



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

SALA COLEGIADA DE SANCIONES

Nº 00012-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL

Lima, 6 de febrero de 2025

EMPRESA OPERADORA	: AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
EXPEDIENTE Nº	: 033-2024/TRASU/STSR-PAS
MATERIA	: Incumplimiento de resoluciones emitidas por el Trasu en el marco de un procedimiento de reclamo. Infracción tipificada en el artículo 13 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones
SENTIDO	: MULTA

VISTO: El Informe Final de Instrucción Nº 079-STSR/2024 de fecha 23 de octubre de 2024 (en adelante, el Informe), elaborado por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (en adelante, la Secretaría Técnica), por medio del cual se informa al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, Trasu) sobre el procedimiento administrativo sancionador (PAS) iniciado a AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (en adelante, AMÉRICA MÓVIL o la empresa operadora), por la presunta comisión de la infracción administrativa tipificada en el artículo 13 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones¹ (en adelante, RGIS), de conformidad con lo dispuesto en el artículo 255 del Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, (en adelante, TUO de la LPAG)².

I. ANTECEDENTES

1. Mediante carta Nº 550-STSR/2024 de fecha 4 de julio de 2024, notificada el 5 de julio de 2024, la Secretaría Técnica comunicó a AMÉRICA MÓVIL el inicio del presente PAS, imputándole la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, referente al presunto incumplimiento de doscientos veinte (220) resoluciones emitidas por el Trasu, en el marco de un procedimiento de reclamo, otorgándose un plazo de veinte (20) días hábiles a efectos de presentar sus descargos.

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

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

“Artículo 255.- Procedimiento sancionador

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

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

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



2. A través de la carta N° DMR-CE-2340-24 de fecha 30 de julio de 2024³, AMÉRICA MÓVIL solicitó que nuevamente se le remita copia de los actuados correspondientes a cincuenta (50) casos, alegando que se habría omitido incluir diversa información. Asimismo, solicitó que el cómputo del plazo de veinte (20) días hábiles para la presentación de sus descargos sea contabilizado a partir de la remisión de la información solicitada. Además, mediante cartas N° DMR/CE/2445/24 y N° DMR/CE/2479/24, de fechas 5 y 8 de agosto de 2024, reiteró su pedido.
3. Con carta N° 652-STSR/2024 de fecha 9 de agosto de 2024, notificada el mismo día, la Secretaría Técnica brindó respuesta al pedido de AMÉRICA MÓVIL realizado mediante cartas N° DMR-CE-2340-24 y N° DMR/CE/2445/24, y otorgó el plazo de veinte (20) días hábiles, contabilizándose desde la fecha de notificación de la referida carta. Asimismo, a través de la carta N° 667-STSR/2024, emitida y notificada el 14 de agosto de 2024, se brindó respuesta a la carta N° DMR/CE/N°2479/24, informando sobre la atención oportuna de su pedido.
4. Mediante escrito N° DMR/CE/N°2814/24 de fecha 9 de septiembre de 2024, la empresa operadora remitió sus descargos y solicitó la acumulación de los expedientes N° 019-2024/TRASU/STSR-PAS y N° 033-2024/TRASU/STSR-PAS.
5. A través de la resolución N° 00009-2024-STSR/OSIPTEL, notificada el 24 de septiembre de 2024, se denegó la solicitud de acumulación de los expedientes N° 019-2024/TRASU/STSR-PAS y N° 033-2024/TRASU/STSR-PAS.
6. Por medio de la carta N° DMR/CE/N°3077/24 de fecha 2 de octubre de 2024, la empresa operadora remitió descargos adicionales.
7. Mediante carta N° 858-STSR/2024 emitida el 23 de octubre de 2024, notificada el mismo día, la Secretaría Técnica remitió a AMÉRICA MÓVIL el Informe Final de Instrucción N° 079-STSR/2024, otorgándole el plazo de cinco (5) días hábiles para que formule sus descargos.
8. 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 fecha 12 de noviembre de 2024, 19 de noviembre de 2024, 13 de diciembre de 2024 y 2 de enero de 2025, respectivamente, la empresa operadora remitió sus descargos al Informe Final de Instrucción.

II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

II.1. IMPUTACIÓN DE CARGOS

9. El presente PAS se inició contra AMÉRICA MÓVIL al imputársele la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, el cual establece que constituye infracción el incumplimiento por parte de las empresas operadoras de las resoluciones emitidas por el Trasu en ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios.
10. La Secretaría Técnica, en virtud del artículo 92 del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, TUO del Reglamento de Reclamos), efectuó la evaluación del cumplimiento de resoluciones de apelaciones y quejas declaradas fundadas y parcialmente fundadas por el Trasu durante el periodo de **julio a septiembre de 2023**⁴ y de **octubre a diciembre de 2023**⁵, habiéndose detectado que su representada habría

³ Cabe precisar que, la carta N° DMR/CE/N°2340/24 fue presentada en día no laborable (26 de julio de 2024) y, conforme a la Resolución N° 041-2022-CD/OSIPTEL que modificó las Reglas para el uso de la Mesa de Partes Virtual del OSIPTEL, los documentos que se presenten en día no laborable se darán por recibidos el primer día hábil siguiente.

⁴ Informe N° 00081-STSR/2023 que corresponde al Informe de evaluación de cumplimiento de las resoluciones de apelaciones y quejas declaradas fundadas y parcialmente fundadas por el Trasu durante el periodo de julio a septiembre de 2023.

⁵ Informe N° 00019-STSR/2024 que corresponde al Informe de evaluación de cumplimiento de las resoluciones de apelaciones y quejas declaradas fundadas y parcialmente fundadas por el Trasu durante el periodo de octubre a diciembre de 2023.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



incumplido con noventa y seis (96) resoluciones en el primer periodo y con ciento catorce (114) resoluciones en el segundo periodo antes señalado, conforme se detallan en el Cuadro N° 1.

- 11. En el mismo tenor, la Secretaría Técnica realizó la evaluación del total de las denuncias presentadas por los usuarios durante el periodo de julio a septiembre de 20236 y de octubre a diciembre de 20237, habiéndose detectado que su representada habría incumplido diez (10) resoluciones en el primer periodo y tres (3) resoluciones en el segundo periodo antes señalado, conforme se detallan en el Cuadro N° 1.
12. En tal sentido, la Secretaría Técnica habría detectado que su representada habría incumplido un total de doscientos veinte (2208) resoluciones emitidas por el Trasu en los expedientes detallados en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 1: Listado de expedientes incluidos en el PAS

Table with 8 columns: N°, EXPEDIENTE, N°, EXPEDIENTE, N°, EXPEDIENTE, N°, EXPEDIENTE. It lists 17 rows of case numbers and identifiers.

6 Informe N° 00082-STSR/2023 que corresponde al Informe de evaluación de cumplimiento por parte de las empresas operadoras de las soluciones anticipadas, los actos o resoluciones de la primera y segunda instancia que fueron materia de denuncias presentadas durante el periodo de julio a septiembre de 2023.
7 Informe N° 00018-STSR/2024 que corresponde al Informe de evaluación de cumplimiento por parte de las empresas operadoras de las soluciones anticipadas, los actos o resoluciones de la primera y segunda instancia que fueron materia de denuncias presentadas durante el periodo de octubre a diciembre de 2023.
8 Se advierte que, las 3 resoluciones que habrían sido presuntamente incumplidas, conforme al Informe N° 00081-STSR/2023, también fueron incluidas en los Informes N° 00082-STSR/2023 (Expedientes N° 0020953-2023/TRASU/ST-R y N° 0021093-2023/TRASU/ST-R) y N° 00018-STSR/2024 (N° 0025608-2023/TRASU/ST-R). En ese sentido, en lugar de 223 casos, se tendrían 220 casos de presuntos incumplimientos.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 230-81Mm15Tu66

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



18	0016959-2023/TRASU/ST-RA	73	0023145-2023/TRASU/ST-RA	128	0026465-2023/TRASU/ST-RA	183	0030452-2023/TRASU/ST-RA
19	0017008-2023/TRASU/ST-RA	74	0023157-2023/TRASU/ST-RQJ	129	0026474-2023/TRASU/ST-RA	184	0030504-2023/TRASU/ST-RQJ
20	0017095-2023/TRASU/ST-RA	75	0023280-2023/TRASU/ST-RA	130	0026489-2023/TRASU/ST-RA	185	0030521-2023/TRASU/ST-RA
21	0017291-2023/TRASU/ST-RA	76	0023399-2023/TRASU/ST-RA	131	0026563-2023/TRASU/ST-RA	186	0030528-2023/TRASU/ST-RA
22	0017395-2023/TRASU/ST-RA	77	0023543-2023/TRASU/ST-RQJ	132	0026576-2023/TRASU/ST-RA	187	0030582-2023/TRASU/ST-RA
23	0017755-2023/TRASU/ST-RQJ	78	0023798-2023/TRASU/ST-RA	133	0026618-2023/TRASU/ST-RQJ	188	0030677-2023/TRASU/ST-RA
24	0017795-2023/TRASU/ST-RA	79	0023928-2023/TRASU/ST-RA	134	0027042-2023/TRASU/ST-RA	189	0030712-2023/TRASU/ST-RA
25	0017828-2023/TRASU/ST-RA	80	0024137-2023/TRASU/ST-RA	135	0027619-2023/TRASU/ST-RA	190	0030862-2023/TRASU/ST-RA
26	0017859-2023/TRASU/ST-RA	81	0024274-2023/TRASU/ST-RA	136	0027768-2023/TRASU/ST-RA	191	0030889-2023/TRASU/ST-RA
27	0018025-2023/TRASU/ST-RA	82	0024285-2023/TRASU/ST-RA	137	0027776-2023/TRASU/ST-RA	192	0031159-2023/TRASU/ST-RA
28	0018150-2023/TRASU/ST-RA	83	0024329-2023/TRASU/ST-RA	138	0027856-2023/TRASU/ST-RA	193	0031169-2023/TRASU/ST-RA
29	0018155-2023/TRASU/ST-RA	84	0024416-2023/TRASU/ST-RQJ	139	0027994-2023/TRASU/ST-RA	194	0031278-2023/TRASU/ST-RA
30	0018306-2023/TRASU/ST-RA	85	0024418-2023/TRASU/ST-RQJ	140	0027995-2023/TRASU/ST-RA	195	0031294-2023/TRASU/ST-RA
31	0018359-2023/TRASU/ST-RA	86	0024487-2023/TRASU/ST-RA	141	0028043-2023/TRASU/ST-RA	196	0031313-2023/TRASU/ST-RA
32	0018495-2023/TRASU/ST-RA	87	0024718-2023/TRASU/ST-RA	142	0028106-2023/TRASU/ST-RA	197	0031370-2023/TRASU/ST-RA
33	0019259-2023/TRASU/ST-RA	88	0024829-2023/TRASU/ST-RA	143	0028171-2023/TRASU/ST-RA	198	0031844-2023/TRASU/ST-RA
34	0019394-2023/TRASU/ST-RA	89	0024917-2023/TRASU/ST-RA	144	0028206-2023/TRASU/ST-RA	199	0031989-2023/TRASU/ST-RA
35	0019650-2023/TRASU/ST-RA	90	0025063-2023/TRASU/ST-RA	145	0028215-2023/TRASU/ST-RQJ	200	0032209-2023/TRASU/ST-RA
36	0019748-2023/TRASU/ST-RA	91	0025088-2023/TRASU/ST-RA	146	0028220-2023/TRASU/ST-RQJ	201	0032265-2023/TRASU/ST-RA
37	0019971-2023/TRASU/ST-RA	92	0025088-2023/TRASU/ST-RQJ	147	0028232-2023/TRASU/ST-RQJ	202	0032276-2023/TRASU/ST-RA
38	0020127-2023/TRASU/ST-RA	93	0025098-2023/TRASU/ST-RA	148	0028233-2023/TRASU/ST-RQJ	203	0032324-2023/TRASU/ST-RA
39	0020158-2023/TRASU/ST-RA	94	0025176-2023/TRASU/ST-RA	149	0028265-2023/TRASU/ST-RA	204	0032479-2023/TRASU/ST-RA
40	0020298-2023/TRASU/ST-RA	95	0025302-2023/TRASU/ST-RA	150	0028281-2023/TRASU/ST-RA	205	0032616-2023/TRASU/ST-RA
41	0020319-2023/TRASU/ST-RA	96	0025330-2023/TRASU/ST-RA	151	0028322-2023/TRASU/ST-RA	206	0032661-2023/TRASU/ST-RA
42	0020361-2023/TRASU/ST-RA	97	0025408-2023/TRASU/ST-RA	152	0028383-2023/TRASU/ST-RA	207	0032706-2023/TRASU/ST-RA
43	0020407-2023/TRASU/ST-RA	98	0025464-2023/TRASU/ST-RA	153	0028431-2023/TRASU/ST-RA	208	0032947-2023/TRASU/ST-RA
44	0020509-2023/TRASU/ST-RA	99	0025466-2023/TRASU/ST-RA	154	0028584-2023/TRASU/ST-RQJ	209	0033109-2023/TRASU/ST-RA
45	0020555-2023/TRASU/ST-RA	100	0025472-2023/TRASU/ST-RA	155	0028632-2023/TRASU/ST-RA	210	0033284-2023/TRASU/ST-RA
46	0020753-2023/TRASU/ST-RA	101	0025608-2023/TRASU/ST-RA	156	0028639-2023/TRASU/ST-RQJ	211	0033317-2023/TRASU/ST-RA
47	0020771-2023/TRASU/ST-RA	102	0025692-2023/TRASU/ST-RA	157	0028695-2023/TRASU/ST-RA	212	0033318-2023/TRASU/ST-RA
48	0020942-2023/TRASU/ST-RA	103	0025862-2023/TRASU/ST-RA	158	0028768-2023/TRASU/ST-RA	213	0033351-2023/TRASU/ST-RA
49	0020953-2023/TRASU/ST-RA	104	0025877-2023/TRASU/ST-RA	159	0028952-2023/TRASU/ST-RQJ	214	0033365-2023/TRASU/ST-RA
50	0021023-2023/TRASU/ST-RA	105	0024733-2023/TRASU/ST-RA	160	0028976-2023/TRASU/ST-RA	215	0033557-2023/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 autría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://appos.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
 url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 230-81Mm15Tu66



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



51	0021034-2023/TRASU/ST-RA	106	0024736-2023/TRASU/ST-RA	161	0028977-2023/TRASU/ST-RA	216	0034536-2023/TRASU/ST-RA
52	0021093-2023/TRASU/ST-RA	107	0025008-2023/TRASU/ST-RA	162	0029226-2023/TRASU/ST-RA	217	0034586-2023/TRASU/ST-RA
53	0021251-2023/TRASU/ST-RA	108	0025065-2023/TRASU/ST-RA	163	0029285-2023/TRASU/ST-RQJ	218	0035106-2023/TRASU/ST-RA
54	0021264-2023/TRASU/ST-RA	109	0025263-2023/TRASU/ST-RA	164	0029539-2023/TRASU/ST-RA	219	0022029-2023/TRASU/ST-RA
55	0021357-2023/TRASU/ST-RA	110	0025272-2023/TRASU/ST-RA	165	0029572-2023/TRASU/ST-RA	220	0027447-2022/TRASU/ST-RA

II.2. DESCARGOS DE LA EMPRESA OPERADORA

13. AMÉRICA MÓVIL, en sus escritos de descargos a la imputación de cargos, manifestó los siguientes fundamentos:

Sobre la posibilidad de acumular los procedimientos sancionadores

- (i) Los procedimientos tramitados en los expedientes N° 019-2024/TRASU/STSR-PAS y N° 033-2024/TRASU/STSR-PAS, corresponden a la misma infracción y se encuentran en el mismo estado procedimental.

