



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

Nº 00015-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL

Lima, 20 de febrero de 2025

EMPRESA OPERADORA	: AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
EXPEDIENTE Nº	: 032-2024/TRASU/STSR-PAS
MATERIA	: INFRACCIÓN ADMINISTRATIVA TIPIFICADA EN EL NUMERAL 15 DEL ANEXO 1 DEL RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES DEL TUO DEL REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE GESTIONES Y RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES
SENTIDO	: MULTA

VISTO: El Informe Final de Instrucción Nº 0012-STSR/2025 de fecha 7 de febrero de 2025 (en adelante, el Informe), expedido por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (en adelante, la Secretaría Técnica), por medio del cual informa a la Sala Colegiada de Sanciones del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, TRASU) sobre el procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS) iniciado a la empresa operadora AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (en adelante, AMÉRICA MÓVIL o la empresa operadora), por la presunta comisión de la infracción tipificada en el numeral 15 del Anexo Nº 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Texto Único Ordenado del Reglamento Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ (en adelante, el TUO del Reglamento de Reclamos), de conformidad con lo dispuesto en el artículo 255 del Texto Único Ordenado de la Ley Nº27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, (en adelante, TUO de la LPAG)², aprobado por Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

¹ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nº 099-2022-CD-OSIPTEL y sus modificatorias.

² **Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS.**

“Artículo 255.- Procedimiento sancionador

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

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

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



1. A través de la carta N° 504-STSR/2024 del 18 de junio de 2024, debidamente notificada el 20 de junio del 2024, la Secretaría Técnica puso en conocimiento de AMÉRICA MÓVIL el inicio del presente PAS por la presunta 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, referente a la suspensión de la prestación del servicio, luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no hubiera concluido, en ochenta (80) casos, otorgándose un plazo de quince (15) días hábiles a efectos de presentar sus descargos.
2. Mediante el escrito N° DMR-CE-2143-24, recibido el 5 de julio de 2024, AMÉRICA MÓVIL precisó que, en diez (10) expedientes imputados se habría omitido incluir información relevante, por lo que solicitó se remita los archivos completos y requirió que el plazo de quince (15) días hábiles para la presentación de descargos, sea contabilizado desde el día siguiente de la atención de la información.
3. Asimismo, la empresa operadora, a través del escrito N° DMR-CE-N° 2232/24, recibido el 11 de julio de 2024, manifestó que, al no habersele remitido la información requerida, se estaría vulnerando sus derechos de Defensa, Debido Procedimiento y Derecho de Petición Administrativa.
4. A través de la carta N° 582-STSR/2024 del 16 de julio de 2024, notificada el mismo día, la Secretaría Técnica precisó que la información alcanzada sobre el cumplimiento de las resoluciones emitidas en cada expediente fue remitida oportunamente; sin perjuicio de ello, se atendió la solicitud de información requerida y se concedió el plazo de quince (15) días hábiles para la presentación de sus descargos, el mismo que sería contabilizado desde el día siguiente de la recepción de la citada carta.
5. Con fecha 17 de julio de 2024, mediante carta N° 588-STSR/2024 notificada el mismo día, la Secretaría Técnica aclaró que, si bien en la carta N° 504-STSR/2024 se señaló que la infracción materia del PAS se encontraba tipificada en el numeral 22 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos, la correcta enumeración de la citada infracción se encuentra recogida en el numeral 15 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos.
6. La empresa operadora, a través del escrito N° DMR/CE/N° 2447/24, recibido el 8 de agosto de 2024, solicitó se les remita de manera correcta las carpetas identificadas con un tamaño de 0KB, entre otros documentos; motivo por el cual, solicitó un plazo adicional de veinte (20) días hábiles computados a partir del día hábil siguiente de la entrega de la documentación solicitada para presentar descargos.
7. Seguidamente, mediante la carta N° 661-STSR/2024 de fecha 13 de agosto de 2024, notificada el mismo día, la Secretaría Técnica precisó que la información remitida a la empresa fue notificada adecuadamente; sin perjuicio de ello, se atendió la solicitud de información requerida. Asimismo, se otorgó los veinte (20) días hábiles adicionales, contados a partir del día siguiente de la recepción de la carta N° 661-STSR/2024.
8. En esa línea, AMÉRICA MÓVIL, a través de escrito N° DMR/CE/N° 2866/24 recibida el 11 de septiembre de 2024, presentó sus descargos.
9. En esa línea, mediante la carta N° 123-STSR/2025 emitida el 7 de febrero de 2025, debidamente notificada el mismo día, la Secretaría Técnica remitió a la empresa operadora el Informe Final de Instrucción N° 0012-STSR/2025, otorgándole el plazo de cinco (5) días hábiles para que formule sus descargos.
10. En respuesta a ello, AMÉRICA MÓVIL mediante el escrito DMR/CE/N° 493/25 recibido el 17 de febrero del 2025, presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción.

II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



II.1 IMPUTACIÓN DE CARGOS

11. La Secretaría Técnica, efectuó la evaluación respecto a las quejas declaradas fundadas y parcialmente fundadas por el TRASU, durante el periodo de julio a septiembre del 2023³ habiendo identificado expedientes en los cuales AMÉRICA MÓVIL habría incurrido en la infracción tipificada en el numeral 15 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos, conforme se aprecia a continuación:

N°	Tipificación de la infracción
15	La empresa operadora que: (...) (ii) cuando no corresponda, suspenda la prestación del servicio por falta de pago o exija el pago del monto reclamado, luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido; incurrirá en infracción administrativa (Artículo 30)

12. En ese sentido, el presente PAS se inició contra AMÉRICA MÓVIL al imputársele la presunta infracción administrativa tipificada en el numeral 15 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos calificada como grave, referente a que su representada habría suspendido la prestación del servicio, luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no hubiera concluido, en ochenta (80) casos, cuyos expedientes se detallan a continuación:

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

N°	N° Expediente	Fecha de presentación del reclamo	Fecha de suspensión del servicio
1	0021789-2023/TRASU/ST-RQJ	02/06/2023	4/07/2023
2	0022315-2023/TRASU/ST-RQJ	04/07/2023	5/07/2023
3	0022373-2023/TRASU/ST-RQJ	20/06/2023	14/07/2023
4	0022505-2023/TRASU/ST-RQJ	03/07/2023	4/07/2023
5	0022552-2023/TRASU/ST-RQJ	01/07/2023	13/07/2023
6	0022687-2023/TRASU/ST-RQJ	16/06/2023	21/07/2023
7	0022749-2023/TRASU/ST-RQJ	01/06/2023	21/07/2023
8	0022801-2023/TRASU/ST-RQJ	20/06/2023	25/07/2023
9	0022909-2023/TRASU/ST-RQJ	03/07/2023	13/07/2023
10	0022910-2023/TRASU/ST-RQJ	06/07/2023	26/07/2023
11	0023060-2023/TRASU/ST-RQJ	29/06/2023	2/08/2023
12	0023067-2023/TRASU/ST-RQJ	27/07/2023	1/08/2023
13	0023157-2023/TRASU/ST-RQJ	27/06/2023	2/08/2023
14	0023162-2023/TRASU/ST-RQJ	19/07/2023	3/08/2023
15	0023240-2023/TRASU/ST-RQJ	11/07/2023	5/08/2023
16	0023252-2023/TRASU/ST-RQJ	07/07/2023	5/08/2023
17	0023423-2023/TRASU/ST-RQJ	18/07/2023	10/08/2023
18	0023428-2023/TRASU/ST-RQJ	06/07/2023	11/08/2023
19	0023447-2023/TRASU/ST-RQJ	07/08/2023	11/08/2023
20	0023499-2023/TRASU/ST-RQJ	19/07/2023	15/08/2023
21	0023505-2023/TRASU/ST-RQJ	03/07/2023	15/08/2023

³ La evaluación se encuentra contenida en los Informes N° 00079-STSR/2023 del 20 de diciembre de 2023 y N° 00011-STSR/2024 del 19 de febrero de 2024.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



22	0023536-2023/TRASU/ST-RQJ	18/07/2023	15/08/2023
23	0023571-2023/TRASU/ST-RQJ	01/08/2023	15/08/2023
24	0023598-2023/TRASU/ST-RQJ	13/07/2023	15/08/2023
25	0023601-2023/TRASU/ST-RQJ	27/06/2023	15/08/2023
26	0023602-2023/TRASU/ST-RQJ	20/07/2023	15/08/2023
27	0023604-2023/TRASU/ST-RQJ	12/07/2023	15/08/2023
28	0023611-2023/TRASU/ST-RQJ	12/07/2023	14/07/2023
29	0023613-2023/TRASU/ST-RQJ	19/07/2023	4/08/2023
30	0023615-2023/TRASU/ST-RQJ	21/07/2023	15/08/2023
31	0023619-2023/TRASU/ST-RQJ	22/07/2023	15/08/2023
32	0023623-2023/TRASU/ST-RQJ	01/08/2023	15/08/2023
33	0023626-2023/TRASU/ST-RQJ	01/08/2023	15/08/2023
34	0023628-2023/TRASU/ST-RQJ	24/07/2023	15/08/2023
35	0023635-2023/TRASU/ST-RQJ	15/07/2023	15/08/2023
36	0023656-2023/TRASU/ST-RQJ	28/06/2023	12/08/2023
37	0023667-2023/TRASU/ST-RQJ	12/07/2023	15/08/2023
38	0023668-2023/TRASU/ST-RQJ	26/05/2023	12/08/2023
39	0023684-2023/TRASU/ST-RQJ	01/08/2023	16/08/2023
40	0023686-2023/TRASU/ST-RQJ	26/07/2023	16/08/2023
41	0023688-2023/TRASU/ST-RQJ	08/07/2023	15/08/2023
42	0023691-2023/TRASU/ST-RQJ	31/07/2023	15/08/2023
43	0023709-2023/TRASU/ST-RQJ	28/06/2023	15/08/2023
44	0024416-2023/TRASU/ST-RQJ	16/08/2023	17/08/2023
45	0024418-2023/TRASU/ST-RQJ	26/07/2023	15/08/2023
46	0024468-2023/TRASU/ST-RQJ	01/09/2023	5/09/2023
47	0024504-2023/TRASU/ST-RQJ	28/08/2023	5/09/2023
48	0024513-2023/TRASU/ST-RQJ	18/07/2023	15/08/2023
49	0024547-2023/TRASU/ST-RQJ	08/08/2023	15/08/2023
50	0024699-2023/TRASU/ST-RQJ	12/08/2023	8/09/2023
51	0024908-2023/TRASU/ST-RQJ	16/08/2023	13/09/2023
52	0025312-2023/TRASU/ST-RQJ	10/08/2023	21/09/2023
53	0025449-2023/TRASU/ST-RQJ	07/09/2023	16/09/2023
54	0025453-2023/TRASU/ST-RQJ	31/08/2023	5/09/2023
55	0025485-2023/TRASU/ST-RQJ	07/09/2023	16/09/2023
56	0025939-2023/TRASU/ST-RQJ	20/09/2023	3/10/2023
57	0026165-2023/TRASU/ST-RQJ	14/08/2023	16/08/2023
58	0026221-2023/TRASU/ST-RQJ	13/09/2023	10/10/2023
59	0026259-2023/TRASU/ST-RQJ	30/09/2023	10/10/2023
60	0026262-2023/TRASU/ST-RQJ	22/08/2023	11/10/2023
61	0026263-2023/TRASU/ST-RQJ	31/08/2023	11/10/2023
62	0026284-2023/TRASU/ST-RQJ	22/08/2023	10/10/2023
63	0026413-2023/TRASU/ST-RQJ	22/08/2023	11/10/2023
64	0026618-2023/TRASU/ST-RQJ	06/10/2023	10/10/2023
65	0026632-2023/TRASU/ST-RQJ	04/09/2023	13/10/2023
66	0026686-2023/TRASU/ST-RQJ	07/10/2023	17/10/2023

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



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: .a2E3G2:629v76



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



67	0026775-2023/TRASU/ST-RQJ	08/09/2023	18/10/2023
68	0027107-2023/TRASU/ST-RQJ	21/08/2023	11/10/2023
69	0027465-2023/TRASU/ST-RQJ	11/09/2023	27/10/2023
70	0027588-2023/TRASU/ST-RQJ	20/09/2023	28/10/2023
71	0027603-2023/TRASU/ST-RQJ	13/09/2023	31/10/2023
72	0027711-2023/TRASU/ST-RQJ	13/10/2023	3/11/2023
73	0027905-2023/TRASU/ST-RQJ	03/10/2023	4/11/2023
74	0028405-2023/TRASU/ST-RQJ	23/09/2023	10/11/2023
75	0028748-2023/TRASU/ST-RQJ	17/10/2023	14/11/2023
76	0028969-2023/TRASU/ST-RQJ	17/10/2023	17/11/2023
77	0029731-2023/TRASU/ST-RQJ	11/10/2023	1/12/2023
78	0030110-2023/TRASU/ST-RQJ	10/12/2023	12/12/2023
79	0030530-2023/TRASU/ST-RQJ	24/11/2023	19/12/2023
80	0030531-2023/TRASU/ST-RQJ	27/11/2023	19/12/2023

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

II.2 DESCARGOS DE LA EMPRESA OPERADORA

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

Sobre la enmienda emitida por la Secretaría Técnica y la imputación de cargos

- i. AMÉRICA MÓVIL indica que, en la carta N°588-STSR/2024, a través de la cual la Secretaría Técnica enmendó un error material, se habría utilizado una figura incorrecta para corregir el error en la imputación de cargos. Asimismo, sostiene que la enmienda no habría sido debidamente motivada, al no haber precisado bajo qué tipo de error y/o supuesto legal (vicio) se ha optado por dicha figura, conforme lo establece el TUO de la LPAG.
- ii. Por lo tanto, la empresa operadora solicita se declare la nulidad de la carta N°588-STSR/2024 y el archivo definitivo del presente PAS.

Sobre la presunta vulneración a los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad

- iii. AMÉRICA MÓVIL indica que, frente al universo total de mil trescientos dieciocho (1,318) expedientes de quejas evaluados correspondientes a la empresa operadora, durante el período de julio a diciembre de 2023, se ha advertido un presunto incumplimiento en únicamente ochenta (80) casos, lo que representa solo el 6.06% de ese universo.
- iv. La empresa operadora alega estricto cumplimiento a las decisiones emitidas por el TRASU en los casos restante que representan el 93.93% de cumplimiento.
- v. En esa línea, la empresa operadora manifiesta que se ha acreditado un alto nivel de cumplimiento de la obligación normativa evaluada, por lo tanto, solicita declarar el archivo definitivo del presente PAS o, en su defecto, imponer una medida menos gravosa.

Sobre la presunta vulneración a los Principios de Legalidad, Tipicidad, Verdad Material, Presunción de Licitud y Culpabilidad

- vi. AMÉRICA MÓVIL señala que la Secretaría Técnica habría vulnerado los Principios de Legalidad, Tipicidad, Verdad Material, Presunción de Licitud y Culpabilidad, toda





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



vez que en los siguientes casos procedieron con la suspensión del servicio de manera lícita.

Expediente N° 0022505-2023/TRASU/ST-RQJ

- vii. El 3 de julio del 2023 la usuaria presentó el reclamo N° 230204549 por cargos fijos de facturación por el importe de S/.43.98 soles (sin IGV) facturado en el recibo N° SB02-0089210254, sin embargo, el recibo que originó la suspensión del servicio fue la falta de pago del recibo N° SB02-0089210254 emitido el 18 de abril de 2023, en razón al reclamo N° 230121327 interpuesto el 25 de abril de 2023, declarado infundado en primera instancia con fecha 24 de mayo de 2023 a través de la Resolución N° DAC-REC-R/DNC-147642-23.
- viii. Posteriormente, la usuaria interpuso Recurso de Apelación, el mismo fue declarado Improcedente a través de la Resolución N° 44634-2023-TRASU/OSIPTEL que fue notificada el 20 de junio de 2023. En ese sentido, ante la falta de pago del recibo N° SB02-0089210254 cuestionado en el Reclamo N° 230121327, se ejecutó la suspensión del servicio.
- ix. En esa línea, el servicio fue reactivado cuando la usuaria presentó el Reclamo N° 230204549 (motivo de imputación) por cargos fijos de facturación con fecha 03 de julio de 2023, por lo que, la empresa operadora en aplicación de los Principios de Legalidad, Verdad Material, Presunción de Licitud y Culpabilidad, solicita declarar el archivo definitivo de este caso.

Expediente N° 0022552-2023/TRASU/ST-RQJ

- x. Con fecha 1 de julio de 2023, el usuario presentó el Reclamo N° 230201797 por cargos fijos de facturación donde cuestiona el monto de S/.3.86 soles (sin IGV), facturado en el recibo N° SB02-0092096802.
- xi. No obstante, el reclamo cuestiona únicamente el monto de S/.4.56 soles (con IGV) facturado en el recibo N° SB02-0092096802, quedando un importe pendiente de pago ascendente a S/.57.90 (con IGV), el cual no fue abonado por el usuario a la fecha de vencimiento del referido recibo ni tampoco a la fecha de presentación del Reclamo N° 230201797. Por lo tanto, ante la falta de pago de la parte no reclamada del recibo N° SB02- 0092096802, se ejecutó la suspensión del servicio.
- xii. En ese sentido, la empresa operadora en aplicación de los Principios de Legalidad, Verdad Material, Presunción de Licitud y Culpabilidad, solicita declarar el archivo definitivo de este caso.

Expediente N° 0022687-2023/TRASU/ST-RQJ

- xiii. Con fecha 16 de junio de 2023, el usuario presentó el Reclamo N° 230183690 por cargos fijos de facturación donde cuestiona el monto de S/.34.95 soles (sin IGV) facturado en el recibo N° SB02-0097525134.
- xiv. Sin embargo, el reclamo cuestiona únicamente el monto de S/.41.24 soles (con IGV) facturado en el recibo N° SB02-0097525134, quedando un importe pendiente de pago ascendente a S/.49.17 (con IGV), el cual no fue abonado por el usuario a la fecha de vencimiento del referido recibo ni tampoco a la fecha de presentación del Reclamo N° 230183690. Por lo tanto, ante la falta de pago de la parte no reclamada del recibo N° SB02- 0097525134, se ejecutó la suspensión del servicio.



