



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL DE APELACIONES

EXPEDIENTE N°	00033-2024/TRASU/STSR-PAS
MATERIA	Recurso de apelación interpuesto por la empresa América Móvil Perú S.A.C. contra la Resolución N° 00020-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL
ADMINISTRADO	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

VISTOS:

- (i) El Expediente N° 00033-2024/TRASU/STSR-PAS, y;
- (ii) El recurso de apelación presentado el 10 de abril de 2025 por la empresa América Móvil Perú S.A.C (en adelante, AMÉRICA MÓVIL) contra la Resolución N° 00020-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL (en adelante, RESOLUCIÓN 20) emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL (en adelante, el TRASU), así como los escritos ampliatorios presentados el 12 y 28 de mayo de 2025.

I. ANTECEDENTES

- 1.1. Mediante carta N° 00550-STSR/2024, notificada el 5 de julio de 2024, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (en adelante, la Secretaría Técnica) comunicó a AMÉRICA MÓVIL el inicio de un procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS) por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones (en adelante, RGIS)¹, respecto del incumplimiento de doscientos veinte (220) resoluciones emitidas por el TRASU, durante los periodos de julio a septiembre de 2023 y desde octubre a diciembre de 2023, otorgándole el plazo de veinte (20) días hábiles a efectos de presentar sus descargos.
- 1.2. La empresa operadora, mediante las cartas N° DMR-CE-2340-24 y N° DMR/CE/2445/24 recibidas el 26 de julio y 5 de agosto de 2024 respectivamente, solicitó a la Secretaría Técnica se le remita información respecto de determinados expedientes, así como que el cómputo del plazo otorgado mediante la carta N° 00550-STSR/2024, sea contabilizado a partir del día siguiente de remitida la información solicitada.
- 1.3. Con la carta N 00652-STSR/2024, notificada el 9 de agosto de 2024, la Secretaría Técnica remitió a AMÉRICA MÓVIL la información solicitada, otorgándole el plazo de veinte (20) días hábiles para la presentación de descargos, a partir del día siguiente de notificada la referida comunicación.
- 1.4. AMÉRICA MÓVIL, a través de la carta DMR/CE/N°2479/24 recibida el 8 de agosto de 2024, solicitó nuevamente información.

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



- 1.5. Mediante carta N° 667-STSR/2024, notificada el 14 de agosto de 2024, la Secretaría Técnica comunicó a AMÉRICA MÓVIL que ya había entregado la información solicitada y reafirmó el plazo adicional para la presentación de los descargos.
- 1.6. Con carta N° DMR/CE/N°2814/24, recibida el 9 de setiembre de 2024, AMÉRICA MÓVIL presentó sus descargos y solicitó a la Secretaría Técnica la acumulación de los expedientes N° 00033-2024/TRASU/STSR-PAS y N° 00019-2024/TRASU/STSR-PAS.
- 1.7. La Secretaría Técnica, mediante resolución N° 00009-2024-STSR/OSIPTEL de fecha 24 de setiembre de 2024, denegó la solicitud de acumulación.
- 1.8. Mediante carta N° DMR/CE/N°3077/24, recibida el 2 octubre de 2024, AMÉRICA MÓVIL presentó descargos adicionales.
- 1.9. A través de la carta N° 00858-STSR/2024, notificada el 23 de octubre de 2024, la Secretaría Técnica remitió a la empresa operadora el Informe Final de Instrucción N° 079-STSR/2024, otorgándole el plazo de cinco (5) días hábiles para que formule sus descargos.
- 1.10. Mediante cartas N° DMR/CE/N°3358/24, N° DMR/CE/N°4044/24, N° DMR/CE/N°4262/24 y N° DMR/CE/N°4405/24, recibidas con fechas 12 de noviembre de 2024, 19 de noviembre de 2024, 13 de diciembre de 2024 y 2 de enero de 2025, respectivamente, AMÉRICA MÓVIL remitió sus descargos al Informe Final de Instrucción.
- 1.11. A través de la Resolución N° 00012-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL (en adelante RESOLUCIÓN 12), notificada el 6 de febrero de 2025, el TRASU resolvió lo siguiente:

*“**Artículo 1º.- ARCHIVAR** el presente procedimiento administrativo sancionador, seguido a AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. en el extremo referido a la imputación por comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 13 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, por el incumplimiento de diecinueve nueve (19) resoluciones emitidas por el TRASU contenidas en los siguientes expedientes:*

(...)

***Artículo 2º.- DECLARAR** la responsabilidad administrativa de la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. al haber incurrido en la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 13 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, por el incumplimiento de doscientos una (201) resoluciones emitidas por el TRASU contenidas en los siguientes expedientes:*

(...)

***Artículo. 3º.- SANCIONAR** a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. con una multa ascendente a ciento cincuenta (150) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 13 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, por no haber cumplido con las resoluciones emitidas por el TRASU en ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios.*

(...)”



- 1.12. Mediante la carta N° DMR/CE/N°383/25, recibida el 27 de febrero de 2025, AMÉRICA MÓVIL interpuso recurso de reconsideración contra la RESOLUCIÓN 12.
- 1.13. Posteriormente, a través de la carta N° DMR/CE/N°732/25, recibida el 13 de marzo de 2025, la empresa operadora presentó una ampliación del recurso de reconsideración.
- 1.14. Mediante la resolución N° 00020-2025-TRASU-PAS/OSIPTEL (en adelante, RESOLUCIÓN 20, notificada el 20 de marzo de 2025, el TRASU resolvió lo siguiente:
- “Artículo 1°. – Declarar **PARCIALMENTE FUNDADO** el Recurso de Reconsideración interpuesto por AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. contra la Resolución N° 00012-2025- TRASU/PAS/OSIPTEL del 6 de febrero de 2025 emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios:*
- (i) **ARCHIVAR** el presente procedimiento sancionador, respecto a los cuarenta y un (41) casos asociados a los detallados en el **Anexo I**; de conformidad a los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.*
- (ii) **CONFIRMAR** el monto de la multa impuesta a través de la Resolución N° 00012-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL del 6 de febrero de 2025; por cuanto AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. ha incurrido en la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 13 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, por el incumplimiento de ciento sesenta (160) resoluciones emitidas por el TRASU contenidas en los expedientes detallados en el **Anexo II**.
(...)”*
- 1.15. El 10 de abril de 2025, mediante carta N° DMR/CE/N°981/25, AMÉRICA MÓVIL interpuso recurso de apelación contra la RESOLUCIÓN 20.
- 1.16. Posteriormente, el 12 de mayo de 2025 la referida empresa presentó una ampliación a su recurso de apelación, a través del escrito N° DMR/CE/N°1209/25.
- 1.17. El 13 de mayo de 2025, mediante Memorando N° 000014-2025-STTA/OSIPTEL, la Secretaría Técnica del Tribunal de Apelaciones solicitó a la Secretaría Técnica el análisis técnico del recurso de apelación y su escrito de ampliación.
- 1.18. A través del Memorando N° 000209-2025-STSR/OSIPTEL de fecha 27 de mayo de 2025, la Secretaría Técnica remitió el análisis técnico solicitado.
- 1.19. El 28 de mayo de 2025, AMÉRICA MÓVIL presentó una segunda ampliación a su recurso de apelación, a través del escrito N° DMR/CE/N°1554/25.
- 1.20. Sobre ello, mediante Memorando N° 000025-2025-STTA/OSIPTEL del 29 de mayo de 2025, la Secretaría Técnica del Tribunal de Apelaciones solicitó a la Secretaría Técnica el análisis técnico del último escrito de ampliación.
- 1.21. Finalmente, mediante el Memorando N° 000217-2025-STSR/OSIPTEL de fecha 3 de junio de 2025, la Secretaría Técnica remitió el análisis técnico solicitado.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



II. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA

De conformidad con el artículo 27 del RGIS y los artículos 218 y 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General² (en adelante, TUO de la LPAG), corresponde admitir y dar trámite al recurso de apelación interpuesto por AMÉRICA MÓVIL, al haberse cumplido los requisitos de admisibilidad y procedencia contenidos en las citadas disposiciones.

III. ANÁLISIS DEL RECURSO DE APELACIÓN

Respecto de los argumentos desarrollados por AMÉRICA MÓVIL en su recurso de apelación, corresponde señalar lo siguiente:

3.1. Sobre la vulneración a los principios de legalidad e informalismo

AMÉRICA MÓVIL menciona que, a partir de una justificación que carece de base legal, la RESOLUCIÓN 20 desestimó diversos medios probatorios remitidos en calidad de nueva prueba mediante el recurso de reconsideración.

Añade que, en su análisis, la primera instancia ha excluido diversos documentos argumentando que no se relacionan de manera directa a los hechos del presente procedimiento sancionador, lo que resultaría restrictivo y atentaría contra el principio de informalismo.

Asimismo, la empresa operadora sostiene que las afirmaciones contenidas en la RESOLUCIÓN 20 carecen de base legal y son contrarias a lo establecido en el TUO de la LPAG, al crear artificialmente requisitos que no cuentan con sustento normativo alguno, por lo que sería excesivamente discrecional, lo cual implica que la actuación de la primera instancia resulte arbitraria.

De otro lado, la empresa operadora menciona que dicho criterio no ha sido recogido en el Precedente de Observancia Obligatoria aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 169-2022-CD/OSIPTEL y, en la misma línea alega que la resolución N° 330-2016-GG/OSIPTEL establece que se pueden presentar medios probatorios con la única condición que este sea nuevo y que con su incorporación se realice la revisión de alguno de los puntos en controversia.

Respecto de lo alegado por AMÉRICA MÓVIL, corresponde indicar que el recurso de reconsideración³ tiene como finalidad que la misma autoridad que resolvió el procedimiento evalúe la nueva prueba. En esa línea, Morón Urbina señala que: *“(…) no cabe la posibilidad de que la autoridad instructora pueda cambiar el sentido de su decisión con solo pedírselo, pues, se estima que, dentro de una línea de actuación responsable el instructor ha emitido la mejor decisión que a su criterio cabe en el caso en concreto y ha aplicado la regla jurídica que estima idónea. Por ello, perdería seriedad pretender que pueda modificarlo con tan solo un nuevo pedido o una nueva argumentación sobre los mismos hechos. Para habilitar la posibilidad del cambio de*

² Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

³ Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

Artículo 219.- Recurso de reconsideración

El recurso de reconsideración se interpondrá ante el mismo órgano que dictó el primer acto que es materia de la impugnación y deberá sustentarse en nueva prueba. En los casos de actos administrativos emitidos por órganos que constituyen única instancia no se requiere nueva prueba. Este recurso es opcional y su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



*critero, la ley exige que se presente a la autoridad un hecho tangible y no evaluado con anterioridad, que amerite reconsideración.*⁴

Este Tribunal considera que para que estemos frente a una *prueba nueva*, se deben presentar de manera concomitante, las siguientes características:

- a) Que la reconsideración hubiere estado aparejada de un medio probatorio distinto o diferente a lo que ya había en el expediente, cualquiera fuera su tipo o soporte (físico o virtual), o que dicho medio probatorio distinto o diferente se presente dentro de una eventual exigencia de subsanación por parte de la Administración, en el marco del referido recurso impugnativo.
- b) Que lo que se pretende acreditar o probar con el medio probatorio nuevo, no hubiera podido efectuarse, extraerse o colegirse de otros medios probatorios presentados con anterioridad. Con lo cual queda claro que la reiteración de medios probatorios que pretendan acreditar lo ya evaluado con anterioridad (con los medios probatorios existentes en el proceso) no puede considerarse como prueba nueva en sí misma.
- c) Que, siendo una prueba nueva, ésta y su contenido tenga relación directa con el procedimiento administrativo sancionador al cual se presenta; es decir, que posea pertinencia en referencia al caso concreto.
- d) Que se trate de un medio probatorio que traiga al procedimiento nuevos hechos o circunstancias o prueben algo que antes no se pretendió probar (que ya fue evaluado), o se trate de algo distinto o diferente a lo ya existente en el proceso, a fin de que merezca un reexamen por parte de la misma autoridad.
- e) Que no se trate de la presentación de alegaciones nuevas o distintas a las ya efectuadas o por formas nuevas de argumentar. Así como tampoco será considerada como prueba nueva la presentación de normas vigentes.

En tal sentido, la exigencia de nueva prueba para interponer un recurso de reconsideración debe ser entendida como la presentación de algo distinto o diferente de lo que ya se tenía en toda la extensión de su significado, para que justifique la revisión del análisis ya efectuado acerca de alguno de los puntos controvertidos, toda vez que solo así se justificaría que la misma autoridad administrativa tenga que efectuar un reexamen de sus propias consideraciones. Dicho de otra manera, la exigencia de una prueba nueva está orientada a exigir una prueba idónea o adecuada para que justifique una revisión del análisis ya efectuado.

En esa línea, y respecto a lo establecido en la resolución N° 169-2022-CD/OSIPTEL, este Tribunal, mediante el precedente de observancia obligatoria, aprobado por la resolución N° 000072-2025-TA/OSIPTEL ha señalado en el numeral 78 las características que debe ostentar, de manera conjunta, la información o documentación presentada por la empresa operadora para ser calificada como nueva prueba⁵.

Con relación a ello, se aprecia del expediente que, en el presente caso, los documentos remitidos por AMÉRICA MÓVIL como *nuevas pruebas* corresponden a carpetas de diversos expedientes de apelación o queja que contienen: (a) *informes*, (b) *resoluciones*, (c) *recibos*, (d) *notas de crédito*, (e) *cargos de notificación* y (f) *estados de cuenta*, entre otros.

⁴ Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Tomo I, 16va Edición. Lima: Gaceta Jurídica, 2021. PP.: 228)

⁵ Disponible en <https://www.osiptel.gob.pe/media/zlymn515/resol072-2025-ta.pdf>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



Ahora bien, de la revisión a la RESOLUCIÓN 20, se advierte que la primera instancia desestimó como *nueva prueba* los Anexos del 1, 2, 3, 4, 5 y 11 del recurso de reconsideración presentado a través de la carta N° DMR/CE/N°383/25.