Presunta vulneración de los Principios de Legalidad, Razonabilidad, Predictibilidad, Seguridad Jurídica y Buena fe por no haberse realizado ampliación de cargos

- (ii) Correspondía efectuar la ampliación de los hechos imputados en el expediente N° 019-2024/TRASU/STSR-PAS, en lugar de iniciar el presente procedimiento; dado que los periodos imputados en dicho expediente (enero a junio de 2023) son inmediatos anteriores a los periodos imputados en el presente expediente (julio a diciembre de 2023) y que en el expediente N° 019-2024/TRASU/STSR-PAS no se le había notificado con el Informe Final de Instrucción.
- (iii) La Secretaría Técnica no habría justificado su decisión para tramitar de manera paralela procedimientos sancionadores con periodos continuos por la misma infracción, lo cual denotaría una excesiva discrecionalidad y un evidente ánimo sancionatorio, siendo que la razonabilidad de la función discrecional del Osiptel debe contemplar que su actuación no sea extrema ni contradictoria con el derecho fundamental a la libertad de empresa y al principio de Subsidiaridad del estado.
- (iv) No habría contado con la oportunidad de corregir su conducta, considerando que la conducta infractora que se le atribuye en los expedientes son periodos inmediatos posteriores. En ese sentido, la Secretaría Técnica debería haber esperado a que concluya el procedimiento sancionador en trámite para iniciar nuevas verificaciones respecto a las obligaciones contenidas en el artículo 13 del RGIS, en caso contrario, no se cumpliría con la finalidad disuasiva de la sanción, vulnerándose el Test de Razonabilidad.
- (v) La figura de la ampliación de cargos ha sido empleada en el procedimiento tramitado en el expediente N° 00012-2024/TRASU/STSR-PAS, por lo que el actuar diferente de la Autoridad Administrativa en el presente procedimiento, constituiría una vulneración al Principio de Predictibilidad, Buena fe y Seguridad Jurídica.

Presunta vulneración al Principio de Buena Fe Procedimental, Verdad Material y Razonabilidad por casos relacionados a presuntos "Tramitadores"

- (vi) De acuerdo con el documento "Análisis de los problemas en la presentación de reclamos, apelaciones y quejas por parte de presuntos tramitadores", remitido por la Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU) mediante la carta N° C.4329-DAPU/2022, se desarrolla un algoritmo de identificación de los patrones de conducta que revelan el "modus operandi" de supuestos tramitadores.
- (vii) Los patrones de conducta de los "tramitadores" serían el empleo preferente del canal web, recursos sin debida fundamentación, presentación de apelaciones por facturación y calidad, presentación de quejas por no contestación oportuna, mayor incidencia de reclamos por servicios fijos, solicitud de notificación en direcciones





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



físicas y correos no válidos, cambio de medio de notificación entre instancias, utilización de correos desechables, medios probatorios falsificados, entre otros; y, pone como ejemplo el expediente N° 0009505-2023/TRASU/ST-RQJ, en el que además ha verificado la presentación de 53 reclamos por el mismo servicio.

- (viii) Por lo antes señalado, la empresa operadora considera que sería ilegal e irrazonable que se les inicie el procedimiento sancionador por casos gestionados por tramitadores, que han generado intencionalmente las deficiencias en el procedimiento, dado que ninguna regulación del procedimiento administrativo puede interpretarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procedimental.

Presunta vulneración de los Principios de Verdad Material, Presunción de Licitud, Culpabilidad, Razonabilidad, Proporcionalidad y Debido Procedimiento respecto de los casos imputados

- (ix) Ha cumplido con su deber de diligencia y actuar prudente en el cumplimiento de las resoluciones del TRASU, por lo que remite sus descargos y medios probatorios para desvirtuar el incumplimiento en los siguientes expedientes: N° 0009505-2023/TRASU/ST-RQJ, N° 0010852-2023/TRASU/ST-RA, N° 0020953-2023/TRASU/ST-RA, N° 0021093-2023/TRASU/ST-RA, N° 0022029-2023/TRASU/ST-RA, N° 0020361-2023/TRASU/ST-RA, N° 0020319-2023/TRASU/ST-RA, N° 0010650-2023/TRASU/ST-RA y N° 0010503-2023/TRASU/ST-RQJ.

- 14. AMÉRICA MÓVIL, en sus escritos de descargos al Informe Final de Instrucción, manifestó lo siguiente:

Sobre que el Informe Final de Instrucción no incluyó la cuantía propuesta de multa

- (x) El Informe Final de Instrucción emitido por la Secretaría Técnica vulnera su derecho de defensa, dado que no incluye la cuantía específica de la multa recomendada, sino que se limita a proponer un rango amplio de entre 51 y 150 UIT. Este hecho, les impide formular descargos concretos respecto al monto de la sanción, lo que restringe su capacidad de defensa y contraviene el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (TUO de la LPAG) y el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones (RGIS).

Presunta vulneración de los Principios de Debido procedimiento y Verdad Material

- (xi) La Secretaría Técnica ha omitido desplegar un análisis completo e integral de la casuística particular de cada caso imputado. Para lo cual expone los hechos, a fin de desvirtuar el incumplimiento imputados en los siguientes expedientes: N° 0010961-2023/TRASU/ST-RQJ, N° 0012234-2023/TRASU/ST-RQJ, N° 0016410-2023/TRASU/ST-RA, 0016762-2022/TRASU/ST-RA, N° 0027447-2022/TRASU/ST-RA, 0024167-2023/TRASU/ST-RQJ, N° 0016009-2023/TRASU/ST-RA, N° 0016763-2023/TRASU/ST-RA, N° 0024418-2023/TRASU/ST-RQJ, N° 0024416-2023/TRASU/ST-RQJ, N° 0019971-2023/TRASU/ST-RA, N° 0020127-2023/TRASU/ST-RA, N° 0019394-2023/TRASU/ST-RA, N° 0019748-2023/TRASU/ST-RA, N° 0020298-2023/TRASU/ST-RA, N° 0020407-2023/TRASU/ST-RA.

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

A. Sobre la solicitud de acumulación de los expedientes N° 019-2024/TRASU/STSR-PAS y N° 033-2024/TRASU/STSR-PAS

- 15. Corresponde precisar que, mediante Resolución N° 00009-2024-STSR/OSIPTEL notificada con fecha 24 de septiembre de 2024, la Secretaría Técnica denegó la solicitud de acumulación de los expedientes N° 019-2024/TRASU-STSR-PAS y N° 033-2024/TRASU-STSR-PAS, señalando que, si bien los expedientes comparten la misma materia

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



controvertida, ambos se sustentaron en diferentes informes trimestrales de evaluación de cumplimiento de las resoluciones de apelaciones y queja declaradas fundadas y parcialmente fundadas por el Trasu; asimismo, respecto al informe de evaluación del cumplimiento por parte de las empresas operadoras de las soluciones anticipadas, se mencionó que los actos o resoluciones de la primera y segunda instancia que fueron materia de denuncias, corresponden a diferentes periodos de evaluación claramente demarcados.

16. Asimismo, se precisó que, atención al Principio de Celeridad que busca que el trámite de un procedimiento administrativo sea de máxima dinámica posible, la acumulación solicitada podría conllevar a que se generen retrasos innecesarios o ineficientes en la tramitación de los procedimientos administrativos sancionadores e inclusive que los plazos entre la detección de indicios y la decisión definitiva por parte de la autoridad administrativa, no resulten suficientes para el cabal cumplimiento de la función sancionadora del Osiptel.
17. Finalmente, precisó que, según lo establecido en el artículo 160 del TUO de la LPAG, es una facultad, mas no una obligación de la Administración, proceder a la acumulación de los procedimientos, siendo una prerrogativa discrecional, sujeta a la evaluación que se haga en el caso concreto.
18. En atención a lo indicado, la solicitud de acumulación de los expedientes N° 019-2024/TRASU/STSR-PAS y N° 033-2024/TRASU/STSR-PAS realizada por la empresa operadora no se encuentra pendiente de atención.

B. Sobre la presunta vulneración de los Principios de Legalidad, Razonabilidad, Predictibilidad, Seguridad Jurídica y Buena Fe por no haberse realizado la ampliación de cargos del expediente N° 019-2024/TRASU/STSR-PAS

19. AMÉRICA MÓVIL alega que correspondía efectuar la ampliación de los hechos imputados en el expediente N° 019-2024/TRASU/STSR-PAS, en lugar de iniciar el presente procedimiento; dado que los periodos imputados en dicho expediente (enero a junio de 2023) son inmediatos anteriores a los periodos imputados en el presente expediente (julio a diciembre de 2023) y que en el expediente N° 019-2024/TRASU/STSR-PAS no se le había notificado con el Informe Final de Instrucción. Agrega que esta figura ha sido empleada en el procedimiento tramitado en el expediente N° 00012-2024/TRASU/STSR-PAS, por lo que el actuar diferente de la Autoridad Administrativa en el presente procedimiento, constituiría una vulneración al Principio de Predictibilidad, Buena fe y Seguridad Jurídica.
20. Asimismo, la empresa operadora sostiene que no se habría justificado la decisión de tramitar de manera paralela procedimientos sancionadores con periodos continuos por la misma infracción, lo cual denotaría una excesiva discrecionalidad y un evidente ánimo sancionatorio, siendo que la razonabilidad de la función discrecional del Osiptel debe contemplar que su actuación no sea extrema ni contradictoria con el derecho fundamental a la Libertad de Empresa y al Principio de Subsidiaridad del Estado, considerando que podría imponérsele una multa excesiva por los procedimientos en trámite. Además, no habría contado con la oportunidad de corregir su conducta. En ese sentido, la Secretaría Técnica debería haber esperado a que concluya el procedimiento sancionador en trámite para iniciar nuevas verificaciones respecto a las obligaciones contenidas en el artículo 13 del RGIS, en caso contrario, no se cumpliría con la finalidad disuasiva de la sanción, vulnerándose el Test de Razonabilidad.
21. Conforme al Principio de Legalidad reconocido en el numeral 1° del artículo 248 del TUO de la LPAG, sólo por norma con rango de ley cabe atribuir a las entidades la potestad

⁹ **Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

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

1. **Legalidad.** - Sólo por norma con rango de ley cabe atribuir a las entidades la potestad sancionadora y la consiguiente previsión de las consecuencias administrativas que a título de sanción son posibles de aplicar a un administrado, las que en ningún caso habilitarán a disponer la privación de libertad.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



sancionadora y la consiguiente previsión de las consecuencias administrativas que a título de sanción son posibles de aplicar a un administrado, las que en ningún caso habilitarán a disponer la privación de libertad.

22. Al respecto, el artículo 19 del RGIS, dispone que la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos¹⁰ es el órgano de instrucción en los casos en los que el Trasu sea competente para resolver los procedimientos administrativos sancionadores; y en el marco de sus atribuciones tiene la facultad de ampliar o variar los actos u omisiones imputados, otorgando a la empresa operadora un nuevo plazo para realizar sus descargos por escrito, tal como se encuentra recogido en el inciso (v) del artículo 22 de la misma norma¹¹.
23. Complementariamente, en virtud del Principio de Predictibilidad recogido en el numeral 1.15 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, el cual constituye una manifestación del Principio de Seguridad Jurídica, implica que las actuaciones de la autoridad deben ser congruentes con las expectativas legítimas de los administrados, generadas por la práctica y antecedentes administrativos, no pudiendo variar irrazonable e inmotivadamente la interpretación de las normas.
24. En ese sentido, si bien la ampliación de cargos en un PAS, constituye una facultad de la Autoridad Administrativa, la misma no es ejercida de manera arbitraria, sino que toma los Principios de Oportunidad y Celeridad, de tal manera que la tramitación del PAS se realice de manera eficiente.
25. En el presente caso, AMÉRICA MÓVIL alega que se ha optado por iniciar el presente PAS en lugar de haber ampliado los cargos en el expediente N° 019-2024/TRASU/STSR-PAS, lo cual demostraría una actuación distinta a la aplicada en el expediente N° 012-2024/TRASU/STSR-PAS.
26. Con relación a ello, si bien es cierto que en el caso del expediente N° 012-2024/TRASU/STSR-PAS se determinó la ampliación de cargos, esto no conlleva a la obligatoriedad de actuar igual para todos los casos; siendo que cada caso debe analizarse en función de sus particularidades individuales, sin que esto implique una vulneración al principio mencionado.
27. En efecto, se aprecia que, en el caso del expediente N° 012-2024/TRASU/STSR-PAS se inició un PAS por el incumplimiento de seis (6) resoluciones emitidas por la empresa operadora, conducta tipificada como infracción en el artículo 14 del RGIS, y posteriormente, se realizó la ampliación de cargos, al haberse advertido la misma conducta en ocho (8) resoluciones adicionales.
28. No obstante, si bien en los PAS tramitados en los expedientes N° 019-2024/TRASU/STSR-PAS y N° 033-2024/TRASU/STSR-PAS se ha tramitado la conducta tipificada en el artículo 13 del RGIS; en el caso del expediente N° 019-2024/TRASU/STSR-PAS, se imputó el presunto incumplimiento de ciento ochenta y seis (186) resoluciones emitidas por el TRASU; y, en el caso del presente expediente se ha imputado el presunto incumplimiento de doscientos veinte (220) resoluciones emitidas por el TRASU.
29. Teniendo en cuenta lo señalado en los párrafos precedentes, se advierte que el caso alegado por la empresa operadora (expediente N° 012-2024/TRASU/STSR-PAS) no es

¹⁰ Antes Secretaría Técnica Adjunta del Trasu.