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



- xv. En ese sentido, la empresa operadora en aplicación de los Principios de Legalidad, Verdad Material, Presunción de Licitud y Culpabilidad, solicita declarar el archivo definitivo de este caso.

Expediente N° 0022909-2023/TRASU/ST-RQJ

- xvi. El recibo que originó la suspensión del servicio los días 12 de julio del 2023 y 24 de julio del 2023 fue el recibo N° SB02-0094493973, emitido el 19 de mayo del 2023 y que no formó parte de la pretensión del reclamo N° 230203476 (reclamo que originó el expediente de queja materia del presente PAS).
- xvii. En esa línea, el recibo en mención (por el importe de S/59.90) fue cuestionado el 19 de mayo del 2023 mediante el procedimiento de reclamo N° 230160223, el mismo que fue declarado infundado por la empresa operadora mediante la resolución N° DAC-REC-R/DNC-180337-23 del 31 de mayo del 2023, conforme se aprecia en la resolución y cargo de notificación que remitió y el Histórico de Reclamos.
- xviii. Por lo tanto, en la medida que el usuario no realizó el pago de dicho recibo, a pesar de haber culminado el procedimiento de reclamo, la empresa operadora sostiene la suspensión por cobranza se produjo como consecuencia de la falta de pago del importe liberado
- xix. En consecuencia, la empresa operadora en aplicación de los Principios de Legalidad, Verdad Material, Presunción de Licitud y Culpabilidad, solicita declarar el archivo definitivo de este caso.

Expediente N° 0023060-2023/TRASU/ST-RQJ

- xx. La empresa operadora señaló que el recibo que originó la suspensión del servicio el día 1 de agosto del 2023 fue el recibo N° SB02-0101463641 (emitido en julio del 2023) y que no habría sido pagado en su totalidad, el mismo que no fue el que originó la queja materia del PAS.
- xxi. Asimismo, la empresa operadora indicó que el referido recibo fue cuestionado en el reclamo N° 230253664 (importe de S/32.16) el mismo que fue declarado infundado mediante Resolución N° DAC-REC-R/DNC-311162-23 del 24/08/2023, debidamente notificada el 25/08/2023 (se advierte resolución y cargo de notificación) y no fue pagado en su totalidad por el usuario.
- xxii. Por lo tanto, en la medida que el usuario no realizó el pago de dicho recibo en su totalidad, es que se suspendió el servicio de manera lícita.

Expediente N° 0023067-2023/TRASU/ST-RQJ

- xxiii. AMÉRICA MÓVI indicó que, de acuerdo al punto 1.4 del Anexo 8 de la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en la presentación de reclamos por desconocimiento de la contratación de un servicio, la empresa operadora debe suspender el servicio.
- xxiv. En esa línea, la suspensión de la línea 974919452 se dio en el plazo de un (1) días hábil desde la interposición del reclamo, ajustando su acción a lo establecido por la norma antes señalada.



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



III.3. SOBRE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE

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

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

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

En casos de reclamos cuya materia implique el cuestionamiento del pago de una facturación o cobro, la empresa operadora no puede exigir el pago de la parte no reclamada sino hasta la fecha de vencimiento expresada en el recibo y siempre que haya transcurrido el período de gracia establecido por la empresa operadora, de ser el caso.

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

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

15. Complementariamente, el numeral ii) del artículo 71 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones⁴, señala que la

⁴ Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Artículo 71.- Supuestos de suspensión del servicio

La empresa operadora únicamente podrá suspender el servicio:

- (i) Por mandato judicial;
- (ii) Cuando: (a) el recibo no es cancelado por el abonado en la fecha de vencimiento y ha transcurrido el período de gracia que la empresa operadora hubiere establecido, o (b) el abonado o usuario presenta un reclamo por facturación y no ha realizado el pago del monto que no se encuentra comprendido en el reclamo, en la fecha de vencimiento y ha transcurrido el período de gracia que la empresa operadora hubiere establecido.

Para el servicio telefónico fijo, la empresa operadora sólo podrá suspender el servicio luego de transcurridos quince (15) días hábiles posteriores a la fecha de vencimiento que figura en el recibo correspondiente. Esta disposición también será aplicable a los servicios que se presten en forma empaquetada o en convergencia que comprendan al servicio de telefonía fija. Asimismo, para el servicio de arrendamiento de circuitos, la empresa operadora sólo podrá suspender el servicio por falta de pago siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 91; En cualquier caso, la empresa operadora, deberá hacer efectiva la suspensión del servicio, transcurridos tres (3) meses de vencido el recibo impago.

- (iii) Por declaración de insolvencia, conforme a la legislación de la materia
- (iv) Por uso indebido del servicio, de conformidad con lo dispuesto en el procedimiento establecido en el numeral 71-A
- (v) Por la realización de llamadas malintencionadas a las centrales telefónicas de emergencias y urgencias, de conformidad con lo dispuesto en la normativa sobre la materia;
- (vi) Por cualesquiera de las causales previstas en la presente norma y en las demás normas aprobadas por el OSIPTEL;
- (vii) Por traslado del servicio realizado sin la autorización previa de la empresa operadora;
- (viii) Por las causales establecidas en el Título XV; o,
- (ix) Por las causales establecidas en el contrato de abonado, siempre que el OSIPTEL hubiera otorgado su conformidad al mismo. En ningún caso, estas causales podrán estar referidas a supuestos que sean





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



empresa operadora podrá suspender el servicio cuando (a) el recibo no es cancelado por abonado en la fecha de vencimiento y ha transcurrido el periodo de gracias que la empresa operadora hubiere establecido, o (b) el abonado o usuario presenta un reclamo por facturación y no ha realizado el pago del monto que no se encuentra comprendido en el reclamo, en la fecha de vencimiento y ha transcurrido el periodo de gracias que la empresa operadora hubiera establecido.

16. En esa línea, de acuerdo a lo establecido en las normas antes mencionadas, existen supuestos en los cuales la empresa operadora no se encontrará impedida de suspender el servicio o requerir el pago del monto reclamado.
17. En consecuencia, para determinar si nos encontramos frente al tipo infractor previsto en el numeral 15 del Anexo 1 del TUO del Reglamento de Reclamos, corresponde verificar la existencia de un procedimiento de reclamo, así como el objeto mismo y, finalmente, si pese a la existencia y vigencia del reclamo, la empresa operadora efectuó una suspensión del servicio con el reclamo en trámite.

II.4 ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS DE LA EMPRESA OPERADORA

II.4.1. SOBRE LA IMPUTACIÓN DE CARGOS

18. AMÉRICA MÓVIL solicita la nulidad de la carta N°588-STSR/2024 y el archivo definitivo del presente PAS, argumentando que la Secretaría Técnica utilizó una figura incorrecta para corregir el error presentado en la imputación de cargos, en la medida que, no se habría precisado qué tipo de error y/o supuesto legal (vicio) enmendó la Secretaría Técnica, con lo cual se habría vulnerado los principios de legalidad y debido procedimiento.
19. Ahora bien, respecto al cuestionamiento de la carta N°588-STSR/2024 que rectifica la comunicación N°504-STSR/2024, debemos precisar que la Secretaría Técnica emitió dicha carta respetando los principios establecidos en el TUO de la LPAG.
20. Es así que, en la comunicación N°504-STSR/2024 se imputaron correctamente los cargos contra la empresa AMÉRICA MÓVIL, tal es así que en la citada carta se precisa la competencia de la Secretaría Técnica, se evalúa y detalla las presuntas infracciones de cada caso, esto es, la suspensión del servicio de los usuarios que habría efectuado la operadora cuando el reclamo se encontraba en trámite, para lo cual se precisó cuál era la conducta infractora y el numeral (15) tipificado en el TUO del Reglamento de Reclamos.
21. No obstante, en las conclusiones de la carta, por un error tipográfico, se colocó un numeral incorrecto, colocándose el numeral 22 cuando correspondía el numeral 15. Por ello, posteriormente, mediante carta N°588-STSR/2024, se indica expresamente que se ha incurrido en un error material, por ende, se procede a su rectificación.
22. En este sentido, GARCÍA DE ENTERRÍAS sostiene que:

“La pura rectificación material de errores de hecho o aritméticos no implica una revocación del acto en términos jurídicos. El acto materialmente rectificado sigue teniendo el mismo contenido después de la rectificación, cuya única finalidad es eliminar los errores de transcripción o de simple cuenta con el fin de evitar cualquier posible equívoco.”

calificados por la empresa operadora como uso indebido del servicio. La suspensión se mantendrá hasta que cesen las causas mencionadas, sin perjuicio de la facultad de la empresa operadora de resolver el contrato, de conformidad con lo dispuesto en la presente norma.

⁵ García de Enterría Eduardo y Fernández Tomás Ramón. Curso de Derecho Administrativo. Duodécima edición, Madrid 2004, pág. 667.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



23. Asimismo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 14.1 del TUO de la LPAG, sobre la conservación del acto administrativo:

“Cuando el vicio del acto administrativo por el incumplimiento a sus elementos de validez, no sea trascendente, prevalece la conservación del acto, procediéndose a su enmienda por la propia autoridad emisora”.

24. En la misma línea, el artículo 212 del TUO de la LPAG, establece que **la Administración Pública puede rectificar sus propios actos siempre que no alteren ni su sentido ni su contenido, y éstos correspondan a errores materiales o aritméticos**. Dicha situación es la ocurrida en el presente caso, puesto que se advierte del contenido de la carta 00504-STSR/2024 que inicia el procedimiento administrativo sancionador, la correcta imputación de cargos (en donde se ha transcrito el numeral correspondiente), y, asimismo, se ha colocado el nivel de precisión suficiente para que quede clara la obligación que estaría incumpliendo la empresa operadora. De esta manera, se detallan los hechos imputados caso por caso, los que corresponden a la presunta conducta infractora.
25. De esta manera, en la comunicación 588-STSR/2024, la Secretaría Técnica expresamente indicó que incurrieron en un error material respecto al numeral colocado en uno de los párrafos, razón por la cual, no resulta factible lo aludido por AMÉRICA MÓVIL respecto a que dicha carta no habría precisado el tipo de error incurrido.
26. En tal sentido, este Tribunal considera que no la Secretaría Técnica no incurrió en ninguna vulneración a los Principios de Legalidad y Debido Procedimiento, siendo que las comunicaciones del órgano instructor han sido emitidas debidamente motivadas y fundamentadas, de manera que la empresa operadora ha logrado ejercer su derecho a la defensa jurídica, presentando sus alegatos respecto de la conducta tipificada como infracción en los casos imputados.
27. Por lo señalado con anterioridad, queda desvirtuado lo argumentado por AMÉRICA MÓVIL en el presente caso y se desestima la solicitud de nulidad.

II.4.2. SOBRE LA PRESUNTA VULNERACIÓN A LOS PRINCIPIOS DE LEGALIDAD, TIPICIDAD, VERDAD MATERIAL, PRESUNCIÓN DE LICITUD Y CULPABILIDAD

28. La empresa operadora alega que en el presente PAS se habrían vulnerado los principios de Legalidad, Tipicidad, Verdad Material, Presunción de Licitud y Culpabilidad, toda vez que considera que suspendió el servicio con reclamo en trámite de manera lícita.
29. Al respecto, AMÉRICA MÓVIL remitió descargos respecto de seis (6) casos imputados relacionados a los expedientes N° 0022505-2023/TRASU/ST-RQJ, 0022552-2023/TRASU/ST-RQJ y N° 0022687-2023/TRASU/ST-RQJ. No obstante ello, no ha remitido descargos respecto a la suspensión del servicio con reclamo en trámite respecto de setenta y cuatro (74) casos⁶.
30. Sobre el particular, corresponde señalar que, para proceder con el inicio del presente PAS, se ha analizado la documentación remitida durante la tramitación de los expedientes de queja. Asimismo, se ha considerado la información proporcionada por la empresa operadora en sus descargos remitidos a la carta de inicio del presente PAS.
31. Conviene indicar que si bien corresponde a la administración pública la carga de la prueba a efectos de atribuirle a los administrados las infracciones que sirven de base para sancionarlos; ante la prueba de la comisión de la infracción, corresponderá al administrado

⁶ Estos casos corresponden a los detallados en el cuadro N° 1, con excepción de los casos referidos a los expedientes N° 0022505-2023/TRASU/ST-RQJ, 0022552-2023/TRASU/ST-RQJ, N° 0022687-2023/TRASU/ST-RQJ, N° 0022909-2023/TRASU/ST-RQJ, N° 0023060-2023/TRASU/ST-RQJ y N° 0023067-2023/TRASU/ST-RQJ.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



probar los hechos excluyentes de su responsabilidad, tal como observa Nieto García⁷ quien señala lo siguiente al hacer referencia a la jurisprudencia del Tribunal Supremo Español: "(...) por lo que se refiere a la carga probatoria en cualquier acción punitiva, es el órgano sancionador a quien corresponde probar los hechos que hayan de servir de soporte a la posible infracción, mientras que al imputado le incumbe probar los hechos que puedan resultar excluyentes de su responsabilidad".

- 32. En esa línea, en el presente procedimiento, se han evaluado todos los medios probatorios remitidos por AMÉRICA MÓVIL, habiéndose determinado el archivo de siete (7) casos, conforme se observa en el Anexo I de la presente resolución, por no encontrarse dentro del supuesto tipificado en el numeral 15 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos.
- 33. Sin embargo, respecto a los setenta y tres (73) casos restantes, AMÉRICA MÓVIL no ha acreditado que actuó en el marco de lo dispuesto en la norma y que las suspensiones se hayan realizado de manera lícita, conforme se detalla en el Anexo II de esta resolución.
- 34. De otro lado, esta instancia, en el trámite del PAS, no ha vulnerado el Principio de Culpabilidad reconocido en el numeral 248.10 del TUO de la LPAG, dado que para analizar algún supuesto eximente de responsabilidad es necesario que la empresa operadora presente los medios probatorios que acrediten que no se infringió el deber de cuidado que le era exigible y cuyo resultado debía ser previsto.
- 35. En consecuencia, se desestima lo alegado por AMÉRICA MÓVIL, respecto a la vulneración del principio de verdad material, presunción de licitud y culpabilidad.

II.4.3 ANÁLISIS DE LOS CASOS IMPUTADOS

- 36. Sobre el particular, de acuerdo a la evaluación realizada en el Anexo I de la presente resolución, esta Sala advierte que AMÉRICA MÓVIL no incurrió en infracción administrativa respecto de siete (7) casos relacionados a los siguientes expedientes:

Cuadro N° 2: Expedientes en los que la empresa operadora no incurrió en infracción

N°	N° EXPEDIENTE	DETALLE
1	0022315-2023/TRASU/ST-RQJ	El reclamo por facturación y falta de servicio se presentó el 04/07/2023 a las 10:57:50 am, teniendo la empresa operadora hasta el 07/07/2023 para resolver, emitiendo la resolución en esa fecha y notificando al usuario el 10/07/2023, quien tenía plazo para apelar hasta el 02/08/2023. Sin embargo, se advierte que la suspensión del servicio el servicio se dio el 04/07/2023 a las 08:20:10 am, es decir, antes de la presentación del reclamo, razón por la cual los hechos no se subsumen en el tipo infractor de suspensión del servicio con reclamo en trámite. Por lo tanto, corresponde recomendar el archivo del presente caso, toda vez que los hechos no se subsumen en el tipo infractor establecido en el supuesto ii) del numeral 15 del Anexo 1 del TUO del Reglamento de Reclamos.
2	0022505-2023/TRASU/ST-RQJ	El reclamo por facturación del recibo N° SB02-0089210254 fue presentado el 03/07/2023 a las 13:15:33 horas, teniendo la empresa operadora hasta el 02/08/23 para resolver el reclamo. Se advierte que, la suspensión del servicio se produjo el 03/07/2023 a las 07:36:24 horas. Sobre el particular es preciso indicar que, conforme se advierte en la descripción antes detallada, el servicio fue suspendido antes de la presentación del reclamo, razón por la cual los hechos no se subsumen en el tipo infractor de suspensión del servicio con reclamo en trámite. Por lo tanto, corresponde recomendar el archivo del presente caso, toda vez que los hechos no se subsumen en el tipo infractor establecido en el supuesto ii) del numeral 15

⁷ NIETO GARCÍA, Alejandro. "Derecho Administrativo Sancionador". 4ta Edición totalmente reformada. Madrid Tecnos. 2005. P. 424