En síntesis, este Tribunal aprecia que AMÉRICA MÓVIL presentó a la primera instancia diversos documentos en su recurso de reconsideración y escrito ampliatorio, mediante las cartas N° DMR/CE/N°383/25 y N° DMR/CE/N°732/25, conforme se detalla a continuación:

Cuadro N° 1: Relación de documentos presentados por AMÉRICA MÓVIL en su recurso de reconsideración

ANEXO	DOCUMENTOS
CARTA N° DMR/CE/N°383/25	
Anexo 1	Resolución N° 012-2023-STSR/OSIPTEL
Anexo 2	<i>“Metodología de cálculo para la determinación de multas en los procedimientos administrativos sancionadores tramitados ante el OSIPTEL”</i>
Anexo 3	Cargo de presentación de la acción contenciosa administrativa contra la Resolución N° 053-2022-CD/OSIPTEL
Anexo 4	- Cargo de presentación de la acción contenciosa administrativa contra la Resolución N° 256-2023-CD/OSIPTEL. - Cargo de presentación de la acción contenciosa administrativa contra la Resolución N° 307-2023- CD/OSIPTEL
Anexo 5	Carpeta denominada INFORME 0018359-2023/TRASU/ST-RA
Anexo 6	Carpeta denominada INFORME 0021908-2023/TRASU/ST-RA
Anexo 7	Carpeta denominada INFORME 0023135-2023/TRASU/ST-RA
Anexo 8	Carpeta denominada INFORME 0023280-2023/TRASU/ST-RA
Anexo 9	Carpeta denominada INFORME 0024274-2023/TRASU/ST-RA
Anexo 10	Carpeta denominada INFORME 0024917-2023/TRASU/ST-RA
Anexo 11	Carpeta denominada INFORME 0025302-2023/TRASU/ST-RA
Anexo 12	Carpeta denominada INFORME 0030079-2023/TRASU/ST-RA
Anexo 13	Carpeta denominada INFORME 0020158-2023/TRASU/ST-RA
Anexo 14	Carpeta denominada INFORME 0022223-2023/TRASU/ST-RA
Anexo 15	Carpeta denominada INFORME 0022244-2023/TRASU/ST-RA
Anexo 16	Carpeta denominada INFORME 0022640- 2023/TRASU/ST-RA
Anexo 17	Carpeta denominada INFORME 0022691- 2023/TRASU/ST-RA
Anexo 18	Carpeta denominada INFORME 0023145- 2023/TRASU/ST-RA
CARTA N° DMR/CE/N°732/25	
Anexo 1	Carpeta denominada INFORME 0024733-2023/TRASU/ST-RA
Anexo 2	Carpeta denominada INFORME 0024736-2023/TRASU/ST-RA
Anexo 3	Carpeta denominada INFORME 0025008-2023/TRASU/ST-RA
Anexo 4	Carpeta denominada INFORME 0025065-2023/TRASU/ST-RA
Anexo 5	Carpeta denominada INFORME 0025263-2023/TRASU/ST-RA
Anexo 6	Carpeta denominada INFORME 0025272-2023/TRASU/ST-RA
Anexo 7	Carpeta denominada INFORME 0025332-2023/TRASU/ST-RQJ
Anexo 8	Carpeta denominada INFORME 0025478-2023/TRASU/ST-RA
Anexo 9	Carpeta denominada INFORME 0025983-2023/TRASU/ST-RA
Anexo 10	Carpeta denominada INFORME 0026272-2023/TRASU/ST-RQJ
Anexo 11	Carpeta denominada INFORME 0026375-2023/TRASU/ST-RA
Anexo 12	Carpeta denominada INFORME 0026474-2023/TRASU/ST-RA

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



ANEXO	DOCUMENTOS
Anexo 13	Carpeta denominada INFORME 0026489-2023/TRASU/ST-RA
Anexo 14	Carpeta denominada INFORME 0028043-2023/TRASU/ST-RA
Anexo 15	Carpeta denominada INFORME 0028171-2023/TRASU/ST-RA
Anexo 16	Carpeta denominada INFORME 0028215- 2023/TRASU/ST-RQJ
Anexo 17	Carpeta denominada INFORME 0028232-2023/TRASU/ST-RQJ
Anexo 18	Carpeta denominada INFORME 0028233-2023/TRASU/ST-RQJ
Anexo 19	Carpeta denominada INFORME 0028584-2023/TRASU/ST-RQJ
Anexo 20	Carpeta denominada INFORME 0028639-2023/TRASU/ST-RQJ
Anexo 21	Carpeta denominada INFORME 0028695-2023/TRASU/ST-RA
Anexo 22	Carpeta denominada INFORME 0028768-2023/TRASU/ST-RA
Anexo 23	Carpeta denominada INFORME 0028976-2023/TRASU/ST-RA
Anexo 24	Carpeta denominada INFORME 0029642-2023/TRASU/ST-RQJ
Anexo 25	Carpeta denominada INFORME 0029719-2023/TRASU/ST-RA
Anexo 26	Carpeta denominada INFORME 0029941-2023/TRASU/ST-RA
Anexo 27	Carpeta denominada INFORME 0030079-2023/TRASU/ST-RA
Anexo 28	Carpeta denominada INFORME 0030412-2023/TRASU/ST-RA
Anexo 29	Carpeta denominada INFORME 0030504-2023/TRASU/ST-RQJ
Anexo 30	Carpeta denominada INFORME 0031844-2023/TRASU/ST-RA
Anexo 31	Carpeta denominada INFORME 0031989-2023/TRASU/ST-RA
Anexo 32	Carpeta denominada INFORME 0032209-2023/TRASU/ST-RA
Anexo 33	Carpeta denominada INFORME 0032265-2023/TRASU/ST-RA
Anexo 34	Carpeta denominada INFORME 0032276-2023/TRASU/ST-RA
Anexo 35	Carpeta denominada INFORME 0032324-2023/TRASU/ST-RA
Anexo 36	Carpeta denominada INFORME 0032479-2023/TRASU/ST-RA
Anexo 37	Carpeta denominada INFORME 0032616-2023/TRASU/ST-RA
Anexo 38	Carpeta denominada INFORME 0032661-2023/TRASU/ST-RA
Anexo 39	Carpeta denominada INFORME 0033284-2023/TRASU/ST-RA
Anexo 40	Carpeta denominada INFORME 0033351-2023/TRASU/ST-RA

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>

Al respecto, se advierte que, de la evaluación efectuada por la primera instancia se determinó que los Anexos del 1 al 4 remitidos por AMÉRICA MOVIL mediante la carta N° DMR/CE/N°383/25, aportan argumentos jurídicos que refuerzan el contenido de los principios de derecho administrativo o de los criterios aplicados a determinados casos, es decir, se pretende justificar sus nuevas alegaciones; sin embargo, ello, en sí mismo, no constituyen prueba nueva, dado que no se aportan ningún elemento adicional que justifique una nueva evaluación de la resolución impugnada.

Asimismo, respecto de los medios probatorios adjuntos en los Anexos 5 y 11 de la carta N° DMR/CE/N°383/25, la primera instancia verificó que los mismos fueron previamente remitidos al TRASU, en el trámite de los procedimientos de apelación correspondientes a los expedientes N° 0018359-2023/TRASU/ST-RA y N° 0025302-2023/TRASU/ST-RA, siendo debidamente evaluados en el Anexo I de la RESOLUCIÓN 12. En tal sentido, no tienen la calidad de nueva prueba.

De otro lado, de acuerdo con lo señalado por la primera instancia, los Anexos 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17 y 18 de la carta N° DMR/CE/N°383/25 (recurso de reconsideración) y los Anexos 1 al 40 de la carta N° DMR/CE/N°732/25 sí tienen la calidad de nueva prueba, dado que no fueron presentados antes por la empresa operadora en el presente procedimiento y se encuentran vinculados a los hechos materia de controversia en el presente PAS, por lo que fueron evaluados en la RESOLUCIÓN 20.



En ese sentido, luego de la revisión realizada por este Tribunal, se advierte que el análisis efectuado por la primera instancia en la RESOLUCIÓN 20 resulta acorde con la posición desarrollada sobre la nueva prueba por este Tribunal.

A Mayor detalle, para este Tribunal, los documentos que obran como Anexos 1, 2, 3, 4, 5 y 11 de la carta N° DMR/CE/N°383/25 del recurso de reconsideración no constituyen nuevas pruebas, conforme se sostiene a continuación:

Cuadro N° 2: Análisis de los documentos ofrecidos como nuevas pruebas por AMÉRICA MÓVIL en su recurso de reconsideración

DOCUMENTOS PRESENTADO SPOR AMÉRICA MÓVIL EN SU RECURSO DE RECONSIDERACIÓN	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIONES
<p>ANEXOS 1 y 2: el mérito de la resolución N° 012-2023-STSR/OSIPTEL y de “Metodología de cálculo para la determinación de multas en los procedimientos administrativos sancionadores tramitados ante el OSIPTEL”</p>	<ul style="list-style-type: none"> Mediante la Resolución N° 012-2023-STSR/OSIPTEL la primera instancia resolvió la acumulación de los expedientes N° 006-2023/TRASU/ST-PAS y N° 003-2023/TRASU/ST-PAS. AMÉRICA MÓVIL elevó un extracto de la “Metodología de cálculo para la determinación de multas en los procedimientos administrativos sancionadores tramitados ante el OSIPTEL”, sobre el enfoque disuasivo de la cuantificación de las sanciones que impone el OSIPTEL. <p>Al respecto, los referidos medios probatorios tratan cuestiones de puro derecho, debido a que la Resolución N° 012-2023-STSR/OSIPTEL versa sobre los criterios para denegar la acumulación de los expedientes N° 00019-2024/TRASUSTSR-PAS y N° 00033-2024/TRASU/STSR-PAS dispuesta en la resolución N° 009-2024/TRASU-STSR-PAS, y sobre el análisis económico de las sanciones desarrollado en la metodología referida, por lo que no justifican una reevaluación de lo decidido, dado que existe un pronunciamiento de la autoridad instructora sobre la pretensión de acumulación, y que dicho acto administrativo es irrecurrible, de acuerdo con el artículo 160 del TUO de la LPAG.</p>
<p>ANEXOS 3 y 4: Cargos de presentación de los procesos contenciosos administrativos contra las Resoluciones N° 053-2022-CD/OSIPTEL, N° 256-2023-CD/OSIPTEL y N° 307-2023-CD/OSIPTEL.</p>	<p>AMÉRICA MÓVIL remitió los cargos de presentación de los procesos contenciosos administrativos contra las Resoluciones N° 053-2022-CD/OSIPTEL, N° 256-2023-CD/OSIPTEL y N° 307-2023- CD/OSIPTEL, vinculadas a la aplicación de la reincidencia en el presente expediente PAS.</p> <p>Al respecto, los referidos documentos constituyen cargos de presentación de procesos contenciosos administrativos a través de la mesa de partes virtual del Poder Judicial, presentados por la</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>



DOCUMENTOS PRESENTADO SPOR AMÉRICA MÓVIL EN SU RECURSO DE RECONSIDERACIÓN	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIONES
	<p>empresa operadora a fin de acreditar que no se configuró la reincidencia en la comisión de la infracción en el presente PAS, y su consecuente afectación a la graduación de la multa impuesta. Sin embargo, este argumento es una cuestión de puro derecho que no justifica una reevaluación de lo decidido, dado que solo aporta argumentos jurídicos referidos al contenido del principio de razonabilidad, aplicado a la graduación de la sanción.</p>
<p>ANEXOS 5 y 11: Cargos de notificación al correo de los usuarios para coordinar la realización de las pruebas de operatividad, en los procedimientos de apelación de los expedientes N° 0018359-2023/TRASU/ST-RA y N° 025302-2023/TRASU/ST-RA.</p>	<p>Los cargos de notificación al correo de los usuarios para coordinar la realización de las pruebas de operatividad fueron presentados al TRASU en el trámite de los procedimientos de queja de los expedientes N° 0018359-2023/TRASU/ST-RA y N° 025302-2023/TRASU/ST-RA respectivamente, en los que se verificó que AMÉRICA MÓVIL realizó las coordinaciones con el usuario para efectuar las pruebas de operatividad con posterioridad al plazo otorgado en las resoluciones del TRASU.</p> <p>En tal sentido los referidos documentos no constituyen <i>nueva prueba</i>, dado que los mismos han sido evaluados con anterioridad en la RESOLUCIÓN 12, estableciéndose la existencia de responsabilidad por parte de AMÉRICA MÓVIL.</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>

En consecuencia, este Tribunal comparte lo señalado por la primera instancia, respecto que los anexos referidos anteriormente no tienen la calidad de nueva prueba, en tanto buscan acreditar hechos que ya han sido evaluados por la primera instancia en la resolución impugnada corresponden a cuestiones jurídicas.

Es preciso advertir que, el hecho que AMÉRICA MÓVIL no se encuentre de acuerdo con la motivación efectuada por el TRASU, no significa que la misma sea insuficiente, no idónea o que se haya aplicado un criterio ilegal al analizar los documentos ofrecidos por dicha empresa como *nuevas pruebas*, debido a ello, se concluye que no ha existido vulneración a las garantías procedimentales del administrado durante el trámite del recurso de reconsideración.

Por otro lado, con relación a la resolución de Gerencia General N° 330-2016-GG/OSIPTEL⁶, AMÉRICA MÓVIL alega que, a través de la misma, el OSIPTEL indicó que es factible presentar, en el marco de un recurso de reconsideración, *“cualquier medio probatorio habilitado por el marco normativo, con la única condición que este sea nuevo y que con su incorporación al procedimiento se pretenda la revisión de alguno de los puntos de la controversia”*.

Con relación a ello, este Tribunal debe señalar que lo sostenido por la empresa operadora no es correcto, de acuerdo con los argumentos antes señalados sobre las

⁶ Anexo 1 del recurso de apelación.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



características de una nueva prueba. Asimismo, se debe señalar que el análisis desarrollado en la RESOLUCIÓN 20 se encuentra en concordancia con el precedente de observancia obligatoria aprobado por este Tribunal a través de la Resolución N° 000072-2025-TA/OSIPTEL, por lo que se espera que las empresas operadoras aporten medios probatorios como nuevas pruebas que respondan a documentos distintos a los ya obrantes en el expediente y que tengan por objeto desvirtuar lo resuelto por la primera instancia respecto a los hechos y fundamentos jurídicos que condujeron a adoptar la decisión impugnada.

En esa línea, la presentación en el recurso de reconsideración de alegaciones jurídicas que no se relacionan directamente con los hechos del caso en concreto o de documentos ya evaluados con anterioridad, no deberán ser considerados como nuevas pruebas. Justamente, se advierte de lo resuelto por la primera instancia que los Anexos 1, 2, 3, 4, 5 y 11 de la carta N° DMR/CE/N°383/25 no cumplían con dicho criterio, según lo desarrollado en el cuadro N° 2.

Por lo tanto, en atención a lo antes mencionado, se tiene que la RESOLUCIÓN 20 contiene un análisis respetuoso de la normativa vigente, en la medida que no se advierte ningún pronunciamiento discrecional, ilegal, restrictivo o vulneratorio del principio de informalismo y de legalidad, por lo que debe desestimarse este extremo del recurso de apelación, toda vez que la evaluación de las nuevas pruebas por parte de la primera instancia se ciñó a la normativa vigente.

Estando a lo señalado, corresponde desestimar lo alegado por AMÉRICA MÓVIL en este extremo.

3.2. Sobre la vulneración a los principios de debida motivación, debido procedimiento y derecho de defensa

AMÉRICA MÓVIL sostiene que el TRASU ha omitido pronunciarse sobre su solicitud de aplicación de la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria o de atenuantes de responsabilidad, formulada en el recurso de reconsideración. Asimismo, manifiesta que, según la resolución N° 074-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL, correspondería archivar los casos en los cuales se acredita el cumplimiento de una resolución final del TRASU, aun cuando sea con posterioridad al plazo señalado, si es que los efectos causados han sido revertidos.

La empresa operadora alega que tenía razonablemente la expectativa de que el TRASU se pronuncie sobre si para los casos alegados en el recurso de reconsideración aplicaba o no la subsanación voluntaria; no obstante, AMÉRICA MÓVIL indica que la primera instancia, en la resolución apelada, habría omitido emitir un pronunciamiento concreto al respecto.

En ese sentido, AMÉRICA MÓVIL puntualiza que la RESOLUCIÓN 20 fue expedida vulnerando el principio de debido procedimiento, legalidad y derecho de defensa, específicamente el derecho que tiene la empresa operadora de obtener una decisión motivada y fundada en derecho, toda vez que el TRASU no valoró la integridad de los argumentos de defensa presentados.

Respecto de lo señalado por AMÉRICA MÓVIL, este Tribunal advierte de la revisión de la RESOLUCIÓN 20 que, si bien el TRASU se pronunció sobre cada uno de los medios probatorios presentados por dicha empresa en las cartas DMR/CE/N°383/25 y DMR/CE/N°732/25, no lo hizo con relación a su solicitud de aplicación de la eximente



por subsanación voluntaria o de alguna atenuante, estimándolas o denegándolas, lo cual hace que el citado acto administrativo adolezca de motivación parcial.

Ahora bien, a efectos de determinar si el defecto en la motivación antes mencionado constituye causal de nulidad -tal como ha solicitado AMÉRICA MÓVIL- corresponde determinar, primero, si este hecho implica un vicio del acto administrativo. Luego de ello, se establecerá el tipo de vicio incurrido y la consecuencia o remedio jurídico que establece nuestra legislación en dicho supuesto.

Al respecto, debe señalarse que de los artículos 8 y 9 del TUO de la LPAG se desprende que el acto administrativo es válido siempre que haya sido dictado conforme al ordenamiento jurídico. Asimismo, se ha reconocido a nivel legal que el acto administrativo ostenta una presunción de validez, en tanto, su nulidad no sea declarada por autoridad competente.