¹¹ **Artículo 22.- Etapas del procedimiento**

El procedimiento administrativo sancionador se inicia siempre de oficio, bien por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior, petición motivada de otros órganos o por denuncia; conforme a lo dispuesto en la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Las reglas a seguir son las siguientes:

(...)

(iv) En cualquier etapa del procedimiento se podrá ampliar o variar los actos u omisiones imputados; o, la relación de artículos y/o dispositivos legales que califiquen las posibles infracciones administrativas; otorgando a la Empresa Operadora un nuevo plazo para realizar sus descargos por escrito.

(...)





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



similar a las circunstancias presentadas en los Expedientes N° 019-2024/TRASU/STSR-PAS y N° 033-2024/TRASU/STSR-PAS, siendo que la ampliación de cargos respecto de estos dos últimos expedientes, podría haber generado retrasos innecesarios o ineficientes en la tramitación de los procedimientos administrativos sancionadores, pudiendo, incluso, afectar la emisión de la decisión del Órgano de Resolución dentro de los plazos establecidos, con lo cual se desvirtúa la vulneración de los Principios de Legalidad, Predictibilidad y Seguridad Jurídica.

30. Además, la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, incide directamente en la eficiencia del procedimiento de reclamo y en el derecho de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones, pues en estos casos, los usuarios han tenido que transitar hasta en dos instancias para obtener una decisión favorable y pese a encontrarse la obligación de manera específica en un acto administrativo no han obtenido la atención de su pretensión, lo cual justifica el inicio del presente PAS, tal como se desarrollará con mayor detalle en el acápite sobre Razonabilidad.
31. En ese sentido, se evidencia que se ha actuado conforme al Principio de Buena Fe Procedimental, considerando la relevancia de la conducta infractora imputada, en el marco de las obligaciones y facultades establecidas en el RGIS, TUO de la LPAG y el TUO del Reglamento de Reclamos; correspondiendo de igual forma a AMÉRICA MÓVIL actuar en estricto cumplimiento de los mandatos que le resultan exigibles en mérito del título habilitante concedido por el Estado.
32. En consecuencia, corresponde desestimar las alegaciones en este extremo sobre la presunta vulneración de Principios de Legalidad, Predictibilidad, Seguridad Jurídica y Buena fe por no haberse realizado ampliación de cargos del expediente N° 019-2024/TRASU/STSR-PAS.

C. Sobre la vulneración al Principio de Buena Fe Procedimental y Verdad Material por casos que habrían sido interpuestos por tramitadores

33. AMÉRICA MÓVIL sostiene que; en el documento de trabajo denominado “Análisis de los problemas en la presentación de reclamos, apelaciones y quejas por parte de presuntos tramitadores”, el cual le fue remitido por la Dirección de Atención y Protección del Usuario (en adelante, DAPU) mediante la carta C.4329-DAPU/2022; la DAPU desarrolla un algoritmo de identificación, el cual permite identificar a los tramitadores a través de sus *patrones de conducta* que revelan el “modus operandi” de los supuestos tramitadores.
34. Complementariamente, indica que los patrones de conducta detectados serían los siguientes: (i) preferencia del canal web, (ii) recursos sin debida fundamentación, (iii) preferencia por la presentación de apelaciones por facturación y calidad, presentación de quejas por no contestación oportuna, (iv) mayor incidencia de reclamos por servicios fijos, (v) solicitud de notificación en direcciones físicas y correos no válidos, (vi) cambio de medio de notificación entre instancias, (vii) utilización de correos desechables, (viii) medios probatorios falsificados, entre otros; y pone como ejemplo el expediente N° 0009505-2023/TRASU/ST-RQJ, en el que además ha verificado la presentación de 53 reclamos por el mismo servicio, adjuntando para tal efecto, un archivo en el que se registran dichos procedimientos.
35. Por lo anterior, solicita el archivo del presente PAS en atención a los Principios de Buena Fe Procedimental, Verdad Material y Razonabilidad; debido a que, según el Principio de Buena fe, ninguna regulación del procedimiento administrativo puede interpretarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procedimental. Asimismo, el inicio del presente PAS no resultaría válido, razonable ni legal, debido a que los reclamos habrían sido gestionados por tramitadores y las fallas en el procedimiento habrían sido causadas por la manera intencional y maliciosa del actuar de estos.
36. Al respecto, si bien la empresa operadora hace referencia a la resolución emitida en el expediente N° 0009505-2023/TRASU/ST-RQJ, remitiendo un anexo sobre los

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



procedimientos relacionados al mismo usuario, es importante considerar que independientemente de la persona que realice la gestión de la presentación de los reclamos, apelaciones y quejas, existe el deber de la empresa operadora de dar cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas que le corresponden en virtud del título habilitante concedido por el Estado. En ese sentido, tal y como se encuentra establecido en los artículos 91 y 92 del TUO del Reglamento de Reclamos, las empresas operadoras se encuentran obligadas a cumplir con las resoluciones emitidas por el Trasu en ejercicio de su función de solución de reclamos de usuario y corresponde a Osiptel verificar el cumplimiento de esta obligación.

- 37. Además, ante el desacuerdo con las resoluciones emitidas por el Trasu, las empresas operadoras se encuentran facultadas a interponer la correspondiente demanda al Poder Judicial a fin de que el pronunciamiento sea revisado; no obstante, este cuestionamiento no ha sido alegado respecto de alguna de las doscientos (220) resoluciones cuyo incumplimiento se ha imputado en el presente PAS. En consecuencia, no existiría alguna justificación legal que exonere a AMÉRICA MÓVIL del cumplimiento de sus obligaciones.
- 38. Asimismo, cabe precisar que, para la verificación del cumplimiento de las resoluciones, se ha tomado en consideración la información remitida por la empresa operadora en los expedientes de apelación y queja para informar sobre el cumplimiento, la información remitida en el trámite de las denuncias, así como la información proporcionada por AMÉRICA MÓVIL en sus descargos a la carta de inicio del presente PAS.
- 39. Por lo expuesto, corresponde desestimar lo argumentos expuestos por la empresa operadora respecto a la presunta vulneración a los Principios de Buena Fe Procedimental y Verdad Material, siendo que lo referido al Principio de Razonabilidad se desarrollará en los próximos acápite.

D. Sobre la presunta vulneración de los Principios de Debido Procedimiento, Verdad Material, Presunción de Licitud y Culpabilidad respecto de los casos imputados

- 40. AMÉRICA MÓVIL alega que se ha vulnerado los Principios de Debido Procedimiento, Verdad Material, Presunción de Licitud y Culpabilidad en el presente PAS, debido a que ha cumplido con su deber de diligencia y actuar prudente en el cumplimiento de las resoluciones del Trasu. Para tal efecto, considera que corresponde analizar cada uno de los casos a fin de desvirtuar las imputaciones en la notificación de cargos.
- 41. Al respecto, el Principio de Debido Procedimiento regulado en el numeral 1.2 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.
- 42. Asimismo, en virtud al Principio de Verdad Material regulado en el numeral 1.11 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, en el procedimiento, la autoridad administrativa competente debe verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual debe adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.
- 43. Complementariamente, en virtud al Principio de Presunción de Licitud, reconocido en el numeral 9 del artículo 248 del TUO de la LPAG, las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras cuenten con evidencia en contrario.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



44. Con relación a los principios antes citados, a criterio de este Tribunal, se ha actuado correcta y oportunamente toda la información necesaria para determinar la existencia de elementos que permitan presumir que AMÉRICA MÓVIL se encontraba cumpliendo o no con lo dispuesto en el artículo 13 del RGIS, concluyendo en el inicio del presente procedimiento PAS al advertirse el despliegue de la conducta infractora. Es importante precisar que, para proceder con el inicio del presente PAS, se ha analizado toda la documentación tramitada en las denuncias, así como la documentación remitida por la empresa operadora a fin de informar el cumplimiento en los expedientes de apelación y queja.
45. Además, AMÉRICA MÓVIL ha tomado conocimiento integral de la imputación realizada y ha contado con la oportunidad de desvirtuar los cargos imputados, habiendo remitido descargos y medios probatorios respecto de veinticinco (25) resoluciones presuntamente incumplidas, los cuales, serán analizados posteriormente.
46. De otro lado, no se ha vulnerado el Principio de Culpabilidad reconocido en el numeral 10 del artículo 248 del TUO de la LPAG, dado que para analizar algún supuesto eximente de responsabilidad es necesario que la empresa operadora presente los medios probatorios que acrediten que no se infringió el deber de cuidado que le era exigible y cuyo resultado debía ser previsto.
47. En consecuencia, se desestima lo alegado por AMÉRICA MÓVIL, respecto a la vulneración de los Principios de Debido Procedimiento, Verdad Material, Presunción de Licitud y Culpabilidad.

E. Sobre que el Informe Final de Instrucción no incluyó la cuantía propuesta de multa

48. AMÉRICA MÓVIL sostiene que el Informe Final de Instrucción recomendó una sanción de una multa entre 51 y 150 UIT; sin embargo, en ningún extremo de dicho documento se indicó la cuantía de la sanción; lo que le impediría ejercer su derecho de defensa respecto al monto de multa recomendado y los parámetros que fueron aplicados para definir el importe de la sanción.
49. Al respecto, de acuerdo con lo establecido en el artículo 182¹² del TUO de la LPAG, los informes emitidos en procedimientos administrativos son facultativos y no vinculantes. En ese sentido, si bien, el Informe Final de Instrucción contiene las actuaciones efectuadas por el órgano instructor, tal como, actuación de pruebas, análisis de los descargos, entre otros, ello no vincula a la primera instancia, encontrándose la autoridad sancionadora en la obligación de efectuar su propio análisis -apartándose del efectuado por el instructor- o acogerse al mismo. En ese sentido se ha pronunciado el Tribunal de Apelaciones en su Resolución N° 00022-2024-TA/OSIPTEL de fecha 1 de agosto de 2024.
50. Asimismo, el numeral 5 del artículo 255¹³ del TUO de la LPAG, establece que corresponde al Órgano de Instrucción elaborar un informe en el que se concluya determinando las

¹² **Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.**

Artículo 182.- Presunción de la calidad de los informes

182.1 Los informes administrativos pueden ser obligatorios o facultativos y vinculantes o no vinculantes.

182.2 Los dictámenes e informes se presumirán facultativos y no vinculantes, con las excepciones de ley.

¹³ **Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.**

Artículo 255.- Procedimiento sancionador

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

(...)

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

(...)





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, así como la norma que prevé la imposición de sanción y la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda.

- 51. En ese sentido, a diferencia de lo señalado por AMÉRICA MÓVIL, conforme a lo dispuesto en el TUO de la LPAG, no se ha establecido expresamente que, entre las recomendaciones efectuadas por el Órgano de Instrucción, se realice el cálculo de la multa.
- 52. En esa misma línea, en el artículo 19¹⁴ del RGIS se establece que una vez culminada la etapa de instrucción, en calidad de Órgano de Instrucción, la Secretaría Técnica emite un informe, de carácter no vinculante, proponiendo la imposición de una sanción o el archivo del procedimiento; siendo competencia del Órgano de Resolución –entre ellos el Trasu– aplicar la sanción que corresponda, lo que supone la determinación de la sanción, así como su monto.
- 53. Adicionalmente a ello, es preciso resaltar que el derecho de defensa de AMÉRICA MÓVIL no se ha visto afectado, en la medida que, ante la imposición de una sanción de multa, dicha empresa operadora podrá interponer su recurso de reconsideración y/o apelación.
- 54. Por lo tanto, se evidencia que la Secretaría Técnica actuó conforme al procedimiento legal establecido, no habiéndose vulnerado el derecho de defensa de AMÉRICA MÓVIL, por lo que corresponde desestimar sus argumentos en el presente extremo.

F. Sobre el cumplimiento de las resoluciones del Trasu

- 55. AMÉRICA MÓVIL en el presente PAS ha remitido descargos respecto de veinticinco (25) resoluciones emitidas por el Trasu¹⁵. No obstante, no ha remitido descargos sobre las ciento noventa y cinco (195) resoluciones restantes.
- 56. Teniendo en cuenta lo antes señalado, corresponde realizar la evaluación de la infracción al artículo 13 del RGIS con base a la información obrante en el expediente, en las carpetas de denuncias y a los argumentos esgrimidos por la empresa operadora.
- 57. Para tal efecto, es importante mencionar el criterio establecido a través del precedente de observancia obligatoria desarrollado en la Resolución N° 00025-2024-CD/OSIPTEL, mediante la cual el Consejo Directivo reconoce que la demora en el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el Trasu o, en el peor escenario, el incumplimiento del íntegro de actos ordenados por dicho Tribunal configura el tipo infractor establecido en el artículo 13 del RGIS¹⁶.

“Configura el tipo infractor previsto en el artículo 13 del RGIS, el incumplimiento de las Resoluciones emitidas por el TRASU, incluso si el cumplimiento se produce de manera

¹⁴ **Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013- CD/OSIPTEL y sus modificatorias**

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

Capítulo I

Órganos competentes

Artículo 19.- Órganos de Instrucción

Son órganos de instrucción: (...)

(ii) La Secretaría Técnica Adjunta del TRASU, en los casos en los que el TRASU sea competente para resolver el procedimiento administrativo sancionador;(...)