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





		del Anexo 1 del TUO del Reglamento de Reclamos.
3	0022552-2023/TRASU/ST-RQJ	<p>El usuario presentó un reclamo por facturación en el recibo SB02-0092096802 por el monto de S/3.86, el 01/07/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 21/07/23 para resolver. Obra resolución del 10/07/23, notificada el en la misma fecha, por lo que el usuario tenía plazo para apelar hasta el 02/08/23, y según el Histórico de Cortes, la suspensión del servicio se produjo el 12/07/23 a las 08:11 a.m., siendo reactivado el 17/07/23 a las 01:28 p.m.</p> <p>Ahora bien, de los medios probatorios remitido por AMÉRICA MÓVIL se advierte que en el recibo N° SB02-0092096802 quedó pendiente de pago un importe de S/57.90, el cual no fue abonado por el usuario a la fecha de vencimiento del referido recibo ni a la fecha de presentación del reclamo, como se observa en el Histórico de Estado De cuenta. Por lo tanto, se acredita que la empresa operadora suspendió el servicio de manera justificada. En tal sentido, AMÉRICA MÓVIL se encontraba dentro del supuesto de excepción previsto en el numeral 2 del artículo 30 del Tuo del Reglamento de Reclamo (El usuario no hubiere cumplido con el pago de la parte no reclamada). Por lo tanto, corresponde recomendar el archivo del presente caso, toda vez que los hechos no se subsumen en el tipo infractor establecido en el supuesto ii) del numeral 15 del Anexo 1 del TUO del Reglamento de Reclamos.</p>
4	0022687-2023/TRASU/ST-RQJ	<p>El usuario presentó reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones el 16/06/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 18/07/23 para resolver. Obra resolución del 30/06/23, notificada el 03/07/23, por lo que el usuario tenía plazo para apelar hasta el 24/07/23, y según el histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 20/07/23 a las 05:29 a.m., siendo reactivado el mismo día a las 06:36 a.m.</p> <p>No obstante, el reclamo N° 230183690-1 cuestiona únicamente el monto de S/.41.24 soles facturado en el Recibo N° SB02-0097525134, existiendo un importe pendiente de pago ascendente a S/.49.17 (con IGV), el cual no fue reclamado. Por tanto, ante la falta de pago a la fecha de vencimiento del referido recibo se ejecutó la suspensión del servicio.</p> <p>En ese sentido, la suspensión del servicio habría sido en razón a la falta de pago de monto pendiente no cuestionado. Por lo tanto, corresponde recomendar el archivo del presente caso, toda vez que los hechos no se subsumen en el tipo infractor establecido en el supuesto ii) del numeral 15 del Anexo 1 del TUO del Reglamento de Reclamos.</p>
5	0023628-2023/TRASU/ST-RQJ	<p>El reclamo por facturación fue presentado el 24/07/23 las 12:49:21 horas (obra formularia), por lo que la empresa contaba hasta el 23/08/23 para resolver. De la revisión del Histórico de cortes y reactivaciones, se advierte que la empresa operadora, suspendió el servicio el 14/08/23 a las 06:40 a.m., siendo reactivado el 16/08/23 a las 02:15 p.m. Sobre el particular es preciso indicar que, conforme se advierte en la descripción antes detallada, el servicio fue suspendido antes de la presentación del reclamo, razón por la cual los hechos no se subsumen en el tipo infractor de suspensión del servicio con reclamo en trámite. Por lo tanto, corresponde recomendar el archivo del presente caso, toda vez que los hechos no se subsumen en el tipo infractor establecido en el supuesto ii) del numeral 15 del Anexo 1 del TUO del Reglamento de Reclamos.</p>
6	0022909-2023/TRASU/ST-RQJ	<p>El usuario presentó el 03/07/23 el reclamo N° 230203476 por la facturación del recibo SB02-0079780294 emitido en febrero del 2023 por el importe de S/67.71 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 24/07/23 para resolver. Obra resolución del 06/07/23, notificada el 07/07/23, por lo que el usuario tenía plazo para apelar hasta el 01/08/23, y según el Histórico de Cortes y Reconexiones, la suspensión del servicio se produjo el 12/07/23 a las 08:09 a.m., siendo reactivado el mismo día a las 12:23 p.m., y, además, se registró otra suspensión el 24/07/2023 a las 06:31 a.m., siendo reactivado el mismo día a las 12:46 p.m.</p> <p>En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite.</p> <p>No obstante, la empresa operadora alegó en sus descargos al Informe Final de Instrucción que, procedió con la suspensión del servicio de manera lícita, por la falta de pago del recibo N° SB02-0094493073 (emitido en mayo del 2023) y que no habría sido pagado. Además de ello, la empresa operadora indicó que el referido recibo fue cuestionado en el reclamo N° 230160223, el mismo que fue declarado infundado mediante</p>

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



		<p>Resolución N° DAC-REC-R/DNC-180337-23 del 31/05/2023, debidamente notificado el 1/06/2023 (se advierte resolución y cargo de notificación), el mismo que no fue apelado por el usuario, razón por la cual, desde el 22/06/2023 la citada resolución quedó firme y el monto reclamado quedó liberado para ser cobrado.</p> <p>Al respecto, de la revisión del Histórico de Estado de Cuenta se advierte que el recibo de mayo fue emitido el 19/05/2023 por el importe de S/69.90 y que con posterioridad a esta fecha y antes de la suspensión del servicio (12/07/2023) no se registró algún pago por el recibo de mayo del 2023 cuya fecha de vencimiento fue el 6/06/2023.</p> <p>En consecuencia, la empresa operadora acredita que se encontraba habilitada a suspender el servicio con fecha 12/07/2023 dado que no se efectuó el recibo de mayo del 2023 hasta dicha fecha.</p> <p>Por lo tanto, la empresa operadora acredita haberse encontrado en el supuesto de excepción previsto en el numeral 1 del artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos (hechos ajenos a la materia del reclamo) y, por ende, corresponde ARCHIVAR el presente caso.</p>
7	0023060-2023/TRASU/ST-RQJ	<p>El usuario presentó el 29/06/23 el reclamo N° 230199298 por la facturación del recibo SB02-0096480994 emitido en junio del 2023 por el importe de S/47.37 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 01/08/23 para resolver. Obra resolución del 11/07/23, notificada el 12/07/23, por lo que el usuario tenía plazo para apelar hasta el 04/08/23, y según el Histórico de Cortes y Reconexiones, la suspensión del servicio se produjo el 1/08/23 a las 08:19 a.m, siendo activado el mismo día a las 09:57 p.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.</p> <p>No obstante, la empresa operadora alegó en sus descargos al Informe Final de Instrucción que, procedió con la suspensión del servicio de manera lícita, por la falta de pago del recibo N° SB02-0101463641 (emitido en julio del 2023) y que no habría sido pagado en su totalidad. Además de ello, la empresa operadora indicó que el referido recibo fue cuestionado en el reclamo N° 230253664 (importe de S/32.16) el mismo que fue declarado infundado mediante Resolución N° DAC-REC-R/DNC-311162-23 del 24/08/2023, debidamente notificado el 25/08/2023 (se advierte resolución y cargo de notificación).</p> <p>Ahora bien, el reclamo N° 230253664 cuestionó únicamente el monto de S/.32.16 soles facturado en el Recibo N° SB02-0101463641, existiendo un importe pendiente de pago ascendente a S/.33.74 (con IGTV), el cual no fue reclamado. Por tanto, ante la falta de pago a la fecha de vencimiento del referido recibo (21/07/2023) se ejecutó la suspensión del servicio. En consecuencia, la empresa operadora acredita que se encontraba habilitada a suspender el servicio con fecha 01/08/2023 dado que no se efectuó el pago de la totalidad del recibo de julio del 2023 que venció el 21/07/2023.</p> <p>En ese sentido, la suspensión del servicio habría sido en razón a la falta de pago de monto pendiente no cuestionado. Por lo tanto, corresponde recomendar el archivo del presente caso, toda vez que los hechos no se subsumen en el tipo infractor establecido en el supuesto ii) del numeral 15 del Anexo 1 del TUO del Reglamento de Reclamos.</p>

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

37. En consecuencia, respecto de siete (7) casos detallados en el cuadro N° 3 de la presente resolución, la empresa operadora no cometió la infracción tipificada en el numeral 15 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos respecto de la suspensión del servicio con reclamo en trámite. Por lo tanto, corresponde archivar el procedimiento administrativo sancionador en este extremo.

38. De otro lado, de la evaluación realizada en el Anexo II de la presente resolución, se advierte que, en los setenta y tres (73) casos restantes, AMÉRICA MÓVIL suspendió el servicio luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no hubiera concluido, sin acreditar que se encontraba facultada a realizar la suspensión del servicio como se advierte a continuación:

Cuadro N° 3: Expedientes en los que la empresa operadora incurrió en infracción





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	DETALLE
1	0021789-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación el 02/06/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 23/06/23 para resolver. Obra resolución del 08/06/23, notificada el 09/06/23, por lo que el usuario tenía plazo para apelar hasta el 03/07/23, y según el histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 03/07/23 a las 07:37 a.m., siendo reactivado el mismo día a la 09:47 p.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción
2	0022373-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación el 20/06/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 13/07/23 para resolver. Obra resolución del 21/06/23, notificada el 22/06/23, por lo que el usuario tenía plazo para apelar hasta el 17/07/23, y según el histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 13/07/23 a las 06:16 a.m., siendo reactivado el 14/07/23 a las 07:40 p.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
3	0022749-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación el 01/06/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 22/06/23 para resolver. Obra resolución del 30/06/23, notificada el 03/07/23, por lo que el usuario tenía plazo para apelar hasta el 24/07/23, y según el histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 20/07/23 a las 06:00 a.m., siendo reactivado el mismo día a las 02:37 p.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
4	0022801-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones el 20/06/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 20/07/23 para resolver. Obra resolución del 06/07/23, notificada el 07/07/23, por lo que el usuario tenía plazo para apelar hasta el 01/08/23, y según el histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 24/07/23 a las 06:30 a.m., siendo reactivado el 25/07/2023 a las 10:44 a.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
5	0022910-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por incumplimiento de ofertas y promociones el 06/07/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 07/08/23 para resolver, y según el histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 25/07/23 a las 05:24 a.m., siendo reactivado el mismo día a las 05:41 a.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
6	0023067-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó el 27/07/23 el reclamo N° 230252066 por contratación no solicitada cuestionando el importe de S/106.55 en el recibo SB02-0101124422 emitido en julio del 2023 (obra el formulario de reclamo donde el usuario señala que supuestamente habría adquirido un equipo que desconoce, por lo que solicita que se anule dicha deuda). Por tanto, la empresa contaba hasta el 25/08/23 para resolver; y según el Histórico de Cortes y Reconexiones, la suspensión del servicio se produjo el 31/07/23 a las 02:12 p.m., no se aprecia reconexión, y de la consulta del estado de servicio se aprecia que el 11/08/2023 la línea fue portada. Sobre el particular, la empresa operadora en sus descargos al Informe Final de Instrucción señala que, de acuerdo al punto 1.4 del Anexo 8 de la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en la presentación de reclamos por desconocimiento de la contratación de un servicio, la empresa operadora debe suspender el servicio. En esa línea, la suspensión de la línea 974919452 se dio en el plazo de un (1) días hábil desde la interposición del reclamo. Sobre el particular, corresponde señalar que, en el Formulario de Reclamo claramente se cuestionó un importe cobrado en exceso como consecuencia de la adquisición de un equipo no reconocido mas no respecto de la línea telefónica, razón por la cual la empresa operadora no tenía la obligación de suspender el servicio del usuario. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



7	0023157-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales el 27/06/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 31/07/23 para resolver. Obra resolución del 10/07/23, notificada el 11/07/23, por lo que el usuario tenía plazo para apelar hasta el 03/08/23, y según el histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 1/08/23 a las 08:19 a.m., siendo activado el mismo día a las 09:57 p.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
8	0023162-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación el 19/07/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 18/08/23 para resolver; y según el histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 02/08/23 a las 07:23 a.m., siendo reactivado el 04/08/23 a las 05:48 p.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
9	0023240-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación el 11/07/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 03/08/23 para resolver. Obra resolución del 17/07/23, notificada el 17/07/23, por lo que el usuario tenía plazo para apelar hasta el 09/08/23, y según el histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 04/08/23 a las 07:02 a.m., siendo reactivado el 07/08/23 a las 06:35 p.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
10	0023252-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación el 07/07/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 01/08/23 para resolver. Obra resolución del 17/07/23, notificada el 18/07/23, por lo que el usuario tenía plazo para apelar hasta el 10/08/23, y según el histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 04/08/23 a las 06:59 a.m., siendo reactivado el 07/08/23 a las 05:30 p.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
11	0023423-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales el 18/07/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 17/08/23 para resolver. Obra resolución del 20/07/23, notificada el 21/07/23, por lo que el usuario tenía plazo para apelar hasta el 15/08/23, y según el histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 09/08/23 a las 07:13 a.m., siendo reactivado el 11/08/23 a las 01:03 p.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
12	0023428-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación el 06/07/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 07/08/23 para resolver. Obra resolución del 19/07/23, notificada el 20/07/23, por lo que el usuario tenía plazo para apelar hasta el 14/08/23, y según el histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 10/08/23 a las 08:58 a.m., siendo reactivado el 11/08/2023 a las 12:32 p.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
13	0023447-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación el 07/08/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 05/09/23 para resolver, y según el histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 10/08/23 a las 08:58 a.m., siendo reactivado el 11/08/23 a las 12:32 p.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
14	0023499-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación el 19/07/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 11/08/23 para resolver. Obra resolución de primera instancia del 02/08/23, notificada el 03/08/23, por lo que el plazo para interponer apelación vencía el 24/08/23, y según el histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 14/08/23 a las 6:46 a.m., siendo reactivado el mismo día a las 12:09 p.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
15	0023505-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación y cobro el 03/07/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 02/08/23 para resolver. Obra resolución del 12/07/23, notificada el 13/07/23, por lo que el usuario tenía hasta el 7/08/23 para presentar apelación, y estando en trámite la

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



		apelación, la empresa, según histórico de cortes, suspende el servicio el 14/08/23 a las 06:32 a.m, siendo reactivado el mismo día a las 07:33 p.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
16	0023536-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación el 18/07/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 17/08/23 para resolver. Estando el reclamo en trámite, la empresa operadora, suspendió el servicio el 14/08/23 a las 05:45 a.m., siendo reactivado el mismo día a las 02:19 p.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
17	0023571-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación el 1/08/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 29/08/23 para resolver. Estando el reclamo en trámite, la empresa operadora, suspendió el servicio el 14/08/23 a las 06:49 a.m., siendo reactivado el mismo día a las 07:47 a.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
18	0023598-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones el 13/07/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 14/08/23 para resolver. Obra resolución del 7/08/23, notificada el mismo día, por lo que el usuario tenía hasta el 28/08/23 para presentar apelación, y estando el reclamo en trámite, según el histórico de cortes y reactivaciones, la empresa operadora, suspendió el servicio el 14/08/23 a las 06:52 a.m., siendo reactivado el mismo día a las 12:02 p.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
19	0023601-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación el 27/06/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 31/07/23 para resolver. Obra resolución del 25/07/23, notificada el 26/07/23, por lo que el usuario tenía hasta el 18/08/23 para presentar apelación, y estando el reclamo en trámite, según el histórico de cortes y reactivaciones, la empresa operadora, suspendió el servicio el 14/08/23 a las 06:49 a.m., siendo reactivado el mismo día a las 07:47 a.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
20	0023602-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones el 20/07/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 21/08/23 para resolver y; según el histórico de cortes y reactivaciones, la empresa operadora, suspendió el servicio el 14/08/23 a las 06:48 a.m., siendo reactivado el mismo día a las 10:03 a.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
21	0023604-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones el 12/07/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 11/08/23 para resolver. Obra resolución de primera instancia del 27/07/23, notificada el 31/07/23, por lo que el plazo para interponer apelación vencía el 21/08/23, y según el histórico de cortes y reactivaciones, la empresa operadora, suspendió el servicio el 14/08/23 a las 06:45 a.m., siendo reactivado el mismo día a las 07:53 a.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
22	0023611-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación el 12/07/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 11/08/23 para resolver. Obra resolución del 26/07/23, notificada el 27/07/23, por lo que el usuario tenía hasta el 18/08/23 para presentar apelación, y estando el reclamo en trámite, según el histórico de cortes y reactivaciones, la empresa operadora, suspendió el servicio el 12/07/2023 a las 08:06, siendo reactivado el mismo día a las 09:08 a.m, siendo que el servicio fue suspendido el 13/07/23 a las 07:44 a.m., siendo reactivado el mismo día a las 03:30 p.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



23	0023613-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones el 19/07/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 18/08/23 para resolver. Obra resolución del 15/08/23, notificada el 16/08/23, por lo que el usuario tenía hasta el 7/09/23 para presentar apelación, y estando el reclamo en trámite, según el histórico de cortes y reactivaciones, la empresa operadora, suspendió el servicio el 14/08/23 a las 06:52 a.m., siendo reactivado el 16/08/23 a las 02:22 p.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
24	0023615-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones el 21/07/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 22/08/23 para resolver. Obra resolución del 14/08/23, notificada el 15/08/23, por lo que el usuario tenía hasta el 6/09/23 para presentar apelación, y estando el reclamo en trámite, según el histórico de cortes y reactivaciones, la empresa operadora, suspendió el servicio el 14/08/23 a las 06:49 a.m., siendo reactivado el 15/08/23 a las 03:25 p.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
25	0023619-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones el 22/07/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 22/08/23 para resolver. Obra resolución del 11/08/23, notificada el 14/08/23, por lo que el usuario tenía hasta el 5/09/23 para presentar apelación, y estando el reclamo en trámite, según el histórico de cortes y reactivaciones, la empresa operadora, suspendió el servicio el 14/08/23 a las 06:45 a.m., siendo reactivado el 16/08/23 a las 02:21 p.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
26	0023623-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por migración no solicitada el 1/08/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 29/08/23 para resolver, y estando el reclamo en trámite, según el histórico de cortes y reactivaciones, la empresa operadora, suspendió el servicio el 14/08/23 a las 05:28 a.m., siendo reactivado el mismo día a las 11:05 a.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
27	0023626-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación el 1/08/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 29/08/23 para resolver, y estando el reclamo en trámite, según el histórico de cortes y reactivaciones, la empresa operadora, suspendió el servicio el 14/08/23 a las 06:45 a.m., siendo reactivado el mismo día a las 07:53 a.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
28	0023635-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones el 15/07/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 15/08/23 para resolver. Obra resolución del 14/08/23 notificada el mismo día, por lo que, el usuario tenía hasta el 5/09/23 para apelar; y estando el reclamo en trámite, según el histórico de cortes y reactivaciones, la empresa operadora, suspendió el servicio el 14/08/23 a las 06:46 a.m. siendo reactivado el mismo día a las 04:20 p.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
29	0023656-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación el 28/06/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 21/07/23 para resolver. Obra resolución del 20/07/23 notificada el 27/07/23, por lo que, el usuario tenía hasta el 18/08/23 para apelar; y estando el reclamo en trámite, según el histórico de cortes y reactivaciones, la empresa operadora, suspendió el servicio el 11/08/23 a las 10:09 a.m. siendo reactivado el 15/08/23 a las 06:16 p.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
30	0023667-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación el 12/07/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 11/08/23 para resolver. Obra resolución del 31/07/23 notificada el 01/08/23, por lo que, el usuario tenía hasta el 22/08/23 para apelar; y estando el reclamo en trámite, según el histórico de cortes y reactivaciones, la empresa operadora, suspendió el