En efecto, en términos de Rebollo⁷, existe el deber de la Administración de actuar – desde su emisión- en función del acto administrativo como si fuera válido, cumpliendo con éste, en tanto no se declare su nulidad y se sancione su ineficacia.

En esa línea, conforme al artículo 3 del TUO de la LPAG, la motivación del acto administrativo es uno de sus requisitos de validez, en tanto, dicha motivación se realice en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.

Al respecto, según el artículo 10 del TUO de la LPAG, el defecto o la omisión de alguno de los requisitos de validez constituye causal de nulidad del acto administrativo. Ello no ocurre cuando se presenta algún supuesto de conservación del acto establecido en el artículo 14 de dicha ley, lo cual denota que la regla es la conservación del acto y la nulidad, la regla de excepción.

Justamente, en virtud de la presunción de validez del acto administrativo y del ejercicio de la potestad de autotutela de la Administración, el mencionado artículo 14, establece que cuando el vicio del acto administrativo por el incumplimiento a sus elementos de validez no sea trascendente, prevalece la conservación del acto.

La norma antes señalada, establece una lista cerrada de vicios no trascendentes del acto administrativo, esto es, aquellas situaciones donde existiendo deficiencias en el acto administrativo, el mismo sigue siendo válido, teniendo la capacidad de surtir sus efectos, dado que dichos inconvenientes no tienen la gravedad para impedir que el acto administrativo no cumpla sus finalidades públicas.

Así, los supuestos contemplados en el artículo 14 del TUO de la LPAG como vicios no trascendentes son los siguientes:

- El acto cuyo contenido sea impreciso o incongruente con las cuestiones surgidas en la motivación.
- El acto emitido con una motivación insuficiente o parcial.
- El acto emitido con infracción a las formalidades no esenciales del procedimiento, considerando como tales aquellas cuya realización correcta no hubiera impedido o cambiado el sentido de la decisión final en aspectos importantes, o cuyo incumplimiento no afectare el debido proceso del administrado.

⁷ REBOLLO PUIG, Manuel. La presunción de validez. En REDA N°128. Madrid, 2005. P.591-592.



- Cuando se concluya indudablemente de cualquier otro modo que el acto administrativo hubiese tenido el mismo contenido, de no haberse producido el vicio.
- Aquellos emitidos con omisión de documentación no esencial.

Por ello, a tenor de lo señalado en el artículo 3 del TUO de la LPAG, existe un defecto en la motivación, el cual corresponde a un requisito de validez del acto administrativo. Así, a efectos de determinar si dicho vicio impacta de forma tal que corresponda declararse la nulidad del acto administrativo, deberá analizarse si:

- Se ha configurado la regla general de la conservación del acto, dado que el artículo 10 de la LPAG señala que es causal de nulidad el defecto o la omisión de alguno de los requisitos de validez, siempre que no se configure uno de los supuestos de conservación establecidos en el artículo 14.
- Si no se ha configurado la regla general de la conservación del acto, corresponderá analizar si corresponde declarar la nulidad del acto administrativo, como regla excepcional.

Tal como se ha señalado, el artículo 14 del TUO de la LPAG establece los casos en los que se configura una causal de conservación del acto administrativo. En virtud de ello, este Tribunal considera que el tipo de vicio que se ha configurado en el presente caso corresponde a un vicio no trascendente, como consecuencia de una motivación parcial efectuada en la RESOLUCIÓN 20, en virtud de lo siguiente:

- a. El Tribunal Constitucional⁸ señala que una motivación insuficiente se encuentra referida a un mínimo de motivación, atendiendo a las razones de hecho o derecho indispensable para asumir que la decisión está debidamente motivada.

En esa línea, señala que, si bien no se trata de dar respuesta a cada una de las pretensiones planteadas, la insuficiencia de motivación solo resulta relevante desde la perspectiva constitucional si es que la ausencia de argumentos o la insuficiencia de fundamentos resulta manifiesta a la luz de lo que en sustancia se está decidiendo.

En el caso analizado, si bien el TRASU expone los motivos por los cuales archiva el PAS en algunos expedientes de queja y apelación, en virtud del análisis de los medios probatorios aportados mediante las cartas DMR/CE/N°383/25 y DMR/CE/N°732/25, dicho órgano no se pronunció sobre la solicitud de aplicación de la eximente su subsanación voluntaria o aplicación de la atenuante por cese, siendo que AMÉRICA MÓVIL alega el cese de la conducta en la totalidad de los casos evaluados de la resolución apelada, precisando que no existiría acción pendiente de realizar.

En esa línea, de la revisión del Anexo I de la RESOLUCIÓN 20, se verifica que si bien no se precisó de manera expresa si correspondía la aplicación de la eximente por subsanación voluntaria o alguna atenuante, sí se detalla en qué casos se determina mantener la responsabilidad de la empresa operadora dado que no cumplió con acreditar el cumplimiento de las resoluciones del TRASU. En este orden de ideas, al no haberse producido la subsanación o cese de la conducta infractora respecto de la totalidad de casos que sustentan

⁸ Sentencia recaída en el expediente N°01858-2022-PA/TC. Disponible en: <https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2024/01858-2022-AA.pdf>



la imputación, es evidente que no cabía aplicar la eximente o atenuante pretendida por AMÉRICA MÓVIL.

En ese sentido, si bien, el ordenamiento jurídico reconoce que el derecho a la motivación de los actos administrativos es una garantía del debido procedimiento, ello no significa que cualquier error o defecto en el que incurran dichos actos vulnera el derecho del administrado, así como, constituye causal de nulidad, tal como se ha explicado anteriormente.

Por ello, en el presente caso, el que exista una motivación parcial en el extremo antes señalado, esto es, el que no se haya respondido la solicitud de aplicación de la eximente de responsabilidad o atenuante de multa por cese de AMÉRICA MÓVIL de manera expresa, no constituye un insumo crítico para la emisión de la decisión reflejada en la RESOLUCIÓN 20.

De esta manera, la motivación parcial evidenciada en la RESOLUCIÓN 20 no constituye un vicio trascendente, dado que ello no constituye el núcleo central de los motivos por lo que se confirmó la responsabilidad administrativa de AMÉRICA MÓVIL. En efecto, de la revisión de dicha decisión se advierte que existen algunos casos en los cuales la empresa cumplió con la resolución TRASU y otros casos en los cuales no se acredita el cumplimiento, ya sea fuera o dentro del plazo, siendo este último supuesto del cual se desprende que persiste la conducta infractora imputada y que no existe cese de esta, puesto que no se ha producido en todos los casos que constituyen dicha conducta.

- b. Cabe precisar que, a pesar de que no brindó una respuesta expresa a la solicitud de aplicación de la eximente de subsanación voluntaria o la atenuante del cese de la conducta infractora en la RESOLUCIÓN 20, de no haberse producido el vicio, el acto administrativo impugnado hubiese tenido el mismo contenido, toda vez que se hubiera confirmado la responsabilidad administrativa de AMÉRICA MÓVIL por la comisión de la infracción analizada, al haberse acreditado con suficiencia en el Anexo I de la referida resolución que existen casos en los cuales la empresa operadora no cumplió con acreditar lo ordenado en las resoluciones del TRASU. Asimismo, el importe de la disminución de la multa tampoco habría variado.

Además, ello no hace que se hayan vulnerado los derechos y garantías de la empresa operadora durante el trámite del presente PAS, considerando que respecto a los cincuenta y un (51) casos en los cuales la empresa operadora remitió medios probatorios en su recurso de reconsideración, la RESOLUCIÓN 20, en el Anexo I, analizó íntegramente la documentación presentada, siendo que de dicho detalle se verifica que no se acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la totalidad de las resoluciones TRASU que conforman el presente PAS. Es decir, no cabe la aplicación de la eximente de responsabilidad de subsanación voluntaria ni la aplicación de la atenuante por cese de la conducta infractora.

Debe precisarse además que, como se explicará posteriormente, AMÉRICA MÓVIL contaba con conocimiento sobre el criterio adoptado por el TRASU y por este Tribunal sobre la aplicación de la eximente de responsabilidad o atenuante de multa por cese de la conducta infractora.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



- c. El defecto en la motivación advertida en la RESOLUCIÓN 20 no ha afectado el debido procedimiento, en tanto, se desprende del expediente que se ha seguido el procedimiento regular establecido por el TUO de la LPAG y el RGIS, garantizándose el ejercicio de los derechos del conocimiento fundamentado de la imputación de cargos, la independencia entre la autoridad instructora y sancionadora, la notificación debida de los principales actos administrativos emitidos en el presente procedimiento y la puesta a disposición en todo momento de la información que integra el expediente.

En tal sentido, el vicio no trascendente consistente en la motivación parcial de la RESOLUCIÓN 20 no altera el sentido de la decisión final emitida en el presente PAS, en los aspectos importantes antes desarrollados, así como tampoco afecta el debido procedimiento o el derecho de defensa de AMÉRICA MÓVIL.

Así, debe resaltarse que el Anexo I de la RESOLUCIÓN 20 contiene el detalle de la evaluación de las cincuenta y un (51) resoluciones del TRASU, información a partir de la cual AMÉRICA MÓVIL pudo identificar plenamente aquellos casos en los cuales no se acreditó el cumplimiento de lo ordenado en dichas resoluciones⁹.

A mayor abundamiento, conforme fue desarrollado en la RESOLUCIÓN 12, para que se aplique la eximente por subsanación voluntaria o la atenuante por cese de la conducta infractora, es necesario que este se haya producido respecto a la totalidad de los casos imputados en el presente PAS, lo cual es congruente con lo resuelto por este Tribunal en diversas resoluciones anteriores¹⁰.

De otro lado, AMÉRICA MÓVIL ha argumentado que, de acuerdo con la resolución N° 074-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL, emitida por el TRASU, corresponde el archivo de los casos en los cuales la empresa acredita el cumplimiento de una resolución final con posterioridad al plazo señalado, si es que los efectos causados fueron revertidos en materias que no versan sobre temas de calidad y/o acceso al servicio.

⁹ En el Anexo I de la RESOLUCIÓN 20 se señala lo siguiente:

- **Respecto al expediente N° 0030079-2023/TRASU/ST-RA**

"(...) no obstante; se advierte que la documentación elevada corresponde a otro número de servicio (N° 913102xxx) y otro código de reclamo (N° 220293298); siendo que la resolución del Trasú ordenó el ajuste correspondiente al recibo emitido en octubre de 2023 referido al servicio N° 950963xxx, con código de reclamo N° 230360221 (...)"

- **Respecto al expediente N° 0022691-2023/TRASU/ST-RA**

"(...) se observa que la empresa operadora no adjunta los medios probatorios que acrediten haber remitido el mecanismo de contratación del equipo ni sobre haber informado los términos y condiciones aplicables al contrato adicional de equipo móvil; conforme a lo estipulado en la resolución (...)"

- **Respecto al expediente N° 0024736-2023/TRASU/ST-RA**

"(...) Sin embargo, AMÉRICA MÓVIL no ha remitido algún medio probatorio que acredite el registro o programación de la aplicación de la promoción ordenada dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles, esto es, antes del 25/10/2023 (...)"

- **Respecto al expediente N° 0029719-2023/TRASU/ST-RA**

"(...) se verifica que la empresa operadora elevó documentación asociada al cumplimiento del expediente 0029719-2023/TRASU/ST-RA, siendo que el presente PAS incluye la infracción cometida respecto al expediente 0029719-2023/TRASU/ST-RA (...)"

- **Respecto al expediente N° 0030079-2023/TRASU/ST-RA**

"(...) se verifica que la empresa operadora elevó documentación asociada al cumplimiento del expediente 0030079-2023/TRASU/ST-RA, siendo que el presente PAS incluye la infracción cometida respecto al expediente 0030079-2023/TRASU/ST-RA (...)"

- **Respecto al expediente N° 0030412-2023/TRASU/ST-RA**

"(...) Ahora bien, de lo anterior se advierte que la empresa operadora no ha acreditado haber desplegado todas las acciones requeridas para agotar la posibilidad de coordinar las pruebas de operatividad del servicio, habida cuenta que no remitió algún medio probatorio que acredite que intentó comunicarse vía telefónica con el usuario, tal como alega (...)"

¹⁰ Véanse las Resoluciones N° 00021-2025-TA/OSIPTEL, N° 00032-2024-TA/OSIPTEL y N° 000066-2025-TA/OSIPTEL.



Al respecto, debe señalarse que dicha resolución, emitida en otro procedimiento sancionador, no resulta vinculante para este Tribunal, el que, en otros expedientes, ha confirmado las sanciones impuestas al no acreditar las empresas operadoras haber cumplido con las resoluciones del TRASU dentro del plazo establecido en ellas. Así, este criterio se advierte en las resoluciones N° 00074-2024-TA/OSIPTEL, N° 00032-2025-TA/OSIPTEL, N° 00033-2025-TA/OSIPTEL, N° 000045-2025-TA/OSIPTEL.

Por otro lado, AMÉRICA MÓVIL argumenta que la falta de motivación suscitada en este PAS es similar a la abordada en la resolución N° 013-2025-TA/OSIPTEL (emitida en el Expediente N° 00102-2023-GG-DFI/PAS), dado que en esta se declaró la nulidad parcial de la resolución, en tanto había sido emitida con una falta de pronunciamiento sobre los descargos, deviniendo en una motivación insuficiente que impacta directamente en el derecho de defensa de la empresa operadora.

Respecto a dicha resolución, se advierte que este Tribunal determinó que existió un vicio trascendente del acto administrativo contenido en la resolución de primera instancia, dado que la falta de motivación alteraba el sentido de la decisión final en aspectos importantes como la declaración de responsabilidad administrativa de la empresa operadora.

Además, en ese expediente en específico, no se atendieron los argumentos de defensa presentados por AMÉRICA MÓVIL, los cuales correspondían a una exposición y acreditación de situaciones concretas que cuestionaban las pruebas que sustentaron la imputación de cargos en el PAS, lo cual impactó en el derecho de defensa de la empresa operadora y la garantía del debido procedimiento, agravando con ello el interés público.

No obstante, conforme a lo desarrollado anteriormente, el vicio que se ha configurado en el presente caso corresponde a un vicio no trascendente, toda vez que no altera el sentido de la decisión final, dado que de igual manera se hubiera confirmado la responsabilidad administrativa de AMÉRICA MÓVIL por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, al haberse acreditado con suficiencia en el Anexo I de la RESOLUCIÓN 20 que no corresponde la aplicación de la eximente de subsanación voluntaria ni la aplicación de la atenuante por cese de la conducta infractora. De la misma manera, tampoco se habría alterado el monto de la multa fijado en dicha resolución.

Por tanto, corresponde desestimar la solicitud de nulidad expuesta por AMÉRICA MÓVIL en su recurso de apelación, siendo que en el presente PAS no existen elementos objetivos que evidencien alguna vulneración a los principios de debida motivación y debido procedimiento, así como tampoco se ha afectado el derecho de defensa de dicha empresa operadora.

3.3. Sobre la configuración de la reincidencia

AMÉRICA MÓVIL manifiesta que no se ha configurado la reincidencia en la comisión de la infracción asociada al incumplimiento del artículo 13 del RGIS, en tanto, las resoluciones consideradas por la primera instancia para la aplicación de dicha agravante han sido impugnadas judicialmente, por lo que la aplicación de este criterio de graduación constituiría una vulneración al principio de legalidad y debido procedimiento.

Con relación a la reincidencia como criterio de graduación de la sanción, la misma se encuentra regulada en el artículo 248 del TUO de la LPAG, que establece lo siguiente:



“Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

(...)

3. Razonabilidad. - *Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación: (...)*

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. (...)”

Por su parte, el artículo 18 del RGIS también regula la reincidencia como un factor agravante de responsabilidad, en los siguientes términos:

“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%).

(...)

En atención a la aplicación concordada de las citadas disposiciones, para la aplicación de la reincidencia, se exige como condición que exista una sanción previa que haya quedado firme o haya causado estado en la vía administrativa.