¹⁵ Emitidas en los expedientes N° 0009505-2023/TRASU/ST-RQJ, N° 0010852-2023/TRASU/ST-RA, N° 0020953-2023/TRASU/ST-RA, N° 0021093-2023/TRASU/ST-RA, N° 0022029-2023/TRASU/ST-RA, N° 0020361-2023/TRASU/ST-RA, N° 0020319-2023/TRASU/ST-RA, N° 0010650-2023/TRASU/ST-RA, N° 0010503-2023/TRASU/ST-RQJ, N° 0010961-2023/TRASU/ST-RQJ, N° 0012234-2023/TRASU/ST-RQJ, N° 0016410-2023/TRASU/ST-RA, N° 0016762-2022/TRASU/ST-RA, N° 0027447-2022/TRASU/ST-RA, N° 0024167-2023/TRASU/ST-RQJ, N° 0016009-2023/TRASU/ST-RA, N° 0016763-2023/TRASU/ST-RA, N° 0024418-2023/TRASU/ST-RQJ, N° 0024416-2023/TRASU/ST-RQJ, N° 0019971-2023/TRASU/ST-RA, N° 0020127-2023/TRASU/ST-RA, N° 0019394-2023/TRASU/ST-RA, N° 0019748-2023/TRASU/ST-RA, N° 0020298-2023/TRASU/ST-RA y N° 0020407-2023/TRASU/ST-RA.

¹⁶ <https://www.osiptel.gob.pe/media/5dta2tuk/resol025-2024-cd.pdf> - Expediente 0001-2023/TRASU/STSR-PAS.

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



parcial y/o fuera del plazo establecido por dicho Tribunal o fuera del plazo que corresponda según la normativa vigente.”

- 58. En tal sentido, de acuerdo con la evaluación de los casos contenida en el **Anexo N° 1**, se ha determinado que AMÉRICA MÓVIL ha cumplido con lo dispuesto por el Trasu en diecinueve (19) resoluciones emitidas por el Trasu contenidas en los siguientes expedientes:

Cuadro N° 2: Casos en los que se acredita el cumplimiento de las resoluciones del Trasu

N°	EXPEDIENTE
1	0010852-2023/TRASU/ST-RA
2	0010871-2022/TRASU/ST-RA
3	0010503-2023/TRASU/ST-RQJ
4	0010961-2023/TRASU/ST-RQJ
5	0012234-2023/TRASU/ST-RQJ
6	0016410-2023/TRASU/ST-RA
7	0016762-2023/TRASU/ST-RA
8	0016763-2023/TRASU/ST-RA
9	0020319-2023/TRASU/ST-RA
10	0020361-2023/TRASU/ST-RA
11	0029710-2023/TRASU/ST-RQJ
12	0022029-2023/TRASU/ST-RA
13	0024418-2023/TRASU/ST-RQJ
14	0024416-2023/TRASU/ST-RQJ
15	0019971-2023/TRASU/ST-RA
16	0019394-2023/TRASU/ST-RA
17	0019748-2023/TRASU/ST-RA
18	0020298-2023/TRASU/ST-RA
19	0020407-2023/TRASU/ST-RA

- 59. De otro lado, de la evaluación realizada en el **Anexo N° 2** del presente, se advierte que, en el caso de doscientos una (201) resoluciones del Trasu vinculadas a los expedientes detallados en el siguiente cuadro N° 3, AMÉRICA MÓVIL no ha acreditado el cumplimiento del mandato en los términos y plazos descritos en las resoluciones de emitidas por el Trasu y en el Reglamento de Reclamos.

Cuadro N° 3: Casos en los que no se acredita el cumplimiento de las resoluciones del Trasu

N°	EXPEDIENTE	N°	EXPEDIENTE	N°	EXPEDIENTE
1	0009505-2023/TRASU/ST-RQJ	72	0024917-2023/TRASU/ST-RA	143	0028976-2023/TRASU/ST-RA
2	0010650-2023/TRASU/ST-RA	73	0025063-2023/TRASU/ST-RA	144	0028977-2023/TRASU/ST-RA
3	0015086-2023/TRASU/ST-RA	74	0025088-2023/TRASU/ST-RA	145	0029226-2023/TRASU/ST-RA
4	0015645-2023/TRASU/ST-RA	75	0025088-2023/TRASU/ST-RQJ	146	0029285-2023/TRASU/ST-RQJ
5	0022505-2023/TRASU/ST-RQJ	76	0025098-2023/TRASU/ST-RA	147	0029539-2023/TRASU/ST-RA
6	0024167-2023/TRASU/ST-RQJ	77	0025176-2023/TRASU/ST-RA	148	0029572-2023/TRASU/ST-RA
7	0006386-2023/TRASU/ST-RQJ	78	0025302-2023/TRASU/ST-RA	149	0029642-2023/TRASU/ST-RQJ
8	0016009-2023/TRASU/ST-RA	79	0025330-2023/TRASU/ST-RA	150	0029719-2023/TRASU/ST-RA
9	0016569-2023/TRASU/ST-RA	80	0025408-2023/TRASU/ST-RA	151	0029730-2023/TRASU/ST-RQJ



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 230-81Mm15Tu66

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



10	0016959-2023/TRASU/ST-RA	81	0025464-2023/TRASU/ST-RA	152	0029738-2023/TRASU/ST-RA
11	0017008-2023/TRASU/ST-RA	82	0025466-2023/TRASU/ST-RA	153	0029756-2023/TRASU/ST-RA
12	0017095-2023/TRASU/ST-RA	83	0025472-2023/TRASU/ST-RA	154	0029905-2023/TRASU/ST-RA
13	0017291-2023/TRASU/ST-RA	84	0025608-2023/TRASU/ST-RA	155	0029916-2023/TRASU/ST-RA
14	0017395-2023/TRASU/ST-RA	85	0025692-2023/TRASU/ST-RA	156	0029941-2023/TRASU/ST-RA
15	0017755-2023/TRASU/ST-RQJ	86	0025862-2023/TRASU/ST-RA	157	0030058-2023/TRASU/ST-RA
16	0017795-2023/TRASU/ST-RA	87	0025877-2023/TRASU/ST-RA	158	0030079-2023/TRASU/ST-RA
17	0017828-2023/TRASU/ST-RA	88	0024733-2023/TRASU/ST-RA	159	0030209-2023/TRASU/ST-RA
18	0017859-2023/TRASU/ST-RA	89	0024736-2023/TRASU/ST-RA	160	0030224-2023/TRASU/ST-RA
19	0018025-2023/TRASU/ST-RA	90	0025008-2023/TRASU/ST-RA	161	0030259-2023/TRASU/ST-RA
20	0018150-2023/TRASU/ST-RA	91	0025065-2023/TRASU/ST-RA	162	0030267-2023/TRASU/ST-RA
21	0018155-2023/TRASU/ST-RA	92	0025263-2023/TRASU/ST-RA	163	0030297-2023/TRASU/ST-RA
22	0018306-2023/TRASU/ST-RA	93	0025272-2023/TRASU/ST-RA	164	0030412-2023/TRASU/ST-RA
23	0018359-2023/TRASU/ST-RA	94	0025332-2023/TRASU/ST-RQJ	165	0030452-2023/TRASU/ST-RA
24	0018495-2023/TRASU/ST-RA	95	0025371-2023/TRASU/ST-RQJ	166	0030504-2023/TRASU/ST-RQJ
25	0019259-2023/TRASU/ST-RA	96	0025449-2023/TRASU/ST-RQJ	167	0030521-2023/TRASU/ST-RA
26	0019650-2023/TRASU/ST-RA	97	0025461-2023/TRASU/ST-RA	168	0030528-2023/TRASU/ST-RA
27	0020127-2023/TRASU/ST-RA	98	0025478-2023/TRASU/ST-RA	169	0030582-2023/TRASU/ST-RA
28	0020158-2023/TRASU/ST-RA	99	0025492-2023/TRASU/ST-RA	170	0030677-2023/TRASU/ST-RA
29	0020509-2023/TRASU/ST-RA	100	0025636-2023/TRASU/ST-RA	171	0030712-2023/TRASU/ST-RA
30	0020555-2023/TRASU/ST-RA	101	0025946-2023/TRASU/ST-RQJ	172	0030862-2023/TRASU/ST-RA
31	0020753-2023/TRASU/ST-RA	102	0025983-2023/TRASU/ST-RA	173	0030889-2023/TRASU/ST-RA
32	0020771-2023/TRASU/ST-RA	103	0026138-2023/TRASU/ST-RA	174	0031159-2023/TRASU/ST-RA
33	0020942-2023/TRASU/ST-RA	104	0026165-2023/TRASU/ST-RQJ	175	0031169-2023/TRASU/ST-RA
34	0020953-2023/TRASU/ST-RA	105	0026170-2023/TRASU/ST-RA	176	0031278-2023/TRASU/ST-RA
35	0021023-2023/TRASU/ST-RA	106	0026174-2023/TRASU/ST-RA	177	0031294-2023/TRASU/ST-RA
36	0021034-2023/TRASU/ST-RA	107	0026184-2023/TRASU/ST-RA	178	0031313-2023/TRASU/ST-RA
37	0021093-2023/TRASU/ST-RA	108	0026272-2023/TRASU/ST-RQJ	179	0031370-2023/TRASU/ST-RA
38	0021251-2023/TRASU/ST-RA	109	0026314-2023/TRASU/ST-RA	180	0031844-2023/TRASU/ST-RA
39	0021264-2023/TRASU/ST-RA	110	0026375-2023/TRASU/ST-RA	181	0031989-2023/TRASU/ST-RA
40	0021357-2023/TRASU/ST-RA	111	0026465-2023/TRASU/ST-RA	182	0032209-2023/TRASU/ST-RA
41	0021643-2023/TRASU/ST-RA	112	0026474-2023/TRASU/ST-RA	183	0032265-2023/TRASU/ST-RA
42	0021738-2023/TRASU/ST-RA	113	0026489-2023/TRASU/ST-RA	184	0032276-2023/TRASU/ST-RA
43	0021773-2023/TRASU/ST-RA	114	0026563-2023/TRASU/ST-RA	185	0032324-2023/TRASU/ST-RA
44	0021783-2023/TRASU/ST-RA	115	0026576-2023/TRASU/ST-RA	186	0032479-2023/TRASU/ST-RA
45	0021893-2023/TRASU/ST-RA	116	0026618-2023/TRASU/ST-RQJ	187	0032616-2023/TRASU/ST-RA
46	0021908-2023/TRASU/ST-RA	117	0027042-2023/TRASU/ST-RA	188	0032661-2023/TRASU/ST-RA
47	0021963-2023/TRASU/ST-RA	118	0027619-2023/TRASU/ST-RA	189	0032706-2023/TRASU/ST-RA
48	0022223-2023/TRASU/ST-RA	119	0027768-2023/TRASU/ST-RA	190	0032947-2023/TRASU/ST-RA
49	0022244-2023/TRASU/ST-RA	120	0027776-2023/TRASU/ST-RA	191	0033109-2023/TRASU/ST-RA
50	0022266-2023/TRASU/ST-RA	121	0027856-2023/TRASU/ST-RA	192	0033284-2023/TRASU/ST-RA
51	0022283-2023/TRASU/ST-RA	122	0027994-2023/TRASU/ST-RA	193	0033317-2023/TRASU/ST-RA
52	0022640-2023/TRASU/ST-RA	123	0027995-2023/TRASU/ST-RA	194	0033318-2023/TRASU/ST-RA
53	0022691-2023/TRASU/ST-RA	124	0028043-2023/TRASU/ST-RA	195	0033351-2023/TRASU/ST-RA
54	0022890-2023/TRASU/ST-RA	125	0028106-2023/TRASU/ST-RA	196	0033365-2023/TRASU/ST-RA
55	0023049-2023/TRASU/ST-RA	126	0028171-2023/TRASU/ST-RA	197	0033557-2023/TRASU/ST-RA
56	0023067-2023/TRASU/ST-RQJ	127	0028206-2023/TRASU/ST-RA	198	0034536-2023/TRASU/ST-RA
57	0023135-2023/TRASU/ST-RA	128	0028215-2023/TRASU/ST-RQJ	199	0034586-2023/TRASU/ST-RA
58	0023145-2023/TRASU/ST-RA	129	0028220-2023/TRASU/ST-RQJ	200	0035106-2023/TRASU/ST-RA
59	0023157-2023/TRASU/ST-RQJ	130	0028232-2023/TRASU/ST-RQJ	201	0027447-2022/TRASU/ST-RA
60	0023280-2023/TRASU/ST-RA	131	0028233-2023/TRASU/ST-RQJ		
61	0023399-2023/TRASU/ST-RA	132	0028265-2023/TRASU/ST-RA		
62	0023543-2023/TRASU/ST-RQJ	133	0028281-2023/TRASU/ST-RA		
63	0023798-2023/TRASU/ST-RA	134	0028322-2023/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 autría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://appos.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
 url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 230-81Mm15Tu66



64	0023928-2023/TRASU/ST-RA	135	0028383-2023/TRASU/ST-RA
65	0024137-2023/TRASU/ST-RA	136	0028431-2023/TRASU/ST-RA
66	0024274-2023/TRASU/ST-RA	137	0028584-2023/TRASU/ST-RQJ
67	0024285-2023/TRASU/ST-RA	138	0028632-2023/TRASU/ST-RA
68	0024329-2023/TRASU/ST-RA	139	0028639-2023/TRASU/ST-RQJ
69	0024487-2023/TRASU/ST-RA	140	0028695-2023/TRASU/ST-RA
70	0024718-2023/TRASU/ST-RA	141	0028768-2023/TRASU/ST-RA
71	0024829-2023/TRASU/ST-RA	142	0028952-2023/TRASU/ST-RQJ

60. En tal sentido, se han evaluado todos los medios probatorios remitidos por AMÉRICA MÓVIL, habiéndose verificado el cumplimiento de diecinueve (19) resoluciones del Trasu emitidas en los expedientes detallados en el **Cuadro N° 2**, por lo que corresponde declarar el **archivo** del procedimiento sancionador en este extremo; mientras que, en los doscientos una (201) resoluciones del Trasu emitidas en los expedientes detallados en el **Cuadro N° 3**, la empresa operadora no acreditó el cumplimiento de lo ordenado en las resoluciones emitidas por el Trasu, por lo que habiéndose verificado el incumplimiento, se habría configurado la infracción.