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



		servicio el 14/08/23 a las 06:51 a.m. siendo reactivado el 15/08/23 a las 05:25 p.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
31	0023668-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación el 26/05/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 23/06/23 para resolver. Si bien obra resolución del 26/06/23 la misma está fuera del plazo. Por ello, estando el reclamo en trámite, según el histórico de cortes y reactivaciones, la empresa operadora, suspendió el servicio el 11/08/23 a las 10:09 a.m. siendo reactivado el 15/08/23 a las 06:16 p.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
32	0023684-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación el 1/08/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 29/08/23 para resolver; y estando el reclamo en trámite, según el histórico de cortes y reactivaciones, la empresa operadora, suspendió el servicio el 15/08/23 a las 06:56 a.m., siendo reactivado el mismo día a las 12:21 p.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
33	0023686-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación el 26/07/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 25/08/23 para resolver. Obra resolución del 16/08/23, notificada el 17/08/23, por lo que, el usuario tenía hasta el 8/09/23 para apelar; y estando el reclamo en trámite, según el histórico de cortes y reactivaciones, la empresa operadora, suspendió el servicio el 15/08/23 a las 07:01 a.m., siendo reactivado el mismo día a las 02:26 p.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
34	0023688-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación el 8/07/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 8/08/23 para resolver. Obra resolución del 7/08/23 notificada el 08/08/23, por lo que, el usuario tenía hasta el 29/08/23 para apelar; y estando el reclamo en trámite, según el histórico de cortes y reactivaciones, la empresa operadora, suspendió el servicio el 14/08/23 a las 06:46 a.m. siendo reactivado el 16/08/23 a las 10:02 a.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
35	0023691-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación el 31/07/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 28/08/23 para resolver. Obra resolución del 8/08/23 notificada el 09/08/23, por lo que, el usuario tenía hasta el 30/08/23 para apelar; y estando el reclamo en trámite, según el histórico de cortes y reactivaciones, la empresa operadora, suspendió el servicio el 14/08/23 a las 06:34 a.m. siendo reactivado el 15/08/23 a las 01:32 p.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
36	0023709-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación y cobro el 28/06/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 01/08/23 para resolver. Obra resolución del 11/07/23 notificada el 12/07/23, por lo que, el usuario tenía hasta el 4/08/23 para apelar. El usuario presentó apelación el 15/07/2023, el cual viene siendo tramitado en el expediente N° 21251-2023/TRASU/ST-RA y la queja por suspensión se presentó el 16/08/2023 siendo que, según el histórico de cortes y reactivaciones, la empresa operadora, suspendió el servicio el 14/08/23 a las 06:46 a.m., siendo reactivado el 16/08/23 a las 12:14 p.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
37	0024416-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por migración el 16/08/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 14/09/23 para resolver. Obra resolución del 31/08/23 notificada el 1/09/23, por lo que, el usuario tenía hasta el 22/09/23 para apelar; y estando el reclamo en trámite, según el histórico de cortes y reactivaciones, la empresa operadora, suspendió el servicio el 1/09/23 a las 06:32 a.m. siendo reactivado el mismo día a las 08:27 a.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.

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





38	0024418-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación el 26/07/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 25/08/23 para resolver. Obra resolución del 1/08/23 (obra cargo de notificación no realizada, por no encontrar la dirección del usuario); y estando el reclamo en trámite, según el histórico de cortes y reactivaciones, la empresa operadora, suspendió el servicio el 14/08/23 a las 06:35 a.m. siendo reactivado el mismo día a las 07:51 p.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
39	0024468-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación el 1/09/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 29/09/23 para resolver; y estando el reclamo en trámite, según el histórico de cortes y reactivaciones, la empresa operadora, suspendió el servicio el 4/09/23 a las 11:19 a.m. siendo reactivado el mismo día a las 07:43 p.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
40	0024504-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación el 28/08/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 26/09/23 para resolver; y estando el reclamo en trámite, según el histórico de cortes y reactivaciones, la empresa operadora, suspendió el servicio el 4/09/23 a las 05:44 a.m. siendo reactivado el mismo día a las 11:56 a.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
41	0024513-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación el 18/07/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 17/08/23 para resolver. Obra resolución del 20/07/23; sin embargo, no obra cargo de notificación. Por ello, el reclamo estaba en trámite y, según el histórico de cortes y reactivaciones, la empresa operadora, suspendió el servicio el 14/08/23 a las 06:34 a.m. siendo reactivado el mismo día a las 02:27 p.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
42	0024547-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones el 8/08/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 6/09/23 para resolver. Obra resolución del 20/07/23, no obra notificación; y estando el reclamo en trámite, según el histórico de cortes y reactivaciones, la empresa operadora, suspendió el servicio el 14/08/23 a las 06:34 a.m. siendo reactivado el mismo día a las 02:27 p.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
43	0024699-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación el 12/08/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 17/08/23 para resolver. Obra resolución del 21/08/23, siendo notificado el mismo día; por lo que el plazo para apelación venció el 12/09/2023 y estando el reclamo en trámite, según el histórico de cortes y reactivaciones, la empresa operadora, suspendió el servicio el 07/09/2023 a las 07:11 a.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
44	0024908-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación el 16/08/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 14/09/23 para resolver. Obra resolución del 24/08/23, notificada el 5/09/23, por lo que el usuario tenía plazo para apelar hasta el 22/09/23, siendo que presentó su apelación el 12/09/23; y estando el reclamo en trámite, según el histórico de cortes y reactivaciones, la empresa operadora, suspendió el servicio el 12/09/23 a las 05:52 a.m. siendo reactivado el mismo día a las 01:01 p.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.
45	0025312-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación el 10/08/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 08/09/23 para resolver. Obra resolución del 31/08/23, notificada el 1/09/23; y estando el reclamo en trámite, según el histórico de cortes y reactivaciones, la empresa operadora, suspendió el servicio el 20/09/23 a las 08:22 a.m. siendo reactivado el 22/09/23 a las 01:04 a.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.

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





46	0025449-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales y calidad el 7/09/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 12/09/23 para resolver y para Notificar el 19/09/23. Según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 15/09/23 sin una reconexión posterior. En ese sentido, es posible colegir que el servicio fue suspendido cuando el procedimiento no había concluido. Por tanto, se habría configurado la infracción.
47	0025453-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación y calidad el 31/08/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 05/09/23 para resolver y para Notificar el 12/09/23. Según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 04/09/23 sin una reconexión posterior. En ese sentido, es posible colegir que el servicio fue suspendido cuando el procedimiento no había concluido. Por tanto, se habría configurado la infracción.
48	0025485-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales y calidad el 7/09/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 12/09/23 para resolver y para Notificar el 19/09/23. Según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 15/09/23 y una reconexión posterior de fecha 26/09/23. En ese sentido, es posible colegir que el servicio fue suspendido cuando el procedimiento no había concluido. Por tanto, se habría configurado la infracción.
49	0025939-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación el 20/09/23, por el recibo SB02-0113626066 de setiembre de 2023 de fecha de vencimiento el 04/10/23, por lo que la empresa contaba hasta el 12/10/23 para resolver y para Notificar el 19/10/23. Según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 2/10/23 a las 06:09 a.m. y no registra reconexión, antes de la fecha de vencimiento el recibo reclamado. En ese sentido, es posible colegir que el servicio fue suspendido cuando el procedimiento no había concluido. Por tanto, se habría configurado la infracción.
50	0026165-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación y cobro (obra el formulario) el 14/08/23, por lo que la empresa contaba hasta el 12/09/23 para resolver y para notificar el 19/09/23. Según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 15/08/2023 a las 07:01 a.m y reconexión el 15/08/2023 a las 11:54 a.m. En ese sentido, es posible colegir que el servicio fue suspendido cuando el procedimiento no había concluido. Por tanto, se habría configurado la infracción.
51	0026221-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales (obra el formulario) el 13/09/23, por lo que la empresa contaba hasta el 12/10/23 para resolver y para Notificar el 19/10/23. Según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 9/10/23 a las 06:09 a.m. y no registra reconexión. En ese sentido, es posible colegir que el servicio fue suspendido cuando el procedimiento no había concluido. Por tanto, se habría configurado la infracción.
52	0026259-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación y calidad el 30/09/2023 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 04/10/2023 para resolver y para notificar el 12/10/2023. Según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 09/10/2023 a las 06:51 a.m; siendo reactivado el 09/10/2023 a las 2:17 p.m . En ese sentido, es posible colegir que el servicio fue suspendido cuando el procedimiento no había concluido. Por tanto, se habría configurado la infracción.
53	0026262-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación el 22/08/2023 (obra el formulario). Obra resolución del 20/09/2023, notificada el 21/09/2023, por lo que el usuario tenía plazo para apelar hasta el 13/10/2023, siendo que el usuario presentó una queja el 10/10/2023; no obstante, del histórico de cortes se advierte que la suspensión del servicio se produjo el 10/10/2023 a las 8:13 a.m., siendo reactivado el 11/10/2023 a la 10:19 a.m. En ese sentido, es posible colegir que el servicio fue suspendido cuando el procedimiento no había concluido. Por tanto, se habría configurado la infracción.
54	0026263-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación el 31/08/2023 (obra el formulario). Obra resolución del 21/09/2023, notificada el 22/09/2023, por lo que el usuario tenía plazo para apelar hasta el 16/10/2023, siendo que el usuario presentó una queja el 10/10/2023; no obstante, del histórico de cortes se advierte que la suspensión del servicio se produjo el 10/10/2023 a las 8:14 a.m., siendo reactivado el 10/10/2023 a la 9:22 a.m. En ese sentido, es posible colegir que el servicio fue suspendido cuando el procedimiento no había concluido. Por tanto, se habría configurado la infracción.

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



55	0026284-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación y cobro el 22/08/2023 (obra el formulario). Obra resolución del 19/09/2023, notificada el 20/09/2023, por lo que el usuario tenía plazo para apelar hasta el 12/10/2023, siendo que el usuario presentó una queja el 9/10/2023; no obstante, del histórico de cortes se advierte que la suspensión del servicio se produjo el 9/10/2023 a las 6:57 a.m., siendo reactivado el 9/10/2023 a la 11:10 a.m. En ese sentido, es posible colegir que el servicio fue suspendido cuando el procedimiento no había concluido. Por tanto, se habría configurado la infracción.
56	0026413-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por cobro el 22/08/2023 por lo que la empresa contaba hasta el 20/09/2023 para resolver y para notificar el 27/09/2023. Ahora bien, se aprecia que el 19/09/2023 se emitió la resolución, siendo notificada dicha resolución el 20/09/2023. En tal sentido, el usuario tenía hasta el 12/10/2023 para presentar la apelación. Según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 10/10/2023 a las 08:13 a.m; siendo reactivado el 11/10/2023 a las 10:19 a.m. En ese sentido, es posible colegir que el servicio fue suspendido cuando el procedimiento no había concluido. Por tanto, se habría configurado la infracción.
57	0026618-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación el 6/10/2023 (obra el formulario). Obra resolución del 11/10/2023; sin embargo, no se aprecia cargo de notificación. Siendo que el usuario presentó una queja el 13/10/2023; no obstante, del histórico de cortes se advierte que la suspensión del servicio se produjo el 9/10/2023 a las 6:51 a.m., siendo reactivado el 9/10/2023 a la 2:17 p.m. En ese sentido, es posible colegir que el servicio fue suspendido cuando el procedimiento no había concluido. Por tanto, se habría configurado la infracción.
58	0026632-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación el 4/09/2023 (obra el formulario). Obra resolución del 22/09/2023, notificada el 25/09/2023, por lo que el usuario tenía plazo para apelar hasta el 17/10/2023, siendo que el usuario presentó una queja el 13/10/2023; no obstante, del histórico de cortes se advierte que la suspensión del servicio se produjo el 12/10/2023 a las 7:05 a.m., siendo reactivado el 13/10/2023 a la 10:49 a.m. En ese sentido, es posible colegir que el servicio fue suspendido cuando el procedimiento no había concluido. Por tanto, se habría configurado la infracción.
59	0026686-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación el 7/10/2023 (obra el formulario). Obra resolución del 11/10/2023, notificada el 12/10/2023, por lo que el usuario tenía plazo para apelar hasta el 3/11/2023, siendo que el usuario presentó una queja el 16/10/2023; no obstante, del histórico de cortes se advierte que la suspensión del servicio se produjo el 16/10/2023 a las 9:06 a.m., siendo reactivado el 16/10/2023 a la 9:00 p.m. En ese sentido, es posible colegir que el servicio fue suspendido cuando el procedimiento no había concluido. Por tanto, se habría configurado la infracción.
60	0026775-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación el 8/09/2023 (obra el formulario). Obra resolución del 27/09/2023, notificada el 28/09/2023, por lo que el usuario tenía plazo para apelar hasta el 20/10/2023, siendo que el usuario presentó una queja el 17/10/2023; no obstante, del histórico de cortes se advierte que la suspensión del servicio se produjo el 17/10/2023 a las 12:41 p.m., siendo reactivado el 17/10/2023 a la 6:11 p.m. En ese sentido, es posible colegir que el servicio fue suspendido cuando el procedimiento no había concluido. Por tanto, se habría configurado la infracción.
61	0027107-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación el 21/08/2023 (obra el formulario). Obra resolución del 19/09/2023, notificada el 22/09/2023, por lo que el usuario tenía plazo para apelar hasta el 16/10/2023, siendo que el usuario presentó una queja el 10/10/2023; no obstante, del histórico de cortes se advierte que la suspensión del servicio se produjo el 10/10/2023 a las 8:14 a.m., siendo reactivado el 10/10/2023 a la 3:12 p.m. En ese sentido, es posible colegir que el servicio fue suspendido cuando el procedimiento no había concluido. Por tanto, se habría configurado la infracción.
62	0027465-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por incumplimiento de ofertas y promociones el 11/09/2023 (obra el formulario). Obra resolución del 9/10/2023, notificada el 9/10/2023, por lo que el usuario tenía plazo para apelar hasta el 30/10/2023, siendo que el usuario presentó una queja el 30/10/2023; no obstante, del histórico de cortes se advierte que la suspensión del servicio se produjo el 26/10/2023 a las 5:18 a.m., siendo reactivado el 26/10/2023 a la 6:31 p.m. En ese sentido, es posible colegir que el servicio fue

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





		suspendido cuando el procedimiento no había concluido. Por tanto, se habría configurado la infracción.
63	0027588-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación el 20/09/2023 (obra el formulario). Obra resolución del 9/10/2023, notificada el 10/10/2023, por lo que el usuario tenía plazo para apelar hasta el 31/10/2023, siendo que el usuario presentó una queja el 27/10/2023; no obstante, del histórico de cortes se advierte que la suspensión del servicio se produjo el 27/10/2023 a las 6:38 a.m., siendo reactivado el 27/10/2023 a la 8:19 a.m. En ese sentido, es posible colegir que el servicio fue suspendido cuando el procedimiento no había concluido. Por tanto, se habría configurado la infracción.
64	0027603-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales el 13/09/2023 (obra el formulario). Obra resolución del 11/10/2023, notificada el 13/10/2023, por lo que el usuario tenía plazo para apelar hasta el 6/11/2023, siendo que el usuario presentó una queja el 30/10/2023; no obstante, del histórico de cortes se advierte que la suspensión del servicio se produjo el 30/10/2023 a las 7:07 a.m., siendo reactivado el 31/10/2023 a la 8:01 a.m. En ese sentido, es posible colegir que el servicio fue suspendido cuando el procedimiento no había concluido. Por tanto, se habría configurado la infracción.
65	0027711-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones el 13/10/2023 (obra el formulario), por lo que la empresa operadora tenía plazo para resolver hasta el 13/11/2023 y para notificar hasta el 20/11/2023; no obstante, del histórico de cortes se advierte que la suspensión del servicio se produjo el 2/11/2023 a las 12:37 p.m., siendo reactivado el 3/11/2023 a la 10:22 a.m. En ese sentido, es posible colegir que el servicio fue suspendido cuando el procedimiento no había concluido. Por tanto, se habría configurado la infracción.
66	0027905-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación el 3/10/2023 (obra el formulario). Obra resolución del 13/10/2023, notificada el 16/10/2023, por lo que el usuario tenía plazo para apelar hasta el 7/11/2023, siendo que el usuario presentó una queja el 3/11/2023; no obstante, del histórico de cortes se advierte que la suspensión del servicio se produjo el 3/11/2023 a las 7:10 a.m., siendo reactivado el 8/11/2023 a la 1:04 p.m. En ese sentido, es posible colegir que el servicio fue suspendido cuando el procedimiento no había concluido. Por tanto, se habría configurado la infracción.
67	0028405-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación el 23/09/2023 (obra el formulario). Obra resolución del 20/10/2023, notificada el 23/10/2023, por lo que el usuario tenía plazo para apelar hasta el 14/11/2023, siendo que el usuario presentó una queja el 9/11/2023; no obstante, del histórico de cortes se advierte que la suspensión del servicio se produjo el 9/11/2023 a las 5:56 a.m., siendo reactivado el 10/11/2023 a la 7:52 p.m. En ese sentido, es posible colegir que el servicio fue suspendido cuando el procedimiento no había concluido. Por tanto, se habría configurado la infracción.
68	0028748-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales el 17/10/2023 (obra el formulario), por lo que el plazo máximo de emisión de la resolución venció el 15/11/2023 y el plazo de notificación venció el 22/11/2023, siendo que el usuario presentó una queja el 13/11/2023; no obstante, del histórico de cortes se advierte que la suspensión del servicio se produjo el 13/11/2023 a las 6:05 a.m., siendo reactivado el 13/11/2023 a la 9:49 a.m. En ese sentido, es posible colegir que el servicio fue suspendido cuando el procedimiento no había concluido. Por tanto, se habría configurado la infracción.
69	0028969-2023/TRASU/ST-RQJ	El usuario presentó reclamo por facturación el 17/10/2023 (obra el formulario). Obra resolución del 27/10/2023, se notificó el 30/10/2023 por lo que el usuario tenía plazo para apelar hasta el 21/11/2023. Siendo que el usuario presentó una queja el 17/11/2023; no obstante, del histórico de cortes se advierte que la suspensión del servicio se produjo el 16/11/2023 a las 5:14 a.m., siendo reactivado el 18/11/2023 a la 1:14 p.m. En ese sentido, es posible colegir que el servicio fue suspendido cuando el procedimiento no había concluido. Por tanto, se habría configurado la infracción.