Respecto a ello, cabe indicar que, de acuerdo con el artículo 222 del TUO de la LPAG, un acto firme es aquel respecto del cual no procede recurso impugnatorio, debido al vencimiento de los plazos mientras que el acto administrativo que causa estado es aquel expedido por la más alta autoridad administrativa competente, una vez agotados todos los medios impugnatorios establecidos en las normas que rigen el procedimiento administrativo.

En este punto, es preciso tener presente que en el procedimiento sancionador existen disposiciones especiales, tal como el numeral 258.2 del Artículo 258 del TUO de la LPAG, que dispone que la resolución será ejecutiva cuando ponga fin a la vía administrativa.

Asimismo, el Tribunal Constitucional ha señalado que *“en el caso del derecho administrativo sancionador, la intervención jurisdiccional es posterior, a través del proceso contencioso administrativo o del proceso de amparo, según corresponda¹¹”*.

En virtud de ello, y acorde con lo previsto en el artículo 18 del RGIS, para la configuración de la reincidencia corresponde verificar que se haya cometido la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que la resolución que sancionó la primera infracción, en vía administrativa, quedó firme o haya causado estado.

¹¹ Sentencia de fecha 3 de septiembre de 2010, emitida en el Expediente N° 01873-2009-PMC.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



En ese sentido, el hecho que AMÉRICA MÓVIL haya impugnado en sede judicial las resoluciones que menciona, no desvirtúa los supuestos de aplicación del criterio de reincidencia. Ello porque: i) las sanciones impuestas por el incumplimiento del artículo 13 del RGIS, a través de las resoluciones N° 018-2023-TRASU/PAS/OSIPTEL y N° 027-2022-TRASU/PAS/OSIPTEL, adquirieron firmeza en la vía administrativa mediante las resoluciones N° 256-2023-CD/OSIPTEL y N° 307-2023-CD/OSIPTEL, respectivamente¹² y, ii) la empresa cometió la misma infracción dentro del año de haber quedado firme las resoluciones de sanción antes señaladas¹³; cumpliéndose de esa forma los supuestos establecidos en el literal a) del artículo 18 del RGIS.

Adicionalmente, debe mencionarse que dicha empresa no ha acreditado que el Poder Judicial haya suspendido los efectos de las referidas o resoluciones; en consecuencia, la sola interposición de la demanda contencioso administrativa no invalida la aplicación de la reincidencia en el presente caso.

Por tanto, corresponde desestimar las alegaciones AMÉRICA MÓVIL respecto a la vulneración a los principios de legalidad y debido procedimiento.

3.4. Sobre la falta de carácter disuasivo de la multa impuesta por no haber procedido con la acumulación de los expedientes N° 00019-2024/TRASU/STSR-PAS y N° 00033-2024/TRASU/STSR-PAS

AMÉRICA MÓVIL sostiene que en lugar de proceder con la acumulación de los expedientes N° 00019-2024/TRASU/STSR-PAS y N° 00033-2024/TRASU/STSR-PAS, la Secretaría Técnica procedió a sancionar a AMÉRICA MÓVIL con multas de 50 UIT y 150 UIT, respectivamente, lo cual ha vulnerado los principios de legalidad y razonabilidad. Además, señala que lo anterior no cumple con la finalidad disuasiva de toda medida sancionatoria, pues no sería razonable que se pretenda disuadir un presunto incumplimiento dos (2) veces de manera simultánea. Agrega que, se ha vulnerado el Test de Razonabilidad, debido a que, frente a una infracción administrativa debía evaluarse la imposición de una medida menos lesiva.

Al respecto, este Tribunal debe señalar que, a través de esta alegación AMERICA MÓVIL nuevamente pretende cuestionar la decisión de no acumular los expedientes adoptada por la Secretaría Técnica en la resolución N° 00009-2024-STSR/OSIPTEL. Sin embargo, dado que la decisión que denegó la acumulación de los expedientes N° 0019-2024/TRASU/STSR-PAS y 00033-2024/TRASU/STSR-PAS es irrecurrible¹⁴, también corresponde desestimar los argumentos expuesto por AMÉRICA MÓVIL, en este extremo.

Sin perjuicio de ello, en cuanto a la aplicación de una medida menos gravosa, debemos resaltar que, tal como se ha señalado en la RESOLUCIÓN 12, esta incluye un análisis de la razonabilidad y justificación de la adopción de la medida sancionadora en el presente caso, así como se advierte que existe un análisis de las eximentes y atenuantes de responsabilidad administrativa.

¹² Cabe precisar que las resoluciones N° 256-2023-CD/OSIPTEL (N° 00018-2022/TRASU/STSR-PAS) y N° 307-2023-CD/OSIPTEL (N° 00004-2022-TRASU-STSR-PAS) adquirieron firmeza en vía administrativa los días 19 de setiembre de 2023 y 10 de noviembre de 2023, respectivamente.

¹³ La infracción fue detectada a raíz de la revisión de resoluciones del TRASU correspondiente a los periodos de julio a setiembre de 2023 y de octubre a diciembre de 2023.

¹⁴ Es importante señalar que el expediente N° 00019-2024/TRASU/STSR-PAS corresponde a la evaluación del cumplimiento de las resoluciones de segunda instancia respecto a los periodos de enero a marzo de 2023 y abril a junio de 2023, mientras que el expediente N° 00033-2024/TRASU/STSR-PAS a los periodos de julio a setiembre de 2023 y octubre a diciembre de 2023.



Por último, cabe precisar que no es la primera vez que la empresa operadora incurre en la comisión de la infracción tipificada en el numeral 13 del RGIS¹⁵, concluyéndose, por tanto, que el inicio del PAS y la imposición de una sanción constituyen medidas idóneas y necesarias ante el incumplimiento de AMÉRICA MÓVIL.

3.5. Sobre la vulneración de los principios de legalidad, debido procedimiento, verdad material, presunción de licitud y culpabilidad

En su recurso de apelación, AMÉRICA MÓVIL alega que la primera instancia realizó un inadecuado análisis de los hechos, lo cual implicaría una grave vulneración a los principios de legalidad, debido procedimiento, verdad material, presunción de licitud y culpabilidad.

Agrega que la administración no ha buscado la verdad material, debido a que en algunos casos se le ha inculcado directamente por incumplimientos suscitados en escenarios justificados y/o por circunstancias que no le resultan atribuibles. Además, la empresa considera que habría realizado el cese de la conducta, por lo que solicita se le aplique la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria y/o aplicación de alguna atenuante.

Al respecto, este Tribunal debe precisar que AMÉRICA MÓVIL, de acuerdo con la RESOLUCIÓN 20, mantiene su responsabilidad administrativa respecto de ciento sesenta (160) resoluciones del TRASU; no obstante, dicha empresa ha remitido argumentos en su recurso de apelación y escritos ampliatorios únicamente sobre cincuenta y seis (56) resoluciones. En atención a ello, se procederá a continuación a efectuar el análisis de cada uno de estos casos:

Cuadro N° 3: Análisis de los argumentos y medios probatorios presentados por la empresa operadora en el recurso de apelación

N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS TRIBUNAL DE APELACIONES
1	0006386-2023/TRASU/ST-RQJ	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 5/07/2023, por tanto, tenía hasta el 19/07/2023 para realizar pruebas conjuntas de operatividad con el usuario, remitir al usuario copia del mecanismo de contratación adicional del equipo móvil y para informar al usuario detalladamente acerca de las condiciones bajo las cuales fue adquirido el equipo móvil con indicación expresa de la cantidad de cuotas en las que fue financiado y el importe de cada una de estas. La primera instancia determinó la comisión de la infracción en el extremo de informar al usuario sobre las condiciones bajo las cuales fue adquirido el equipo móvil.</p> <p>Si bien obra en el expediente la carta de fecha 25/07/2023 mediante la cual se remite al usuario el mecanismo de contratación del equipo móvil, en dicha carta ni en el mecanismo de contratación adjunto se advierte el detalle del importe correspondiente a cada una de las cuotas financiadas por el equipo móvil.</p> <p>Además, se verifica también que la carta de 25/07/2023 es de fecha posterior al plazo máximo establecido para cumplir con la resolución,</p>

¹⁵ Procedimientos sancionadores seguidos en los Expedientes N° 003-2023/TRASU/STSR-PAS, 031-2023/TRASU/ST-PAS, 018-2022/TRASU/ST-PAS y 004-2022/TRASU/ST-PAS.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS TRIBUNAL DE APELACIONES
		<p>plazo que venció el 19/07/2023.</p> <p>En consecuencia, se ha configurado la infracción por el incumplimiento de resolución del TRASU.</p>
2	0024487-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 18/09/2023, por tanto, tenía hasta el 2/10/2023 para efectuar el descuento del 50% del cargo fijo mensual del servicio desde la primera facturación.</p> <p>Al respecto, se advierte del documento “Consulta de Estado de Servicio” que el servicio fue activado el 12/07/2023 y dado de baja 31/10/2023, por lo que la empresa alegó que, mediante la nota de crédito N° SA01-2864106 de 29/09/2023, realizó el ajuste del 50% del cargo fijo al único recibo emitido en julio de 2023.</p> <p>Ahora bien, del documento “Histórico de Estado de Cuenta” se advierte que, en efecto, el servicio cuenta con solo una facturación del mes de julio de 2023, por lo que no corresponde a la empresa operadora efectuar el ajuste o aplicación del descuento ordenado por un mayor periodo.</p> <p>Por tanto, la empresa operadora acredita que aplicó el descuento ordenado durante el periodo que se encontró activo el servicio y, en consecuencia, corresponde el ARCHIVO del presente caso.</p>
3	0024718-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 19/09/2023, por tanto, tenía hasta el 3/10/2023 para efectuar el descuento del 50% sobre la renta mensual del servicio por el periodo de seis (6) meses, sin perjuicio de los descuentos que ya se hubieren aplicado.</p> <p>Si bien obra en el expediente el “Histórico de Estado de Cuenta” y los recibos de julio, agosto, setiembre, noviembre y diciembre de 2023, en los cuales se advierte la aplicación del descuento del 50% en el cargo fijo del servicio, así como el ajuste del 50% realizado por el recibo de octubre de 2023, la resolución de TRASU emitida en setiembre 2023 ordenó la aplicación de dicho descuento por un periodo de seis (6) meses, sin perjuicio de los descuentos aplicados con anterioridad a la emisión de la resolución.</p> <p>Por tanto, correspondía aplicar el descuento por el periodo de octubre de 2023 a marzo de 2024, siendo que la empresa operadora no remitió medios probatorios que acrediten el cumplimiento de lo ordenado respecto a la facturación emitida en los meses de enero, febrero y marzo de 2024.</p> <p>En consecuencia, se ha configurado la infracción por el incumplimiento de resolución del TRASU.</p>
4	0024829-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 19/09/2023, por tanto, tenía hasta el 3/10/2023 para efectuar la reposición del SIM CARD y para remitir al usuario toda la</p>

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS TRIBUNAL DE APELACIONES
		<p>documentación que sustentó las solicitudes de reposición de SIM CARD que el usuario desconoce haber realizado.</p> <p>Teniendo en cuenta ello, si bien la empresa operadora precisa y acredita en el recurso de apelación que intentó comunicarse vía telefónica con el usuario los días 27,28 y 29 de setiembre de 2023 para coordinar la reposición de chip, sin embargo, el usuario no contestó; debido a ello, con fecha 4/10/2023 remitió al usuario la carta DAC-REC-DNC-I-08162-23.</p> <p>Al respecto, se precisa que dichos intentos de comunicación no demuestran una comunicación válida y efectiva al usuario, por lo que no agotan los medios necesarios para realizar la coordinación con este. Aunado a ello, se verifica que la carta mencionada fue notificada al usuario en fecha posterior al plazo establecido en la resolución.</p> <p>En efecto, la empresa operadora realizó las acciones de coordinación de reposición de chip de manera posterior al plazo establecido, el cual venció el 3/10/2023.</p> <p>Por otro lado, respecto a la remisión al usuario de la documentación correspondiente a la reposición de SIM CARD cuestionada, la empresa operadora precisó que esta fue ejecutada el 31/07/2023 a las 11:26:15 p.m. mediante la modalidad de autogestión a través de la aplicación “Activa tu Chip”, adjuntando para acreditar ello el documento “Histórico de Pedidos”, no obstante, de acuerdo con el numeral 7 del Anexo 2 de las Normas de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, esta solicitud de reposición debe ser realizada de manera presencial por el usuario en las oficinas de la empresa operadora.</p> <p>Por lo tanto, la empresa operadora no acreditó el cumplimiento de la obligación de remitir al usuario la documentación correspondiente a la reposición de SIM CARD cuestionada, ni que realizó las acciones de coordinación de reposición de chip dentro del plazo establecido.</p> <p>En consecuencia, se ha configurado la infracción por el incumplimiento de resolución del TRASU.</p>
5	0022505-2023/TRASU/ST-RQJ	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 31/07/2023, por tanto, tenía hasta el 1/08/2023 para reactivar el servicio.</p> <p>Teniendo en cuenta ello, si bien la empresa operadora precisa en el recurso de apelación que el servicio fue reactivado el 8/08/2023, conforme muestra el documento “Historial de la Línea”; se advierte que la reactivación fue ejecutada con fecha posterior al plazo establecido, plazo que venció el 1/08/2023.</p> <p>En consecuencia, se ha configurado la infracción por el incumplimiento de resolución del TRASU.</p>

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS TRIBUNAL DE APELACIONES
6	0024137-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 22/09/2023, por tanto, tenía hasta el 6/10/2023 para efectuar el descuento del 50% de la renta mensual del servicio por el periodo de seis (6) meses, aplicado a partir del primer recibo emitido.</p> <p>La empresa operadora en el recurso de apelación precisa que procedió con otorgar el 50% de descuento respecto a los recibos emitidos desde mayo a setiembre de 2023, mediante los cuales realizó ajustes en el mismo recibo de mayo de 2023 y por notas de crédito emitidas el 6/10/2023, conforme se advierte en el “Histórico de Estado de Cuenta”. Además, adjuntó también una nota de crédito emitida el 11/10/2024, a través de la cual realizó el ajuste del 50% del cargo fijo respecto al recibo de octubre de 2023.</p> <p>Por tanto, se verifica que la última nota de crédito fue emitida en fecha posterior al plazo establecido, plazo que venció el 6/10/2023.</p> <p>En consecuencia, se ha configurado la infracción por el incumplimiento de resolución del TRASU.</p>
7	0024329-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 12/09/2023, por tanto, tenía hasta el 26/09/2023 para entregar al usuario la copia del mecanismo de contratación del servicio y para cumplir con las condiciones contractuales bajo la cuales se efectuó la contratación. La primera instancia determinó la comisión de la infracción en el extremo de remitir al usuario el mecanismo de contratación del servicio.</p> <p>Si bien la empresa operadora en el recurso de apelación precisa que el punto de venta donde se realizó la contratación se encontraba “liquidado” a la fecha de ejecución, ello no lo exime de la obligación de conservar el mecanismo de contratación y remitirlo al usuario, conforme ordena la resolución.</p> <p>En consecuencia, se ha configurado la infracción por el incumplimiento de resolución del TRASU.</p>
8	0022266-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 24/08/2023, por tanto, tenía hasta el 8/09/2023 para remitir al usuario la copia del mecanismo de contratación del equipo móvil y para informar detalladamente al usuario, con indicación expresa, sobre el precio del equipo móvil y cuotas de financiamiento del mismo.</p> <p>La empresa operadora en el recurso de apelación presentó el mecanismo de contratación del equipo móvil y además precisó que con fecha 11/09/2023 se notificó al usuario la carta N° DAC-REC-DNC-I-7525-23, a la cual habría adjuntado la copia del mecanismo de contratación del equipo móvil; sin embargo, se advierte del correo de notificación electrónica de fecha 11/09/2023 que únicamente se adjuntó la carta N° DAC-REC-DNC-I-7525-23, mas no la copia del referido mecanismo.</p> <p>Además, en la carta referida no se informa al usuario sobre las</p>

