de abril del 2023 por el importe de S/37.97, el cual tenía como fecha de vencimiento el 19/05/2023. Asimismo, la empresa operadora indicó que, como dicho recibo no fue cuestionado en ningún procedimiento de reclamo, conforme se ve en el "Histórico de Reclamos" (documento 2 – Anexo 9), dicho monto era exigible de ser cobrado al usuario, bajo suspensión desde el 19/05/2023. Sobre el particular, es preciso señalar que, de la revisión del "Histórico de Estado de Cuenta" (documento 3- Anexo 9), se advierte que el 21/05/2023 el usuario realizó el pago por el monto de S/27.97, quedando pendiente de pago un monto de S/10.00. En consecuencia, la empresa operadora acredita que se encontraba habilitada a suspender el servicio con fecha 14/08/2023, dado que no se habría efectuado el importe total del recibo SB02-0091367576 de abril del 2023. Por lo tanto, considerando que la empresa operadora se encontraba dentro del supuesto de excepción previsto en el numeral 2 del artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que corresponde archivar el presente caso. Por otro lado, en relación con el argumento referido a la aplicación del principio de Non Bis Ídem (Exp. N° 0022801-2023/TRASU-ST-RQJ y 0023162-2023/TRASU-ST-RQJ) resulta necesario señalar que, al haberse acogido el argumento de la empresa operadora indicado en los párrafos anteriores y archivar el expediente 0023162-2023/TRASU-ST-RQJ, carece de fundamento pronunciarse sobre la aplicación de dicho principio, en este extremo.
8	0023615-2023/TRASU-ST-RQJ	921603638	230243127-1	21/07/2023	El usuario presentó el reclamo N° 230243127 el 21/07/2023 cuestionando la facturación del recibo N° SB02-0099640817 de junio del 2023, por lo que, la empresa tenía hasta el 22/08/2023 para resolver. Con fecha 14/08/2023, la empresa operadora emitió la resolución que atendió su reclamo, el mismo que fue notificado el 15/08/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 06/09/2023. En esa línea, la suspensión del servicio ocurrió el 14/08/2023 a las 06:49 a.m., es decir, mientras el procedimiento se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el 15/08/2023 a las 03:25 p.m. Ahora bien, la empresa operadora en su recurso de reconsideración (documento 1 – Anexo 10) alegó que, procedió con la suspensión de manera lícita por la falta de pago



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



					del recibo SB02-0104584315 de julio del 2023, el cual tenía como fecha de vencimiento el 08/08/2023. Asimismo, la empresa operadora indicó que, dicho recibo fue cuestionado en el marco del reclamo N°230287096 presentado el 15/08/2023, el mismo que fue declarado infundado a través de la Resolución DAC-REC-R-DNC-342868-23 del 13/09/2023 (Documento 4 – Anexo 10) conforme se ve en el “Histórico de Reclamos” (documento 2 – Anexo 10), por lo que, dicho monto del recibo señalado fue exigible de ser cobrado desde el 08/08/2023 (fecha de vencimiento) hasta el 15/08/2023 (fecha en que se presentó el reclamo 230287096). De la revisión del documento “Histórico de Estado de Cuenta”, (documento 3 – Anexo 8) se advierte que, el 06/09/2023 se registra un pago de S/26.21 realizado por el usuario, esto es, con posterioridad al vencimiento del recibo SB02-0104584315 de julio del 2023 y con posterioridad a la suspensión del servicio materia del presente PAS. En tal sentido, AMÉRICA MÓVIL acredita que se encontraba habilitada para suspender el servicio como consecuencia de la falta de pago del recibo de julio del 2023 desde el 08/08/2023, es decir, por un recibo distinto al reclamado bajo el código 230243127 (recibo de julio del 2023) y, en consecuencia, acredita encontrarse dentro del supuesto de excepción previsto en el numeral 1 del artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que corresponde <u>archivar</u> el presente caso.
9	0022801-2023/TRASU-ST-RQJ	933691240	230186410-1	20/06/2023	El usuario presentó el reclamo N° 230186410 el 20/06/2023 cuestionando la facturación del recibo N° SB02-0096394513 de junio del 2023, por lo que, la empresa tenía hasta el 20/07/2023 para resolver, habiendo emitido la resolución el 06/07/2023 y notificado el 07/07/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 01/08/2023. Sin embargo, la suspensión del servicio ocurrió 24/07/2023 a las 06:30 a.m., siendo reactivado el 25/07/2023 a las 10:44 a.m. Ahora bien, la empresa operadora en su recurso de reconsideración (documento 1 – Anexo 11) alegó que, se procedió con la suspensión de manera lícita por la falta de pago del recibo SB02- 0091367576, emitido el 01 de mayo de 2023, el cual no formó parte ningún reclamo, conforme se observa del Histórico de Reclamos. (documento 2 – Anexo 11). Asimismo, conforme al Histórico de Estado de Cuenta (documento 3 – Anexo 11) el recibo SB02- 0091367576 fue facturado por el importe total de S/ 37.97 incl. IGV; sin embargo, el usuario realizó el pago parcial de S/ 27.97 incl. IGV, quedando un saldo pendiente de S/ 10.00 incl. IGV, siendo obligación del usuario realizar la cancelación del mismo, el cual no fue reclamado ni pagado por la reclamante dentro de la fecha de vencimiento. En tal sentido, AMÉRICA MÓVIL acredita que se encontraba habilitada para suspender el servicio como consecuencia de la falta de pago del recibo N° SB02-0091367576, es decir, por un recibo distinto al reclamado bajo el código N°230186410 y, en consecuencia, acredita encontrarse dentro del supuesto de excepción previsto en el numeral 1 del artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que corresponde <u>archivar</u> el presente caso.

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

					Por otro lado, en relación con el argumento referido a la aplicación del principio de Non Bis Ídem (Exp. N° 0023613-2023/TRASU-ST-RQJ y 0023162-2023/TRASU-ST-RQJ) resulta necesario señalar que, al haberse acogido el argumento de la empresa operadora indicado en los párrafos anteriores y haber dispuesto el archivo de los dos expedientes citados, carece de fundamento pronunciarse sobre la aplicación de dicho principio, en este extremo.
10	0024513-2023/TRASU-ST-RQJ	52230852	230237882-1	18/07/2023	El usuario presentó el reclamo N° 230237882 el 18/07/2023 cuestionando la facturación del recibo N° SB01-0377313564 de junio del 2023, por lo que, la empresa tenía hasta el 17/08/2023 para resolver. Con fecha 20/07/2023, la empresa operadora emitió la resolución que atendió su reclamo, sin embargo, no se tiene registro de la notificación, por lo que el reclamo seguía en trámite. No obstante, la suspensión del servicio ocurrió el 14/08/2023 a las 06:34 a.m., es decir, mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el mismo día a las 02:27 p.m. Ahora bien, la empresa operadora en su recurso de reconsideración (documento 1- Anexo 12) alegó que, procedió con la suspensión de manera lícita por la falta de pago del recibo SB01- 0388483580, el cual no formó parte del reclamo N° 230237882 conforme al Histórico de Reclamos (documento 2 – Anexo 12), dicho recibo no fue cuestionado mediante ningún procedimiento de reclamo, por consiguiente, el monto se encontraba exigible de ser cobrado por la empresa operadora. En esa línea, resulta oportuno tener en cuenta que, el servicio contratado por el usuario era un servicio empaquetado (internet, Tv y telefonía fija). Sobre el particular, el segundo párrafo del numeral 1.1 del Anexo 8 de la Norma de Condiciones de Uso, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL señala que la empresa operadora solo puede suspender el servicio luego de transcurrido quince (15) días hábiles posteriores a la fecha de vencimiento que figura en el recibo correspondiente, siendo aplicable también a los servicios que se presente en forma empaquetada o que comprenda al servicio de telefonía fija. Por lo tanto, la empresa operadora solo podría suspender el servicio luego de transcurridos quince (15) días hábiles posteriores a la fecha de vencimiento del recibo, es decir, que se encontraría habilitada a suspender por falta de pago del recibo (SB01-0388483580) recién el 16/08/2023 (documento 3 – Anexo 12), sin embargo, la suspensión del servicio del usuario se produjo con anterioridad a dicha fecha (14/08/2023). En tal sentido, AMÉRICA MÓVIL acredita que se encontraba habilitada para suspender el servicio como consecuencia de la falta de pago del recibo SB01-0388483580 de julio 2023, es decir, por un recibo distinto al reclamado bajo el código N°230237882 (recibo de junio del 2023) y, en consecuencia, acredita encontrarse dentro del supuesto de excepción previsto en el numeral 1 del artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que corresponde archivar el presente caso.
11	0025312-2023/TRASU-ST-RQJ	993001227	230274038-1	10/08/2023	El usuario presentó el reclamo N° 230274038 el 10/08/2023 cuestionando el recibo SB02-0104804279 de julio del 2023, por lo que, la empresa operadora tenía hasta el