G. Sobre el Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad

61. Al respecto, corresponde hacer referencia a lo dispuesto por el inciso 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, en virtud del cual la Administración debe prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción, debiendo considerarse, a efectos de la graduación, criterios como el beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción, la probabilidad de detección de la infracción, la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido, el perjuicio económico causado, la reincidencia por la comisión de la misma infracción, el beneficio ilegalmente obtenido y la existencia o no de intencionalidad por parte del infractor.

62. Es preciso tener en cuenta que, el ejercicio de la potestad sancionadora y la correspondiente imposición de una sanción administrativa o medida correctiva, se justifican y constituyen el medio viable e idóneo para desalentar la comisión de la infracción, en tanto se busca una finalidad preventiva y represiva, a fin de que la empresa adopte mayor diligencia en el cumplimiento de sus obligaciones.

63. En efecto, es importante destacar que, con la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, se afecta de manera directa a usuarios, debilitándose así la institucionalidad y la confiabilidad del sistema de solución de reclamos.

64. Es pertinente mencionar que el Osiptel se encuentra facultado para evaluar los incumplimientos detectados ante la comisión de infracciones por parte de las empresas operadoras. No obstante, ello no quiere decir que se actúe arbitrariamente y sin respetar el Principio de Razonabilidad, toda vez que el inicio del PAS no deriva de un acto arbitrario de la Administración, sino que se encuentra sustentado en los Informes N° 00081-STSR/2023, N° 00082-STSR/2023, N° 00018-STSR/2024 y N° 00019-STSR/2024.

65. Asimismo, el test de razonabilidad es un análisis que permite determinar si una medida mantiene una debida proporción entre el gravamen a imponer y el fin público que administración debe tutelar a efecto que se la medida a aplicar sea estrictamente necesaria para la satisfacción de su objetivo; en tal sentido, comprende tres (3) subprincipios, tales como: el Principio de idoneidad, Necesidad y Proporcionalidad en sentido estricto.

66. Con relación al **Sub-principio de Idoneidad**, se debe tener en cuenta que la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, incide directamente en la eficiencia del procedimiento de reclamo y en el derecho de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones.



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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



67. En efecto, ante inconvenientes que puedan surgir en la prestación del servicio, los usuarios pueden optar por presentar un reclamo, el cual es resuelto en primera instancia por la empresa operadora y que puede ser recurrido por el usuario al no encontrarse conforme, a efectos de que el Trasu emita un pronunciamiento final. Por lo anterior, esta instancia considera que, en los casos en que el usuario logra obtener una solución a su favor, luego de haber transitado por el procedimiento de reclamos en sus dos instancias, éste tiene la expectativa de obtener una rauda solución a su problema con la prestación del servicio, por lo que la demora o el incumplimiento de lo dispuesto por el Trasu genera una considerable vulneración al derecho de acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones con el que cuentan los usuarios. Por consiguiente, una sanción al administrado contribuirá a incentivar la ejecución oportuna de las obligaciones estipuladas por el Trasu, dentro del plazo legal establecido.
68. Con relación al **Sub-principio de Necesidad**, cabe señalar que, la imposición de una sanción de multa se sustenta en la necesidad de lograr que, en adelante, la empresa operadora adecúe su conducta a efecto de cumplir con los mandatos ordenados por el Trasu a través de resoluciones administrativas. Al respecto, debe tenerse en cuenta que, no es la primera vez que AMÉRICA MÓVIL incurre en la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS¹⁷, por consiguiente, no es posible imponer una medida menos gravosa. De otro lado, la imposición de una multa por la infracción al artículo 13 del RGIS se justifica porque afecta directamente a los usuarios al no haberse tutelado los derechos reconocidos por el Trasu.
69. Con relación al **Sub-principio de Proporcionalidad**, se advierte que, ante la comisión de una infracción grave, acorde con lo establecido en el artículo 13 del RGIS corresponde imponer una multa en tal sentido, una eventual sanción pecuniaria contribuiría a la efectiva tutela de los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, la misma que es proporcional.
70. De conformidad con los fundamentos expuestos, el inicio de un PAS por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, se encuentra plenamente justificado, en virtud de que se busca reprimir la conducta infractora; además, el hecho de que la empresa operadora cuente con procedimientos tramitados en paralelo no representa una vulneración del Test de Razonabilidad pues el PAS busca que la empresa operadora adopte la diligencia debida para evitar futuros incumplimientos de su deber de cumplir con ejecutar las resoluciones del Trasu en el plazo establecido, no habiéndose vulnerado, por tanto, el Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad.

III. SOBRE EL EXIMIENTE DE RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA POR SUBSANACIÓN VOLUNTARIA

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

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

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

- a. El caso fortuito o la fuerza mayor debidamente comprobada.*
- b. Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa.*
- c. La incapacidad mental debidamente comprobada por la autoridad competente, siempre que esta afecte la aptitud para entender la infracción.*
- d. La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones.*
- e. El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal.*

¹⁷ Expedientes N° 003-2023/TRASU/STSR-PAS, 031-2023/TRASU/ST-PAS, 018-2022/TRASU/ST-PAS, 004-2022/TRASU/ST-PAS, entre otros.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



f. La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 253”.

agregada)

(Subrayado y cursiva

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

“Artículo 5.- Eximentes de responsabilidad

Se consideran condiciones eximentes de responsabilidad administrativa las siguientes:

(...)

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

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

(...)

(Subrayado y cursiva agregada)

73. De lo citado, se tiene que a efectos de determinar si se ha configurado dicho eximente de responsabilidad, deberán concurrir las siguientes circunstancias:

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

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



74. Asimismo, cabe precisar que dependiendo de la naturaleza del incumplimiento de determinada obligación y de la oportunidad en la que ello ocurra, habrá incumplimientos que para ser subsanados requieran, además del cese de la conducta, la reversión de los efectos generados por la misma, y habrá otros incumplimientos cuyos efectos resulten irreversibles, fáctica y jurídicamente. En estos últimos casos, la subsanación no será posible y, por ende, no se configurará el eximente de responsabilidad establecido por el TUO de la LPAG.
75. Adicionalmente, respecto a las materias pasibles de reversión, el Consejo Directivo¹⁸ ha señalado que en los casos referentes a las materias que involucran la pérdida, deficiencia o restricción del servicio, los efectos derivados de la conducta infractora no son posibles de ser revertidos, dado que consisten en la pérdida de la oportunidad de acceder a los servicios públicos de telecomunicaciones en un determinado momento que ya ha transcurrido. En ese sentido, esta instancia considera que la imposibilidad de reversión de los efectos, es aplicable a los casos de calidad, tal como se precisó en la Resolución de Consejo Directivo N° 32-2020-CD/OSIPTEL¹⁹, así como a cualquier incumplimiento relacionado a una materia que implique la privación parcial o total del servicio.
76. De otro lado, de conformidad con lo establecido por el Consejo Directivo del Osiptel, en la Resolución N° 041-2018-CD/OSIPTEL de fecha 22 de febrero de 2018²⁰, a efectos de evaluar la concurrencia de los requisitos establecidos para la aplicación del eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria en el caso de un PAS en el cual se evalúan varios casos constitutivos de una infracción, el cumplimiento de dichos requisitos deberá verificarse en la totalidad de los casos y no sólo en alguno de ellos.
77. En ese sentido, se procede a realizar el análisis respectivo sobre cada uno de los casos materia de análisis.
78. Respecto al cese, se observa que no se ha producido el cese en la totalidad de los casos, toda vez que del total de doscientos una (201) resoluciones incumplidas; sólo se ha advertido el cese respecto de diecisiete (17) resoluciones, conforme se advierte de la evaluación realizada en el **Anexo N° 2**.
79. En atención a lo señalado líneas arriba, no resulta posible la configuración de la subsanación de la conducta infractora imputada en este PAS y, por ende, la aplicación de la eximente de subsanación voluntaria, careciendo de objeto analizar los requisitos restantes de la eximente mencionado.

IV. SOBRE LA RESPONSABILIDAD SUBJETIVA DE LA EMPRESA OPERADORA

80. La Exposición de Motivos del RGIS señala que el incumplimiento de las resoluciones del Trasu no considera la intencionalidad para su configuración, toda vez que su incumplimiento es reprochable de por sí, por lo que no es razonable sancionar sólo los casos en los que se configure la intencionalidad del infractor:

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

(Cursiva agregada)

¹⁸ Resolución N° 00013-2023-CD/OSIPTEL (Expediente N° 049-2021-GG-DFI/PAS) y Resolución N° 00227-2022-CD/OSIPTEL (Expediente N° 045-2021-GG-DFI/PAS).

¹⁹ Expediente N° 0008-2019/TRASU/ST-PAS.

²⁰ Expediente N° 009-2016/TRASU/ST-PAS.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



81. En efecto, en el caso de la infracción por incumplimiento de resoluciones del Trasu, el nivel de diligencia es mayor, debido a que la obligación es específica y se encuentra contenida en un acto administrativo, el cual es de cumplimiento obligatorio por parte de la empresa operadora.
82. Ahora bien, respecto al principio de culpabilidad recogido en el numeral 10 del artículo 248 del TUO de la LPAG, se debe tener en cuenta que involucra el reconocimiento de responsabilidad subjetiva que requiere no sólo que se haya cometido la infracción, sino un actuar imprudente o, sin la debida diligencia, la inobservancia de un deber legal exigible al administrado.
83. En ese sentido, en atención al principio de culpabilidad, no basta que un administrado indique que un hecho típico se produjo sin intención, sino que para analizar algún supuesto eximente de responsabilidad, es necesario presentar los medios probatorios que acrediten tal afirmación, esto es, acreditar que no se infringió el deber de cuidado que le era exigible y cuyo resultado debía ser previsto.
84. En el caso concreto, a diferencia de las obligaciones contenidas en la normativa aplicable, el acto administrativo emitido dentro de un procedimiento de reclamo se establece un mandato hacia el administrado en favor del usuario, el cual debe ser cumplido según las condiciones establecidas por la autoridad. Dicha situación se advierte tanto en las resoluciones emitidas por el Trasu, como también por las emitidas en primera instancia por la empresa operadora.
85. El hecho que la obligación se encuentre contenida en un acto administrativo involucra que el administrado o la empresa prestadora haya sido notificada y sea consciente del deber que tiene a partir de lo establecido en el objeto o contenido de la resolución; asimismo, el hecho de estar en un acto administrativo involucra que la obligación sea concreta y deba ser cumplida en los términos que ha señalado la autoridad. Para ello, se requiere que la empresa operadora cumpla con el deber de diligencia y actuar prudente, pues su incumplimiento podría generar la comisión de la infracción y las consecuencias que ello conlleva; de no ser así, corresponderá al administrado, y no a la autoridad, acreditar con medios de prueba la falta de intencionalidad, el actuar prudente o la diligencia debida.
86. Además de ello, cabe indicar que la empresa operadora, además de ser un agente especializado en el sector de las telecomunicaciones, opera en el mercado en virtud de un título habilitante concedido por el Estado. En consecuencia, se espera que adopte suficientes medidas para dar estricto cumplimiento a los mandatos que le resultan exigibles, y que en cualquier caso, el desvío del cumplimiento de los deberes que le corresponde honrar obedezca a razones justificadas, esto es, que se encuentren fuera de su posibilidad de control y que en la misma situación, ningún otro administrado hubiera podido cumplir con una idéntica o similar prestación a su cargo.
87. En el presente caso, se confirma que la empresa operadora, a pesar de tener conocimiento de la obligación contenida en el artículo 13 del RGIS, no ha cumplido con el mandato establecido en las doscientas una (201) resoluciones correspondientes a los expedientes detallados en el **Anexo N° 2**, configurándose la infracción administrativa tipificada en el artículo 13 del RGIS, por lo que ha quedado acreditada su responsabilidad.

V. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

88. Luego de verificada la comisión de la infracción al artículo 13 del RGIS en doscientas una (201) resoluciones, corresponde determinar la multa y/o medida aplicable, teniendo en cuenta los criterios establecidos por el principio de razonabilidad, previsto en el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG.
89. Con relación a ello, el artículo 17 del RGIS dispone que para la determinación de la sanción se considerarán los siguientes criterios de graduación: (i) beneficio ilícito; (ii) probabilidad de detección; (iii) gravedad del daño al interés público; (iv) el perjuicio económico causado; y,





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



(v) los factores agravantes y atenuantes señalados en el artículo 18, de ser el caso.

90. Luego de obtenida la multa base, se aplican los factores agravantes y atenuantes establecidos en el TUO de la LPAG y el RGIS.

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

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

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

92. De acuerdo con dicha Metodología, las conductas infractoras que no se consideren expresamente dentro de esta (con fórmula específica o multa de cuantía fija), se estiman mediante el enfoque de Fórmula General. Por tanto, la cuantificación de la multa para la infracción prevista en el artículo 13 del RGIS ha de sustentarse en la “fórmula general”, al no encontrarse dentro de las conductas especificadas en dicho documento.

93. En cuanto al desarrollo de la “Fórmula General”, la Metodología precisa como numerador al “Beneficio ilícito o Daño Causado Actualizado” y como denominador a la “Probabilidad de detección”, facultando a la autoridad administrativa correspondiente a emplear cualquiera de los parámetros estimados por el OSIPTEL. Siendo así, a efectos de cuantificar la multa respectiva con base a la fórmula general, la autoridad administrativa se encuentra habilitada para emplear cualquiera de los parámetros estimados por el OSIPTEL o, de ser el caso, a emplear nuevos parámetros que se adecuen de mejor manera a la conducta infractora.

94. Teniendo en cuenta lo antes señalado, la metodología para la graduación de la multa a ser impuesta en el presente caso, se basa en la cuantificación del beneficio ilícito que la empresa operadora podría obtener como consecuencia de la comisión de dicha infracción, tal como se ha detallado en el Anexo - Cálculo de Multa.