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS TRIBUNAL DE APELACIONES
		<p>cuotas de financiamiento del equipo, tal como el importe y cantidad de cuotas a cancelar.</p> <p>En consecuencia, se ha configurado la infracción por el incumplimiento de resolución del TRASU.</p>
9	0022283-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 28/08/2023, por tanto, tenía hasta el 28/09/2023 para anular o devolver al usuario el importe de S /1325.00.</p> <p>La empresa operadora en el recurso de apelación precisó que realizó el ajuste de S/ 1590.00 (incluido IGV) correspondiente al reclamo N° 230168796, a través de la nota de crédito N° SO1-00000486841 emitida el 27/09/2023, conforme se advierte de la captura de pantalla “Estado de Cuenta” del servicio.</p> <p>Por tanto, se verifica que la empresa operadora realizó la anulación del importe ordenado dentro del plazo establecido en la resolución de TRASU y, en consecuencia, corresponde el ARCHIVO del presente caso.</p>
10	0021738-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 21/08/2023, por tanto, tenía hasta el 5/09/2023 para retornar el servicio al plan inmediato anterior a la migración cuestionada y para efectuar el ajuste correspondiente a la facturación generada en el recibo de mayo de 2023. La primera instancia determinó la comisión de la infracción en el extremo de migración del servicio.</p> <p>La empresa operadora en el recurso de apelación precisó que con fecha 1/06/2023 se comunicó con el usuario a fin de realizar la migración del servicio al plan solicitado Max 49.90, la cual fue ejecutada el 7/06/2023, conforme se acredita con la captura de pantalla “Migración de Plan”.</p> <p>Por tanto, se verifica que la empresa operadora realizó la migración antes de la emisión de la resolución de TRASU y, en consecuencia, corresponde el ARCHIVO del presente caso.</p>
11	0021893-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 2/09/2023, por tanto, tenía hasta el 18/09/2023 para efectuar el descuento del 50% sobre el cargo fijo del plan tarifario contratado, por el periodo de seis (6) meses.</p> <p>La empresa operadora en el recurso de apelación precisó que únicamente realizó el ajuste del 50% del cargo fijo en los recibos facturados de mayo, junio y agosto de 2023, mediante notas de crédito emitidas el 18/09/2023 según se advierte de la captura de pantalla “Histórico de Estado de Cuenta” y que no generó el descuento por los meses restantes debido a que el servicio se encontraba suspendido por cobranza desde el 31/08/2023 y fue dado de baja desde el 31/10/2023, conforme al “Histórico de Cortes y Reactivaciones”.</p> <p>Teniendo en cuenta ello, se advierte que no fue posible efectuar el descuento por los tres (3) meses restantes debido a que el servicio se encontraba suspendido.</p>

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS TRIBUNAL DE APELACIONES
		<p>Por tanto, se verifica que la empresa operadora efectuó el descuento ordenado dentro del plazo establecido en la resolución del TRASU y, en consecuencia, corresponde el ARCHIVO del presente caso.</p>
12	0021963-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 16/08/2023, por tanto, tenía hasta el 16/09/2023 para cumplir con las condiciones contractuales alegadas por el usuario, es decir cumplir con la facturación de cuotas de equipo móvil por S/ 141.10 mensuales.</p> <p>Al respecto, la empresa operadora en el recurso de apelación precisa que realizó el ajuste entre la diferencia del importe facturado y el importe que el usuario reconoce respecto a las facturaciones por las cuotas de equipo móvil en los recibos de junio a noviembre de 2023; no obstante, se advierte del recibo de octubre de 2023 (N° SB 02-0116802370) que el importe facturado por la cuota de equipo móvil es de S/ 211.00, es decir, superior a S/ 141.10.</p> <p>Cabe precisar que, si bien la empresa operadora alegó efectuar el ajuste del 50% en el cargo fijo por el recibo de octubre de 2023 a través del documento DCAJ-0006605, este no fue presentado por la empresa operadora ni figura en el “Histórico de Estado de Cuenta”.</p> <p>En consecuencia, se ha configurado la infracción por el incumplimiento de resolución del TRASU.</p>
0013	0020753-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 10/08/2023, por tanto, tenía hasta el 11/09/2023 para realizar la devolución por el tiempo en el que el servicio no fue prestado, esto es, desde el 16 de agosto de 2022 al 15 de setiembre de 2022.</p> <p>La empresa operadora en el recurso de apelación precisó que con fecha 14/08/2023 realizó el ajuste de S/ 49.90, mediante la nota de crédito N° SA01-2782520 aplicada al recibo de abril de 2023, según acredita con el “Histórico de estado de Cuenta”. Además, indicó que el recibo de agosto de 2022 no fue ajustado por una incidencia técnica, debido a que no es posible generar ajustes a recibos con antigüedad mayor a 6 meses.</p> <p>Ahora bien, de la evaluación del recibo de agosto de 2022 se advierte que el importe facturado por el periodo de 16/08/2022 al 15/09/2022 es de S/ 49.90, mismo importe ajustado en la nota de crédito SA01-2782520 emitida el 14/08/2023.</p> <p>Por tanto, se verifica que la empresa operadora realizó el ajuste ordenado dentro del plazo establecido en la resolución de TRASU y, en consecuencia, corresponde el ARCHIVO del presente caso.</p>
14	0021773-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 18/08/2023, por tanto, tenía hasta el 4/09/2023 para retornar el servicio al plan inmediato anterior a la migración cuestionada.</p> <p>De la revisión de los actuados se verifica que la empresa operadora</p>

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS TRIBUNAL DE APELACIONES
		<p>habría incumplido con retornar el servicio al plan inmediato anterior a la migración cuestionada.</p> <p>La empresa operadora en el recurso de apelación precisó que con fecha 25/06/2023 el usuario solicitó la migración del servicio al plan anterior al cuestionado (Max 49.90), la cual fue ejecutada el 13/07/2023, conforme se acredita en los documentos “Solicitud de Variación de Servicio - Constancia Migración de Plan” e “Histórico de Pedidos”.</p> <p>Por tanto, se verifica que el servicio fue migrado al plan inmediato anterior a la migración cuestionada el 13/07/2023 de manera previa a la emisión de la resolución de TRASU y, en consecuencia, corresponde el ARCHIVO del presente caso.</p>
15	0020509-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 16/08/2023, por tanto, tenía hasta el 31/08/2023 para otorgar al usuario el 50% de descuento del cargo fijo del servicio por doce (12) meses y para informar al usuario sobre los términos y condiciones aplicables al contrato de servicio y contrato adicional de equipo. La primera instancia determinó la comisión de la infracción en el extremo de otorgar el descuento referido.</p> <p>La empresa operadora en el recurso de apelación precisó que únicamente realizó el ajuste del 50% del cargo fijo en los recibos facturados de mayo, junio y julio de 2023, mediante notas de crédito de fecha 31/08/2023, según se advierte de la captura de pantalla “Histórico de Estado de Cuenta” y que además no generó el descuento por los meses restantes debido a que el servicio se encontraba suspendido desde el 31/08/2023, conforme al “Histórico de Cortes y Reactivaciones”.</p> <p>Teniendo en cuenta ello, correspondía a la empresa operadora efectuar el descuento referido por los meses restantes desde agosto de 2023; sin embargo, el servicio no fue facturado en agosto de 2023 y fue dado de baja por portabilidad el 2/09/2023, conforme se advierte del “Consulta de Estado de Servicio”, por lo que no es posible aplicar el descuento ordenado.</p> <p>Por tanto, se verifica que la empresa operadora efectuó el descuento ordenado dentro del plazo establecido en la resolución del TRASU y, en consecuencia, corresponde el ARCHIVO del presente caso.</p>
16	0020555-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 9/08/2023, por tanto, tenía hasta el 23/08/2023 para aplicar el descuento del 50% en el cargo fijo por un periodo de doce (12) meses, debiendo completar el periodo faltante a los descuentos que hubiesen sido aplicados.</p> <p>La empresa operadora en el recurso de apelación precisó que cumplió con aplicar el 50% de descuento al cargo fijo del servicio por el periodo de doce (12) meses, aplicados en la misma fecha de emisión de los recibos desde 16/09/2022 al 16/08/2023, es decir,</p>

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS TRIBUNAL DE APELACIONES
		<p>dentro del plazo de la resolución del TRASU, conforme se advierte del “Histórico de Estado de Cuenta”.</p> <p>Por tanto, se verifica que la empresa operadora aplicó el descuento ordenado dentro del plazo establecido y, en consecuencia, corresponde el ARCHIVO del presente caso.</p>
17	0017291-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 31/07/2023, por tanto, tenía hasta el 2/09/2023 para anular o devolver el importe proporcional de la facturación por el periodo comprendido entre el 14 de abril al 16 de mayo de 2023.</p> <p>Al respecto, la empresa operadora en el recurso de apelación precisa que realizó el ajuste con fecha 10/08/2023 por el periodo del 14/04/2023 al 13/05/2023 mediante la nota de crédito N° SA01-2777046 por el importe de S/ 74.56 (Inc. IGV) y que, el importe pendiente fue ajustado mediante nota de crédito SP01-0000841632 de fecha 18/09/2024”; no obstante, se advierte que este último ajuste fue realizado en fecha posterior al plazo máximo establecido, según se verifica en el “Histórico de Estado de Cuenta.</p> <p>En consecuencia, se ha configurado la infracción por el incumplimiento de resolución del TRASU.</p>
18	0023067-2023/TRASU/ST-RQJ	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 9/08/2023, por tanto, tenía hasta el 10/08/2023 para reactivar el servicio.</p> <p>Si bien la empresa en el recurso de apelación precisó que el servicio fue reactivado el 11/08/2023, conforme se verifica de la “Consulta del Estado del Servicio” y del “Historial de Línea”, se advierte que este fue reactivado en fecha posterior al plazo establecido.</p> <p>En consecuencia, se ha configurado la infracción por el incumplimiento de resolución del TRASU.</p>
19	0023399-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 18/09/2023, por tanto, tenía hasta el 2/10/2023 para cumplir con las condiciones contractuales alegadas por el usuario, específicamente sobre la devolución por el pago de las rentas adelantadas, las cuales deben sustentarse en el mecanismo de contratación.</p> <p>La empresa operadora en el recurso de apelación precisó que el servicio fue contratado el 21/03/2023 de acuerdo al documento de Solicitud de Evaluación Crediticia N° 72678920, en la cual no se realizaron el cobro de rentas adelantadas, debido a que el reclamante únicamente contrató un Chip Postpago, conforme se advierte de los documentos del Mecanismo de Contratación adjuntado.</p> <p>Por tanto, se verifica que no existen rentas adelantadas por el servicio y, en consecuencia, corresponde el ARCHIVO del presente caso.</p>
20	0023157-2023/TRASU/ST-	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 15/08/2023, por tanto, tenía hasta el 16/08/2023 para reactivar el</p>

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS TRIBUNAL DE APELACIONES
	RQJ	<p>servicio.</p> <p>La empresa operadora en el recurso de apelación precisó que no fue posible reactivar el servicio según lo ordenado, debido a que este se encontraba suspendido por motivos ajenos a la materia de reclamo, siendo que el recibo N° SB02-0096567282 fue objeto del reclamo N° 230196049, el cual fue resuelto el 10/07/2023; no obstante, la empresa no adjuntó el “Histórico de Reclamos” a fin de acreditar lo alegado y verificar el motivo de la suspensión del servicio.</p> <p>En consecuencia, se ha configurado la infracción por el incumplimiento de resolución del TRASU.</p>
21	0030224-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 28/11/2023, por tanto, tenía hasta el 29/01/2024 para anular o devolver al usuario el importe facturado por el consumo adicional en el recibo de setiembre de 2023 y para realizar el cambio de tope de consumo exacto. La primera instancia únicamente determinó la comisión de la infracción en el extremo de cambiar el tope de consumo del servicio.</p> <p>Al respecto, del documento denominado “Activación/Desactivación del límite de consumo” se advierte que el cambio al tope de consumo exacto fue efectuado el 3/10/2023, esto es, de manera previa a la emisión de la resolución de TRASU y, en consecuencia, corresponde el ARCHIVO del presente caso.</p>
22	0029730-2023/TRASU/ST-RQJ	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 13/12/2023, por tanto, tenía hasta el 15/01/2024 para anular el cobro incluido en el recibo de setiembre de 2023.</p> <p>La empresa operadora en el recurso de apelación precisó que realizó el ajuste del recibo N° SB02-0112321076 de setiembre de 2023 mediante la nota de crédito N° SA01-3026377 emitida el 18/12/2023 por el importe de S/ 65.90, de acuerdo con la captura de pantalla del “Estado de Cuenta” del servicio.</p> <p>Por tanto, se verifica que la empresa operadora cumplió con la resolución de TRASU dentro del plazo establecido y, en consecuencia, corresponde el ARCHIVO del presente caso.</p>
23	0029572-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 29/11/2023, por tanto, tenía hasta el 15/12/2024 para devolver al usuario el saldo de S/ 390.00 soles y para informar al usuario sobre el periodo de vigencia de dicho saldo.</p> <p>La empresa en el recurso de apelación precisó que el saldo fue asignado el 15/12/2023, conforme se verifica de la captura de pantalla “Interacciones/Variaciones”.</p> <p>Ahora bien, mediante carta N° DAC-REC-DNC-I-09392-23 la empresa informó al usuario que el periodo de vigencia de dicho saldo era de treinta (30) días, el cual vencería el 14/01/2024; sin embargo, se advierte del “Histórico de Recargas” que figura un</p>

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS TRIBUNAL DE APELACIONES
		<p>periodo de vigencia de saldo hasta el 3/01/2024, es decir, un periodo menor al informado al usuario.</p> <p>En consecuencia, los medios probatorios presentados por la empresa operadora no acreditan haber informado al usuario sobre la vigencia registrada en sus sistemas del saldo asignado, por lo que se ha configurado la infracción.</p>
24	0028322-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 26/10/2023, por tanto, tenía hasta el 10/11/2023 para realizar pruebas de operatividad del servicio.</p> <p>Teniendo en cuenta ello, si bien la empresa operadora precisa en el recurso de apelación que intentó comunicarse vía telefónica con el usuario los días 13, 14 y 15 de noviembre de 2023 para coordinar la realización de las pruebas de operatividad ordenadas, el usuario no contestó, por lo que con fecha 15/11/2023 remitió al usuario la carta DAC-REC-DNC-I-08997-23. Al respecto, se precisa que tanto los intentos de comunicación como la notificación al usuario de la carta mencionada fueron realizados en fecha posterior al plazo establecido en la resolución.</p> <p>En consecuencia, se ha configurado la infracción por el incumplimiento de resolución del TRASU.</p>
25	0028952-2023/TRASU/ST-RQJ	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 29/11/2023, por tanto, tenía hasta el 29/12/2023 para anular el cobro incluido en el recibo de setiembre de 2023, siempre y cuando se verifique del “Histórico de Estado de Cuenta” que dicho recibo haya sido abonado.</p> <p>La empresa operadora en el recurso de apelación precisó que no existe un pago realizado por el usuario respecto al recibo de setiembre de 2023, conforme se verifica de la captura de pantalla del “Estado de Cuenta” y del “Histórico de Estado de Cuenta” del servicio, por lo que no corresponde su devolución. En consecuencia, corresponde el ARCHIVO del presente caso.</p>
26	0028281-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 24/10/2023, por tanto, tenía hasta el 24/11/2023 para realizar la devolución por el tiempo en el que el servicio no fue prestado, esto es, por el periodo desde el 16/08/2023 al 15/09/2023.</p> <p>La empresa operadora en el recurso de apelación precisó que con fecha 9/11/2023 realizó el ajuste de S/ 93.14, por el periodo desde el 16/07/2023 hasta el 15/08/2023 mediante la nota de crédito N° SA01-2939407 aplicada al recibo de agosto de 2023, según acredita en la nota de crédito referida adjunta</p> <p>Ahora bien, de la evaluación de la nota de crédito N° SA01-2939407 se advierte que el importe por el cual se realizó el ajuste corresponde a un periodo de 31 días (del 16/07/2023 al 15/08/2023), misma cantidad de días ordenados por la resolución del TRASU (del 16/08/2023 al 15/09/2023).</p>