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



					08/09/2023 para resolver, habiendo emitido la resolución el 31/08/2023 y notificado el 01/09/2023. Sin embargo, de la revisión del Histórico de Cortes y Reconexiones, la suspensión del servicio ocurrió el 20/09/2023 a las 08:22 a.m, es decir, mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el 22/09/2023 a la 01:04 a.m. Ahora bien, la empresa operadora en su recurso de reconsideración (documento 1- Anexo 13) alegó que, procedió con la suspensión de manera lícita por la falta de pago del recibo SB02-0104804279 de julio del 2023 por el importe de S/57.30, el cual formó parte del reclamo N° 230274038 conforme al Histórico de Reclamos (documento 2 – Anexo 13), sin embargo, señala que el usuario realizó el pago parcial de S/33.49, quedando un saldo pendiente de S/0.21, el cual no fue reclamado ni pagado por la reclamante dentro de la fecha de vencimiento. Sobre el particular, es preciso señalar que, de la revisión del “Histórico de Estado de Cuenta” (documento 3- Anexo 13), se advierte que el 21/05/2023 el usuario realizó el pago por el monto de S/27.97, quedando pendiente de pago un monto de S/10.00. En consecuencia, la empresa operadora acredita que se encontraba habilitada a suspender el servicio con fecha 20/09/2023, dado que no se habría efectuado el importe total del recibo SB02-0104804279. Por lo tanto, considerando que la empresa operadora se encontraba dentro del supuesto de excepción previsto en el numeral 2 del artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que corresponde archivar el presente caso.
12	0025485-2023/TRASU-ST-RQJ	52206992	230318407-1	07/09/2023	El usuario presentó el reclamo N° 230318407 el 07/09/2023 cuestionando la facturación del recibo N° SB01-0396755309 de julio del 2023, por lo que, la empresa tenía hasta el 12/09/2023 para resolver y hasta el 19/09/2023 para notificar. Con fecha 17/07/2023. Sin embargo, la suspensión del servicio ocurrió 15/09/2023 a las 08:14 a.m., es decir, mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el 26/09/2023 a las 10:56 a.m. Ahora bien, la empresa operadora en su recurso de reconsideración (documento 1 – Anexo 14) alegó que, procedió con la suspensión de manera lícita por la falta de pago del recibo SB01-0385570733 emitido el 28 de junio del 2023, el cual formó parte del reclamo N° 230271441 presentado el 9/08/2023 (documento 4 – Anexo 14). Conforme al Histórico de Reclamos (documento 2 – Anexo 14) el recibo N° SB01-0385570733 cuestionado fue declarado infundado con fecha 22/08/2023, mediante la resolución N° DAC-REC-R/DNC-292168-23 (documento 4 – Anexo 14) y es notificado con fecha 06/09/2023. No obstante, el día 28/08/2023 el usuario presentó su recurso de apelación (documento 4 - Anexo 14) contra dicha resolución, la cual mediante la carta informativa DAC-REC-SAP-I-10574-23 notificada el 13/09/2023, se acogió la pretensión por el 50% a su cargo fijo de los primeros recibos facturados (N° SB01-0363252437, N° SB01- 0374380233 y N° SB01-0385570733). No obstante, el usuario no realizó el pago del importe pendiente de S/. 40.00 con IGV del recibo N°



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



					SB01-0385570733, Histórico de Estado de Cuenta (documento 3 – Anexo 14), por lo que el monto del citado recibo era exigible de ser cobrado por parte de la empresa operadora. En tal sentido, AMÉRICA MÓVIL acredita que se encontraba habilitada para suspender el servicio como consecuencia de la falta de pago del recibo N° SB01-0385570733, es decir, por un recibo distinto al reclamado bajo el código N°230318407 (recibo de julio del 2023) y, en consecuencia, acredita encontrarse dentro del supuesto de excepción previsto en el numeral 1 del artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que corresponde archivar el presente caso.
13	0025939-2023/TRASU-ST-RQJ	994654774	230334445-1	20/09/2023	El usuario presentó el reclamo N° 230334445 el 20/09/2023 cuestionando la facturación del recibo N° SB02-0113626066 de septiembre del 2023, por lo que, la empresa tenía hasta el 12/10/2023 para resolver y hasta el 19/10/2023 para notificar. Sin embargo, la suspensión del servicio ocurrió 02/10/2023 a las 06:09 a.m. y no se registra reconexión; es decir, mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso. Ahora bien, la empresa operadora en su recurso de reconsideración (documento 1 – Anexo 15) alegó que, conforme al Histórico de Cortes y Reactivaciones (documento 4 – Anexo 15) se valida que el servicio se reactiva el 11/10/2023 a las 11:42:31 a.m. Asimismo, alegan que se procedió con la suspensión de manera lícita por la falta de pago del recibo T001-0535938540, emitido el 16 de diciembre de 2017, el cual formó parte del reclamo N° 180019993 presentado el 09/01/2018 (documento 5 – Anexo 15). Conforme al Histórico de Reclamos (documento 2 – Anexo 15) el recibo N° SB01-0385570733 cuestionado fue declarado infundado con fecha 22/08/2023, mediante la resolución N° DAC-REC-R/DNC-92464-18 (documento 5 – Anexo 15) y es notificado con fecha 06/09/2023. No obstante, el día 27/02/2018 el usuario presentó su recurso de apelación (documento 5 – Anexo 15) contra dicha resolución, la cual declarada fundada a través de la resolución N° 0127883-2020/TRASU/ST-RA del expediente N° 0076752-2018/TRASU/ST-RA siendo notificado con fecha 30/10/2020. La empresa operadora precisa además que, el recibo N° T001-0535938540 fue facturado por el importe total de S/ 475.89 incl. IGV, siendo que según el Histórico de Reclamos e Histórico de Estado de Cuenta (documentos 2 y 3 – Anexo 15) la pretensión del reclamo N° 180019993 cuestiona el importe parcial de S/ 316.29 incl. IGV; además el usuario realizó el pago parcial de S/ 159.60 incl. IGV. El mismo que al haber culminado el proceso del recurso de apelación donde solo se da la razón por una parte del importe reclamado (cuota N°05 de venta de equipo por importe de S/ 08.00 mediante nota de crédito SO1-00000339717), se procedió con la liberación de la diferencia del monto en disputa y la posterior suspensión del servicio, siendo obligación de la reclamante realizar la cancelación del mismo, el cual no fue reclamado ni pagado por la reclamante dentro de la fecha de vencimiento.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