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



70	0029731-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por facturación el 11/10/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 9/11/23 para resolver y hasta el 16/11/2023 para notificar. Obra resolución del 9/11/23, notificada el 13/11/23, por lo que el usuario tenía plazo para apelar hasta el 4/12/23 y según histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 30/11/23, siendo reactivado el 5/12/23. En ese sentido, es posible colegir que el servicio fue suspendido cuando el procedimiento no había concluido. Por tanto, se habría configurado la infracción.
71	0030110-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por contratación no solicitada el 10/12/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 11/1/2024 para resolver y hasta el 18/01/2024 para notificar, y según histórico de cortes la suspensión de la línea se produjo el 11/12/23, siendo reactivada el 14/12/23. En ese sentido, es posible colegir que el servicio fue suspendido cuando el procedimiento no había concluido. Por tanto, se habría configurado la infracción.
72	0030530-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por facturación el 24/11/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 19/12/23 para resolver. Obra resolución del 30/11/23, notificada el 1/12/23, por lo que el usuario tenía plazo para apelar hasta el 28/12/23, y según histórico de cortes la suspensión de la línea se produjo el 18/12/23, siendo reactivada el 19/12/23. En ese sentido, es posible colegir que el servicio fue suspendido cuando el procedimiento no había concluido. Por tanto, se habría configurado la infracción.
73	0030531-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora generó una suspensión cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. El usuario presentó reclamo por facturación el 27/11/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 19/12/23 para resolver. Obra resolución del 29/11/23, notificada el 30/11/23, por lo que el usuario tenía plazo para apelar hasta el 27/12/23, y según histórico de cortes la suspensión de la línea se produjo el 18/12/23, siendo reactivada el 20/12/23. En ese sentido, es posible colegir que el servicio fue suspendido cuando el procedimiento no había concluido. Por tanto, se habría configurado la infracción.

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

39. Por lo tanto, esta Sala concluye que, existen elementos para determinar que, en setenta y tres (73) casos, la empresa operadora incurrió en la infracción tipificada en el numeral 15 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos por realizar la suspensión del servicio con reclamo en trámite.

II.4.5. SOBRE LA PRESUNTA VULNERACIÓN AL PRINCIPIO DE RAZONABILIDAD Y PROPORCIONALIDAD

40. AMÉRICA MÓVIL ha manifestado que, durante el período de julio a diciembre de 2023 que la Secretaría Técnica evaluó, se presenta un universo total de 1,318 expedientes de queja. Siendo así que, el inicio del presente PAS se realiza al haber advertido un presunto incumplimiento en únicamente ochenta (80) casos, lo que representa tan solo el 6.06% de ese universo. Teniendo por el contrario un margen de cumplimiento de 93.93% en razón a los casos restantes. En esa línea, la empresa operadora precisa ameritar el archivo definitivo del presente PAS o imponer un medio alternativo menos gravoso.

41. En virtud al Principio de Razonabilidad previsto en el numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, las decisiones de las autoridades cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

42. Es así que, según lo dispuesto en el inciso 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, la Administración debe prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción, debiendo considerarse, a efectos de la graduación, criterios como el beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción, la probabilidad de detección de la infracción, la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido, el perjuicio económico causado, la reincidencia por la comisión de la misma infracción, el beneficio ilegalmente obtenido y la existencia o no de intencionalidad por parte del infractor.

43. Es preciso tener en cuenta que, el ejercicio de la potestad sancionadora y la correspondiente imposición de una eventual sanción administrativa o medida correctiva, se justifican y constituyen el medio viable e idóneo para desalentar la comisión de la infracción, en tanto se busca una finalidad preventiva y represiva, a fin de que la empresa adopte mayor diligencia en el cumplimiento de sus obligaciones.
44. En efecto, es importante destacar que, con la comisión de la infracción tipificada en el numeral 15 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos, se afecta de manera directa a usuarios, debilitándose así la institucionalidad y la confiabilidad del sistema de solución de reclamos.
45. En esa línea, el Osiptel se encuentra facultado para evaluar los incumplimientos detectados ante la comisión de infracciones por parte de las empresas operadoras. No obstante, ello no quiere decir que se actúe arbitrariamente y sin respetar el Principio de Razonabilidad, toda vez que el inicio del PAS no deriva de un acto arbitrario de la Administración, sino que se encuentra sustentado en los Informes N° 00079-STSR/2023 y N° 00011-STSR/2024.
46. Además, resulta pertinente precisar que, el test de razonabilidad es un análisis que permite determinar si una medida mantiene una debida proporción entre el gravamen a imponer y el fin público que administración debe tutelar a efecto que se la medida a aplicar sea estrictamente necesaria para la satisfacción de su objetivo; en tal sentido, comprende tres (3) sub principios, tales como: el sub principio de Idoneidad, Necesidad y Proporcionalidad, en sentido estricto.
47. Con relación al **Sub principio de Idoneidad**, se debe tener en cuenta que la comisión de la infracción tipificada en el numeral 15 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos, incide directamente en la eficiencia del procedimiento de reclamo y en el derecho de los usuarios.
48. Con relación al **Sub principio de Necesidad**, cabe señalar que, la imposición de una eventual sanción de multa se sustenta en la necesidad de lograr que, en adelante, la empresa operadora adecúe su conducta a efecto de cumplir con la prohibición de suspender el servicio con reclamo en trámite. De otro lado, la imposición de una multa por la infracción al numeral 15 del Anexo 1 del TUO del Reglamento de Reclamos se justifica porque afecta directamente a los usuarios al no haberse tutelado los derechos reconocidos por el Trasu, quienes se ven restringidos en el acceso del servicio.
49. Asimismo, debe tenerse en cuenta que, no es la primer vez que, AMÉRICA MÓVIL incurre en la comisión de la conducta infractora imputada, por consiguiente, no es posible imponer una medida menos gravosa⁸.

⁸ En el Expediente N° 036-2023/TRASU-STSR-PAS, mediante Resolución del T.A. N° 00020-2024-TA/OSIPTEL del 01 de agosto de 2024, entre otros, se confirmó la responsabilidad administrativa de AMÉRICA MÓVIL, por haber efectuado la suspensión del servicio pese a contar con un procedimiento de reclamo en trámite, en treinta y un (31) casos.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



- 50. Con relación al Sub principio **de Proporcionalidad**, se aprecia que una eventual sanción pecuniaria contribuiría a la efectiva tutela de los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, la cual resultaría proporcional a la infracción cometida.
- 51. De conformidad con los fundamentos expuestos, el inicio de un PAS por la comisión por la comisión de la infracción tipificada en el numeral 15 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos, se encuentra plenamente justificado, en virtud a que se busca reprimir la conducta infractora; además, busca que la empresa operadora adopte la diligencia debida para evitar futuros incumplimientos, en concordancia con el Principio de Razonabilidad.
- 52. Por lo que, en el presente caso, se desvirtúa lo alegado por la empresa operadora en razón a la supuesta vulneración del Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad.

II.5. SOBRE LA APLICACIÓN DEL EXIMENTE DE RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA POR SUBSANACIÓN VOLUNTARIA

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

*“Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones
1.-Constituyen condiciones eximentes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:*

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

(Subrayado agregado)

- 54. Complementariamente, el artículo 5 del RGIS, norma expedida por el Consejo Directivo del Osiptel en ejercicio de su función normativa, recoge lo señalado en el TUO de la LPAG y dispone lo siguiente:

*“Artículo 5.- Eximentes de responsabilidad
Se consideran condiciones eximentes de responsabilidad administrativa las siguientes:
(...)
La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación del inicio del procedimiento administrativo sancionador, al que hace referencia el artículo 22.
Para tales efectos, deberá verificarse que la infracción haya cesado y que se hayan revertido los efectos derivados de la misma. Asimismo, la subsanación deberá haberse producido sin que haya mediado, por parte del OSIPTEL, requerimiento de subsanación o de cumplimiento de la obligación, expresamente consignado en carta o resolución.
(...)*

(Subrayado agregado)

- 55. Cabe indicar que la Exposición de Motivos de la Resolución de Consejo Directivo N° 56-2017-CD/OSIPTEL, norma que incorporó el mencionado artículo 5 del RGIS precisó que el

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



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

56. En este orden de ideas, tal como ha sostenido el Consejo Directivo en reiterados pronunciamientos⁹, en el RGIS se desarrolla qué debe entenderse por subsanación voluntaria, señalando que a efectos de determinar si se ha configurado dicho eximente de responsabilidad, deberán concurrir las siguientes circunstancias:

- a) La empresa operadora deberá acreditar que la comisión de la infracción cesó;
- b) La empresa operadora deberá acreditar que revirtió los efectos derivados de la misma;
- c) La subsanación (cese y reversión) deberá haberse producido antes de la notificación del inicio del procedimiento sancionador; y,
- d) La subsanación no debe haberse producido como consecuencia de un requerimiento del OSIPTEL, de subsanación o de cumplimiento de la obligación, consignado expresamente en carta o resolución.

57. Asimismo, cabe precisar que dependiendo de la naturaleza del incumplimiento de determinada obligación y de la oportunidad en la que ello ocurra, habrá incumplimientos que para ser subsanados requieran, además del cese de la conducta, la reversión de los efectos generados por la misma, y habrá otros incumplimientos cuyos efectos resulten irreversibles, fáctica y jurídicamente. En estos últimos casos, la subsanación no será posible y, por ende, no se configurará el eximente de responsabilidad establecido por el TUO de la LPAG.

58. Adicionalmente, respecto a las materias pasibles de reversión el Consejo Directivo¹⁰ ha señalado que en los casos referentes a las materias que involucran la pérdida, deficiencia o restricción del servicio, los efectos derivados de la conducta infractora no son posibles de ser revertidos, dado que consisten en la pérdida de la oportunidad de acceder a los servicios públicos de telecomunicaciones en un determinado momento que ya ha transcurrido. En ese sentido, este Tribunal considera que la imposibilidad de reversión de los efectos, es aplicable a los casos de calidad, tal como se precisó en la Resolución de Consejo Directivo N° 32-2020-CD/OSIPTEL¹¹, así como a cualquier incumplimiento relacionado a una materia que implique la privación parcial o total del servicio.

59. De otro lado, de conformidad con lo establecido por el Consejo Directivo del OSIPTEL, en la Resolución N° 041-2018-CD/OSIPTEL de fecha 22 de febrero de 2018¹², a efectos de evaluar la concurrencia de los requisitos establecidos para la aplicación del eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria en el caso de un PAS en el cual se evalúan varios casos constitutivos de una infracción, el cumplimiento de dichos requisitos deberá verificarse en la totalidad de los casos y no sólo en alguno de ellos.

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

⁹ Mayor detalle en las Resoluciones N° 059-2022-CD/OSIPTEL (Expediente N° 00048-2021-GG-DFI/PAS), N° 00031-2023-CD/OSIPTEL (EXPEDIENTE N° 050-2021-GG-DFI/PAS) y N° 227-2022-CD/OSIPTEL (EXPEDIENTE N° 045-2021-GG-DFI/PAS)

¹⁰ Resolución N° 00013-2023-CD/OSIPTEL (EXPEDIENTE N° 049-2021-GG-DFI/PAS) y Resolución N° 00227-2022-CD/OSIPTEL (EXPEDIENTE N° 045-2021-GG-DFI/PAS)

¹¹ Expediente N° 0008-2019/TRASU/ST-PAS

¹² Expediente N° 009-2016/TRASU/ST-PAS.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



II.6. SOBRE LA RESPONSABILIDAD SUBJETIVA DE LA EMPRESA OPERADORA

61. El Principio de Culpabilidad recogido en el numeral 10 del artículo 248 del TUO de la LPAG, se debe tener en cuenta que involucra el reconocimiento de responsabilidad subjetiva que requiere no sólo que se haya cometido la infracción, sino un actuar imprudente o, sin la debida diligencia, la inobservancia de un deber legal exigible al administrado.
62. En ese sentido, en atención al Principio de Culpabilidad, no basta que un administrado indique que un hecho típico se produjo sin intención, sino que para analizar algún supuesto eximente de responsabilidad, es necesario presentar los medios probatorios que acrediten tal afirmación, esto es, acreditar que no se infringió el deber de cuidado que le era exigible y cuyo resultado debía ser previsto.
63. En el caso concreto, las obligaciones contenidas en la normativa aplicable, referente a la prohibición de la suspensión del servicio en tanto se mantenga en trámite un procedimiento de reclamo o el deber de dejar en suspenso los actos reclamados o los que se deriven de estos, son de obligatorio cumplimiento por parte de la empresa operadora, quien tiene como fuente de su deber el ser la entidad administrativa que tramite y resuelve los reclamos en primera instancia administrativa. Asimismo, su incumplimiento genera una infracción de naturaleza instantánea.
64. Para ello, se requiere que la empresa operadora cumpla con el deber de diligencia y actuar prudente, pues su incumplimiento podría generar la comisión de la infracción y las consecuencias que ello conlleva, de no ser así, corresponderá al administrado, y no a la autoridad, acreditar con medios de prueba la falta de intencionalidad, el actuar prudente o la diligencia debida.
65. Además de ello, cabe indicar que, la empresa operadora, además de ser un agente especializado en el sector de las telecomunicaciones, opera en el mercado en virtud de un título habilitante concedido por el Estado. En consecuencia, se espera que adopte suficientes medidas para dar estricto cumplimiento a los mandatos que le resultan exigibles, y que, en cualquier caso, el desvío del cumplimiento de los deberes que le corresponde honrar obedezca a razones justificadas, esto es, que se encuentren fuera de su posibilidad de control y que, en la misma situación, ningún otro administrado hubiera podido cumplir con una idéntica o similar prestación a su cargo.
66. En el presente caso, se confirma que la empresa operadora, a pesar de tener conocimiento de la obligación contenida en artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos, habría suspendido la prestación del servicio durante el trámite de los procedimientos de reclamo, configurándose la infracción administrativa tipificada en el numeral 15 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos.

III. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

67. Luego de verificada la comisión de la infracción tipificada en el numeral 15 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos, corresponde determinar la multa y/o medida aplicable, teniendo en cuenta los criterios establecidos por el Principio de Razonabilidad, previsto en el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG.
68. El artículo 17 del RGIS dispone que para la determinación de la sanción se considerarán los siguientes criterios de graduación: (i) beneficio ilícito; (ii) probabilidad de detección; (iii) gravedad del daño al interés público; (iv) el perjuicio económico causado; y, (v) los factores agravantes y atenuantes señalados en el artículo 18, de ser el caso.

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



69. En tal sentido, se tomará en consideración los criterios establecidos en el RGIS y en el TUO de la LPAG y luego de obtenida la multa base, se aplican los factores agravantes y atenuantes establecidos en las normas antes mencionadas.

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

70. Mediante la Resolución N° 229-2021-CD/OSIPTEL, se aprobó la Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas en los Procedimientos Administrativos Sancionadores tramitados antes el Osiptel, aplicable a las infracciones cometidas a partir del 1 de enero de 2022, y contempla:

- (i) Fórmulas y parámetros específicos (22 conductas analizadas individualmente y 3 grupos que compilan 15 conductas infractoras evaluadas de manera conjunta)
- (ii) Multas con montos fijos (4 conductas); y,
- (iii) Fórmula General; aplicable a aquellas conductas que no se consideren en la Metodología de Cálculo de Multas dentro los supuestos (i) y (ii) antes señalados.

71. De acuerdo con dicha Metodología, las conductas infractoras que no se consideren expresamente dentro de esta (con fórmula específica o multa de cuantía fija), se estiman mediante el enfoque de Fórmula General. Por lo tanto, la cuantificación de la multa para la infracción prevista en el numeral 15 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos ha de sustentarse en la “fórmula general”, al no encontrarse dentro de las conductas especificadas en dicho documento.

72. En tal sentido, para el cálculo de una multa basada en la fórmula general, el órgano competente puede emplear alguno de los parámetros estimados por el Osiptel. En otras palabras, se faculta parametrizar de manera específica la fórmula general del cálculo de multas, considerando la posibilidad de emplear parámetros previamente definidos en la metodología referida o aquellos dispuestos por el ente regulador, que sean más acordes al análisis técnico del caso particular. De esta manera, es necesario señalar que los parámetros utilizados para el cálculo de la multa estimada en este PAS bajo la Metodología de Cálculo de Multas, tales como Mygrec, Mygsus y Cosreconex, reflejan los costos específicos asociados con la gestión de reclamos y el mantenimiento de activaciones, desactivaciones y suspensiones de líneas o conexiones.

73. Por consiguiente, el uso de tales parámetros se sustenta en lo establecido en el Régimen de Calificación de Infracciones y en la propia metodología, a través de la parametrización específica de la fórmula general en relación con su componente del beneficio ilícito, debiendo precisarse que ambas disposiciones reglamentarias han sido expedidas en ejercicio de la función normativa del Osiptel.