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

A. El beneficio ilícito

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

96. En dicho contexto, para el caso de la infracción al artículo 13 del RGIS, esta instancia considera que el beneficio ilícito de la comisión de la infracción se encuentra constituido por el costo evitado por la empresa operadora para cumplir oportuna y adecuadamente con el mandato que impone la resolución del Trasu. En el presente PAS, los casos corresponden a reclamos en los que se cuestionó la afectación a la prestación del servicio, como reclamos por calidad del servicio, suspensión y corte o baja injustificada del servicio, suspensión del servicio con reclamo en trámite en los cuales se ha verificado la omisión de acciones para realizar oportunamente las pruebas de operatividad del servicio, en el plazo otorgado por el Tribunal o la reactivación del servicio, además de reclamos por migración del servicio. Así también, el PAS comprende casos vinculados a reclamos por incumplimiento de ofertas y

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



promociones, incumplimiento de condiciones contractuales, contratación no solicitada, cobro, asignación de saldo, facturación, veracidad de la información, instalación, idoneidad, además de casos por no permitir la presentación de reclamo, no permitir la presentación de recurso de apelación, no contestación oportuna, en los que la empresa operadora no ejecutó lo dispuesto en las resoluciones emitidas por el Trasu o lo hizo excediendo el plazo establecido.

- 97. En ese sentido, se puede señalar que la empresa operadora no ha desarrollado sistemas o procedimientos eficaces para el monitoreo, supervisión o seguimiento del cumplimiento oportuno de las resoluciones emitidas a favor de los usuarios; a pesar de ser una obligación que ha sido adquirida como parte del otorgamiento de la concesión para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- 98. Para la estimación de la multa se ha utilizado el enfoque de beneficio ilícito, el cual está compuesto por determinados parámetros, los cuales se aplicaron dependiendo de cada caso en particular, ello de acuerdo a lo señalado en la Metodología de Cálculo de la Multa en la que se establece que la autoridad administrativa se encuentra facultada para emplear cualquiera de los parámetros estimados por el Osiptel o, de ser el caso, a emplear nuevos parámetros que se adecuen de mejor manera a la conducta infractora. En tal sentido, conforme se evidencia en el cálculo de multa que se adjunta a la presente se ha empleado los siguientes parámetros para el enfoque de beneficio ilícito.

Nombre	Parámetros	Descripción
Mantenimiento y gestión - reclamos	Mygrec	Costo por mantenimiento y gestión de sistemas de reclamos. Para su estimación se tomó como referencia el valor del parámetro Mantyggest establecido en la Metodología de Cálculo de Multas, 2021 (MCM).
Mantenimiento y gestión - altas, bajas y suspensión	Mygsus	Costo por mantenimiento y gestión de sistemas de activación, desactivación y suspensión de líneas o conexiones. Para su estimación se tomó como referencia el valor del parámetro Mantyggest establecido en la MCM.
Mantenimiento y gestión - cobranzas	Mygcob	Costo por mantenimiento y gestión de sistemas de cobranzas. Para su estimación se tomó como referencia el valor del parámetro Mantyggest establecido en la MCM.
Conocimiento de proceso regulatorio	Conopro	Costo para dar a conocer internamente la normativa relacionada con los plazos y/u obligaciones del procedimiento de reclamos. Para su estimación se tomó referencia el valor del parámetro Conopro de la MCM.
Costo de pruebas conjuntas con el usuario	Prucon	Costo para realizar una prueba conjunta con el cliente. Para su estimación, se consideró el salario mensual de un ingeniero y un tiempo estimado de dos (2) horas para realizar esta tarea (tiempo que tomaría a un ingeniero agendar, coordinar y ejecutar una prueba conjunta con el usuario, y luego generar un registro que demuestra la ejecución de dicha prueba)
Costo de reconexión	Cosreconex	Costo de reconexión del servicio cuando ocurre un corte o baja injustificada. El valor de este parámetro constituye el monto del costo de reconexión establecido en la MCM.
Acreditar un cumplimiento	Acrecum	Costo de acreditar un cumplimiento al OSIPTEL. Para su estimación, se consideró el salario mensual de un profesional y el tiempo estimado de una (1) hora para realizar esta tarea. Dicho tiempo sería el necesario para preparar un escrito acreditando el cumplimiento, revisarlo y remitirlo al OSIPTEL.
Comunicación a abonados	Comabon	Costo en que debe incurrir una empresa operadora a fin de que las notificaciones a los abonados se realicen en los plazos establecidos. Su valor constituye el monto del parámetro Comabon establecido en la MCM

- 99. Finalmente, cabe resaltar que, en el cálculo de la multa que se remite adjunto a la presente Resolución, se detalla la estimación de los parámetros que intervienen en la graduación de multa y su aplicación en cada caso.

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



B. La probabilidad de detección

100. Este criterio previsto en el literal b) del numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, se vincula a la posibilidad de que el infractor sea descubierto por la autoridad, siendo empleado con la finalidad de compensar la dificultad que enfrenta la autoridad para detectar la totalidad de infracciones.
101. En el caso en particular, se debe tener en cuenta que, el criterio de la probabilidad de detección se encuentra asociado al esfuerzo necesario para detectar los hechos infractores.
102. En el presente PAS, se advierte que ciento noventa y cuatro (194) casos se originan de la evaluación de cumplimiento de las resoluciones de apelaciones y quejas declaradas fundadas y parcialmente por el Trasu durante el periodo de julio a diciembre²¹, por lo que al tratarse de una evaluación universal corresponde una probabilidad de detección muy alta. Por otro lado, siete (7) casos provienen de la evaluación de denuncias durante el periodo de julio a diciembre de 2023²², razón por la cual al tratarse de una evaluación de denuncias realizadas por usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, corresponde una probabilidad de detección de 0,25, considerando los estándares establecidos en la Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas en los Procedimientos Administrativos Sancionadores tramitados ante el Osiptel²³.

C. La gravedad del daño al interés público

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

D. El perjuicio económico causado

104. En el presente caso, respecto a los casos derivados denuncias interpuestas por los usuarios, existió un perjuicio económico directo a los usuarios que presentaron sus denuncias, puesto que tuvo que incurrir en costos de tiempo y dinero para poder denunciar el incumplimiento de la resolución del Trasu, así como la pérdida del beneficio generado por el servicio, cuando se encontraba en óptimas condiciones para su utilización²⁴.
105. Adicionalmente, respecto a los casos derivados de la evaluación de cumplimiento, los usuarios se han visto directamente afectados, pues el servicio no habría contado con las condiciones esperadas respecto de las condiciones contratadas, generando malestar y perjuicio económico.
106. De acuerdo con lo anterior, se concluye que existe un perjuicio ocasionado a los usuarios, debiéndose considerar también la cantidad de casos materia de infracción analizados en el presente PAS.

E. Multa base

107. En atención a los hechos acreditados y a los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad, corresponde establecer una multa base ascendente a noventa y nueve y 90/100 (99.9)

²¹ Informes N° 00081-STSR/2023 y N° 00019-STSR/2024

²² Informes N° 00082-STSR/2023 y N° 00018-STSR/2024

²³ Aprobada mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 229-2021-CD/OSIPTEL.

²⁴ Para el caso de usuarios de servicios móviles o telefonía fija, el hecho de no contar, por ejemplo, con la línea en condiciones adecuadas, podría implicar una pérdida de oportunidades de negocio y comunicación oportuna. Para el caso de usuarios de servicios móviles o de internet fijo, el hecho de no contar con un adecuado acceso a internet, podría implicar un perjuicio económico, por no contar con información de forma inmediata, por no poder disfrutar de aplicativos, entre otros.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

F. Factores agravantes

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

- **Reincidencia**

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

“(...)

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

(Cursiva agregada)

110. Asimismo, el literal a) del artículo 18 del RGIS, señala lo siguiente:

“(...)

i) Son considerados factores agravantes de responsabilidad las siguientes:

i. 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%)”.

(Cursiva agregada)

111. Cabe indicar que dichas normas establecen como supuestos de configuración de la reincidencia la comisión del mismo tipo infractor.

112. En ese sentido, se ha pronunciado el Consejo Directivo en su Resolución N° 214-2018 de fecha 21 de septiembre de 2018²⁵:

“(...) De acuerdo con lo establecido en el literal e) del artículo 246 en el TUO de la LPAG, la reincidencia se configura 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.”

(Cursiva agregada)

113. En dicho orden de ideas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18 del RGIS, la reincidencia es considerada como factor agravante de responsabilidad y se aplica incrementando la multa en un cien por ciento (100%).

114. En el caso en particular se observa que, el incumplimiento de las doscientas una (201) resoluciones de los expedientes materia de análisis indicados en el cuadro N° 3 del presente Informe, se configuró desde el 15 de marzo de 2023 hasta el 6 de febrero de 2024.

115. Adicionalmente, es oportuno señalar que, el Consejo Directivo en su Resolución N° 124-2021-CD/OSIPTEL de fecha 20 de julio de 2021 ha señalado que no sólo es necesario evaluar si las infracciones se produjeron en el plazo demandado, sino que es necesario evaluar que la empresa operadora tenga pleno conocimiento de la infracción cometida y su accionar histórico, en tal sentido, cabe precisar que AMÉRICA MÓVIL fue sancionada por el presente tipo infractor, de la siguiente manera:

²⁵ En el trámite del Expediente N° 001-2017/TRASU/ST-PAS.

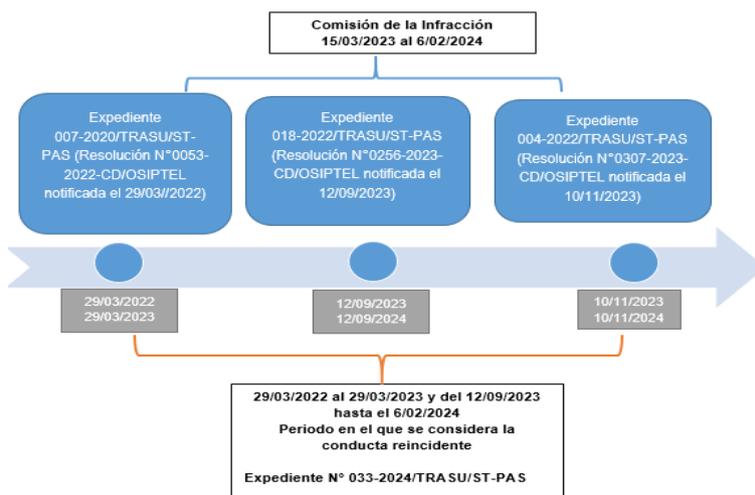




Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://appos.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

N°	Expediente	Resolución del Consejo Directivo	Fecha de notificación	Sanción UIT	Periodo para aplicar reincidencia
1	007-2020/TRASU/ST-PAS	0053-2022-CD/OSIPTEL	29/03/2022	51	29/03/2022 - 29/03/2023
2	018-2022/TRASU/ST-PAS	0256-2023-CD/OSIPTEL	12/09/2023	69,9	12/09/2023 - 12/09/2024
3	004-2022/TRASU/ST-PAS	0307-2023-CD/OSIPTEL	10/11/2023	4.6	10/11/2023 - 10/11/2024
4	017-2021/TRASU/STSR-PAS	00326-2023-CD/OSIPTEL	4/12/2023	17,14	4/12/2023 - 4/12/2024
5	0004-2021/TRASU/STSR-PAS	00328-2023-CD/OSIPTEL	13/12/2023	41,35	13/12/2023 - 13/12/2024
6	003-2023/TRASU/ST-PAS	0052-2024-CD/OSIPTEL	22/02/2024	41.5	22/02/2024 - 22/02/2024
7	031-2023/TRASU/ST-PAS	0168-2024-CD/OSIPTEL	21/06/2024	5.7	21/06/2024 - 21/06/2025

116. Sobre el caso en particular, es importante mencionar que, de la revisión de los casos materia de análisis se observa que, se encuentran dentro del periodo de reincidencia, al haberse producido la infracción durante el **15 al 29 de marzo de 2023 (1 caso)** y durante el **15 de septiembre de 2023 al 6 de febrero de 2024 (159 casos)**, conforme se verifica en el siguiente gráfico:



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

- Intencionalidad**

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

- Circunstancias de la comisión de la infracción**

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

“(…)

ii) Son considerados factores agravantes de responsabilidad las siguientes:

c) Circunstancias de la comisión de la infracción:

A efectos de evaluar dicho criterio de graduación, se considerarán circunstancias tales como, el grado de incumplimiento de la obligación, la oportunidad en la que cesó la conducta infractora,





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



la adopción de un comportamiento contrario a una adecuada conducta procedimental, entre otras de similar naturaleza que determinen los hechos que rodean la comisión de la infracción en cada caso en particular. Tomando en cuenta tales consideraciones, el OSIPTEL incrementará la multa en un diez por ciento (10%).

(Cursiva agregada)

120. Con relación a las circunstancias de la comisión de la infracción, resulta importante señalar que el mismo no ha sido observado en el presente PAS.

G. Factores atenuantes

121. Por último, corresponde la evaluación de los factores atenuantes. Al respecto, se considerarán los siguientes supuestos establecidos en el RGIS²⁶ y TUO de la LPAG²⁷. En tal sentido, los factores atenuantes son: (i) el reconocimiento; (ii) el cese de la infracción²⁸ y (iii) la reversión de los efectos derivados de los actos y omisiones infractores.

- **El reconocimiento**

122. Al respecto, el literal a) del numeral 2 del artículo 257 del TUO de la LPAG y el numeral i) del artículo 18 del RGIS, contemplan como atenuante de la responsabilidad administrativa, el reconocimiento expreso y por escrito que formule el infractor luego de iniciado el PAS, reduciendo la multa hasta un monto no menor de la mitad de su importe.

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

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

124. Con relación a ello es oportuno mencionar que la empresa operadora no ha solicitado la aplicación de atenuantes de manera expresa; no obstante, resulta pertinente puntualizar que mediante Resolución N° 00014-2024-TA/OSIPTEL²⁹, el Tribunal de Apelaciones ha precisado que resulta necesario que el cese se verifique en la totalidad de los actos u omisiones por los que se atribuye responsabilidad administrativa en la medida que el incumplimiento imputado está siendo evaluado como una conducta infractora única.

²⁶ **Reglamento General de Infracciones y Sanciones**

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

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

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

²⁷ **Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General**

Artículo 255.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones

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

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

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

²⁸ Al respecto, de acuerdo a la Resolución de Consejo Directivo N° 41-2018-CD/OSIPTEL de fecha 22 de febrero de 2018, se deberá considerar que el cese de la conducta infractora, así como la reversión de los efectos derivados de la infracción, debe verificarse respecto de todos los actos y/u omisiones por los que se atribuye responsabilidad a la empresa operadora; es decir, se hace referencia a la pluralidad de actos u omisiones constitutivas de infracción y no solo a alguno de ellos.