					En tal sentido, AMÉRICA MÓVIL acredita que se encontraba habilitada para suspender el servicio como consecuencia de la falta de pago del recibo N° T001-0535938540, es decir, por un recibo distinto al reclamado bajo el código N°230334445 y, en consecuencia, acredita encontrarse dentro del supuesto de excepción previsto en el numeral 1 del artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que corresponde archivar el presente caso.
14	0026221-2023/TRASU-ST-RQJ	943549670	230326617 - 1	13/09/2023	El usuario presentó el reclamo N° 230326617 el 13/09/23 cuestionando el recibo SB02-0111525222 de agosto del 2023 por el monto de S/29.66, por lo que, la empresa operadora tenía hasta el 12/10/23 para resolver y hasta el 19/10/2023 para notificar. Con fecha 04/10/2023, se emitió la resolución que atendió el reclamo, el mismo que fue notificado el 05/10/2023. Sin embargo, la suspensión del servicio ocurrió el 09/10/2023 a las 06:55 a.m., es decir, mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reconectado el 11/10/2023. Ahora bien, la empresa operadora en su recurso de reconsideración (documento 1 – anexo 16) alegó que, procedió con la suspensión de manera lícita por la falta de pago del recibo 0111525222 que fue facturado por el importe de S/77.65, cuya fecha de vencimiento era el 21/09/2023. Sobre el particular, es preciso señalar que, el citado recibo era exigible de ser cobrado desde su emisión (03/09/2023) hasta la fecha de la presentación del reclamo (13/09/2023), toda vez que se suspende el cobro mientras el trámite se encuentre pendiente de resolución. Asimismo, es preciso señalar que, de la revisión del “Histórico de Estado de Cuenta” (documento 4- Anexo 16), se advierte que el 16/09/2023 el usuario realizó el pago por el monto de S/42.4, quedando pendiente de pago el monto de S/5.25, Por lo tanto, la suspensión del servicio se dio como consecuencia de la falta de pago de la parte no reclamada. (documento 3 – Anexo 16) En consecuencia, AMÉRICA MÓVIL acreditó que se encontraba en el supuesto de excepción previsto en el numeral 2 del artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos (se proceda la suspensión lícitamente como consecuencia del pago de la parte no reclamada) y, por lo que corresponde archivar el presente caso.
15	0026262-2023/TRASU-ST-RQJ	936993563	230294786 - 1	22/08/2023	El usuario presentó el reclamo N° 230294786 el 22/08/2023 cuestionando la facturación del recibo N° SB02-0094328301 de mayo del 2023 por el monto de S/250.88. Con fecha 20/09/2023, la empresa operadora emitió la resolución que atendió su reclamo, la misma que fue notificada el 21/09/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 13/10/2023. En esa línea, la suspensión del servicio ocurrió el 10/10/2023 a las 08:13 a.m., es decir, mientras el procedimiento se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el 11/10/2023 a las 10:19 a.m. Ahora bien, la empresa operadora en su recurso de reconsideración (documento 1 – Anexo 17) alegó que, procedió con la suspensión de manera lícita por la falta de pago del recibo SB02-0114015540 de setiembre del 2023, el cual tenía como fecha de vencimiento el 06/10/2023. Asimismo, la empresa operadora indicó que, como dicho recibo no fue cuestionado en ningún procedimiento de reclamo, como se aprecia en el



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



					Histórico de Reclamos (documento 2 – Anexo 17), el referido recibo era exigible de ser cobrado al usuario desde su emisión (18/09/2023). Sobre el particular, de la revisión del Histórico de Estado de Cuenta (documento 3 – Anexo 17), se advierte que, el 06/11/2023 se registra un pago de S/76.41 realizado por el usuario, esto es, quedando pendiente de pago el monto del recibo SB02-0114015540 de setiembre del 2023. En tal sentido, AMÉRICA MÓVIL acredita que se encontraba habilitada para suspender el servicio como consecuencia de la falta de pago del recibo de setiembre del 2023 desde el 06/10/2023, es decir, por un recibo distinto al reclamado bajo el código SB02-0094328301 (recibo de mayo del 2023) y, en consecuencia, acredita encontrarse dentro del supuesto de excepción previsto en el numeral 1 del artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que corresponde archivar el presente caso. Por otro lado, en relación con el argumento referido a la aplicación del principio de Non Bis Ídem (Exp. N° 0026413-2023/TRASU-ST-RQJ) resulta necesario señalar que, al haberse acogido el argumento de la empresa operadora indicado en los párrafos anteriores, carece de fundamento pronunciarse sobre la aplicación de dicho principio, en este extremo.
16	0026263-2023/TRASU-ST-RQJ	916665719	230304041 - 1	31/08/2023	El usuario presentó el reclamo N° 230304041 el 31/08/2023 cuestionando la facturación del recibo N° SB02-0108588559 de agosto del 2023 por el monto de S/5.00. Con fecha 21/09/2023, la empresa operadora emitió la resolución que atendió su reclamo, la misma que fue notificada el 22/09/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 16/10/2023. En esa línea, la suspensión del servicio ocurrió el 10/10/2023 a las 08:14 a.m., es decir, mientras el procedimiento se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el mismo día 10/10/2023 a las 09:22 a.m. Ahora bien, la empresa operadora en su recurso de reconsideración (documento 1 – Anexo 18) alegó que, procedió con la suspensión de manera lícita por la falta de pago de la parte no reclamada del recibo SB02-0108588559 de agosto del 2023, el cual tenía como fecha de vencimiento el 04/09/2023. Sobre el particular, de la revisión del "Histórico de Estado de Cuenta" (documento 3 – Anexo 18), se advierte que el citado recibo fue facturado por el monto de S/74.90, sin embargo, con fecha 31/08/2023, el usuario realizó un pago de S/68.94, quedando pendiente de pago S/0.06. En consecuencia, la empresa operadora acredita que se encontraba habilitada a suspender el servicio con fecha 10/10/2023, dado que no se habría efectuado el pago de la parte no reclamada del recibo de agosto de 2023. Por lo tanto, considerando que la empresa operadora se encontraba dentro del supuesto de excepción previsto en el numeral 2 del artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos (el usuario no hubiere cumplido con el pago de la parte no reclamada), corresponde archivar el presente caso.