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS TRIBUNAL DE APELACIONES
		<p>En tal sentido, si bien la empresa operadora realizó el ajuste en fecha 9/11/2023 por un periodo diferente, se verifica que finalmente ajustó el cargo fijo por el periodo que el servicio no fue prestado, esto es, de 31 días.</p> <p>Por tanto, se verifica que la empresa operadora realizó el ajuste ordenado dentro del plazo establecido en la resolución de TRASU y, en consecuencia, corresponde el ARCHIVO del presente caso.</p>
27	0030677 2023/TRASU/ST- RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 30/11/2023, por tanto, tenía hasta el 18/12/2023 para para efectuar la reposición del SIM CARD y para remitir al usuario toda la documentación que sustentó la solicitud de reposición de SIM CARD de fecha 12/09/2023 que el usuario desconoce haber realizado. La primera instancia determinó la comisión de la infracción en el extremo de remitir al usuario la documentación correspondiente a la reposición de SIM CARD.</p> <p>Respecto a la remisión al usuario de la documentación correspondiente a la reposición de SIM CARD cuestionada, la empresa operadora precisó que el 27/12/2023 remitió al usuario la carta N° DAC-REC-DNC-I-09552-23, en la cual se le informó que dicha reposición fue realizada el 12/09/2023 a las 10:30:02 a.m. mediante la modalidad de autogestión a través de la aplicación “Activa tu Chip”, adjuntando para acreditar ello el documento “Histórico de Pedidos”. No obstante, de acuerdo con el numeral 7 del Anexo 2 de las Normas de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, esta solicitud de reposición debe ser realizada de manera presencial por el usuario en las oficinas de la empresa operadora, por lo que esta última no acredita el cumplimiento de la obligación de remitir al usuario la documentación correspondiente a la reposición de SIM CARD cuestionada.</p> <p>En consecuencia, se ha configurado la infracción por el incumplimiento de resolución del TRASU.</p>
28	0028265 2023/TRASU/ST- RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 6/11/2023, por tanto, tenía hasta el 20/11/2023 para efectuar la reposición del SIM CARD y para remitir al usuario toda la documentación que sustentó las solicitudes de reposición de SIM CARD del 25/09/2023 que el usuario desconoce haber realizado.</p> <p>Teniendo en cuenta ello, si bien la empresa operadora precisa y acredita en el recurso de apelación que, intentó comunicarse vía telefónica con el usuario los días 14, 15 y 16 de noviembre de 2023 para coordinar la reposición de chip, el usuario no contestó; por lo que con fecha 21/11/2023 remitió al usuario la carta DAC-REC-DNC-I-09085-23.</p> <p>Al respecto, se precisa que dichos intentos de comunicación no demuestran una comunicación válida y efectiva al usuario, por lo que no agotan los medios necesarios para realizar la coordinación con este. Aunado a ello, se verifica que la carta mencionada fue notificada al usuario en fecha posterior al plazo establecido en la</p>

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS TRIBUNAL DE APELACIONES
		<p>resolución.</p> <p>En efecto, la empresa operadora realizó las acciones de coordinación de reposición de SIM CARD de manera posterior al plazo establecido, el cual venció el 20/11/2023.</p> <p>Por otro lado, respecto a la remisión al usuario de la documentación correspondiente a la reposición de SIM CARD cuestionada, la empresa operadora precisó que esta fue ejecutada el 25/09/2023, adjuntando para acreditar ello el documento “Histórico de Pedidos”. Sin embargo, de dicho medio probatorio se advierte que existen 3 solicitudes de reposición de SIM CARD de fecha 25/09/2023, bajo códigos N° 3488939458, 3488939579 y 3489141599, realizadas en diferentes horarios, bajo el canal de aplicativo móvil.</p> <p>Al respecto, de acuerdo con el numeral 7 del Anexo 2 de las Normas de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, las solicitudes de reposición de SIM CARD deben ser realizadas de manera presencial por el usuario en las oficinas de la empresa operadora, por lo que esta última no acreditó el cumplimiento de la obligación de remitir al usuario la documentación correspondiente a la reposición de SIM CARD cuestionada, considerando además que el 25/06/2023 existieron 3 solicitudes cuestionadas, como se ha referido.</p> <p>Por lo tanto, la empresa operadora no acreditó el cumplimiento de la obligación de remitir al usuario la documentación correspondiente a la reposición de SIM CARD ni realizar las acciones de coordinación de reposición de chip dentro del plazo establecido.</p> <p>En consecuencia, se ha configurado la infracción por el incumplimiento de resolución del TRASU.</p>
29	0030521-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 16/11/2023, por tanto, tenía hasta el 30/11/2023 para informar al usuario sobre los beneficios, características, restricciones, tarifa del plan tarifario contratado y sobre los supuestos en los cuales corresponde el cargo por reconexión.</p> <p>Al respecto, en el recurso de apelación la empresa indicó que con fecha 30/11/2023 se informó al usuario lo ordenado mediante carta DAC-REC-DNC-I-09302-23, y que, en adición a lo anterior remitió un mensaje por casilla de voz al usuario el 11/12/2023.</p> <p>De la documentación presentada por la empresa operadora se advierte que la carta DAC-REC-DNC-I-09302-23 emitida el 30/11/2023 no fue notificada válidamente al usuario, dado que la constancia de notificación personal a la dirección consignada en el reclamo La Mano De Dios Etapa I Mz E Lt 8, San Juan De Lurigancho – Lima – Lima consigna que la dirección se encuentra incompleta y esta además es de fecha 5/12/2023, posterior al plazo ordenado por la resolución.</p>

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS TRIBUNAL DE APELACIONES
		<p>Posteriormente, en fecha 13/12/2023 la empresa notificó bajo puerta dicha carta a la dirección Jr. Italia 1699 Urb. San Pablo La Victoria - Lima – Lima.</p> <p>De lo anterior, se verifica que la empresa operadora intentó remitir al usuario la información ordenada por la resolución del TRASU de manera posterior al plazo establecido, el cual venció el 30/11/2023; por lo que esta última no acreditó el cumplimiento de la obligación de remitir al usuario lo ordenado dentro del plazo.</p> <p>En consecuencia, se ha configurado la infracción por el incumplimiento de resolución del TRASU.</p>
30	0030259-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 28/11/2023, por tanto, tenía hasta el 30/12/2023 para dejar sin efecto el cobro de cuotas de equipo terminal y anular o devolver las cuotas facturadas en los recibos T001-0539076709 y 03-B016-01391868.</p> <p>Al respecto, la empresa operadora presentó en el recurso de apelación el recibo T001-0539076709 en el cual se advierte que no se facturó algún importe por cuota de equipo, por lo que no corresponde su ajuste o devolución.</p> <p>Sobre el recibo 03-B016-01391868 facturado por S/ 424.72 por concepto de reintegro de precio de equipo móvil, la empresa ajustó dicho importe mediante nota de crédito N° 07-B016-00026107 emitida el 18/12/2023, esto es, dentro del plazo establecido.</p> <p>Ahora bien, sobre la obligación de dejar sin efecto el cobro de cuotas de equipo terminal, se advierte que estas cuotas fueron cobradas mediante el recibo 03-B016-01391868 correspondiente al reintegro de precio de equipo móvil, el cual fue ajustado el 18/12/2023, lo cual se acredita en el “Histórico de Estado de Cuenta”, por lo que, al haber sido facturadas en dicho recibo y, posteriormente ajustadas, no corresponde dejarlas sin efecto.</p> <p>Por tanto, se verifica que la empresa operadora realizó el ajuste ordenado dentro del plazo establecido en la resolución de TRASU y, en consecuencia, corresponde el ARCHIVO del presente caso.</p>
31	0028106-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 26/10/2023, por tanto, tenía hasta el 27/11/2023 para efectuar el ajuste o devolver al usuario el importe de la renta mensual facturada en exceso en el recibo de agosto de 2023.</p> <p>En el recurso de apelación la empresa operadora alegó que, con fecha 13/11/2023 remitió al usuario la carta N° DAC-REC-DNC-I-08893-23, mediante la cual, detalló al usuario que el plan contratado es el 2 Play (Internet 100 Mbps + Telefonía 100) por el importe de S/ 89.00 (de acuerdo a la ficha SIRT N° TECN/2023002004), tarifa correcta que fue facturada en el recibo de agosto de 2023.</p> <p>No obstante lo anterior, la empresa operadora no presentó el</p>

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS TRIBUNAL DE APELACIONES
		<p>mecanismo de contratación del servicio cuestionado, siendo este documento el cual indica la fecha de contratación del servicio y la tarifa contratada, a diferencia de la ficha SIRT presentada que cuenta con un periodo de vigencia determinado y la cual se aplica de acuerdo con la fecha de contratación del servicio; por lo que no se acredita que la tarifa facturada en el recibo de agosto de 2023 sea la tarifa contratada.</p> <p>Por tanto, la empresa operadora no acreditó haber realizado el ajuste o devolución ordenada dentro del plazo establecido en la resolución y, en consecuencia, se ha configurado la infracción por el incumplimiento de resolución del TRASU.</p>
32	0025408-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 29/09/2023, por tanto, tenía hasta el 16/10/2023 para reactivar el servicio y que mantenga las recargas con las que hubiese contado a la fecha de cuando fue suspendido.</p> <p>Al respecto, la empresa operadora en el recurso de apelación presentó el documento “Sistema de Atención a Clientes Prepago” del cual se advierte que el servicio fue reactivado el 21/10/2023, esto es, posterior al plazo dispuesto en la resolución y cuenta con un saldo reasignado de S/ 15.00, conforme se observa del documento “Consulta de Estado de Servicio”.</p> <p>Por tanto, la empresa operadora no acreditó haber reactivado el servicio dentro del plazo establecido en la resolución y, en consecuencia, se ha configurado la infracción por el incumplimiento de resolución del TRASU.</p>
33	0027995-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 29/11/2023, por tanto, tenía hasta el 15/12/2023 para retornar los servicios N° 927322xxx y 978522xxx a los mismos planes tarifarios que tenían antes de la ejecución de la portabilidad, bajo las mismas características, promociones o beneficios (50% de descuento), servicios adiciones y otros contratados. La primera instancia determinó la comisión de la infracción respecto a la línea 978522xxx.</p> <p>Al respecto, la empresa operadora en el recurso de apelación indicó que la línea N° 978522xxx se encuentra en estado “Desactivo – Port Out” desde el 26/10/2023, conforme se acredita en el documento “Consulta de Estado de Servicio”.</p> <p>De lo anterior se advierte que el servicio fue dado de baja por portabilidad el 26/10/2023, esto es, en fecha anterior a la emisión de la resolución de TRASU y, en consecuencia, corresponde el ARCHIVO del presente caso.</p>
34	0025063-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 19/09/2023, por tanto, tenía hasta el 3/10/2023 para dar de baja el servicio, anular la totalidad de la deuda asociada y registrar el bloqueo del equipo móvil terminal.</p> <p>Al respecto, la empresa operadora presentó el documento “Historial de la Línea” y “Consulta de Estado de Equipo” de los cuales se</p>

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS TRIBUNAL DE APELACIONES
		<p>advierte que el servicio fue desactivado el 27/09/2023 y que se encuentra bloqueado el IMEI asociado al servicio cuestionado.</p> <p>Respecto a la obligación de anular la totalidad de la deuda asociada, se verifica del documento “Consulta de Estado de cuenta” que se procedió con el ajuste del importe de S/ 133.96, mediante la nota de crédito S01-00000907938, emitida el 22/08/2024, esto es, posterior al plazo que venció el 3/10/2023.</p> <p>Por tanto, la empresa operadora no acreditó haber realizado el ajuste ordenado dentro del plazo establecido y, en consecuencia, se ha configurado la infracción por el incumplimiento de resolución del TRASU.</p>
35	0023543-2023/TRASU/ST-RQJ	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 31/08/2023, por tanto, tenía hasta el 14/09/2023 para, previa coordinación con el usuario, registrar un reclamo por calidad de la prestación del servicio de internet móvil, con fecha 8/07/2023.</p> <p>Al respecto, la empresa operadora precisa en el recurso de apelación que intentó comunicarse vía telefónica con el usuario los días 4 y 5 de setiembre de 2023 para coordinar el registro de reclamo, sin embargo, el usuario no contestó, conforme se acredita del “Reporte CDR”, por lo que con fecha 6/09/2023 remitió al usuario la carta DAC-REC-DNC-I-07447-23, en la cual se le informa sobre los canales de atención a través de los que puede registrar su reclamo.</p> <p>De lo anterior se advierte que la empresa realizó las acciones de coordinación para el registro de reclamo ordenado dentro del plazo establecido en la resolución de TRASU y, en consecuencia, corresponde el ARCHIVO del presente caso.</p>
36	0030297-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 29/11/2023, por tanto, tenía hasta el 29/12/2023 para realizar la devolución o ajuste por el tiempo en el que el servicio no fue prestado, es decir, por el periodo comprendido en el día 9/03/2023 desde las 09:31:11 am hasta las 12:23:37 pm.</p> <p>Al respecto, la empresa operadora en el recurso de apelación precisó que realizó el ajuste ordenado por S/ 1.33, mediante nota de crédito N° SA01-3004525 emitida el 15/12/2023 que correspondiente al recibo de junio de 2023, conforme se acredita en el “Histórico de Estado de Cuenta”, esto es, dentro del plazo establecido.</p> <p>Cabe precisar que la resolución del TRASU ordenó el ajuste por el tiempo en el que el servicio no fue prestado, no sobre su aplicación a un recibo en específico.</p> <p>Por tanto, se verifica que la empresa operadora realizó el ajuste ordenado dentro del plazo establecido en la resolución de TRASU y, en consecuencia, corresponde el ARCHIVO del presente caso.</p>
37	0030267-	La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU 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



N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS TRIBUNAL DE APELACIONES
	2023/TRASU/ST-RA	<p>29/11/2023, por tanto, tenía hasta el 29/12/2023 para efectuar el ajuste o devolución del importe correspondiente al pago por concepto de renta adelantada.</p> <p>Al respecto, la empresa operadora presentó en el recurso de apelación el documento “Consulta de Solicitud de Evaluación Crediticia” del cual se advierte que el usuario realizó el pago por concepto de renta adelantada de S/ 122.00.</p> <p>Ahora bien, del “Histórico de Estado de Cuenta” se verifica que se realizó el ajuste por el importe total de S/ 122, mediante las notas de crédito SA01-3005010, SA01-3005015 y SA01-3005020 emitidas el 15/12/2023, esto es, dentro del plazo dispuesto en la resolución.</p> <p>Por tanto, se verifica que la empresa operadora realizó el ajuste ordenado dentro del plazo establecido en la resolución de TRASU y, en consecuencia, corresponde el ARCHIVO del presente caso.</p>
38	0030452-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 15/11/2023, por tanto, tenía hasta el 29/11/2023 para cumplir con las condiciones y tarifas pactadas en el contrato y, de ser el caso, anular o devolver el importe facturado en exceso, si es que corresponde y, además, debe informar al usuario sobre las características o limitaciones del servicio, en específico, sobre la tarifa del servicio y su facultad para resolver el contrato de servicio sin el pago de penalidades.</p> <p>La empresa operadora en el recurso de apelación alegó que intentó remitir al usuario la carta DAC-REC-DNC-I-09188-23 mediante la cual le informa sobre las características del servicio, los ajuste aplicados y su facultad para realizar la baja del servicio; no obstante, de la documentación presentada por la empresa operadora se advierte que la referida carta no fue notificada válidamente al usuario, dado que la constancia de notificación personal a la dirección consignada en el reclamo Los Heraldos de Motupe Mz E Lt 56, San Juan De Lurigancho – Lima – Lima consigna que la dirección se encuentra incompleta y esta, además, es de fecha 1/12/2023, posterior al plazo ordenado por la resolución.</p> <p>Debido a lo anterior, la empresa remitió un mensaje por casilla de voz al usuario el 6/12/2023, conforme se acredita en el CDR, no obstante, esto no acredita una comunicación válida y efectiva al usuario.</p> <p>Posteriormente, en fecha 13/12/2023 la empresa intentó nuevamente notificar la referida carta a la dirección carta a la dirección Prolongación Piedra Liza 407 Guadalupe - Pacasmayo - La Libertad, la cual no fue posible debido a que la dirección que no existe, según consigna la constancia de notificación adjunta.</p> <p>De lo anterior, se verifica que la empresa operadora intentó remitir al usuario la información ordenada por la resolución del TRASU de manera posterior al plazo establecido, el cual venció el 29/11/2023;</p>