III.1. SOBRE LA APLICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE GRADUALIDAD DE LA SANCIÓN

A) El beneficio ilícito

74. Este criterio, previsto en el literal a) del numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, debe ser entendido como aquel beneficio económico que obtiene el administrado al infringir una norma, la misma que podría traducirse, por ejemplo, en mayores ingresos por ventas, como resultado directo de la infracción, o de otro lado, el costo evitado, es decir, el ahorro obtenido como consecuencia de inobservar una obligación normativa o mandato dictado por la autoridad.

75. En dicho contexto, para el caso de la infracción al numeral 15 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos, esta Sala Colegiada considera que el beneficio ilícito de la comisión de la infracción se encuentra constituido por

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



el costo evitado por la empresa operadora al no gestionar adecuadamente, por un lado, sus sistema de reclamos que, permita identificar los procedimientos de reclamo iniciados y que se mantienen en trámite y, por otro lado, su sistema de gestión de altas, bajas y suspensiones, habiéndose generado suspensiones u omisiones de reactivación respecto a servicios y recibos relacionados a estos procedimientos de reclamo. Además, se consideran los costos por reconexión, los cuales no deberían ser trasladados a los usuarios bajo las circunstancias antes señaladas.

- 76. Cabe señalar que, el desarrollo de sistemas o procedimientos eficaces para el mantenimiento y gestión de los sistemas de reclamos, suspensiones y activaciones, forman parte de las obligaciones que ha adquirido como parte del otorgamiento de la concesión para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- 77. Para la estimación de la multa se ha utilizado el enfoque de beneficio ilícito, el cual está compuesto por determinados parámetros, de acuerdo a lo señalado en la Metodología de Cálculo de la Multa en la que se establece que la autoridad administrativa se encuentra facultada para emplear cualquiera de los parámetros estimados por el Osiptel o, de ser el caso, a emplear nuevos parámetros que se adecuen de mejor manera a la conducta infractora. En tal sentido, conforme se evidencia en el cálculo de multa que se remite con el Anexo III que forma parte de la presente Resolución se ha empleado los siguientes parámetros para el enfoque de beneficio ilícito.

Cuadro N° 4: Parámetros empleados

Nombre	Parámetros*	Descripción
Mantenimiento y gestión – reclamos	Mygrec	Costo por mantenimiento y gestión de sistemas de reclamos. Para su estimación se tomó como referencia el valor del parámetro Mantyggest establecido en la Metodología de Cálculo de Multas, 2021 (MCM).
Mantenimiento y gestión - altas, bajas y suspensión	Mygsus	Costo por mantenimiento y gestión de sistemas de activación, desactivación y suspensión de líneas o conexiones. Para su estimación se tomó como referencia el valor del parámetro Mantyggest establecido en la MCM
Costo de reconexión	Cosreconex	Costo de reconexión del servicio cuando ocurre un corte o baja injustificada. El valor de este parámetro constituye el monto del costo de reconexión establecido en la MCM

B) La probabilidad de detección

- 78. Este criterio previsto en el literal b) del artículo 248.3 del TUO de la LPAG, se vincula a la posibilidad de que el infractor sea descubierto por la autoridad, siendo empleado con la finalidad de compensar la dificultad que enfrenta la autoridad para detectar la totalidad de infracciones. En ese sentido, a fin de lograr este objetivo, la multa debe ser inversamente proporcional a la probabilidad de detección.
- 79. Ahora bien, en el caso de la infracción tipificada en numeral 15 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos, el tipo infractor antes señalado, solo es posible de ser detectado por medio de una queja presentada por los usuarios que tienen un reclamo en trámite y se ven afectados con la suspensión del servicio; no obstante, no todos los usuarios afectados tienen conocimiento del motivo de la suspensión y, por tanto, no todos presentan una queja al presentarse dicha infracción. En tal sentido, corresponderá una probabilidad de detección baja.

C) La gravedad del daño al interés público





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



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

D) El perjuicio económico causado

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

E) Multa base

82. En atención a los hechos acreditados y a los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad, la multa base asciende a sesenta y ocho y 30/100 (68.3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

F) Factores agravantes

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

• Reincidencia

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

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

85. En el numeral (ii) del artículo 18 del RGIS se reconocen como factores agravantes de responsabilidad a la reincidencia, intencionalidad y a las circunstancias de la infracción, conforme al siguiente detalle:

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

(…)

ii) Son considerados factores agravantes de responsabilidad los siguientes:

a) Reincidencia

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

(…)”

86. En el caso en particular, no se advierte reincidencia en la conducta de la empresa operadora por infracción al numeral 15 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos.

• Intencionalidad

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

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



• **Circunstancias de la comisión de la infracción**

88. Al respecto, el literal c) del artículo 18 del RGIS, establece lo siguiente:

“(…)

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

c) *Circunstancias de la comisión de la infracción:*

A efectos de evaluar dicho criterio de graduación, se considerarán circunstancias tales como, el grado de incumplimiento de la obligación, la oportunidad en la que cesó la conducta infractora, la adopción de un comportamiento contrario a una adecuada conducta procedimental, entre otras de similar naturaleza que determinen los hechos que rodean la comisión de la infracción en cada caso en particular. Tomando en cuenta tales consideraciones, el OSIPTEL incrementará la multa en un diez por ciento (10%).

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

G) Factores atenuantes

90. Por último, corresponde la aplicación de los factores atenuantes. Al respecto, se considerarán los siguientes supuestos establecidos en el RGIS¹³ y TUO de la LPAG¹⁴. En tal sentido, los factores atenuantes son: (i) el reconocimiento; (ii) el cese de la infracción¹⁵ y (iii) la reversión de los efectos derivados de los actos y omisiones infractores.

• **Reconocimiento**

91. Al respecto, es oportuno mencionar que, en el presente caso, AMÉRICA MÓVIL no ha reconocido su responsabilidad respecto de la comisión del tipo infractor materia de análisis. En tal sentido, no corresponde su aplicación.

• **El cese de la infracción**

92. De acuerdo a la norma de “Fórmulas y Parámetros de la Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas, Atenuantes y Agravantes, en los Procedimientos Sancionadores tramitados ante el OSIPTEL”, de acreditarse que se ha producido el cese de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa, hasta antes del inicio del

¹³ **Reglamento General de Infracciones y Sanciones**

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

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

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

¹⁴ **Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General**

Artículo 255.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones

(…) 2.- Constituyen condiciones atenuantes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:

a) Si iniciado un procedimiento administrativo sancionador el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito.

En los casos en que la sanción aplicable sea una multa esta se reduce hasta un monto no menor de la mitad de su importe. b) Otros que se establezcan por norma especial.

¹⁵ Al respecto, de acuerdo a la Resolución de Consejo Directivo N° 41-2018-CD/OSIPTEL de fecha 22 de febrero de 2018, se deberá considerar que el cese de la conducta infractora, así como la reversión de los efectos derivados de la infracción, debe verificarse respecto de todos los actos y/u omisiones por los que se atribuye responsabilidad a la empresa operadora; es decir, se hace referencia a la pluralidad de actos u omisiones constitutivas de infracción y no solo a alguno de ellos.

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



procedimiento administrativo sancionador, se reducirá a la empresa operadora la multa en un 20%.

93. En ese sentido, resulta pertinente precisar que mediante Resolución del Tribunal de Apelaciones N° 14-2024-TA/OSIPTEL de fecha 25 de julio de 2024, el Tribunal de Apelaciones precisó que el cese debe verificarse en la totalidad de los actos u omisiones por lo que se atribuye responsabilidad administrativa. En ese contexto, se procederá a evaluar la aplicación del mencionado atenuante.
94. Sobre el particular, de la revisión de los casos, se advierte que la empresa operadora acreditó el cese en sesenta y tres (63) de los setenta y tres (73) casos.
95. En tal sentido, no corresponde la aplicación de la atenuante por cese, en la medida que no se aplicado en la totalidad de los casos constitutivos.

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

96. Ahora bien, respecto a las materias pasible de reversión, el Consejo Directivo ha señalado que, en los casos referentes a las materias que involucran la pérdida, deficiencia o restricción del servicio, los efectos derivados de la conducta infractora no son posibles de ser revertidos, dado que consisten en la pérdida de la oportunidad de acceder a los servicios públicos de telecomunicaciones en un determinado momento que ya ha transcurrido.
97. En ese sentido, este Tribunal considera que la imposibilidad de reversión de los efectos, es aplicable a los casos de calidad, tal como se precisó en la Resolución de Consejo Directivo N° 32-2020-CD/OSIPTEL, así como a cualquier incumplimiento relacionado a una materia que implique la privación parcial o total del servicio.
98. En el caso en particular, se aprecia que, la conducta imputada, implica la restricción en el acceso del servicio a fin de que este pueda ser utilizado por parte del usuario, por lo que, los efectos que puedan haberse ocasionado ante dicha restricción, no puede ser revertidos.

H) Multa resultante

99. Cabe indicar que de acuerdo a la información obrante en los registros del OSIPTEL, la mencionada multa no debe exceder el 10% de los ingresos brutos del infractor durante el ejercicio anterior al acto supervisado.
100. En atención a los hechos acreditados y al Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad, corresponde imponer una multa equivalente a sesenta y ocho y 30/100 (68.3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

De conformidad con el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (TUO de la LPAG), el Reglamento de Organización y Funciones del Osiptel, aprobado mediante Decreto Supremo N° 160-2020-PCM y sus modificatorias y el Reglamento Interno del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos De Usuarios - Trasu aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 102-2017-CD/OSIPTEL y sus modificatorias y de acuerdo con el artículo 18 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, y estando a lo acordado por Sala Colegiada del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuario del Osiptel en su Sesión del 19 de febrero de 2025.



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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



SE RESUELVE:

Artículo 1º. – ARCHIVAR el presente procedimiento administrativo sancionador seguido a AMÉRICA MÓVIL DEL 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 2º. – DECLARAR la responsabilidad administrativa de la empresa AMÉRICA MÓVIL 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
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

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



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		

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

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 TUO 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.

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

Regístrese y comuníquese,



MARCOS GUEVARA SALCEDO
 VOCAL TRASU
 SECRETARÍA TÉCNICA DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



ANEXO I

CASOS EN LOS QUE LA EMPRESA OPERADORA NO INCURRIÓ EN INFRACCIÓN

N°	N° EXPEDIENTE	N° SERVICIO	N° RECLAMO	FECHA RECLAMO	DETALLE
1	0022315-2023/TRASU/ST-RQJ	942651949	230206649-1	04/07/2023	El reclamo por facturación y falta de servicio se presentó el 04/07/2023 a las 10:57:50 am, teniendo la empresa operadora hasta el 07/07/2023 para resolver, emitiendo la resolución en esa fecha y notificando al usuario el 10/07/2023, quien tenía plazo para apelar hasta el 02/08/2023. Sin embargo, se advierte que la suspensión del servicio el servicio se dio el 04/07/2023 a las 08:20:10 am, es decir, antes de la presentación del reclamo, razón por la cual los hechos no se subsumen en el tipo infractor de suspensión del servicio con reclamo en trámite. Por lo tanto, corresponde recomendar el archivo del presente caso, toda vez que el supuesto de hecho no se encuentra dentro del tipo infractor establecido en el supuesto ii) del numeral 15 del Anexo 1 del TUO del Reglamento de Reclamos.
2	0022505-2023/TRASU/ST-RQJ	939568942	230204549-1	03/07/2023	El reclamo por facturación del recibo N° SB02-0089210254 fue presentado el 03/07/2023 a las 13:15:33 horas, teniendo la empresa operadora hasta el 02/08/23 para resolver el reclamo. Se advierte que, la suspensión del servicio se produjo el 03/07/2023 a las 07:36:24 horas. Sobre el particular es preciso indicar que, conforme se advierte en la descripción antes detallada, el servicio fue suspendido antes de la presentación del reclamo, razón por la cual los hechos no se subsumen en el tipo infractor de suspensión del servicio con reclamo en trámite. Por lo tanto, corresponde recomendar el archivo del presente caso, toda vez que el supuesto de hecho no se encuentra dentro del tipo infractor establecido en el numeral 15 del Anexo 1 del TUO del Reglamento de Reclamos.
3	0022552-2023/TRASU/ST-RQJ	930702765	230201797-1	01/07/2023	El usuario presentó reclamo por facturación el 01/07/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 21/07/23 para resolver. Obra resolución del 10/07/23, notificada la misma fecha, por lo que el usuario tenía plazo para apelar hasta el 02/08/23, y según el histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 12/07/23 a las 08:11 a.m., siendo reactivado el 17/07/23 a las 01:28 p.m. No obstante, el reclamo N° 230201797-1 cuestiona únicamente el monto de S/.4.56 soles facturado en el Recibo N° SB02-0092096802, existiendo un importe pendiente de pago ascendente a S/.57.90 (con IGV), el cual no fue reclamado. Por tanto, ante la falta de pago a la fecha de vencimiento del referido recibo se ejecutó la suspensión del servicio. En ese sentido, la suspensión del servicio habría sido en razón a la falta de pago de monto pendiente no cuestionado. Por lo que se recomienda el archivo del



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: .a2E3G2:629v76

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones



					presente caso.
4	0022687-2023/TRASU/ST-RQJ	919582854	230183690-1	16/06/2023	<p>El usuario presentó reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones el 16/06/23 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 18/07/23 para resolver. Obra resolución del 30/06/23, notificada el 03/07/23, por lo que el usuario tenía plazo para apelar hasta el 24/07/23, y según el histórico de cortes la suspensión del servicio se produjo el 20/07/23 a las 05:29 a.m., siendo reactivado el mismo día a las 06:36 a.m.</p> <p>No obstante, el reclamo N° 230183690-1 cuestiona únicamente el monto de S/.41.24 soles facturado en el Recibo N° SB02-0097525134, existiendo un importe pendiente de pago ascendente a S/.49.17 (con IGV), el cual no fue reclamado. Por tanto, ante la falta de pago a la fecha de vencimiento del referido recibo se ejecutó la suspensión del servicio.</p> <p>En ese sentido, la suspensión del servicio habría sido en razón a la falta de pago de monto pendiente no cuestionado. Por lo que se recomienda el archivo del presente caso.</p>
5	0023628-2023/TRASU/ST-RQJ	51557304	230247026-1	24/07/2023	<p>El reclamo por facturación fue presentado el 24/07/23 las 12:49:21 horas (obra formularia), por lo que la empresa contaba hasta el 23/08/23 para resolver. De la revisión del Histórico de cortes y reactivaciones, se advierte que la empresa operadora, suspendió el servicio el 14/08/23 a las 06:40 a.m., siendo reactivado el 16/08/23 a las 02:15 p.m. Sobre el particular es preciso indicar que, conforme se advierte en la descripción antes detallada, el servicio fue suspendido antes de la presentación del reclamo, razón por la cual los hechos no se subsumen en el tipo infractor de suspensión del servicio con reclamo en trámite. Por lo tanto, corresponde recomendar el archivo del presente caso, toda vez que el supuesto de hecho no se encuentra dentro del tipo infractor establecido en el numeral 15 del Anexo 1 del TUO del Reglamento de Reclamos.</p>
6	0022909-2023/TRASU/ST-RQJ	984445990	230203476-1	03/07/2023	<p>El usuario presentó el 03/07/23 el reclamo N° 230203476 por la facturación del recibo SB02-0079780294 emitido en febrero del 2023 por el importe de S/67.71 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 24/07/23 para resolver. Obra resolución del 06/07/23, notificada el 07/07/23, por lo que el usuario tenía plazo para apelar hasta el 01/08/23, y según el Histórico de Cortes y Reconexiones, la suspensión del servicio se produjo el 12/07/23 a las 08:09 a.m., siendo reactivado el mismo día a las 12:23 p.m., y, además, se registró otra suspensión el 24/07/2023 a las 06:31 a.m., siendo reactivado el mismo día a las 12:46 p.m.</p> <p>En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite.</p> <p>No obstante, la empresa operadora alegó en sus descargos al Informe Final de Instrucción que, procedió con la suspensión del servicio de manera lícita, por la falta de pago del recibo N° SB02-0094493073 (emitido en mayo del 2023) y que no habría sido pagado. Además de ello, la empresa operadora indicó que el referido recibo fue</p>



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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones