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

17	0026284-2023/TRASU-ST-RQJ	984166104	230295479 - 1	22/08/2023	El usuario presentó el reclamo N° 230295479 el 22/08/2023 cuestionando la facturación del recibo N° SB02-0107031456 de julio del 2023 por el monto de S/26.20. Con fecha 19/09/2023, la empresa operadora emitió la resolución que atendió su reclamo, la misma que fue notificada el 20/09/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 12/10/2023. En esa línea, la suspensión del servicio ocurrió el 09/10/2023 a las 06:57 a.m., es decir, mientras el procedimiento se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el mismo día a las 11:10 a.m. Ahora bien, la empresa operadora en su recurso de reconsideración (documento 1 – Anexo 19) alegó que, procedió con la suspensión de manera lícita por la falta de pago del recibo SB02-0112007630 de agosto del 2023, el cual tenía como fecha de vencimiento el 25/09/2023. Sobre el particular, de la revisión del “Histórico de Reclamos” (documento 2 – Anexo 19), se advierte que el citado revivo no fue cuestionado en ningún procedimiento de reclamo, por lo que, desde el 25/09/2023, el monto facturado era exigible de ser cobrado bajo suspensión del servicio, en caso no hacerlo. Aunado a ello, de la revisión del “Estado de Cuenta” (documento 3 – Anexo 19), se advierte que el usuario realizó el pago de dicho servicio el 24/10/2023 pago de S/68.94, es decir, con posterioridad a la fecha de vencimiento del recibo SB02-0112007630. En tal sentido, AMÉRICA MÓVIL acredita que se encontraba habilitada para suspender el servicio como consecuencia de la falta de pago del recibo de agosto del 2023 desde el 06/09/2023, es decir, por un recibo distinto al reclamado bajo el código SB02-0112007630 (recibo de agosto del 2023) y, en consecuencia, acredita encontrarse dentro del supuesto de excepción previsto en el numeral 1 del artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que corresponde archivar el presente caso.
18	0026413-2023/TRASU-ST-RQJ	936993563	230295032 – 1	22/08/2023	El usuario presentó el reclamo N° 230295032 el 22/08/2023 cuestionando la facturación del recibo N° SB02-0099217592 de junio del 2023 por el monto de S/87.61. Con fecha 19/09/2023, la empresa operadora emitió la resolución que atendió su reclamo, la misma que fue notificada el 20/09/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 12/10/2023. En esa línea, la suspensión del servicio ocurrió el 10/10/2023 a las 08:13 a.m., es decir, mientras el procedimiento se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el 11/10/2023 a las 10:29 a.m. Ahora bien, la empresa operadora en su recurso de reconsideración (documento 1 – Anexo 20) alegó que, procedió con la suspensión de manera lícita por la falta de pago del recibo SB02-0114015540 de setiembre del 2023, el cual tenía como fecha de vencimiento el 06/10/2023. Sobre el particular, de la revisión del “Histórico de Reclamos” (documento 2 – Anexo 20), se advierte que el citado revivo no fue cuestionado en ningún procedimiento de reclamo, por lo que, desde el 18/09/2023, el monto facturado era exigible de ser cobrado bajo suspensión del servicio, en caso no hacerlo. Aunado a ello, de la revisión del “Estado de Cuenta” (documento 3 – Anexo 20), se advierte que el usuario realizó un pago parcial por el monto de S/76.41 el 06/11/2023,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



					es decir, con posterioridad a la fecha de vencimiento del recibo SB02-0114015540 el 06/10/2023. En tal sentido, AMÉRICA MÓVIL acredita que se encontraba habilitada para suspender el servicio como consecuencia de la falta de pago del recibo de setiembre del 2023 desde el 18/09/2023, es decir, por un recibo distinto al reclamado bajo el código SB02-0114015540 (recibo de setiembre del 2023) y, en consecuencia, acredita encontrarse dentro del supuesto de excepción previsto en el numeral 1 del artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que corresponde archivar el presente caso. Por otro lado, en relación con el argumento referido a la aplicación del principio de Non Bis Ídem (Exp. N° 0026262-2023/TRASU-ST-RQJ) resulta necesario señalar que, al haberse acogido el argumento de la empresa operadora indicado en los párrafos anteriores y haber dispuesto el archivo del citado expediente, carece de fundamento pronunciarse sobre la aplicación de dicho principio, en este extremo.
19	0026632-2023/TRASU-ST-RQJ	953542139	230310580-1	04/09/2023	El usuario presentó el reclamo N° 230310580 el 04/09/2023 cuestionando la facturación del recibo N° SB02-0108287631 de agosto del 2023 por el monto de S/15.25. Con fecha 22/09/2023, la empresa operadora emitió la resolución que atendió su reclamo, la misma que fue notificada el 25/09/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 17/10/2023. En esa línea, la suspensión del servicio ocurrió el 12/10/2023 a las 07:05 a.m., es decir, mientras el procedimiento se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el 13/10/2023 a las 10:49 a.m. Ahora bien, la empresa operadora en su recurso de reconsideración (documento 1 – Anexo 21) alegó que, procedió con la suspensión de manera lícita por la falta de pago de la parte no reclamada del recibo SB02-0108287631 de setiembre del 2023, el cual fue emitido el 14/08/2023 y tenía como fecha de vencimiento el 01/09/2023, sin embargo, el recibo facturado fue por el importe de S/47.90 y el monto reclamado correspondía a S/15.25 Sobre el particular, de la revisión del “Histórico de Estado de Cuenta” (documento 3 – Anexo 21), se advierte que el 04/09/2023 el usuario realizó un pago por S/29.90, quedando pendiente de pago el monto de S/2.75. En consecuencia, la empresa operadora acredita que se encontraba habilitada a suspender el servicio con fecha 12/10/2023, dado que no se habría efectuado el pago de la parte no reclamada del recibo de agosto de 2023. Por lo tanto, considerando que la empresa operadora se encontraba dentro del supuesto de excepción previsto en el numeral 2 del artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos (el usuario no hubiere cumplido con el pago de la parte no reclamada), corresponde archivar el presente caso.
20	0023626-2023/TRASU-ST-RQJ	982672491	230258807 - 2	01/08/2023	El usuario presentó el reclamo N° 230258807 el 01/08/2023 cuestionando la facturación del recibo N° SB02-0105361201 de julio del 2023 por el monto de S/67.71,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



					teniendo la empresa operadora hasta el 29/08/2023 para resolver. Sin embargo, la suspensión del servicio ocurrió el 14/08/2023 a las 06:45 a.m., es decir, mientras el procedimiento se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el mismo día a las 07:53 a.m. Ahora bien, la empresa operadora en su recurso de reconsideración (documento 1 – Anexo 37) alegó que, procedió con la suspensión de manera lícita por la falta de pago del recibo SB02-0095479983 de mayo del 2023, el cual tenía como fecha de vencimiento el 14/06/2023. Sobre el particular, de la revisión del “Histórico de Reclamos” (documento 2 – Anexo 37), se advierte que el citado recibo no fue cuestionado en ningún procedimiento de reclamo, por lo que, desde la fecha de emisión 25/05/2023, el monto facturado era exigible de ser cobrado bajo suspensión del servicio desde el 14/06/2023, en caso de no hacerlo. Aunado a ello, de la revisión del “Estado de Cuenta” (documento 3 – Anexo 37), se advierte que el usuario realizó dos pagos el 14/08/2023 por el monto de S/69.90 y el 15/08/2023 un pago por S/79.90, es decir, con posterioridad a la fecha de vencimiento del recibo SB02-0095479983. En tal sentido, AMÉRICA MÓVIL acredita que se encontraba habilitada para suspender el servicio como consecuencia de la falta de pago del recibo de mayo del 2023 desde el 14/06/2023, es decir, por un recibo distinto al reclamado bajo el código SB02-0095479983 (recibo de mayo del 2023) y, en consecuencia, acredita encontrarse dentro del supuesto de excepción previsto en el numeral 1 del artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que corresponde archivar el presente caso. Por otro lado, en relación con el argumento referido a la aplicación del principio de Non Bis Ídem (Exp. N° 0023601-2023/TRASU-ST-RQJ) resulta necesario señalar que, al haberse acogido el argumento de la empresa operadora indicado en los párrafos anteriores, carece de fundamento pronunciarse sobre la aplicación de dicho principio, en este extremo.
21	0023601-2023/TRASU-ST-RQJ	979107854	230195028 - 2	27/06/2023	Aplicación del principio de Non Bis in Ídem en relación con el expediente N° 0023571-2023/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 autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://adps.firmaperu.gob.pe/webvalidador.xhtml>