²⁹ Resolución fue emitida en el trámite del expediente N° 028-2023/TRASU/STSR-PAS.





- 125. Ahora bien, tal como se verifica del detalle del Anexo N° 2 de la presente Resolución, AMÉRICA MÓVIL no ha acreditado el cese de la presunta conducta infractora en la totalidad de las doscientas una (201) resoluciones emitidas por el Trasu, teniendo en cuenta que sólo en diecisiete (17) casos habría cesado dicha conducta. En consecuencia, no corresponde la aplicación de la atenuante por cese.
- 126. Del mismo modo, no corresponde la aplicación de la atenuante por reversión, en vista que los casos analizados están relacionados a materias por calidad, falta de servicio o beneficios, migración y suspensión del servicio que involucraron la restricción del servicio; cuyos efectos no son posibles de ser revertidos, dado que la pérdida de la oportunidad de acceder a los servicios públicos de telecomunicaciones en un determinado momento que ya ha transcurrido.
- 127. Por tanto, se concluye que la empresa operadora no ha solicitado la aplicación de otros atenuantes ni de la evaluación se advierte que se configuren los mismos.

H. Multa resultante

- 128. Cabe indicar que, de acuerdo a la información obrante en los registros del OSIPTEL, la mencionada multa no debe exceder el 10% de los ingresos brutos del infractor durante el ejercicio anterior al acto supervisado.
- 129. En atención a los hechos acreditados y a los Principios de Razonabilidad y proporcionalidad, correspondería imponer una multa equivalente ciento noventa y nueve 80/100 (199.8) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- 130. No obstante, es importante señalar que en atención a lo dispuesto por el Consejo Directivo en la resolución N° 010-2022-CD/OSIPTEL, el monto de la multa a imponerse no puede superar el tope máximo establecido en el artículo 25 de la Ley N° 27336- Ley de Funciones y Facultades del Osiptel. En el presente caso, la infracción ha sido calificada como GRAVE al inicio del PAS, por lo que la multa a imponerse no debe superar el tope máximo de ciento cincuenta (150) Unidades Impositivas Tributarias (UIT)³⁰. Por lo tanto, corresponde reconducir la multa mencionada en el párrafo anterior al máximo rango establecido para las infracciones graves; y, por ende, imponer a una multa de ciento cincuenta (150) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

De conformidad con el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (TUO de la LPAG), el Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 160-2020-PCM y sus modificatorias, y el Reglamento Interno del Tribunal Administrativo de Solución De Reclamos De Usuarios – TRASU aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 102-2017-CD/OSIPTEL y sus modificatorias y estando a lo acordado por Sala Colegiada del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuario del OSIPTEL en su Sesión del 5 de febrero de 2025.

³⁰ De acuerdo al artículo 25 de la Ley de Funciones y Facultades del Osiptel, vigente a la comisión de la infracción:

Artículo 25.- Calificación de infracciones y niveles de multa

25.1 Las infracciones administrativas serán calificadas como muy graves, graves y leves, de acuerdo a los criterios contenidos en las normas sobre infracciones y sanciones que OSIPTEL haya emitido o emita. Los límites mínimos y máximos de las multas correspondientes serán los siguientes:

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

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



SE RESUELVE:

Artículo 1°: 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 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, respecto de diecinueve (19) resoluciones emitidas por el Trasu contenidas en los siguientes expedientes:

N°	EXPEDIENTE
1	0010852-2023/TRASU/ST-RA
2	0010871-2022/TRASU/ST-RA
3	0010503-2023/TRASU/ST-RQJ
4	0010961-2023/TRASU/ST-RQJ
5	0012234-2023/TRASU/ST-RQJ
6	0016410-2023/TRASU/ST-RA
7	0016762-2023/TRASU/ST-RA
8	0016763-2023/TRASU/ST-RA
9	0020319-2023/TRASU/ST-RA
10	0020361-2023/TRASU/ST-RA
11	0029710-2023/TRASU/ST-RQJ
12	0022029-2023/TRASU/ST-RA
13	0024418-2023/TRASU/ST-RQJ
14	0024416-2023/TRASU/ST-RQJ
15	0019971-2023/TRASU/ST-RA
16	0019394-2023/TRASU/ST-RA
17	0019748-2023/TRASU/ST-RA
18	0020298-2023/TRASU/ST-RA
19	0020407-2023/TRASU/ST-RA

Artículo 2°: DECLARAR la responsabilidad administrativa de AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C., 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 el incumplimiento de doscientos una (201) resoluciones emitidas por el Trasu contenidas en los siguientes expedientes:

N°	EXPEDIENTE	N°	EXPEDIENTE	N°	EXPEDIENTE
1	0009505-2023/TRASU/ST-RQJ	72	0024917-2023/TRASU/ST-RA	143	0028976-2023/TRASU/ST-RA
2	0010650-2023/TRASU/ST-RA	73	0025063-2023/TRASU/ST-RA	144	0028977-2023/TRASU/ST-RA
3	0015086-2023/TRASU/ST-RA	74	0025088-2023/TRASU/ST-RA	145	0029226-2023/TRASU/ST-RA
4	0015645-2023/TRASU/ST-RA	75	0025088-2023/TRASU/ST-RQJ	146	0029285-2023/TRASU/ST-RQJ
5	0022505-2023/TRASU/ST-RQJ	76	0025098-2023/TRASU/ST-RA	147	0029539-2023/TRASU/ST-RA
6	0024167-2023/TRASU/ST-RQJ	77	0025176-2023/TRASU/ST-RA	148	0029572-2023/TRASU/ST-RA
7	0006386-2023/TRASU/ST-RQJ	78	0025302-2023/TRASU/ST-RA	149	0029642-2023/TRASU/ST-RQJ
8	0016009-2023/TRASU/ST-RA	79	0025330-2023/TRASU/ST-RA	150	0029719-2023/TRASU/ST-RA
9	0016569-2023/TRASU/ST-RA	80	0025408-2023/TRASU/ST-RA	151	0029730-2023/TRASU/ST-RQJ
10	0016959-2023/TRASU/ST-RA	81	0025464-2023/TRASU/ST-RA	152	0029738-2023/TRASU/ST-RA
11	0017008-2023/TRASU/ST-RA	82	0025466-2023/TRASU/ST-RA	153	0029756-2023/TRASU/ST-RA
12	0017095-2023/TRASU/ST-RA	83	0025472-2023/TRASU/ST-RA	154	0029905-2023/TRASU/ST-RA



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 230-8|Mm15Tu66

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



13	0017291-2023/TRASU/ST-RA	84	0025608-2023/TRASU/ST-RA	155	0029916-2023/TRASU/ST-RA
14	0017395-2023/TRASU/ST-RA	85	0025692-2023/TRASU/ST-RA	156	0029941-2023/TRASU/ST-RA
15	0017755-2023/TRASU/ST-RQJ	86	0025862-2023/TRASU/ST-RA	157	0030058-2023/TRASU/ST-RA
16	0017795-2023/TRASU/ST-RA	87	0025877-2023/TRASU/ST-RA	158	0030079-2023/TRASU/ST-RA
17	0017828-2023/TRASU/ST-RA	88	0024733-2023/TRASU/ST-RA	159	0030209-2023/TRASU/ST-RA
18	0017859-2023/TRASU/ST-RA	89	0024736-2023/TRASU/ST-RA	160	0030224-2023/TRASU/ST-RA
19	0018025-2023/TRASU/ST-RA	90	0025008-2023/TRASU/ST-RA	161	0030259-2023/TRASU/ST-RA
20	0018150-2023/TRASU/ST-RA	91	0025065-2023/TRASU/ST-RA	162	0030267-2023/TRASU/ST-RA
21	0018155-2023/TRASU/ST-RA	92	0025263-2023/TRASU/ST-RA	163	0030297-2023/TRASU/ST-RA
22	0018306-2023/TRASU/ST-RA	93	0025272-2023/TRASU/ST-RA	164	0030412-2023/TRASU/ST-RA
23	0018359-2023/TRASU/ST-RA	94	0025332-2023/TRASU/ST-RQJ	165	0030452-2023/TRASU/ST-RA
24	0018495-2023/TRASU/ST-RA	95	0025371-2023/TRASU/ST-RQJ	166	0030504-2023/TRASU/ST-RQJ
25	0019259-2023/TRASU/ST-RA	96	0025449-2023/TRASU/ST-RQJ	167	0030521-2023/TRASU/ST-RA
26	0019650-2023/TRASU/ST-RA	97	0025461-2023/TRASU/ST-RA	168	0030528-2023/TRASU/ST-RA
27	0020127-2023/TRASU/ST-RA	98	0025478-2023/TRASU/ST-RA	169	0030582-2023/TRASU/ST-RA
28	0020158-2023/TRASU/ST-RA	99	0025492-2023/TRASU/ST-RA	170	0030677-2023/TRASU/ST-RA
29	0020509-2023/TRASU/ST-RA	100	0025636-2023/TRASU/ST-RA	171	0030712-2023/TRASU/ST-RA
30	0020555-2023/TRASU/ST-RA	101	0025946-2023/TRASU/ST-RQJ	172	0030862-2023/TRASU/ST-RA
31	0020753-2023/TRASU/ST-RA	102	0025983-2023/TRASU/ST-RA	173	0030889-2023/TRASU/ST-RA
32	0020771-2023/TRASU/ST-RA	103	0026138-2023/TRASU/ST-RA	174	0031159-2023/TRASU/ST-RA
33	0020942-2023/TRASU/ST-RA	104	0026165-2023/TRASU/ST-RQJ	175	0031169-2023/TRASU/ST-RA
34	0020953-2023/TRASU/ST-RA	105	0026170-2023/TRASU/ST-RA	176	0031278-2023/TRASU/ST-RA
35	0021023-2023/TRASU/ST-RA	106	0026174-2023/TRASU/ST-RA	177	0031294-2023/TRASU/ST-RA
36	0021034-2023/TRASU/ST-RA	107	0026184-2023/TRASU/ST-RA	178	0031313-2023/TRASU/ST-RA
37	0021093-2023/TRASU/ST-RA	108	0026272-2023/TRASU/ST-RQJ	179	0031370-2023/TRASU/ST-RA
38	0021251-2023/TRASU/ST-RA	109	0026314-2023/TRASU/ST-RA	180	0031844-2023/TRASU/ST-RA
39	0021264-2023/TRASU/ST-RA	110	0026375-2023/TRASU/ST-RA	181	0031989-2023/TRASU/ST-RA
40	0021357-2023/TRASU/ST-RA	111	0026465-2023/TRASU/ST-RA	182	0032209-2023/TRASU/ST-RA
41	0021643-2023/TRASU/ST-RA	112	0026474-2023/TRASU/ST-RA	183	0032265-2023/TRASU/ST-RA
42	0021738-2023/TRASU/ST-RA	113	0026489-2023/TRASU/ST-RA	184	0032276-2023/TRASU/ST-RA
43	0021773-2023/TRASU/ST-RA	114	0026563-2023/TRASU/ST-RA	185	0032324-2023/TRASU/ST-RA
44	0021783-2023/TRASU/ST-RA	115	0026576-2023/TRASU/ST-RA	186	0032479-2023/TRASU/ST-RA
45	0021893-2023/TRASU/ST-RA	116	0026618-2023/TRASU/ST-RQJ	187	0032616-2023/TRASU/ST-RA
46	0021908-2023/TRASU/ST-RA	117	0027042-2023/TRASU/ST-RA	188	0032661-2023/TRASU/ST-RA
47	0021963-2023/TRASU/ST-RA	118	0027619-2023/TRASU/ST-RA	189	0032706-2023/TRASU/ST-RA
48	0022223-2023/TRASU/ST-RA	119	0027768-2023/TRASU/ST-RA	190	0032947-2023/TRASU/ST-RA
49	0022244-2023/TRASU/ST-RA	120	0027776-2023/TRASU/ST-RA	191	0033109-2023/TRASU/ST-RA
50	0022266-2023/TRASU/ST-RA	121	0027856-2023/TRASU/ST-RA	192	0033284-2023/TRASU/ST-RA
51	0022283-2023/TRASU/ST-RA	122	0027994-2023/TRASU/ST-RA	193	0033317-2023/TRASU/ST-RA
52	0022640-2023/TRASU/ST-RA	123	0027995-2023/TRASU/ST-RA	194	0033318-2023/TRASU/ST-RA
53	0022691-2023/TRASU/ST-RA	124	0028043-2023/TRASU/ST-RA	195	0033351-2023/TRASU/ST-RA
54	0022890-2023/TRASU/ST-RA	125	0028106-2023/TRASU/ST-RA	196	0033365-2023/TRASU/ST-RA
55	0023049-2023/TRASU/ST-RA	126	0028171-2023/TRASU/ST-RA	197	0033557-2023/TRASU/ST-RA
56	0023067-2023/TRASU/ST-RQJ	127	0028206-2023/TRASU/ST-RA	198	0034536-2023/TRASU/ST-RA
57	0023135-2023/TRASU/ST-RA	128	0028215-2023/TRASU/ST-RQJ	199	0034586-2023/TRASU/ST-RA
58	0023145-2023/TRASU/ST-RA	129	0028220-2023/TRASU/ST-RQJ	200	0035106-2023/TRASU/ST-RA
59	0023157-2023/TRASU/ST-RQJ	130	0028232-2023/TRASU/ST-RQJ	201	0027447-2022/TRASU/ST-RA
60	0023280-2023/TRASU/ST-RA	131	0028233-2023/TRASU/ST-RQJ		
61	0023399-2023/TRASU/ST-RA	132	0028265-2023/TRASU/ST-RA		
62	0023543-2023/TRASU/ST-RQJ	133	0028281-2023/TRASU/ST-RA		
63	0023798-2023/TRASU/ST-RA	134	0028322-2023/TRASU/ST-RA		
64	0023928-2023/TRASU/ST-RA	135	0028383-2023/TRASU/ST-RA		
65	0024137-2023/TRASU/ST-RA	136	0028431-2023/TRASU/ST-RA		
66	0024274-2023/TRASU/ST-RA	137	0028584-2023/TRASU/ST-RQJ		

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



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
 url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 230-81Mm15Tu66



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



67	0024285-2023/TRASU/ST-RA	138	0028632-2023/TRASU/ST-RA
68	0024329-2023/TRASU/ST-RA	139	0028639-2023/TRASU/ST-RQJ
69	0024487-2023/TRASU/ST-RA	140	0028695-2023/TRASU/ST-RA
70	0024718-2023/TRASU/ST-RA	141	0028768-2023/TRASU/ST-RA
71	0024829-2023/TRASU/ST-RA	142	0028952-2023/TRASU/ST-RQJ

Artículo 3°: **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.