					<p>cuestionado en el reclamo N° 230160223, el mismo que fue declarado infundado mediante Resolución N° DAC-REC-R/DNC-180337-23 del 31/05/2023, debidamente notificado el 1/06/2023 (se advierte resolución y cargo de notificación), el mismo que no fue apelado por el usuario, razón por la cual, desde el 22/06/2023 la citada resolución quedó firme y el monto reclamado quedó liberado para ser cobrado.</p> <p>Al respecto, de la revisión del Histórico de Estado de Cuenta se advierte que el recibo de mayo fue emitido el 19/05/2023 por el importe de S/69.90 y que con posterioridad a esta fecha y antes de la suspensión del servicio (12/07/2023) no se registró algún pago por el recibo de mayo del 2023 cuya fecha de vencimiento fue el 6/06/2023, En consecuencia, la empresa operadora acredita que se encontraba habilitada a suspender el servicio con fecha 12/07/2023 dado que no se efectuó el recibo de mayo del 2023 hasta dicha fecha.</p> <p>Por lo tanto, la empresa operadora acredita haberse encontrado en el supuesto de excepción previsto en el numeral 1 del artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos (hechos ajenos a la materia del reclamo) y, por ende, corresponde ARCHIVAR el presente caso.</p>
7	0023060-2023/TRASU/ST-R	990067834	230199298-1	29/06/2023	<p>El usuario presentó el 29/06/23 el reclamo N° 230199298 por la facturación del recibo SB02-0096480994 emitido en junio del 2023 por el importe de S/47.37 (obra el formulario), por lo que la empresa contaba hasta el 01/08/23 para resolver. Obra resolución del 11/07/23, notificada el 12/07/23, por lo que el usuario tenía plazo para apelar hasta el 04/08/23, y según el Histórico de Cortes y Reconexiones, la suspensión del servicio se produjo el 1/08/23 a las 08:19 a.m, siendo activado el mismo día a las 09:57 p.m. En ese sentido, el servicio habría sido suspendido cuando el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.</p> <p>No obstante, la empresa operadora alegó en sus descargos al Informe Final de Instrucción que, procedió con la suspensión del servicio de manera lícita, por la falta de pago del recibo N° SB02-0101463641 (emitido en julio del 2023) y que no habría sido pagado en su totalidad. Además de ello, la empresa operadora indicó que el referido recibo fue cuestionado en el reclamo N° 230253664 (importe de S/32.16) el mismo que fue declarado infundado mediante Resolución N° DAC-REC-R/DNC-311162-23 del 24/08/2023, debidamente notificado el 25/08/2023 (se advierte resolución y cargo de notificación).</p> <p>Ahora bien, el reclamo N° 230253664 cuestionó únicamente el monto de S/.32.16 soles facturado en el Recibo N° SB02-0101463641, existiendo un importe pendiente de pago ascendente a S/.33.74 (con IGV), el cual no fue reclamado. Por tanto, ante la falta de pago a la fecha de vencimiento del referido recibo (21/07/2023) se ejecutó la suspensión del servicio. En consecuencia, la empresa operadora acredita que se encontraba habilitada a suspender el servicio con fecha 01/08/2023 dado que no se efectuó el pago de la totalidad del recibo de julio del 2023 que venció el 21/07/2023.</p> <p>En ese sentido, la suspensión del servicio habría sido en razón a la falta de pago de monto pendiente no cuestionado. Por lo tanto, corresponde recomendar el archivo del</p>



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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



					presente caso, toda vez que los hechos no se subsumen en el tipo infractor establecido en el supuesto ii) del numeral 15 del Anexo 1 del TUO del Reglamento de Reclamos.
--	--	--	--	--	--

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



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: a2E3G2:629v76



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



ANEXO II

CASOS DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE

N°	N° EXPEDIENTE	N° SERVICIO	N° RECLAMO	FECHA RECLAMO	DETALLE
1	0021789-2023/TRASU/ST-RQJ	995959627	230167544-1	02/06/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 03/07/2023, mientras el usuario había presentado un reclamo por facturación el 02/06/2023. La empresa tenía hasta el 23/06/2023 para resolver, pero resolvió el 08/06/2023 y notificó el 09/06/2023. El usuario tenía plazo para apelar hasta el 03/07/2023. Sin embargo, la empresa suspendió el servicio antes de que el plazo de apelación concluyera, es decir, cuando el trámite del reclamo aún estaba en curso. 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
2	0022373-2023/TRASU/ST-RQJ	51497808	230187215-1	20/06/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 13/07/2023 a las 06:16 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación el 20/06/2023. La empresa tenía hasta el 13/07/2023 para resolver, habiendo emitido la resolución el 21/06/2023 y notificado al usuario el 22/06/2023, otorgándole plazo para apelar hasta el 17/07/2023. Sin embargo, el servicio fue suspendido mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el 14/07/2023 a las 07:40 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.
3	0022749-2023/TRASU/ST-RQJ	979737017	230166001-1	01/06/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 20/07/2023 a las 06:00 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación el 01/06/2023. La empresa tenía hasta el 22/06/2023 para resolver, pero emitió la resolución el 30/06/2023 y la notificó el 03/07/2023, otorgando al usuario plazo para apelar hasta el 24/07/2023. Sin embargo, el servicio fue suspendido mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el mismo día a las 02:37 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.
4	0022801-2023/TRASU/ST-RQJ	933691240	230186410-1	20/06/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 24/07/2023 a las 06:30 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones el 20/06/2023. 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, el servicio fue suspendido mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el 25/07/2023 a las 10:44 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.



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: .a2E3G2:629v76

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones



6	0022910-2023/TRASU/ST-RQJ	915965673	230210339-1	06/07/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 25/07/2023 a las 05:24 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por incumplimiento de ofertas y promociones el 06/07/2023. La empresa tenía hasta el 07/08/2023 para resolver. Sin embargo, el servicio fue suspendido mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el mismo día a las 05:41 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.
8	0023067-2023/TRASU/ST-RQJ	974919452	230252066-1	27/07/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 31/07/2023 a las 02:12 p.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por contratación no solicitada el 27/07/2023. La empresa tenía hasta el 25/08/2023 para resolver. Sin embargo, no se aprecia reconexión del servicio, y según la consulta del estado del servicio, la línea fue portada el 11/08/2023. Esto indica que el servicio fue suspendido mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso. 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.
9	0023157-2023/TRASU/ST-RQJ	966748029	230195284-1	27/06/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 01/08/2023 a las 08:19 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales el 27/06/2023. La empresa tenía hasta el 31/07/2023 para resolver, habiendo emitido la resolución el 10/07/2023 y notificado el 11/07/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 03/08/2023. Sin embargo, el servicio fue suspendido mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el mismo día a las 09:57 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.
10	0023162-2023/TRASU/ST-RQJ	933691240	230240905-1	19/07/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 02/08/2023 a las 07:23 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación el 19/07/2023. La empresa tenía hasta el 18/08/2023 para resolver. Sin embargo, el servicio fue suspendido mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el 04/08/2023 a las 05:48 p.m. En ese sentido, la empresa operadora, habría incurrido en al numeral 15 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos.
11	0023240-2023/TRASU/ST-RQJ	969368888	230218499-1	11/07/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 04/08/2023 a las 07:02 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación el 11/07/2023. La empresa tenía hasta el 03/08/2023 para resolver, habiendo emitido la resolución el 17/07/2023 y notificado el mismo día, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 09/08/2023. Sin embargo, el servicio fue suspendido mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el 07/08/2023 a las 06:35 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.
12	0023252-2023/TRASU/ST-RQJ	52298302	230212951-1	07/07/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 04/08/2023 a las 06:59 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación el 07/07/2023. La empresa tenía hasta el 01/08/2023 para resolver, habiendo emitido la resolución el 17/07/2023 y notificado el 18/07/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 10/08/2023. Sin





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones



					embargo, el servicio fue suspendido mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el 07/08/2023 a las 05:30 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.
13	0023423-2023/TRASU/ST-RQJ	52175570	230239268-2	18/07/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 09/08/2023 a las 07:13 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales el 18/07/2023. La empresa tenía hasta el 17/08/2023 para resolver, habiendo emitido la resolución el 20/07/2023 y notificado el 21/07/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 15/08/2023. Sin embargo, el servicio fue suspendido mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el 11/08/2023 a la 01:03 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.
14	0023428-2023/TRASU/ST-RQJ	52183488	230211849-3	06/07/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 10/08/2023 a las 08:58 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación el 06/07/2023. La empresa tenía hasta el 07/08/2023 para resolver, habiendo emitido la resolución el 19/07/2023 y notificado el 20/07/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 14/08/2023. Sin embargo, el servicio fue suspendido mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el 11/08/2023 a las 12:32 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.
15	0023447-2023/TRASU/ST-RQJ	52183488	230267929-1	07/08/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 10/08/2023 a las 08:58 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación el 07/08/2023. La empresa tenía hasta el 05/09/2023 para resolver. Sin embargo, el servicio fue suspendido mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el 11/08/2023 a las 12:32 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.
16	0023499-2023/TRASU/ST-RQJ	959341062	230240709-1	19/07/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 14/08/2023 a las 06:46 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación el 19/07/2023. La empresa tenía hasta el 11/08/2023 para resolver, habiendo emitido la resolución de primera instancia el 02/08/2023 y notificado el 03/08/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 24/08/2023. Sin embargo, el servicio fue suspendido mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el mismo día a las 12:09 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.
17	0023505-2023/TRASU/ST-RQJ	50909826	230203236-1	03/07/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 14/08/2023 a las 06:32 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación y cobro el 03/07/2023. La empresa tenía hasta el 02/08/2023 para resolver, habiendo emitido la resolución el 12/07/2023 y notificado el 13/07/2023, lo que otorgaba al usuario plazo hasta el 07/08/2023 para presentar apelación. Estando aún en trámite la apelación, la empresa suspendió el servicio, según el histórico de cortes, siendo reactivado el mismo día a las 07:33 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://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones



EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

					Por lo tanto, 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.
18	0023536-2023/TRASU/ST-RQJ	992544920	230237849-1	18/07/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 14/08/2023 a las 05:45 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación el 18/07/2023. La empresa tenía hasta el 17/08/2023 para resolver. Sin embargo, el servicio fue suspendido mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el mismo día a las 02:19 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.
19	0023571-2023/TRASU/ST-RQJ	979107854	230256924-2	01/08/2023	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.
20	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, 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.
21	0023601-2023/TRASU/ST-RQJ	979107854	230195028-2	27/06/2023	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.
22	0023602-2023/TRASU/ST-RQJ	975480589	230241289-1	20/07/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 14/08/2023 a las 06:48 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones el 20/07/2023. La empresa tenía hasta el 21/08/2023 para resolver. Sin embargo, el servicio fue suspendido mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el mismo día a las 10:03 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.
23	0023604-2023/TRASU/ST-RQJ	982672491	230221173-2	12/07/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 14/08/2023 a las 06:45 a.m., cuando el usuario



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
 url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: .a2E3G2:629v76

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



					había presentado un reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones el 12/07/2023. La empresa tenía hasta el 11/08/2023 para resolver, habiendo emitido la resolución de primera instancia el 27/07/2023 y notificado el 31/07/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 21/08/2023. Sin embargo, el servicio fue suspendido mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso. 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.
24	0023611-2023/TRASU/ST-RQJ	986605414	230221565-1	12/07/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 13/07/2023, cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación el 12/07/2023. La empresa tenía hasta el 11/08/2023 para resolver, habiendo emitido la resolución el 26/07/2023 y notificado el 27/07/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 18/08/2023. Sin embargo, el servicio fue suspendido mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, el 13/07/2023 a las 07:44 a.m. y reactivado el mismo 13/07/2023 a las 03:30 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.
25	0023613-2023/TRASU/ST-RQJ	933691240	230240905-2	19/07/2023	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, ofertas y promociones el 19/07/2023. La empresa tenía hasta el 18/08/2023 para resolver, habiendo emitido la resolución el 15/08/2023 y notificado el 16/08/2023, lo que otorgaba al usuario plazo hasta el 07/09/2023 para presentar apelación. Sin embargo, el servicio fue suspendido mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el 16/08/2023 a las 02:22 p.m. Por lo tanto, 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.
26	0023615-2023/TRASU/ST-RQJ	921603638	230243127-1	21/07/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 14/08/2023 a las 06:49 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones el 21/07/2023. La empresa tenía hasta el 22/08/2023 para resolver, habiendo emitido la resolución el 14/08/2023 y notificado el 15/08/2023, lo que otorgaba al usuario plazo hasta el 06/09/2023 para presentar apelación. Sin embargo, el servicio fue suspendido mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el 15/08/2023 a las 03:25 p.m. Por lo tanto, 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.
27	0023619-2023/TRASU/ST-RQJ	970555666	230244653-2	22/07/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 14/08/2023 a las 06:45 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones el 22/07/2023. La empresa tenía hasta el 22/08/2023 para resolver, habiendo emitido la resolución el 11/08/2023 y 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 mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el 16/08/2023 a las 02:21 p.m. Por lo tanto, En ese sentido,



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
 url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: .a2E3G2:629v76



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



					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.
28	0023623-2023/TRASU/ST-RQJ	951943018	230258774-1	01/08/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 14/08/2023 a las 05:28 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por migración no solicitada 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 11:05 a.m. Por lo tanto, 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.
29	0023626-2023/TRASU/ST-RQJ	982672491	230258807-2	01/08/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 14/08/2023 a las 06:45 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 07:53 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.
30	0023635-2023/TRASU/ST-RQJ	948920396	230233081-1	15/07/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 14/08/2023 a las 06:46 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones el 15/07/2023. La empresa tenía hasta el 15/08/2023 para resolver, habiendo emitido la resolución el 14/08/2023 y notificado el mismo día, lo que otorgaba al usuario plazo hasta el 05/09/2023 para apelar. Sin embargo, el servicio fue suspendido mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso. 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.
31	0023656-2023/TRASU/ST-RQJ	967933190	230196934-1	28/06/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 11/08/2023 a las 10:09 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación el 28/06/2023. La empresa tenía hasta el 21/07/2023 para resolver, habiendo emitido la resolución el 20/07/2023 y notificado el 27/07/2023, lo que otorgaba al usuario plazo hasta el 18/08/2023 para apelar. Sin embargo, el servicio fue suspendido mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el 15/08/2023 a las 06:16 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.
32	0023667-2023/TRASU/ST-RQJ	997532143	230221968-1	12/07/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 14/08/2023 a las 06:51 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación el 12/07/2023. La empresa tenía hasta el 11/08/2023 para resolver, habiendo emitido la resolución el 31/07/2023 y notificado el 01/08/2023, lo que otorgaba al usuario plazo hasta el 22/08/2023 para apelar. Sin embargo, el servicio fue suspendido mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el 15/08/2023 a las 05:25 p.m. En ese sentido, la empresa operadora, habría incurrido infracción al numeral 15 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos.
33	0023668-2023/TRASU/ST-RQJ	967933190	230158045-1	26/05/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 11/08/2023 a las 10:09 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación el 26/05/2023. La empresa tenía hasta el



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
 url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: .a2E3G2:629v76



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones



					23/06/2023 para resolver, pero emitió la resolución fuera de plazo, el 26/06/2023. Estando el reclamo aún en trámite, el servicio fue suspendido, según el histórico de cortes y reactivaciones, siendo reactivado el 15/08/2023 a las 06:16 p.m. Por lo tanto, se 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.
34	0023684-2023/TRASU/ST-RQJ	914661809,,	230259395-1	01/08/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 15/08/2023 a las 06:56 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. 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.
35	0023686-2023/TRASU/ST-RQJ	937427621	230250370-1	26/07/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 15/08/2023 a las 07:01 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación el 26/07/2023. La empresa tenía hasta el 25/08/2023 para resolver, habiendo emitido la resolución el 16/08/2023 y notificado el 17/08/2023, lo que otorgaba al usuario plazo hasta el 08/09/2023 para apelar. Sin embargo, el servicio fue suspendido mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso. 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.
36	0023688-2023/TRASU/ST-RQJ	932026565	230214864-1	08/07/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 14/08/2023 a las 06:46 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación el 08/07/2023. La empresa tenía hasta el 08/08/2023 para resolver, habiendo emitido la resolución el 07/08/2023 y notificado el 08/08/2023, lo que otorgaba al usuario plazo hasta el 29/08/2023 para apelar. Sin embargo, el servicio fue suspendido mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el 16/08/2023 a las 10:02 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.
37	0023691-2023/TRASU/ST-RQJ	52381837	230254697-1	31/07/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 14/08/2023 a las 06:34 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación el 31/07/2023. La empresa tenía hasta el 28/08/2023 para resolver, habiendo emitido la resolución el 08/08/2023 y notificado el 09/08/2023, lo que otorgaba al usuario plazo hasta el 30/08/2023 para apelar. Sin embargo, el servicio fue suspendido mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el 15/08/2023 a la 01:32 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.
38	0023709-2023/TRASU/ST-RQJ	931085133	230197154-1	28/06/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 14/08/2023 a las 06:46 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación y cobro el 28/06/2023. La empresa tenía hasta el 01/08/2023 para resolver, habiendo emitido la resolución el 11/07/2023 y notificado el 12/07/2023, lo que otorgaba al usuario plazo hasta el 04/08/2023 para apelar. El usuario presentó su apelación el 15/07/2023, la cual viene siendo tramitada en el expediente N° 21251-2023/TRASU/ST-RA, y la queja por suspensión fue



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
 url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: a2E3G2:629v76



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones



					presentada el 16/08/2023. Según el histórico de cortes y reactivaciones, la empresa operadora suspendió el servicio el 14/08/2023 a las 06:46 a.m., siendo reactivado el 16/08/2023 a las 12:14 p.m. En ese sentido, el servicio fue suspendido mientras el procedimiento de reclamo aún estaba en trámite. 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.
39	0024416-2023/TRASU/ST-RQJ	950710448	230289204	16/08/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 01/09/2023 a las 06:32 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por migración el 16/08/2023. La empresa tenía hasta el 14/09/2023 para resolver, habiendo emitido la resolución el 31/08/2023 y notificado el 01/09/2023, lo que otorgaba al usuario plazo hasta el 22/09/2023 para apelar. Sin embargo, el servicio fue suspendido mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el mismo día a las 08:27 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.
40	0024418-2023/TRASU/ST-RQJ	52003907	230250808-1	26/07/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 14/08/2023 a las 06:35 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación el 26/07/2023. La empresa tenía hasta el 25/08/2023 para resolver, habiendo emitido la resolución el 01/08/2023, pero no se realizó la notificación debido a que no se encontró la dirección del usuario. Sin embargo, el servicio fue suspendido mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el mismo día a las 07:51 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.
41	0024468-2023/TRASU/ST-RQJ	50010295	230306784-1	01/09/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 04/09/2023 a las 11:19 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación el 01/09/2023. La empresa tenía hasta el 29/09/2023 para resolver. Sin embargo, el servicio fue suspendido mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el mismo día a las 07:43 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.
42	0024504-2023/TRASU/ST-RQJ	972172211	230301606-1	28/08/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 04/09/2023 a las 05:44 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación el 28/08/2023. La empresa tenía hasta el 26/09/2023 para resolver. Sin embargo, el servicio fue suspendido mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el mismo día a las 11:56 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.
43	0024513-2023/TRASU/ST-RQJ	52230852	230237882-1	18/07/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 14/08/2023 a las 06:34 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación el 18/07/2023. La empresa tenía hasta el 17/08/2023 para resolver, habiendo emitido la resolución el 20/07/2023; sin embargo, no se tiene registro de la notificación, por lo que el reclamo seguía en trámite. A pesar de esto, la empresa suspendió el servicio mientras el procedimiento aún estaba en curso, siendo reactivado el mismo día a las 02:27 p.m. En ese sentido, la empresa