ANEXO II



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



CASOS DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE					
N°	N° EXPEDIENTE	N° SERVICIO	N° RECLAMO	FECHA RECLAMO	DETALLE
1	0023423-2023/TRASU-ST-RQJ	52175570	230239268-2	18/07/2023	El usuario presentó el reclamo N° 230239268 el 17/07/2023 cuestionando la facturación del recibo N° SB01-0371419265 de mayo del 2023, por lo que, la empresa tenía hasta el 17/08/2023 para resolver. Con fecha 20/07/2023, la empresa operadora emitió la resolución que atendió su reclamo, el mismo que fue notificado el 21/07/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 15/08/2023. Sin embargo, la suspensión del servicio ocurrió el 09/08/2023 a la 07:13 a.m., es decir, mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el 11/08/2023 a la 01:03 p.m. Ahora bien, la empresa operadora en su recurso de reconsideración (documento 1 – Anexo 4) alegó que, procedió con la suspensión de manera lícita por la falta de pago del recibo SB01-0393771708 de julio del 2023 (cuyo plazo de vencimiento era el 07/08/23), el cual formó parte del reclamo N° 230459194 (documento 2 – Anexo 4). En esa línea, resulta oportuno tener en cuenta que, el servicio contratado por el usuario era un servicio empaquetado (internet, Tv y telefonía fija). Sobre el particular, el segundo párrafo del numeral 1.1 del Anexo 8 de la Norma de Condiciones de Uso, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL señala que la empresa operadora solo puede suspender el servicio luego de transcurrido quince (15) días hábiles posteriores a la fecha de vencimiento que figura en el recibo correspondiente, siendo aplicable también a los servicios que se presente en forma empaquetada o que comprenda al servicio de telefonía fija. Por lo tanto, la empresa operadora solo podría suspender el servicio luego de transcurridos quince (15) días hábiles posteriores a la fecha de vencimiento del recibo, es decir, que se encontraría habilitada a suspender por falta de pago del recibo (SB01-0393771708) recién el 28/08/2023, sin embargo, la suspensión se produjo con anterioridad a dicha fecha (09/08/2023). En consecuencia, AMÉRICA MÓVIL no acreditó que se encontraba en el supuesto de excepción previsto en el numeral 1 del artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos (se proceda la suspensión lícitamente como consecuencia de hechos ajenos al reclamo) y, por lo tanto, se ha configurado la infracción por suspensión de la prestación del servicio, luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido.
2	0023505-2023/TRASU-ST-RQJ	50909826	230203236-1	03/07/2023	El usuario presentó el reclamo N° 230203236 el 03/07/2023 cuestionando la facturación del recibo N° SB01-0372287568 de mayo del 2023, por lo que, la empresa tenía hasta el 02/08/2023 para resolver. Con fecha 12/07/2023, la empresa operadora emitió la resolución que atendió su reclamo, el mismo que fue notificado el 13/07/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 07/08/2023. En esa



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



					línea, con fecha 17/08/2023, el usuario presentó recurso de apelación; sin embargo, la suspensión del servicio ocurrió el 14/08/2023 a las 06:32 a.m., es decir, mientras la apelación era tramitada ante el Trasu, siendo reactivado el mismo día a las 07:33 p.m. Ahora bien, la empresa operadora en su recurso de reconsideración (documento 1 – Anexo 7) alegó que, procedió con la suspensión de manera lícita por la falta de pago del recibo SB01-0394415143 de julio del 2023, el cual formó parte del reclamo N° 230305798 (documento 4 – Anexo 7). En esa línea, resulta oportuno tener en cuenta que, el servicio contratado por el usuario era un servicio empaquetado (internet, Tv y telefonía fija). Sobre el particular, el segundo párrafo del numeral 1.1 del Anexo 8 de la Norma de Condiciones de Uso, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL señala que la empresa operadora solo puede suspender el servicio luego de transcurrido quince (15) días hábiles posteriores a la fecha de vencimiento que figura en el recibo correspondiente, siendo aplicable también a los servicios que se presente en forma empaquetada o que comprenda al servicio de telefonía fija. Por lo tanto, la empresa operadora solo podría suspender el servicio luego de transcurridos quince (15) días hábiles posteriores a la fecha de vencimiento del recibo, es decir, que se encontraría habilitada a suspender por falta de pago del recibo (SB01-0394415143) recién el 01/09/2023, sin embargo, la suspensión del servicio del usuario se produjo con anterioridad a dicha fecha (14/08/2023). En consecuencia, AMÉRICA MÓVIL no acreditó que se encontraba en el supuesto de excepción previsto en el numeral 1 del artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos (se proceda la suspensión lícitamente como consecuencia de hechos ajenos al reclamo) y, por lo tanto, se ha configurado la infracción por suspensión de la prestación del servicio, luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido.
3	0030110-2023/TRASU-ST-RQJ	920163308	230448216-1	10/12/2023	El usuario presentó el reclamo N° 230448216 el 10/12/2023 cuestionando la contratación no solicitada del servicio HBO, cuestionando la facturación del recibo SB02-0124248773 por el monto de S/25.34, teniendo la empresa operadora hasta 11/01/2024 para resolver y hasta el 18/01/2024 para notificar. Sin embargo, el servicio fue suspendido el 11/12/2023 a las 11:57 am, es decir, mientras el procedimiento se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el 14/1/2023 a las 10:57 p.m. Ahora bien, la empresa operadora en su recurso de reconsideración (documento 1 – Anexo 22) alegó que, procedió con la suspensión del servicio, toda vez que, la materia reclamable era contratación no solicitada y, de acuerdo al numeral 1.4 del Anexo 8 de la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la empresa operadora puede suspender el servicio ante la presentación del reclamo por desconocimiento de la contratación del servicio. Sobre el particular, de la revisión del Formulario de Reclamo (documento 2 – Anexo 22), se advierte que el objeto del reclamo versaba sobre la no contratación del servicio



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



					HBO, adicional al servicio postpago de su línea móvil por el monto de S/29.90, mas no el desconocimiento de la línea contratada. En esa línea, habiendo sido presentado el reclamo el 10/12/2023, la empresa operadora contaba hasta el 11/01/2024 para resolver el reclamo y 18/01/2024 para notificar, por lo que mientras el procedimiento de reclamo no se resolvía, no podía suspender el servicio por los argumentos indicados. Por tal motivo, lo alegado por la empresa operadora no se subsume en el supuesto establecido en el numeral 1.4 del Anexo del TUO de la Norma de Condiciones de Uso. En consecuencia, AMÉRICA MÓVIL no acreditó que se encontraba en el supuesto indicado en el párrafo anterior y, por lo tanto, se ha configurado la infracción por suspensión de la prestación del servicio, luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido.
4	0021789-2023/TRASU-ST-RQJ	995959627	230167544-1	02/06/2023	El usuario presentó el reclamo N° 230167544 el 02/06/2023 cuestionando la facturación del recibo SB02-0095941573 por el monto de S/8.47, teniendo la empresa operadora hasta el 23/06/2024 para resolver. Obra resolución que atendió el reclamo del 08/06/2023 y se notificó el 09/06/2023, teniendo el usuario hasta el 03/07/2023 para apelar. Sin embargo, el servicio fue suspendido el 03/07/2023 a las 07:37 a.m., es decir, mientras el procedimiento se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el mismo día a las 09:47 p.m. Ahora bien, la empresa operadora en su recurso de reconsideración (documento 1 – Anexo 23) alegó que, mediante Carta DAC-REC-DNC-I-06395-23 (documento 2 – Anexo 23) informaron al usuario que la suspensión del servicio se levantó el 03/07/2023 debido a circunstancias en sus sistemas de facturación se procedió con la suspensión del servicio de manera temporal, siendo subsanado en el más breve plazo. Asimismo, solicitó la aplicación de la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria. Sobre el particular, de la remisión de medios probatorios, no se advierte que proporcionen información que permitan demostrar que el servicio fue suspendido de manera justificada, siendo la Carta DAC-REC-DNC-I-06395-23, una carta informativa como consecuencia del mandato del Trasú que declaró fundada la queja del usuario por suspensión o corte del servicio. En consecuencia, AMÉRICA MÓVIL no acreditó que se encontraba en los supuestos justificados para la suspensión de la prestación del servicio, por lo tanto, se ha configurado la infracción por suspensión de la prestación del servicio, luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido.
5	0022373-2023/TRASU-ST-RQJ	51497808	230187215-1	20/06/2023	El usuario presentó el reclamo N° 230187215 el 20/06/2023 cuestionando la facturación del recibo SB02-0378911442 por el monto de S/15.00, teniendo la empresa operadora hasta el 20/07/2024 para resolver. Con fecha 21/06/2023, la empresa operadora emitió la resolución que atendió su reclamo, la misma que fue notificada el 22/06/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 17/07/2023. Sin embargo, el servicio fue suspendido el 13/07/2023 a las 06:16 a.m.,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