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS TRIBUNAL DE APELACIONES
		<p>por lo que esta última no acreditó el cumplimiento de la obligación de remitir al usuario lo ordenado dentro del plazo.</p> <p>En consecuencia, se ha configurado la infracción por el incumplimiento de resolución del TRASU.</p>
39	0026184-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 5/10/2023, por tanto, tenía hasta el 6/11/2023 para realizar pruebas de operatividad del servicio de manera conjunta con el usuario y anular o devolver el importe proporcional de la tarifa por el periodo de la interrupción del servicio. La primera instancia determinó la comisión de la infracción en el extremo de realizar el ajuste ordenado.</p> <p>La empresa operadora en el recurso de apelación alegó que la devolución por los días en los que el usuario no tuvo servicio fue realizada el 12/10/2023.</p> <p>Se advierte del “Histórico de Estado de Cuenta” que el 12/10/2023 la empresa realizó el ajuste por S/ 35.15, a través de la nota de crédito SB01-0422507148 emitida el 12/10/2023.</p> <p>Por tanto, se verifica que la empresa operadora realizó el ajuste ordenado dentro del plazo establecido en la resolución de TRASU y, en consecuencia, corresponde el ARCHIVO del presente caso.</p>
40	0026465-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 29/11/2023, por tanto, tenía hasta el 29/12/2023 para anular la facturación del cargo fijo en el recibo de septiembre de 2023, cobro del servicio en el recibo N° TP02-2122966 y el cobro por reintegro en el documento N° 01-F016-00085055.</p> <p>En el recurso de apelación la empresa operadora alegó que procedió con los ajustes mediante los documentos de descuento SA01-2995711, SA01-2936163 y 07-F016-00005307.</p> <p>Del documento “Estado de Cuenta” se advierte que, en efecto, la empresa realizó los ajustes ordenados mediante los documentos SA01-2936163, 07-F016-00005307 y SA01-2995711 emitidos los días 8/11/2023, 14/11/2023 y 10/12/2023, respectivamente.</p> <p>Por tanto, se verifica que la empresa operadora realizó los ajustes ordenados dentro del plazo establecido en la resolución de TRASU y, en consecuencia, corresponde el ARCHIVO del presente caso.</p>

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS TRIBUNAL DE APELACIONES
41	0026576-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 25/10/2023, por tanto, tenía hasta el 9/11/2023 para dar de baja las líneas cuestionadas, efectuar el bloqueo de los equipos terminales asociados a estas y anular o devolver al usuario la totalidad de la deuda que se derive del servicio y equipos cuestionados. La primera instancia determinó la comisión de la infracción en el extremo de acreditar el bloqueo de los equipos terminales asociados a las líneas cuestionadas.</p> <p>Al respecto, en el recurso de apelación la empresa presentó los documentos y “Estado de Cuenta” y “Consulta de Estado de Cuenta” de los cuales se advierte que procedió con la baja de los servicios y que realizó la anulación de toda deuda generada por los servicios cuestionados; sin embargo, de los mismos no se verifica el bloqueo de los equipos móviles asociados.</p> <p>Por tanto, la empresa operadora no acreditó haber realizado el bloqueo de los equipos móviles dentro del plazo establecido y, en consecuencia, se ha configurado la infracción por el incumplimiento de resolución del TRASU.</p>
42	0026618-2023/TRASU/ST-RQJ	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 24/10/2023, por tanto, tenía hasta el 25/10/2023 para reconectar el servicio.</p> <p>La empresa en el recurso de apelación presentó el documento “Datos del Servicio” del cual se advierte que el servicio se encontraba activo desde el 9/10/2023, esto es, se encontraba activo a la fecha de emisión de la resolución del TRASU; por lo que corresponde el ARCHIVO del presente caso.</p>
43	0027042-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 23/10/2023, por tanto, tenía hasta el 7/11/2023 para registrar el bloqueo del equipo móvil asociado a la línea cuestionada, dejar sin efecto el contrato adicional de adquisición de equipo móvil y anular o devolver al usuario la deuda generada por dicho contrato adicional.</p> <p>Al respecto, en el recurso de apelación la empresa presentó los documentos “Historial de Acuerdos y Contratos” e “Histórico de Estado de Cuenta” de los cuales se advierte que procedió con la anulación del contrato adicional de equipo y que realizó el ajuste por las cuotas de equipo generadas por dicho contrato; sin embargo, de los mismos no se verifica el bloqueo del equipo móvil cuestionado.</p> <p>Por tanto, la empresa operadora no acreditó haber realizado el bloqueo de equipo móvil dentro del plazo establecido y, en consecuencia, se ha configurado la infracción por el incumplimiento de resolución del TRASU.</p>
44	0027768-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 23/10/2023, por tanto, tenía hasta el 24/10/2023 para para reconectar el servicio.</p> <p>La empresa operadora en el recurso de apelación presentó al documento “Consulta de Estado de Cuenta”, del cual se advierte</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://vappss.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS TRIBUNAL DE APELACIONES
		<p>que el servicio fue reactivado el 26/10/2023, esto es, posterior al plazo dispuesto en la resolución.</p> <p>Por tanto, la empresa operadora no acreditó haber realizado la reactivación del servicio dentro del plazo establecido y, en consecuencia, se ha configurado la infracción por el incumplimiento de resolución del TRASU.</p>
45	0027776-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 2/11/2023, por tanto, tenía hasta el 16/11/2023 para para efectuar la reposición del SIM CARD, para remitir al usuario toda la documentación que sustentó la solicitud de reposición de SIM CARD de fecha 08/08/2023 que el usuario desconoce haber realizado y para anular los importes generados por el servicio durante el periodo de 26/07/2023 al 16/09/2023.</p> <p>La empresa operadora precisa en el recurso de apelación que intentó comunicarse vía telefónica con el usuario los días 14, 15 y 16 de noviembre de 2023 para coordinar la reposición de chip, no obstante, el usuario no contestó, por lo que con fecha 17/11/2023 remitió al usuario la carta DAC-REC-DNC-I-09023-23.</p> <p>Al respecto, se precisa que dichos intentos de comunicación no demuestran una comunicación válida y efectiva al usuario, por lo que no agotan los medios necesarios para realizar la coordinación con este. Aunado a ello, se verifica que la carta mencionada fue notificada al usuario en fecha posterior al plazo establecido en la resolución..</p> <p>En efecto, la empresa operadora realizó las acciones de coordinación de reposición de chip de manera posterior al plazo establecido, el cual venció el 16/11/2023.</p> <p>Por otro lado, respecto a la remisión al usuario de la documentación correspondiente a la reposición de SIM CARD cuestionada, la empresa operadora precisó que remitió al usuario el “Histórico de Pedidos” en el cual se registró la solicitud de reposición en fecha 8/08/2023 de manera presencial. No obstante, dicho registro no constituye un mecanismo que sustente la reactivación cuestionada, toda vez que el numeral 7 del Anexo 2 de las Normas de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones establece que, de manera previa a la reactivación del SIM CARD, la empresa debe verificar la identidad del solicitante con la validación biométrica de huella y remisión de un correo electrónico al usuario con detalle de la reposición solicitada, siendo esta la documentación que sustenta la reposición del SIM CARD.</p> <p>Por lo tanto, la empresa operadora no acreditó el cumplimiento de la obligación de remitir al usuario la documentación correspondiente a la reposición de SIM CARD cuestionada ni que realizó las acciones de coordinación de reposición de chip dentro del plazo establecido.</p>

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS TRIBUNAL DE APELACIONES
46	0015086-2023/TRASU/ST-RA	<p>En consecuencia, se ha configurado la infracción por el incumplimiento de resolución del TRASU.</p> <p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 16/06/2023, por tanto, tenía hasta el 4/07/2023 para revertir el cambio de número cuestionado y retornar el servicio al número con el que contaba antes del 6/03/2023, previa coordinación con el usuario.</p> <p>Al respecto, la empresa operadora precisa en el recurso de apelación que el 30/06/2023 se comunicó con el usuario a fin de coordinar la reactivación del servicio, conforme se acredita en el “Reporte CDR” y audio adjunto; no obstante, de la reproducción del audio únicamente se advierte la solicitud y registro de datos personales, no una coordinación sobre la reactivación ordenada.</p> <p>La empresa también presentó la carta DAC-REC-DNC-I-06073-23, notificada al usuario el 4/07/2023, de la cual se advierte que únicamente le informa que realizarán gestiones respectivas para la reactivación y retorno del servicio.</p> <p>Posteriormente, se advierte del documento “Datos del Servicio” que la empresa operadora realizó la reactivación del servicio el 11/07/2023 y el cambio de número cuestionado el 18/07/2023, esto es, posterior al plazo establecido.</p> <p>Por tanto, la empresa operadora no acreditó haber realizado la reactivación y reversión del número del servicio dentro del plazo establecido y, en consecuencia, se ha configurado la infracción por el incumplimiento de resolución del TRASU.</p>
47	0015645-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 15/06/2023, por tanto, tenía hasta el 3/07/2023 para retornar el servicio al plan anterior de la migración cuestionada, y hasta el 17/07/2023 para efectuar el ajuste de los importes facturados por la diferencia entre el plan anterior y el que desconoce el usuario.</p> <p>Al respecto, en el recurso de apelación la empresa operadora presentó la carta DAC-REC-DNC-I-05967-23, notificada al usuario el 28/06/2023, mediante la cual le informó que no era posible realizar la migración ordenada, dado que el plan Max Ilimitado 57.90, con el que contaba antes, no se encontraba vigente a dicha fecha. Además, informó que realizó el ajuste correspondiente a la diferencia entre el plan Max Ilimitado 57.90 y el plan cuestionado Max Ilimitado 69.90 correspondientes a los meses de marzo hasta junio de 2023, según acredita con las notas de crédito SA01-2703615, SA01-2703620, SA01-2703628 y SA01-2703630, emitidas el 27/06/2023.</p> <p>Posteriormente, a través de la carta DAC-REC-AAB-I-0769-23, notificada al usuario el 10/08/2023 se le informó que el servicio fue migrado al plan Max Ilimitado 57.90 desde el 10/08/2023, conforme acredita con el documento “Datos del Servicio”, es decir, se realizó posterior al plazo ordenado en la resolución.</p>

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS TRIBUNAL DE APELACIONES
		<p>Asimismo, realizó el ajuste correspondiente a la diferencia entre el plan Max Ilimitado 57.90 y el plan cuestionado Max Ilimitado 69.90 correspondiente al mes de julio de 2023, a través de las notas de crédito SA01-2767619 y SA01-2776987, emitidas el 4/08/2023 y 10/08/2023 respectivamente, según acredita con el documento “Histórico de Estado de Cuenta”, es decir, posterior al plazo ordenado por la resolución.</p> <p>Por tanto, la empresa operadora no acreditó haber realizado la migración del servicio ni el ajuste ordenado dentro del plazo establecido y, en consecuencia, se ha configurado la infracción por el incumplimiento de resolución del TRASU.</p>
48	0016569-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 3/07/2023, por tanto, tenía hasta el 17/07/2023 para aplicar el 50% de descuento sobre el cargo fijo del servicio por seis (6) meses.</p> <p>Al respecto, en el recurso de apelación la empresa operadora presentó las notas de crédito SA01-2730955, SA01-2730957 y SA01-2730954 emitidas el 12/07/2023, correspondientes al descuento del 50% de descuento en el cargo fijo de los recibos emitidos a abril mayo y junio de 2023, conforme se acredita en el “Histórico de Estado de Cuenta”.</p> <p>Además, se advierte del documento “Historial de Acciones” que el 12/07/2023 la empresa operadora procedió con activar el descuento del 50% del cargo fijo respecto al periodo restante, es decir, dentro del plazo establecido en la resolución.</p> <p>Por tanto, se verifica que la empresa operadora aplicó el descuento ordenado dentro del plazo establecido en la resolución de TRASU y, en consecuencia, corresponde el ARCHIVO del presente caso.</p>
49	0016959-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 25/07/2023, por tanto, tenía hasta el 10/08/2023 para realizar la activación o instalación del servicio.</p> <p>Al respecto, en el recurso de apelación la empresa operadora presentó la carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-06911-23, notificada al usuario el 11/08/2023 mediante la cual le informó que se realizarían las coordinaciones correspondientes a efectos de culminar con la instalación del servicio.</p> <p>En esa línea, se verificó de los documentos “Acta del Servicio” y “Consulta de Estado del Servicio” que el 21/08/2023 la empresa realizó la instalación del servicio y el 23/08/2023 la activación del mismo, esto es, fue instalado de manera posterior al plazo establecido en la resolución.</p> <p>Por tanto, la empresa operadora no acreditó haber realizado la instalación del servicio dentro del plazo establecido y, en consecuencia, se ha configurado la infracción por el incumplimiento de resolución del TRASU.</p>

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



N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS TRIBUNAL DE APELACIONES
50	0017008-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 12/07/2023, por tanto, tenía hasta el 26/07/2023 para retornar el servicio al plan inmediato anterior a la migración cuestionada y, en caso de no ser técnica o materialmente posible, deberá informarle los fundamentos que lo sustenten y ofrecerle el cambio a un plan que solicite. Asimismo, deberá efectuar el ajuste correspondiente al recibo de abril de 2023. La primera instancia determinó la comisión de la infracción en el extremo de realizar la migración del servicio.</p> <p>Al respecto, en el recurso de apelación la empresa operadora precisó que intentó comunicarse con el usuario los días 25 y 26 de julio de 2023, según consta en el “Reporte CDR”, motivo por el cual el 27/07/2023 le remitió la carta DAC-REC-DNC-I-06639-23 informándole que puede solicitar la migración del servicio a otro plan vigente; sin embargo, esta carta fue notificada de manera posterior al plazo establecido por la resolución y no se advierten las causas que fundamente la imposibilidad de efectuar el retorno al plan inmediato anterior.</p> <p>Por otro lado, la empresa operadora argumentó en su recurso de apelación que existe una imposibilidad material para no retornar el servicio, dado que el plan anterior es Max Ilimitado 95 y el actual es el mismo plan más el servicio adicional de Netflix, siendo que, de realizar el cambio perjudicaría al usuario; no obstante, ello no fue debidamente informado al usuario, de acuerdo con lo ordenado en la resolución.</p> <p>Por tanto, la empresa operadora no acreditó haber realizado la migración del servicio ni informar al usuario sobre la imposibilidad técnica para realizar dicha migración, dentro del plazo establecido y, en consecuencia, se ha configurado la infracción por el incumplimiento de resolución del TRASU.</p>
51	0017395-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 6/07/2023, por tanto, tenía hasta el 20/07/2023 para efectuar el descuento del 50% sobre el cargo fijo del servicio por el periodo de doce (12) meses en la línea N° 955074XXX y para efectuar la activación del servicio N° 987526XXX.</p> <p>Respecto a la línea N° 955074XXX, la empresa operadora en el recurso de apelación presentó el “Histórico de Estado de Cuenta” del cual se advierten los ajustes del 50% de descuento sobre el cargo fijo correspondientes a los recibos de febrero a junio de 2023, a través de las notas de crédito SA01-2743567, SA01-2743566, SA01-2743564, SA01-2743576 y SA01-2743577 emitidas el 19/07/2023, es decir, dentro del plazo ordenado por la resolución.</p> <p>Asimismo, precisó que respecto a los siete (7) meses restantes, el 19/07/2023 se registró en el sistema la aplicación del descuento del 50% ordenado, el cual fue aplicado correctamente en las facturaciones posteriores, conforme se acredita en el “Histórico de</p>