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
 url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: .a2E3G2:629v76



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



					operadora, habría incurrido en infracción al numeral 15 del Anexo 1 del TUO del Reglamento de Reclamos.
44	0024547-2023/TRASU/ST-RQJ	52317885	230268768-1	08/08/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 14/08/2023 a las 06:34 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones el 08/08/2023. La empresa tenía hasta el 06/09/2023 para resolver, habiendo emitido una resolución el 20/07/2023; sin embargo, no se tiene constancia de la notificación. Por lo tanto, el reclamo seguía en trámite. A pesar de ello, la empresa suspendió el servicio mientras el procedimiento aún estaba en curso, siendo reactivado el mismo día a las 02:27 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.
45	0024699-2023/TRASU/ST-RQJ	982427576	230278209-1	12/08/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 07/09/2023 a las 07:11 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación el 12/08/2023. La empresa tenía hasta el 17/08/2023 para resolver, habiendo emitido la resolución el 21/08/2023 y notificado el mismo día, otorgando al usuario plazo hasta el 12/09/2023 para apelar. Sin embargo, el servicio fue suspendido mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso. 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.
46	0024908-2023/TRASU/ST-RQJ	52184291	230289451-1	16/08/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 12/09/2023 a las 05:52 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación el 16/08/2023. La empresa tenía hasta el 14/09/2023 para resolver, habiendo emitido la resolución el 24/08/2023 y notificado el 05/09/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 22/09/2023. El usuario presentó su apelación el 12/09/2023. Sin embargo, el servicio fue suspendido mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el mismo día a las 01:01 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.
47	0025312-2023/TRASU/ST-RQJ	993001227	230274038-1	10/08/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 20/09/2023 a las 08:22 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación el 10/08/2023. La empresa tenía hasta el 08/09/2023 para resolver, habiendo emitido la resolución el 31/08/2023 y notificado el 01/09/2023. Sin embargo, el servicio fue suspendido mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el 22/09/2023 a la 01:04 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.
48	0025449-2023/TRASU/ST-RQJ	51086174	230318374-1	07/09/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 15/09/2023, cuando el usuario había presentado un reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales y calidad el 07/09/2023. La empresa tenía hasta el 12/09/2023 para resolver y hasta el 19/09/2023 para notificar. Sin embargo, según el histórico de cortes, la suspensión del servicio se produjo sin una reconexión posterior, lo que indica que el procedimiento de reclamo no había concluido. En ese sentido, la empresa operadora, habría incurrido en infracción al numeral 15 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
 url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: .a2E3G2:629v76



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



					TUO del Reglamento de Reclamos.
49	0025453-2023/TRASU/ST-RQJ	52492541	230305278-1	31/08/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 04/09/2023, cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación y calidad el 31/08/2023. La empresa tenía hasta el 05/09/2023 para resolver y hasta el 12/09/2023 para notificar. Sin embargo, según el histórico de cortes, la suspensión del servicio se produjo sin una reconexión posterior, lo que indica que el procedimiento de reclamo no había concluido. 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.
50	0025485-2023/TRASU/ST-RQJ	52206992	230318407-1	07/09/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 15/09/2023, cuando el usuario había presentado un reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales y calidad el 07/09/2023. La empresa tenía hasta el 12/09/2023 para resolver y hasta el 19/09/2023 para notificar. Según el histórico de cortes, el servicio fue suspendido el 15/09/2023 y reconectado el 26/09/2023. Esto indica que el servicio fue suspendido cuando el procedimiento de reclamo no había concluido. 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.
51	0025939-2023/TRASU/ST-RQJ	994654774	230334445-1	20/09/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 02/10/2023 a las 06:09 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación el 20/09/2023, en relación con el recibo SB02-0113626066 de septiembre de 2023, cuyo vencimiento era el 04/10/2023. La empresa tenía hasta el 12/10/2023 para resolver y hasta el 19/10/2023 para notificar. Sin embargo, según el histórico de cortes, la suspensión del servicio se produjo antes de la fecha de vencimiento del recibo reclamado y no se registra reconexión. Esto indica que el servicio fue suspendido cuando el procedimiento de reclamo aún no había concluido. 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.
52	0026165-2023/TRASU/ST-RQJ	944948311	230280702-1	14/08/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 15/08/2023 a las 07:01 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación y cobro el 14/08/2023. La empresa tenía hasta el 12/09/2023 para resolver y hasta el 19/09/2023 para notificar. Según el histórico de cortes, el servicio fue reconectado el mismo día, 15/08/2023, a las 11:54 a.m. Esto indica que el servicio fue suspendido mientras el procedimiento de reclamo aún estaba en curso. 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.
53	0026221-2023/TRASU/ST-RQJ	943549670	230326617-1	13/09/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 09/10/2023 a las 06:09 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales el 13/09/2023. La empresa tenía hasta el 12/10/2023 para resolver y hasta el 19/10/2023 para notificar. Según el histórico de cortes, no se registra reconexión del servicio. Esto indica que el servicio fue suspendido mientras el procedimiento de reclamo aún no había concluido. 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.



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
 url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: .a2E3G2:629v76

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



54	0026259-2023/TRASU/ST-RQJ	52621721	230348239-1	30/09/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 09/10/2023 a las 06:51 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación y calidad el 30/09/2023. La empresa tenía hasta el 04/10/2023 para resolver y hasta el 12/10/2023 para notificar. Según el histórico de cortes, el servicio fue reactivado el 09/10/2023 a las 2:17 p.m. Esto indica que el servicio fue suspendido mientras el procedimiento de reclamo aún no había concluido. 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.
55	0026262-2023/TRASU/ST-RQJ	936993563	230294786-1	22/08/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 10/10/2023 a las 08:13 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación el 22/08/2023. La empresa emitió la resolución el 20/09/2023, notificada el 21/09/2023, otorgando al usuario plazo hasta el 13/10/2023 para apelar. El usuario presentó una queja el 10/10/2023. Sin embargo, según el histórico de cortes, el servicio fue suspendido ese mismo día y reactivado el 11/10/2023 a las 10:19 a.m. Esto indica que el servicio fue suspendido mientras el procedimiento de reclamo aún no había concluido. 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.
56	0026263-2023/TRASU/ST-RQJ	916665719	230304041-1	31/08/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 10/10/2023 a las 08:14 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación el 31/08/2023. La empresa emitió la resolución el 21/09/2023, notificada el 22/09/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 16/10/2023. El usuario presentó una queja el 10/10/2023. Sin embargo, según el histórico de cortes, el servicio fue suspendido ese mismo día a las 08:14 a.m. y reactivado a las 09:22 a.m. Esto indica que el servicio fue suspendido mientras el procedimiento de reclamo aún no había concluido. 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.
57	0026284-2023/TRASU/ST-RQJ	984166104	230295479-1	22/08/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 09/10/2023 a las 06:57 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación y cobro el 22/08/2023. La empresa emitió la resolución el 19/09/2023, notificada el 20/09/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 12/10/2023. El usuario presentó una queja el 09/10/2023. Sin embargo, según el histórico de cortes, el servicio fue suspendido ese mismo día a las 06:57 a.m. y reactivado a las 11:10 a.m. Esto indica que el servicio fue suspendido mientras el procedimiento de reclamo aún no había concluido. 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.
58	0026413-2023/TRASU/ST-RQJ	936993563	230295032-1	22/08/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 10/10/2023 a las 08:13 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por cobro el 22/08/2023. La empresa tenía hasta el 20/09/2023 para resolver y hasta el 27/09/2023 para notificar. La resolución fue emitida el 19/09/2023 y notificada el 20/09/2023, otorgando al usuario plazo hasta el 12/10/2023 para presentar la apelación. Sin embargo, según el histórico de cortes, el servicio fue suspendido el 10/10/2023 y reactivado el 11/10/2023 a las 10:19 a.m. Esto indica que el servicio fue suspendido mientras el procedimiento de reclamo aún



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
 url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: .a2E3G2:629v76



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



					no había concluido. 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.
59	0026618-2023/TRASU/ST-RQJ	52405591	230356657-1	06/10/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 09/10/2023 a las 06:51 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación el 06/10/2023. La empresa emitió la resolución el 11/10/2023; sin embargo, no se aprecia cargo de notificación. El usuario presentó una queja el 13/10/2023. Sin embargo, según el histórico de cortes, el servicio fue suspendido el 09/10/2023 y reactivado el mismo día a las 02:17 p.m. Esto indica que el servicio fue suspendido mientras el procedimiento de reclamo aún no había concluido. 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.
60	0026632-2023/TRASU/ST-RQJ	953542139	230310580-1	04/09/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 12/10/2023 a las 07:05 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación el 04/09/2023. La empresa emitió la resolución el 22/09/2023, notificada el 25/09/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 17/10/2023. El usuario presentó una queja el 13/10/2023. Sin embargo, según el histórico de cortes, el servicio fue suspendido el 12/10/2023 y reactivado el 13/10/2023 a las 10:49 a.m. Esto indica que el servicio fue suspendido mientras el procedimiento de reclamo aún no había concluido. 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.
61	0026686-2023/TRASU/ST-RQJ	52165361	230358675-1	07/10/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 16/10/2023 a las 09:06 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación el 07/10/2023. La empresa emitió la resolución el 11/10/2023, notificada el 12/10/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 03/11/2023. El usuario presentó una queja el 16/10/2023. Sin embargo, según el histórico de cortes, el servicio fue suspendido el 16/10/2023 a las 09:06 a.m. y reactivado el mismo día a las 09:00 p.m. Esto indica que el servicio fue suspendido mientras el procedimiento de reclamo aún no había concluido. 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.
62	0026775-2023/TRASU/ST-RQJ	948718659	230319507-1	08/09/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 17/10/2023 a las 12:41 p.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación el 08/09/2023. La empresa emitió la resolución el 27/09/2023, notificada el 28/09/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 20/10/2023. El usuario presentó una queja el 17/10/2023. Sin embargo, según el histórico de cortes, el servicio fue suspendido el 17/10/2023 a las 12:41 y reactivado el mismo día a las 06:11 p.m. Esto indica que el servicio fue suspendido mientras el procedimiento de reclamo aún no había concluido. 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.
63	0027107-2023/TRASU/ST-RQJ	988129862	230294008-1	21/08/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 10/10/2023 a las 08:14 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación el 21/08/2023. La empresa emitió la resolución el 19/09/2023, notificada el 22/09/2023, lo que otorgaba al usuario plazo



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
 url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: .a2E3G2:629v76



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones



					para apelar hasta el 16/10/2023. El usuario presentó una queja el 10/10/2023. Sin embargo, según el histórico de cortes, el servicio fue suspendido ese mismo día a las 08:14 a.m. y reactivado a las 03:12 p.m. Esto indica que el servicio fue suspendido mientras el procedimiento de reclamo aún no había concluido. 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.
64	0027465-2023/TRASU/ST-RQJ	962841929	230321911-1	11/09/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 26/10/2023 a las 05:18 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por incumplimiento de ofertas y promociones el 11/09/2023. La empresa emitió la resolución el 09/10/2023, notificada el mismo día, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 30/10/2023. El usuario presentó una queja el 30/10/2023. Sin embargo, según el histórico de cortes, el servicio fue suspendido el 26/10/2023 a las 05:18 a.m. y reactivado el mismo día a las 06:31 p.m. Esto indica que el servicio fue suspendido mientras el procedimiento de reclamo aún no había concluido. 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.
65	0027588-2023/TRASU/ST-RQJ	949749124	230336116-1	20/09/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 27/10/2023 a las 06:38 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación el 20/09/2023. La empresa emitió la resolución el 09/10/2023, notificada el 10/10/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 31/10/2023. El usuario presentó una queja el 27/10/2023. Sin embargo, según el histórico de cortes, el servicio fue suspendido el 27/10/2023 a las 06:38 a.m. y reactivado el mismo día a las 08:19 a.m. Esto indica que el servicio fue suspendido mientras el procedimiento de reclamo aún no había concluido. 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.
66	0027603-2023/TRASU/ST-RQJ	963221700	230326126-1	13/09/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 30/10/2023 a las 07:07 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales el 13/09/2023. La empresa emitió la resolución el 11/10/2023, notificada el 13/10/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 06/11/2023. El usuario presentó una queja el 30/10/2023. Sin embargo, según el histórico de cortes, el servicio fue suspendido el 30/10/2023 a las 07:07 a.m. y reactivado el 31/10/2023 a las 08:01 a.m. Esto indica que el servicio fue suspendido mientras el procedimiento de reclamo aún no había concluido. 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.
67	0027711-2023/TRASU/ST-RQJ	959291419	230367966-1	13/10/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 02/11/2023 a las 12:37 p.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones el 13/10/2023. La empresa operadora tenía plazo para resolver hasta el 13/11/2023 y para notificar hasta el 20/11/2023. Sin embargo, según el histórico de cortes, el servicio fue suspendido el 02/11/2023 y reactivado el 03/11/2023 a las 10:22 a.m. Esto indica que el servicio fue suspendido mientras el procedimiento de reclamo aún no había concluido. En ese sentido, la empresa



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
 url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: .a2E3G2:629v76



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



					operadora, habría incurrido en infracción al numeral 15 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos.
68	0027905-2023/TRASU/ST-RQJ	955747961	230350859-1	03/10/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 03/11/2023 a las 07:10 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación el 03/10/2023. La empresa emitió la resolución el 13/10/2023, notificada el 16/10/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 07/11/2023. El usuario presentó una queja el 03/11/2023. Sin embargo, según el histórico de cortes, el servicio fue suspendido el 03/11/2023 a las 07:10 a.m. y reactivado el 08/11/2023 a la 01:04 p.m. Esto indica que el servicio fue suspendido mientras el procedimiento de reclamo aún no había concluido. 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.
69	0028405-2023/TRASU/ST-RQJ	917088508	230339827-1	23/09/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 09/11/2023 a las 05:56 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación el 23/09/2023. La empresa emitió la resolución el 20/10/2023, notificada el 23/10/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 14/11/2023. El usuario presentó una queja el 09/11/2023. Sin embargo, según el histórico de cortes, el servicio fue suspendido ese mismo día a las 05:56 a.m. y reactivado el 10/11/2023 a las 07:52 p.m. Esto indica que el servicio fue suspendido mientras el procedimiento de reclamo aún no había concluido. 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.
70	0028748-2023/TRASU/ST-RQJ	982206514	230373014-1	17/10/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 13/11/2023 a las 06:05 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales el 17/10/2023. El plazo máximo para la emisión de la resolución vencía el 15/11/2023, y el plazo de notificación vencía el 22/11/2023. El usuario presentó una queja el 13/11/2023. Sin embargo, según el histórico de cortes, el servicio fue suspendido ese mismo día a las 06:05 a.m. y reactivado a las 09:49 a.m. Esto indica que el servicio fue suspendido mientras el procedimiento de reclamo aún no había concluido. 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.
71	0028969-2023/TRASU/ST-RQJ	966207141	230372954-1	17/10/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 16/11/2023 a las 05:14 a.m., cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación el 17/10/2023. La empresa emitió la resolución el 27/10/2023 y fue notificada el 30/10/2023, otorgando al usuario plazo hasta el 21/11/2023 para apelar. El usuario presentó una queja el 17/11/2023. Sin embargo, según el histórico de cortes, el servicio fue suspendido el 16/11/2023 a las 05:14 a.m. y reactivado el 18/11/2023 a la 01:14 p.m. Esto indica que el servicio fue suspendido mientras el procedimiento de reclamo aún no había concluido. 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.
72	0029731-2023/TRASU/ST-RQJ	961723050	230364903-1	11/10/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 30/11/2023, cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación el 11/10/2023. La empresa tenía hasta el 09/11/2023 para resolver y hasta el 16/11/2023 para notificar. Se emitió la resolución el 09/11/2023 y fue notificada el 13/11/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el



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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



					04/12/2023. Sin embargo, el servicio fue suspendido mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el 05/12/2023. Esto indica que el servicio fue suspendido antes de que el procedimiento de reclamo hubiera concluido. 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.
73	0030110-2023/TRASU/ST-RQJ	920163308	230448216-1	10/12/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 11/12/2023, cuando el usuario había presentado un reclamo por contratación no solicitada el 10/12/2023. La empresa tenía hasta el 11/01/2024 para resolver y hasta el 18/01/2024 para notificar. Sin embargo, el servicio fue suspendido mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el 14/12/2023. Esto indica que el servicio fue suspendido antes de que el procedimiento de reclamo hubiera concluido. 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.
72	0030530-2023/TRASU/ST-RQJ	959736698	230428604-1	24/11/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 18/12/2023, cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación el 24/11/2023. La empresa tenía hasta el 19/12/2023 para resolver, habiendo emitido la resolución el 30/11/2023 y notificado el 01/12/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 28/12/2023. Sin embargo, el servicio fue suspendido mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el 19/12/2023. Esto indica que el servicio fue suspendido antes de que el procedimiento de reclamo hubiera concluido. 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.
73	0030531-2023/TRASU/ST-RQJ	968691323	230430606-1	27/11/2023	La suspensión del servicio ocurrió el 18/12/2023, cuando el usuario había presentado un reclamo por facturación el 27/11/2023. La empresa tenía hasta el 19/12/2023 para resolver, habiendo emitido la resolución el 29/11/2023 y notificado el 30/11/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 27/12/2023. Sin embargo, el servicio fue suspendido mientras el trámite del reclamo aún estaba en curso, siendo reactivado el 20/12/2023. Esto indica que el servicio fue suspendido antes de que el procedimiento de reclamo hubiera concluido. 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.



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

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: .a2E3G2:629v76