					es decir, mientras el procedimiento se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el 14/07/2023 a las 07:40 p.m. Ahora bien, la empresa operadora en su recurso de reconsideración (documento 1 – Anexo 24) alegó que, mediante Carta DAC-REC-DNC-I-06703-23 (documento 2 – Anexo 24) informaron al usuario que la suspensión del servicio se levantó el 14/07/2023 debido a circunstancias en sus sistemas de facturación se procedió con la suspensión del servicio de manera temporal, siendo subsanado en el más breve plazo. Asimismo, solicitó la aplicación de la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria. Sobre el particular, de la remisión de medios probatorios, no se advierte que proporcionen información que permitan demostrar que el servicio fue suspendido de manera justificada, siendo la Carta DAC-REC-DNC-I-06703-23, una carta informativa como consecuencia del mandato del Trasu que declaró fundada la queja del usuario por suspensión o corte del servicio. En consecuencia, AMÉRICA MÓVIL no acreditó que se encontraba en los supuestos justificados para la suspensión de la prestación del servicio, por lo tanto, se ha configurado la infracción por suspensión de la prestación del servicio, luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido.
6	0022749-2023/TRASU-ST-RQJ	979737017	230166001-1	01/06/2023	El usuario presentó el reclamo N° 230166001 el 01/06/2023 cuestionando la facturación del recibo SB02-0094435265 por el monto de S/25.34, teniendo la empresa operadora hasta el 01/07/2024 para resolver. Con fecha 30/06/2023, la empresa operadora emitió la resolución que atendió su reclamo, la misma que fue notificada el 03/07/2023, es decir, teniendo el usuario hasta el 21/07/2023 para apelar. Sin embargo, el servicio fue suspendido el 20/07/2023 a las 06:00 a.m., es decir, mientras el procedimiento se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el mismo día a las 02:37 p.m. Ahora bien, la empresa operadora en su recurso de reconsideración (documento 1 – Anexo 25) alegó que, mediante Carta DAC-REC-DNC-I-06923-23 (documento 2 – Anexo 25) informaron al usuario que la suspensión del servicio se levantó el 20/07/2023 y esta se dio debido a circunstancias en sus sistemas de facturación, por lo que se procedió con la suspensión del servicio de manera temporal, siendo subsanado en el más breve plazo. Asimismo, solicitó la aplicación de la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria. Sobre el particular, de la remisión de medios probatorios, no se advierte que proporcionen información que permitan demostrar que el servicio fue suspendido de manera justificada, siendo la Carta DAC-REC-DNC-I-06923-23, una carta informativa como consecuencia del mandato del Trasu que declaró fundada la queja del usuario por suspensión o corte del servicio. En consecuencia, AMÉRICA MÓVIL no acreditó que se encontraba en los supuestos

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

					justificados para la suspensión de la prestación del servicio, por lo tanto, se ha configurado la infracción por suspensión de la prestación del servicio, luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido.
7	0022910-2023/TRASU-ST-RQJ	915965673	230210339 - 1	06/07/2023	El usuario presentó el reclamo N° 230210339 el 06/07/2023 por incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones al no aplicarle el descuento del 50% en sus recibos, teniendo la empresa operadora hasta el 07/08/2023 para resolver. Como no obra resolución de primera instancia. Sin embargo, la suspensión del servicio ocurrió el 25/07/2023 a las 05:24 a.m., es decir, mientras el procedimiento se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el mismo día a las 05:41 a.m. Ahora bien, la empresa operadora en su recurso de reconsideración (documento 1 – Anexo 26) alegó que, procedió con la suspensión de manera lícita por la falta de pago del recibo SB02-0101415222 de junio del 2023, el cual fue emitido el 03/07/2023 y tenía como fecha de vencimiento el 21/07/2023, por el monto de S/55.92, recibo que no fue cuestionado en ningún procedimiento de reclamo, como se advierte en el "Histórico de Reclamos" (documento 2 – Anexo 26). Sobre el particular, es preciso señalar que, si bien, en el Formulario de Reclamo N°230210339 no se precisó algún recibo cuestionado, sí se cuestionó el monto en la facturación de la línea del usuario (al no aplicarle el descuento ofrecido por portabilidad), por lo que, en tanto el plazo para resolver el reclamo vencía el 07/08/2023, la empresa operadora no podía suspender el servicio del usuario. Complementariamente, de la revisión del "Histórico de Estado de Cuenta" (documento 3 – Anexo 26), se advierte que el 09/08/2023 el usuario realizó un pago por S/55.92, a pesar de que existía un reclamo que no había concluido (no se tiene fecha de notificación de la resolución de primera instancia para calcular el plazo de apelación). En consecuencia, AMÉRICA MÓVIL no acreditó que se encontraba en los supuestos justificados para la suspensión de la prestación del servicio, por lo tanto, se ha configurado la infracción por suspensión de la prestación del servicio, luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido.
8	0023240-2023/TRASU-ST-RQJ	969368888	230218499 - 1	11/07/2023	El usuario presentó el reclamo N° 230218499 el 11/07/2023 cuestionando la facturación del recibo SB02-0099468083, teniendo la empresa operadora hasta el 11/08/2024 para resolver. Con fecha 17/07/2023, la empresa operadora emitió la resolución que atendió su reclamo, la misma que fue notificada el mismo día, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 09/08/2023. Sin embargo, el servicio fue suspendido el 04/08/2023 a las 07:02 a.m., es decir, mientras el procedimiento se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el 07/08/2023 a las 06:35 p.m. Ahora bien, la empresa operadora en su recurso de reconsideración (documento 1 – Anexo 27) alegó que, mediante Carta DAC-REC-DNC-I-07098-23 (documento 2 – Anexo 27) informaron al usuario que la suspensión del servicio se levantó el 07/08/2023 debido a circunstancias en sus sistemas de facturación se procedió con la suspensión del servicio de manera temporal, siendo subsanado en el más breve