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS TRIBUNAL DE APELACIONES
		<p>Estado de Cuenta”.</p> <p>Respecto a la línea N° 987526XXX, el usuario cuestionó la activación del servicio Netflix asociado a la línea mencionada, siendo que este fue activado el 07/01/2023 de acuerdo con el “Histórico de Acciones”, esto es, de manera previa a la emisión de la resolución del TRASU.</p> <p>Por tanto, se verifica que la empresa operadora aplicó el descuento ordenado dentro del plazo establecido en la resolución de TRASU y que el servicio de Netflix se encontraba activo en fecha anterior a la emisión de la resolución mencionada, en consecuencia, corresponde el ARCHIVO del presente caso.</p>
52	0017828-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 10/07/2023, por tanto, tenía hasta el 25/07/2023 para activar el beneficio de cobertura internacional del plan tarifario Max Ilimitado 289.90 y hasta el 10/08/2023 para anular o devolver los importes facturados por el concepto de roaming internacional que hubiesen sido generados por la falta de activación de dicho beneficio. La primera instancia determinó la comisión de la infracción en el extremo de no efectuar los ajustes por el concepto facturado de roaming internacional.</p> <p>De la evaluación de la documentación obrante en el SISTRAM, se advierte que usuario indicó haber contratado el plan Max Ilimitado 289.90 el día 15/04/2023.</p> <p>Ahora bien, en el recurso de apelación la empresa operadora presentó los recibos emitidos en mayo y junio de 2023, de los cuales se verifica que no se generaron cobros por el concepto de roaming internacional, conforme se acredita también en el “Histórico de Estado de Cuenta”.</p> <p>Asimismo, presentó el “Historial de Comunicaciones o Atenciones” y el “Histórico de Pedidos” de los cuales se acredita que el usuario realizó una migración al plan Max Ilimitado 79.90 el 11/07/2023, siendo que, a partir de esta fecha tampoco se verifican cobros por dicho concepto, de acuerdo con el “Histórico de Estado de Cuenta”.</p> <p>Por tanto, se verifica que la empresa operadora no generó cobros por el concepto de roaming internacional y, en consecuencia, corresponde el ARCHIVO del presente caso.</p>
53	0017859-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 6/07/2023, por tanto, tenía hasta el 20/07/2023 para anular el importe facturado por el cargo fijo adelantando en el recibo de mayo de 2023 y para remitir el usuario la copia del mecanismo de contratación. La primera instancia determinó la comisión de la infracción en el extremo de no remitir al usuario el mecanismo de contratación.</p>

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS TRIBUNAL DE APELACIONES
		<p>Al respecto, la empresa operadora en el recurso de apelación indicó que, mediante la carta DAC- REC-DNC-I-06534-23, notificada al usuario el 27/07/2023, le remitió la ficha SIRT del plan Max Play 115 con Netflix y el contrato tipo del servicio; sin embargo, de la revisión del documento “Contrato de Prestación del Servicio Público Móvil Control o Postpago” no se advierten los datos del usuario, fecha, firma ni validación de identidad del abonado, por lo que no constituye el mecanismo de contratación del servicio.</p> <p>Además, se precisa que la ficha SIRT tampoco constituye el mecanismo de contratación del servicio, dado que esta ficha cuenta con un periodo de vigencia determinado y muestra la tarifa y condiciones aplicables de acuerdo con la fecha de contratación del servicio.</p> <p>Por tanto, la empresa operadora no acreditó haber remitido al usuario el mecanismo de contratación del servicio, dentro del plazo establecido y, en consecuencia, se ha configurado la infracción por el incumplimiento de resolución del TRASU.</p>
54	0018025-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 14/07/2023, por tanto, tenía hasta el 1/08/2023 para reactivar el servicio.</p> <p>Al respecto, la empresa operadora en el recurso de apelación presentó la carta DAC-REC-DNC-I-06731-23 notificada al usuario el 2/8/2023, mediante la cual le informó que se realizarían las gestiones para la reactivación del servicio; no obstante, no presentó algún medio probatorio que acredite la reactivación ordenada del servicio.</p> <p>Por tanto, la empresa operadora no acreditó haber reactivado el servicio dentro del plazo establecido y, en consecuencia, se ha configurado la infracción por el incumplimiento de resolución del TRASU.</p>
55	0018150-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 26/07/2023, por tanto, tenía hasta el 11/08/2023 para realizar pruebas de operatividad del servicio, de manera conjunta con el usuario.</p> <p>La empresa operadora precisa en el recurso de apelación que, intentó comunicarse vía telefónica con el usuario los días 3, 4 y 7 de agosto de 2023 a efectos de coordinar la realización de las pruebas ordenadas; no obstante, el usuario no contestó, por lo que el 7/08/2023 remitió un mensaje a la casilla de voz del servicio del usuario y el 15/08/2023 le remitió la carta DAC-REC-DNC-I-06938-23.</p> <p>Al respecto, se precisa que los intentos de comunicación y remisión de un mensaje a la casilla de voz no acreditan una comunicación válida y efectiva al usuario y, además, se verifica que la carta</p>

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS TRIBUNAL DE APELACIONES
		<p>mencionada fue notificada al usuario en fecha posterior al plazo establecido en la resolución.</p> <p>Por tanto, la empresa operadora no acreditó realizar las pruebas de operatividad del servicio ni las acciones de coordinación con el usuario para efectuar dichas pruebas, dentro del plazo establecido y, en consecuencia, se ha configurado la infracción por el incumplimiento de resolución del TRASU.</p>
56	0018155-2023/TRASU/ST-RA	<p>La empresa operadora fue notificada de la resolución del TRASU el 13/07/2023, por tanto, tenía hasta el 31/07/2023 para aplicar el 50% de descuento en el cargo del servicio por doce (12) meses.</p> <p>Al respecto, la empresa operadora presentó el “Histórico de Estado de Cuenta” del cual se advierte que realizó el ajuste del 50% de descuento en el cargo fijo de los recibos de mayo, junio y julio de 2023 a través de las notas de crédito SA01-2759809, SA01-2759810 y SA01-2759812 emitidas el 31/07/2023, esto es, dentro del plazo dispuesto en la resolución.</p> <p>Asimismo, sobre el periodo restante, se advierte del mismo “Histórico de Estado de Cuenta” que los recibos desde agosto de 2023 hasta febrero de 2024 fueron emitidos con el 50% de descuento ordenado, siendo que, el 26/03/2024 el servicio fue dado de baja, según se parecía del documento “Consulta de Estado de Servicio”.</p> <p>Por tanto, se verifica que la empresa operadora aplicó el descuento ordenado, mientras el servicio estuvo activo, dentro del plazo establecido en la resolución de TRASU, en consecuencia, corresponde el ARCHIVO del presente caso.</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>

Conforme a lo precisado en el cuadro precedente, AMÉRICA MÓVIL acreditó que cumplió con el mandato contenido en las resoluciones del TRASU, dentro del plazo dispuesto, en veinticinco (25) casos que corresponden a los expedientes: N° 0024487-2023/TRASU/ST-RA, 0022283-2023/TRASU/ST-RA, 0021738-2023/TRASU/ST-RA, 0021893-2023/TRASU/ST-RA, 0020753-2023/TRASU/ST-RA, 0021773-2023/TRASU/ST-RA, 0020509-2023/TRASU/ST-RA, 0020555-2023/TRASU/ST-RA, 0023399-2023/TRASU/ST-RA, 0030224-2023/TRASU/ST-RA, 0029730-2023/TRASU/STR-QJ, 0028952-2023/TRASU/ST-RQJ, 0028281-2023/TRASU/ST-RA, 0030259-2023/TRASU/ST-RA, 0027995-2023/TRASU/ST-RA, 0023543-2023/TRASU/ST-RQJ, 0030297-2023/TRASU/ST-RA, 0030267-2023/TRASU/ST-RA, 0026184-2023/TRASU/ST-RA, 0026465-2023/TRASU/ST-RA, 0026618-2023/TRASU/ST-RQJ, 0016569-2023/TRASU/ST-RA, 0017395-2023/TRASU/ST-RA, 0017828-2023/TRASU/ST-RA y 0018155-2023/TRASU/ST-RA; por lo que corresponde declarar el **archivo** del procedimiento administrativo sancionador respecto de estos casos.

Asimismo, del cuadro anterior se corrobora que AMÉRICA MÓVIL no ha acreditado el cumplimiento de las resoluciones del TRASU en treinta y un (31) casos restantes



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



referidos en su recurso de apelación, por lo que corresponde desestimar los argumentos de la empresa operadora en este extremo.

Cabe indicar que, por el principio de verdad material, es deber de la Administración verificar adecuadamente todos los hechos sobre los que sustenta sus decisiones (incluyendo los actos de gravamen), acudiendo para ello a todo medio probatorio que sea necesario, aunque este no haya sido ofrecido por el administrado.

De este modo, si bien la carga de la prueba corresponde a la Administración, a efecto de atribuir responsabilidad a los administrados sobre las infracciones que sirven de base para sancionarlos, constituye deber del administrado probar el cumplimiento de sus obligaciones. Al respecto, AMÉRICA MÓVIL no ha desvirtuado la comisión de la conducta infractora sobre ciento treinta y cinco (135) resoluciones emitidas por el TRASU a lo largo del procedimiento de reclamo.

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

Por otro lado, en el recurso de apelación, AMÉRICA MÓVIL señala que realizó el cese de la conducta en la totalidad de los casos del cuadro anterior, por lo que solicita se aplique la eximente de responsabilidad por subsanación voluntario o la atenuante por cese.

Ahora bien, respecto a ello, corresponde indicar que, dependiendo de su naturaleza, habrá incumplimientos que para ser subsanados requieran, además del cese de la conducta, la reversión de los efectos generados por la misma.

Sobre el particular, este Tribunal advierte que AMÉRICA MÓVIL no ha acreditado el cese de la conducta infractora¹⁶ de la totalidad de expedientes analizados en el presente PAS. Asimismo, se verifica que existen casos asociados a reclamos por calidad o falta de servicio, lo cual involucra la restricción del servicio, por lo que dichos efectos no son pasibles de ser revertidos¹⁷.

De esta forma, al no haberse configurado la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria ni las circunstancias para la aplicación de la atenuante por cese de la conducta infractora, corresponde desestimar los argumentos presentados por la empresa operadora apelante.

3.6. Sobre la multa impuesta

Acorde con lo señalado en la RESOLUCIÓN 20, en esta se ratificó la responsabilidad administrativa de AMÉRICA MÓVIL respecto de ciento sesenta (160) casos en los cuales se confirmó que la empresa operadora incurrió en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, manteniéndose la multa de 150 UIT impuesta mediante la RESOLUCIÓN 12.

No obstante, tal como ha sido desarrollado anteriormente, este Tribunal ha dispuesto el **archivo** de veinticinco (25) casos relacionados a los expedientes N° 0024487-

¹⁶ Véanse por ejemplo los expedientes N° 0017859-2023/TRASU/ST-RA, N° 0018025-2023/TRASU/ST-RA, N° 0024329-2023/TRASU/ST-RA, N° 0017008-2023/TRASU/ST-RA y N° 0027042-2023/TRASU/ST-RA.

¹⁷ Véanse por ejemplo los expedientes N° 0018150-2023/TRASU/ST-RA, N° 0028322-2023/TRASU/ST-RA, N° 0018359-2023/TRASU/ST-RA y N° 0021908-2023/TRASU/ST-RA.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



2023/TRASU/ST-RA, 0022283-2023/TRASU/ST-RA, 0021738-2023/TRASU/ST-RA, 0021893-2023/TRASU/ST-RA, 0020753-2023/TRASU/ST-RA, 0021773-2023/TRASU/ST-RA, 0020509-2023/TRASU/ST-RA, 0020555-2023/TRASU/ST-RA, 0023399-2023/TRASU/ST-RA, 0030224-2023/TRASU/ST-RA, 0029730-2023/TRASU/STR-QJ, 0028952-2023/TRASU/ST-RQJ, 0028281-2023/TRASU/ST-RA, 0030259-2023/TRASU/ST-RA, 0027995-2023/TRASU/ST-RA, 0023543-2023/TRASU/ST-RQJ, 0030297-2023/TRASU/ST-RA, 0030267-2023/TRASU/ST-RA, 0026184-2023/TRASU/ST-RA, 0026465-2023/TRASU/ST-RA, 0026618-2023/TRASU/ST-RQJ, 0016569-2023/TRASU/ST-RA, 0017395-2023/TRASU/ST-RA, 0017828-2023/TRASU/ST-RA y 0018155-2023/TRASU/ST-RA.

Como efecto de lo anterior, corresponde modificar la multa impuesta en el presente PAS de 150 UIT a **145 UIT**, tal como se advierte en el anexo de la presente resolución.

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

SE RESUELVE:

Artículo 1.- DESESTIMAR la solicitud de nulidad presentada por AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

Artículo 2.- Declarar FUNDADO EN PARTE el recurso de Apelación interpuesto por AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. contra la resolución N° 020-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL y, en consecuencia:

- (i) **ARCHIVAR** el presente procedimiento administrativo sancionador, respecto de veinticinco (25) expedientes: N° 0024487-2023/TRASU/ST-RA, 0022283-2023/TRASU/ST-RA, 0021738-2023/TRASU/ST-RA, 0021893-2023/TRASU/ST-RA, 0020753-2023/TRASU/ST-RA, 0021773-2023/TRASU/ST-RA, 0020509-2023/TRASU/ST-RA, 0020555-2023/TRASU/ST-RA, 0023399-2023/TRASU/ST-RA, 0030224-2023/TRASU/ST-RA, 0029730-2023/TRASU/STR-QJ, 0028952-2023/TRASU/ST-RQJ, 0028281-2023/TRASU/ST-RA, 0030259-2023/TRASU/ST-RA, 0027995-2023/TRASU/ST-RA, 0023543-2023/TRASU/ST-RQJ, 0030297-2023/TRASU/ST-RA, 0030267-2023/TRASU/ST-RA, 0026184-2023/TRASU/ST-RA, 0026465-2023/TRASU/ST-RA, 0026618-2023/TRASU/ST-RQJ, 0016569-2023/TRASU/ST-RA, 0017395-2023/TRASU/ST-RA, 0017828-2023/TRASU/ST-RA y 0018155-2023/TRASU/ST-RA, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.
- (ii) **CONFIRMAR** la responsabilidad administrativa de AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, por el incumplimiento de ciento treinta y cinco (135) resoluciones emitidas por el TRASU, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.
- (iii) **MODIFICAR** el monto de la multa de 150 UIT a 145 UIT, impuesta por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del Reglamento General de

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la 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



Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución

(iv) CONFIRMAR los demás extremos de la resolución N° 020-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL.

Artículo 3.- Notificar la presente resolución a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C., conjuntamente con los memorandos N° 014-2025-STTA/OSIPTEL, N° 209-2025-STSR/OSIPTEL, N° 025-2025-STTA/OSIPTEL y N° 217-2025-STSR/OSIPTEL, así como el anexo que contiene el cálculo de la multa.

Artículo 4- Disponer la publicación de la presente resolución en el portal web institucional: www.osiptel.gob.pe, en conjunto con las resoluciones N° 012-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL y N° 020-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL.

Artículo 5.- Poner en conocimiento de la Oficina de Administración y Finanzas la presente Resolución, para los fines respectivos.

Regístrese y comuníquese,

Con el voto favorable de los miembros del Tribunal de Apelaciones del OSIPTEL: Gustavo Nilo Rivera Ferreyros, Renzo Rojas Jiménez y Carlos Antonio Rouillon Gallangos; en la Sesión N° 057-2025 del 11 de junio de 2025.

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

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>