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



					plazo. Asimismo, solicitó la aplicación de la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria. Sobre el particular, de la remisión de medios probatorios, no se advierte que proporcionen información que permitan demostrar que el servicio fue suspendido de manera justificada, siendo la Carta DAC-REC-DNC-I-07098-23, una carta informativa como consecuencia del mandato del Trasu que declaró fundada la queja del usuario por suspensión o corte del servicio. En consecuencia, AMÉRICA MÓVIL no acreditó que se encontraba en los supuestos justificados para la suspensión de la prestación del servicio, por lo tanto, se ha configurado la infracción por suspensión de la prestación del servicio, luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido.
9	0023499-2023/TRASU-ST-RQJ	959341062	230240709 - 1	19/07/2023	El usuario presentó el reclamo N° 230240709 el 19/07/2023 cuestionando la facturación del recibo SB02-0101331778, teniendo la empresa operadora hasta el 11/08/2024 para resolver. Con fecha 02/08/2023, la empresa operadora emitió la resolución que atendió su reclamo, la misma que fue notificada el 03/08/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 24/08/2023. Sin embargo, el servicio fue suspendido el 14/08/2023 a las 06:46 a.m., es decir, mientras el procedimiento se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el mismo día a las 12:09 p.m. Ahora bien, la empresa operadora en su recurso de reconsideración (documento 1 – Anexo 28) alegó que, mediante Carta DAC-REC-DNC-I-07458-23 (documento 2 – Anexo 28) informaron al usuario que la suspensión del servicio se levantó el 14/08/2023 debido a circunstancias en sus sistemas de facturación se procedió con la suspensión del servicio de manera temporal, siendo subsanado en el más breve plazo. Asimismo, señaló que realizaron un ajuste correspondiente al concepto de reconexión por el importe de S/10.00, mediante nota de crédito SA01-2821819 (documento 6 – Anexo 28). Aunado a ello, la empresa operadora solicitó la aplicación de la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria. Sobre el particular, de la remisión de medios probatorios, no se advierte que proporcionen información que permitan demostrar que el servicio fue suspendido de manera justificada, siendo la Carta DAC-REC-DNC-I-07458-23, una carta informativa como consecuencia del mandato del Trasu que declaró fundada la queja del usuario por suspensión o corte del servicio. En consecuencia, AMÉRICA MÓVIL no acreditó que se encontraba en los supuestos justificados para la suspensión de la prestación del servicio, por lo tanto, se ha configurado la infracción por suspensión de la prestación del servicio, luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido.
10	0023536-2023/TRASU-ST-RQJ	992544920	230237849 - 1	18/07/2023	El usuario presentó el reclamo N° 230237849 el 18/07/2023 cuestionando la facturación del recibo SB02-0103055519, teniendo la empresa operadora hasta el 17/08/2024 para resolver. Sin embargo, el servicio fue suspendido el 14/08/2023 a las 05:45 a.m., es decir, mientras el procedimiento se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el mismo día a las 02:19 p.m.

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

					Ahora bien, la empresa operadora en su recurso de reconsideración (documento 1 – Anexo 29) alegó que, mediante Carta DAC-REC-DNC-I-07407-23 (documento 2 – Anexo 29) informaron al usuario que la suspensión del servicio se levantó el 14/08/2023 debido a circunstancias en sus sistemas de facturación se procedió con la suspensión del servicio de manera temporal, siendo subsanado en el más breve plazo. Asimismo, señaló que no se generó cobro alguno por concepto de reconexión. Aunado a ello, la empresa operadora solicitó la aplicación de la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria. Sobre el particular, de la remisión de medios probatorios, no se advierte que proporcionen información que permitan demostrar que el servicio fue suspendido de manera justificada, siendo la Carta DAC-REC-DNC-I-07407-23, una carta informativa como consecuencia del mandato del Trasú que declaró fundada la queja del usuario por suspensión o corte del servicio. En consecuencia, AMÉRICA MÓVIL no acreditó que se encontraba en los supuestos justificados para la suspensión de la prestación del servicio, por lo tanto, se ha configurado la infracción por suspensión de la prestación del servicio, luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido.
11	0023571-2023/TRASU-ST-RQJ	979107854	230256924-2	01/08/2023	El usuario presentó el reclamo N° 230256924 el 01/08/2023 cuestionando la facturación del recibo SB02-0105166601, teniendo la empresa operadora hasta el 01/09/2024 para resolver. Sin embargo, el servicio fue suspendido el 14/08/2023 a las 06:49 a.m., es decir, mientras el procedimiento se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el mismo día a las 07:47 a.m. Ahora bien, la empresa operadora en su recurso de reconsideración (documento 1 – Anexo 30) alegó que, mediante Carta DAC-REC-DNC-I-07265-23 (documento 2 – Anexo 30) informaron al usuario que la suspensión del servicio se levantó el 14/08/2023 debido a circunstancias en sus sistemas de facturación se procedió con la suspensión del servicio de manera temporal, siendo subsanado en el más breve plazo. Asimismo, señaló que no se generó cobro alguno por concepto de reconexión. Aunado a ello, la empresa operadora solicitó la aplicación de la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria. Sobre el particular, de la remisión de medios probatorios, no se advierte que proporcionen información que permitan demostrar que el servicio fue suspendido de manera justificada, siendo la Carta DAC-REC-DNC-I-07265-23, una carta informativa como consecuencia del mandato del Trasú que declaró fundada la queja del usuario por suspensión o corte del servicio. En consecuencia, AMÉRICA MÓVIL no acreditó que se encontraba en los supuestos justificados para la suspensión de la prestación del servicio, por lo tanto, se ha configurado la infracción por suspensión de la prestación del servicio, luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido.
12	0023598-2023/TRASU-ST-RQJ	945470898	230226836 - 1	13/07/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 14/08/2023 a las 06:52 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



					ofertas y promociones el 13/07/2023. La empresa tenía hasta el 14/08/2023 para resolver, habiendo emitido la resolución el 07/08/2023 y notificado el mismo día, lo que otorgaba al usuario plazo hasta el 28/08/2023 para presentar apelación. Sin embargo, el servicio fue suspendido mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el mismo día a las 12:02 p.m. En ese sentido, la empresa operadora, habría incurrido en infracción al numeral 15 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos. El usuario presentó el reclamo N° 230226836 el 13/07/2023 cuestionando la facturación del recibo SB02-0100349155, teniendo la empresa operadora hasta el 14/08/2023 para resolver. Con fecha 07/08/2023, la empresa operadora emitió la resolución que atendió su reclamo, siendo notificada el mismo día, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 28/08/2023. Sin embargo, el servicio fue suspendido el 14/08/2023 a las 06:52 a.m., es decir, mientras el procedimiento se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el mismo día a las 12:02 p.m. Ahora bien, la empresa operadora en su recurso de reconsideración (documento 1 – Anexo 31) alegó que, mediante Carta DAC-REC-DNC-I-07178-23 (documento 2 – Anexo 31) informaron al usuario que la suspensión y reactivación del servicio se realizó en un solo día, como se aprecia en el documento “Consulta del estado del servicio” (documento 4 – Anexo 31) y que esta se dio debido a circunstancias en sus sistemas de facturación. Aunado a ello, la empresa operadora solicitó la aplicación de la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria. Sobre el particular, de los medios probatorios remitidos por la empresa operadora, no se advierte que estos proporcionen información que permitan demostrar que el servicio fue suspendido de manera justificada, siendo la Carta DAC-REC-DNC-I-07178-23, una carta informativa como consecuencia del mandato del Trasu que declaró fundada la queja del usuario por suspensión o corte del servicio. En consecuencia, AMÉRICA MÓVIL no acreditó que se encontraba en los supuestos justificados para la suspensión de la prestación del servicio, por lo tanto, se ha configurado la infracción por suspensión de la prestación del servicio, luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido.
13	0023602-2023/TRASU-ST-RQJ	975480589	230241289 - 1	20/07/2023	El usuario presentó el reclamo N° 230241289 el 20/07/2023 cuestionando la facturación del recibo SB02-0101879367 por el monto de S/29.61, teniendo la empresa operadora hasta el 21/08/2024 para resolver. Sin embargo, el servicio fue suspendido el 14/08/2023 a las 06:48 a.m., es decir, mientras el procedimiento se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el mismo día a las 10:03 a.m. Ahora bien, la empresa operadora en su recurso de reconsideración (documento 1 – Anexo 33) alegó que, mediante Carta DAC-REC-DNC-I-07379-23 (documento 2 – Anexo 33) informaron al usuario que la suspensión del servicio se levantó el 14/08/2023 y debido a circunstancias en sus sistemas de facturación se procedió con la suspensión del servicio de manera temporal, siendo subsanado en el más breve plazo. Asimismo, señaló que no se generó cobro alguno por concepto de reconexión.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



					Aunado a ello, la empresa operadora solicitó la aplicación de la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria. Sobre el particular, de la remisión de medios probatorios, no se advierte que proporcionen información que permitan demostrar que el servicio fue suspendido de manera justificada, siendo la Carta DAC-REC-DNC-I-07379-23, una carta informativa como consecuencia del mandato del Trasú que declaró fundada la queja del usuario por suspensión o corte del servicio. En consecuencia, AMÉRICA MÓVIL no acreditó que se encontraba en los supuestos justificados para la suspensión de la prestación del servicio, por lo tanto, se ha configurado la infracción por suspensión de la prestación del servicio, luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido.
14	0023611-2023/TRASU-ST-RQJ	986605414	230221565 - 1	12/07/2023	El usuario presentó el reclamo N° 230221565 el 12/07/2023 por la contratación no solicitada de un servicio adicional y cuestionando la facturación del recibo SB02-0095935002 por el monto de S/41.39, teniendo la empresa operadora hasta 11/08/2023 para resolver. Con fecha 26/07/2023 se emitió la resolución que atendió el reclamo del usuario y se notificó el 27/07/2023, por lo que el usuario contaba hasta el 18/08/2023 para apelar. Sin embargo, el servicio fue suspendido el 13/07/2023 a las 07:44 am, es decir, mientras el procedimiento se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el mismo día a las 03:30 p.m. Ahora bien, la empresa operadora en su recurso de reconsideración (documento 1 – Anexo 34) alegó que, procedió con la suspensión del servicio, toda vez que, la materia reclamable consignada en el formulario de reclamo era contratación no solicitada del servicio móvil del usuario y, de acuerdo al numeral 1.4 del Anexo 8 de la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la empresa operadora puede suspender el servicio ante la presentación del reclamo por desconocimiento de la contratación del servicio. Sobre el particular, de la revisión del Formulario de Reclamo, se advierte que el objeto del reclamo versaba sobre la contratación no solicitada de un servicio adicional a su línea móvil (compra de una aplicación, según lo indicado por el usuario) cuestionando, además, la facturación por el monto de S/41.39, mas no el desconocimiento de la línea contratada. En esa línea, habiendo sido presentado el reclamo el 12/07/2023, la empresa operadora contaba hasta el 11/08/2024 para resolver el reclamo y 18/08/2024 para notificar, por lo que mientras el procedimiento de reclamo no se revolvía, no podía suspender el servicio por los argumentos indicados. Por tal motivo, lo alegado por la empresa operadora no se subsume en el supuesto establecido en el numeral 1.4 del Anexo del TUO de la Norma de Condiciones de Uso. En consecuencia, AMÉRICA MÓVIL no acreditó que se encontraba en el supuesto indicado en el párrafo anterior y, por lo tanto, se ha configurado la infracción por suspensión de la prestación del servicio, luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



15	0023619-2023/TRASU-ST-RQJ	970555666	230244653 - 2	22/07/2023	El usuario presentó el reclamo N° 230244653 el 22/07/2023 cuestionando la facturación del recibo SB02-0101813515, teniendo la empresa operadora hasta el 22/08/2024 para resolver. Con fecha 11/08/2023, la empresa operadora emitió la resolución que atendió el reclamo, siendo notificado el 14/08/2023, lo que otorgaba al usuario plazo hasta el 05/09/2023 para presentar apelación, Sin embargo, el servicio fue suspendido el 14/08/2023 a las 06:45 a.m. mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el 16/08/2023 a las 02:21 p.m. Ahora bien, la empresa operadora en su recurso de reconsideración (documento 1 – Anexo 35) alegó que, mediante Carta DAC-REC-DNC-I-07406-23 (documento 2 – Anexo 35) informaron al usuario que la suspensión del servicio se levantó el 16/09/2023 y debido a circunstancias en sus sistemas de facturación se procedió con la suspensión del servicio de manera temporal, siendo subsanado en el más breve plazo. Asimismo, señaló que no se generó cobro alguno por concepto de reconexión. Aunado a ello, la empresa operadora solicitó la aplicación de la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria. Sobre el particular, de la remisión de medios probatorios, no se advierte que proporcionen información que permitan demostrar que el servicio fue suspendido de manera justificada, siendo la Carta DAC-REC-DNC-I-07406-23, una carta informativa como consecuencia del mandato del Trasú que declaró fundada la queja del usuario por suspensión o corte del servicio. En consecuencia, AMÉRICA MÓVIL no acreditó que se encontraba en los supuestos justificados para la suspensión de la prestación del servicio, por lo tanto, se ha configurado la infracción por suspensión de la prestación del servicio, luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido.
16	0023623-2023/TRASU-ST-RQJ	951943018	230258774 - 1	01/08/2023	El usuario presentó el reclamo N° 230258774 el 01/08/2023 cuestionando la facturación del recibo SB02-0103278775, teniendo la empresa operadora hasta el 29/08/2024 para resolver. Sin embargo, el servicio fue suspendido el 14/08/2023 a las 05:28 a.m. mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el mismo día a las 11:05 a.m. Ahora bien, la empresa operadora en su recurso de reconsideración (documento 1 – Anexo 36) alegó que, mediante Carta DAC-REC-DNC-I-07273-23 (documento 2 – Anexo 36) informaron al usuario que la suspensión del servicio se levantó el 14/08/2023 y con fecha 17/08/2023 la línea se encontró en estado “desactivo” por portabilidad, sin embargo, la suspensión materia del presente PAS se dio debido a circunstancias en sus sistemas de facturación se procedió con la suspensión del servicio de manera temporal, siendo subsanado en el más breve plazo. Aunado a ello, la empresa operadora solicitó la aplicación de la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria. Sobre el particular, de la remisión de medios probatorios, no se advierte 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://adps.firmaperu.gob.pe/webvalidador.xhtml>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



				proporcionen información que permitan demostrar que el servicio fue suspendido de manera justificada, siendo la Carta DAC-REC-DNC-I-07406-23, una carta informativa como consecuencia del mandato del Trasú que declaró fundada la queja del usuario por suspensión o corte del servicio. En consecuencia, AMÉRICA MÓVIL no acreditó que se encontraba en los supuestos justificados para la suspensión de la prestación del servicio, por lo tanto, se ha configurado la infracción por suspensión de la prestación del servicio, luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido.
--	--	--	--	---