Artículo 4°: **INFORMAR** a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. que las multas que se cancelen íntegramente dentro del plazo de quince (15) días contados desde el día siguiente de la notificación de la sanción, serán reducidas en un veinte por ciento (20%) del monto total impuesto, siempre y cuando no sean impugnadas, de acuerdo con el numeral iii) del artículo 18 del Reglamento de General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 0872013-CD/OSIPTEL.

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

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

MARCOS GUEVARA SALCEDO
VOCAL TRASU
SECRETARÍA TÉCNICA DE SOLUCIÓN DE
RECLAMOS





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones



ANEXO N° 01

N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
1	468-2023/SC-DEN	0010852-2023/TRASU/ST-RA	<p>La resolución del Trasu fue notificada el 29 de mayo de 2023, por lo que el plazo máximo para realizar el bloqueo del equipo y la anulación del contrato vencía el 12 de junio de 2023, y el plazo para efectuar los ajustes en la facturación vencía el 29 de junio de 2023.</p> <p>AMÉRICA MÓVIL alega que realizó el cumplimiento dentro del plazo, conforme a la carta N° DAC-REC-DNC-I-05444-23 de fecha 12 junio de 2023 y en el hipotético caso que se determine que existe infracción, debe considerarse el cese de la conducta infractora y la reversión de los efectos, con la nota de crédito N° SA01-2778246 por conceptos de facturación de cargos fijos recurrentes.</p> <p>Al respecto, se verifica que mediante la Resolución del Trasu se declaró fundado el recurso de apelación por la contratación no solicitada de equipo terminal y, por ello, se ordenó a la empresa operadora que registre el bloqueo del equipo terminal, se deje sin efecto el contrato adicional de adquisición del equipo y se anule o devuelva la deuda que se derive de dicho contrato de equipo.</p> <p>De la información remitida por la empresa operadora con fecha 26 de junio de 2023, se verifica que (i) el equipo fue bloqueado con fecha 27 de febrero de 2023, conforme al documento "Consulta de Equipos", (ii) el contrato de adquisición de equipo "APADECE" fue anulado al 12 de junio de 2023, de acuerdo al documento "Estado de Acuerdo", y (iii) se ajustó las 4 cuotas de equipo por el valor de S/. 588.08 por cada una, conforme al ajuste realizado con documento N° SO1-00000448224 de fecha 7 de junio de 2023 registrado en el Histórico de Estado de Cuenta. Complementariamente, en sus descargos a la carta de inicio, la empresa ha remitido el recibo emitido el 19 de junio de 2023 en el que no se cobra por cuota de equipo, lo cual complementa el registro de la anulación de las 8 cuotas de equipo restantes registrado en el documento "Consulta Cuotas de Equipo" remitido por correo con fecha 17 de agosto de 2023. En ese sentido, la empresa operadora acredita el cumplimiento de lo ordenado en la Resolución del Trasu, cuyo mandato se encontraba circunscrito al contrato del equipo, por lo que corresponde el archivo del presente caso.</p>	29/05/2023	12/06/2023
2	496-2023/SC-DEN	0010871-2022/TRASU/ST-RA	<p>La resolución fue notificada el 5/07/2022 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 19/07/2022. Al respecto, mediante carta 00536-DAPUSDU.SC.DEN/2023 notificada el 23/08/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. La empresa operadora informó que, con fecha 24/08/2023 entregó la copia del contrato del servicio reclamado.</p> <p>Si bien las acciones de cumplimiento se realizaron con posterioridad al requerimiento efectuado a la empresa operadora, no se evidencia que se hayan generado perjuicios irreversibles al usuario y, además, el cumplimiento se produjo dentro del plazo otorgado en dicho requerimiento. En ese sentido, en atención al Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad, corresponde el archivo del presente caso.</p>	5/07/2022	19/07/2022
3	NO APLICA	0010503-2023/TRASU/ST-RQJ	<p>La resolución fue notificada el 12/07/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 12/09/2023. La empresa operadora alegó en sus descargos a la carta de inicio que, si bien la Nota de Crédito se indicaba que correspondía al recibo de febrero de 2023, sí realizó el ajuste por el recibo de septiembre de 2022 en el plazo, para lo cual, remite el Histórico de Estado de Cuenta.</p> <p>Al respecto, del Histórico de Estado de Cuenta se verifica que mediante documento N° SP01-0000733488 se realizó el ajuste del recibo de septiembre de 2022 con fecha 26/07/2023. En ese sentido, la empresa acredita el cumplimiento de la Resolución, por lo que corresponde el archivo del presente caso.</p>	12/07/2023	12/09/2023



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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



4	NO APLICA	0010961-2023/TRASU/ST-RQJ	<p>La resolución fue notificada el 10/07/2023, por lo que el plazo máximo para su ejecución venció el 10/09/2023.</p> <p>Al respecto, la empresa operadora, mediante la carta N° DAC-REC-CE-6361-23 de fecha 31/07/2023, indicó que procedió a informar al usuario mediante la carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-06573-23, de fecha 21/07/2022. En esta comunicación, se señala que se efectuó el ajuste total por S/ 61.07 (incluido IGV) correspondiente al recibo inmediato posterior, tal como consta en las notas de crédito N° SA01-2745084 y N° SA01-2747300, aplicadas al recibo N° SB02-0079297237 emitido el 16/02/2023.</p> <p>En ese sentido, la empresa acredita el cumplimiento de la resolución, por lo que corresponde el archivo del presente caso.</p>	10/07/2023	11/09/2023
5	NO APLICA	0012234-2023/TRASU/ST-RQJ	<p>La resolución fue notificada el 07/07/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 07/08/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-6591-23 de fecha 07/08/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I- 06478-23, de fecha 18/07/2022, donde señala que conforme que validan en su sistema, mediante interacción N° 3246988123, el usuario ha generado una solicitud de migración al plan Max 55.90 por un costo de S/55.90 (inc. IGV), para lo cual remite el mecanismo de contratación vía telefónica mediante código N° 3246988123. Asimismo, indican que el recibo SB02-0075938848 emitido el 25/01/2023 se encuentra correctamente facturado.</p> <p>En ese sentido, la empresa acredita el cumplimiento de la resolución, por lo que corresponde el archivo del presente caso.</p>	7/07/2023	7/08/2023
6	NO APLICA	0016410-2023/TRASU/ST-RA	<p>La resolución fue notificada el 10/07/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 25/07/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-6610-23 de fecha 08/08/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I- 06582-23, de fecha 24/07/2022, donde señala que no es materialmente posible cumplir con lo ordenado, toda vez que el servicio se encuentra desactivo desde el 16/06/2023 como se observa en la consulta de estado de servicio de la línea 946109918.</p> <p>En ese sentido, la empresa acredita el cumplimiento de la resolución, por lo que corresponde el archivo del presente caso.</p>	10/07/2023	25/07/2023
7	NO APLICA	0016762-2023/TRASU/ST-RA	<p>La resolución fue notificada el 05/07/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 19/07/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-06486-23, notificada al usuario con fecha 20/07/2023 informo que, realizó el ajuste correspondiente a la promoción del 50 % de descuento en el cargo fijo por un periodo de 4 meses para la línea 951963538. Además, se aplicó el descuento a los meses restantes antes de que el usuario efectuara un cambio de plan, el 06/10/2023, al plan Max 29.90. En ese sentido, la empresa acredita el cumplimiento de la resolución, por lo que corresponde el archivo del presente caso.</p>	05/07/2023	19/07/2023
8	NO APLICA	0016763-2023/TRASU/ST-RA	<p>La resolución fue notificada el 11/08/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 25/08/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-7008-23 de fecha 28/08/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-07104-23, de fecha 23/08/2023, donde señala que procedió a realizar el desbloqueo del equipo terminal con IMEI N° 352706099273449 con fecha 18/08/2023 y con la activación de la línea 96308000 como se evidencia en la</p>	11/08/2023	25/08/2023



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
 url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 230-8!Mm15Tu66

Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Documentos Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://sops.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



			consulta de estado de equipo. En ese sentido, la empresa acredita el cumplimiento de la resolución, por lo que corresponde el archivo del presente caso.		
9	NO APLICA	0020319-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 07/08/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 21/08/2023. La empresa operadora señala en sus descargos a la carta de inicio que cumplió con otorgar el bono de 5GB de internet al usuario, lo cual informó al usuario el 21/08/2023 y agrega que el usuario se comunicó con fecha 22/08/2023 sobre el bono de Internet que visualizada en la APP "Mi claro", para tal efecto, remite el Historial de Comunicaciones o Atenciones, un audio, así como una carta informativa al usuario. Al respecto, de la captura del "HISTORIAL DE COMUNICACIONES O ATENCIONES" en el escrito de descargos se advierte el registro de la activación de un Bono de 5GB por 1 mes con fecha 21/08/2023, complementariamente de la revisión conjunta del audio remitido y del documento "HISTORIAL DE COMUNICACIONES O ATENCIONES" al 22/08/2023 se advierte que el usuario consulta sobre la asignación del bono de 5GB. En ese sentido, la empresa operadora habría acreditado el cumplimiento de la Resolución del TRASU, por lo que corresponde el archivo del presente caso.	7/08/2023	21/08/2023
10	NO APLICA	0020361-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 11/08/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 25/08/2023. La empresa operadora alega en sus descargos a la carta de inicio que, cumplió con realizar y programar los ajustes en el plazo otorgado y remite medios de prueba para acreditar los ajustes. Agrega que el servicio fue dado de baja. Respecto al ajuste del 50% del cargo fijo en 6 meses, se verifica el ajuste por el periodo del cargo fijo iniciado en los meses de junio, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2023 mediante la Nota de Crédito N° SA01-2742723 emitida el 19/07/2023 y los recibos emitidos en julio, agosto, octubre y noviembre de 2023, habiéndose verificado el cumplimiento del ajuste del periodo de noviembre de 2023, incluso cuando el servicio fue dado de baja el 3/11/2023. En ese sentido, la empresa operadora ha acreditado haber cumplido con la resolución, por lo que corresponde el archivo del presente caso.	11/08/2023	25/08/2023
11	NO APLICA	0029710-2023/TRASU/ST-RQJ	La resolución fue notificada el 14/12/2023 y ordenó a la empresa operadora que, previa coordinación con EL RECLAMANTE, registre un reclamo por calidad en un plazo de 10 días hábiles; es decir, hasta el 03/01/2024. Al respecto, la empresa informa que intentó comunicarse vía telefónica el 18 y 19/12/2023 y que notificó al usuario el 20/12/2023 con la carta para que pueda coordinar una cita para el registro del reclamo. En ese sentido, al no haberse podido coordinar el registro con el usuario no es posible ejecutar lo ordenado, por lo que corresponde el archivo del presente caso.	14/12/2023	3/01/2024
12	029-2023/HRAZ-DEN	0022029-2023/TRASU/ST-RA	La resolución TRASU fue notificada el 31/08/2023, por lo que la empresa operadora contaba hasta el 14/09/2023 para efectuar el retorno del plan y hasta el 1/10/2023 para efectuar el ajuste o devolución. La empresa operadora alega en sus descargos a la carta de inicio que, cumplió con realizar los ajustes el 11/09/2023 dentro del plazo de cumplimiento y que informó sobre dichos ajustes el 12/09/2023, para lo cual adjunta las Notas de Crédito, recibos y las cartas remitidas al usuario. Al respecto, la línea fue desactivada el 18/08/2023 por portabilidad, por lo que no fue posible el retorno al plan anterior. Con relación al ajuste obran las Notas de Crédito N° SA01-2831752, SA01-2831757 y SA01-2831761 emitidas el 11/09/2023 correspondiente al ajuste de los recibos de junio, julio y agosto de 2023, con lo cual se acredita el ajuste ordenado. Adicionalmente, la empresa ha realizado coordinaciones para la devolución del saldo a favor, que se hubiera generado producto del ajuste realizado con fecha 11/10/2023. En ese sentido, corresponde el archivo del presente caso.	31/08/2023	1/10/2023
13	NO APLICA	0024418-2023/TRASU/ST-	La resolución fue notificada el 19/09/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 20/09/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-7861-23 de fecha 04/10/2023 señala que	19/09/2023	20/09/2023



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 230-81Mm15Tu66

Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicaciones Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://saps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



		RQJ	procedió a informar al usuario sobre el cumplimiento mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-7983-23, notificada el 25/09/2023, en la cual señala que la suspensión del servicio fue levantada el 14/08/2023, para lo cual remite un histórico de cortes y reactivaciones del servicio. Por otro lado, la empresa operadora procedió a realizar el ajuste por concepto de reconexión de S/10.00 (inc. IGV); conforme acredita con la nota de crédito. En ese sentido, la empresa operadora acreditó el cumplimiento, por lo tanto corresponde el archivo del presente caso.		
14	NO APLICA	0024416-2023/TRASU/ST-RQJ	La resolución fue notificada el 19/09/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 20/09/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-07984-23, notificada al usuario el 25/09/2022, señala que la suspensión del servicio cuestionado fue levantada el 01/09/2023, asimismo señala que no generó cobro alguno por concepto de reconexión; para lo cual adjuntó el histórico de cortes y reconexiones. En ese sentido, la empresa operadora acreditó el cumplimiento, por lo tanto corresponde el archivo del presente caso.	19/09/2023	20/09/2023
15	NO APLICA	0019971-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 18/09/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 2/10/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-7814-23 de fecha 02/10/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-08017-23, de fecha 22/09/2023, donde señala que procedieron con realizar la reconexión del servicio 925713796 con fecha 25/09/2023 y el desbloqueo del equipo IMEI 861731050289014, para lo cual adjuntó el historial del servicio y la consulta de estado de equipo. En tal sentido, la empresa operadora acreditó el cumplimiento de la resolución, por lo que corresponde el archivo del caso.	18/09/2023	2/10/2023
16	NO APLICA	0019394-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 26/07/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 26/08/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-6903-23 de fecha 24/08/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I- 06821-23, de fecha 07/08/2022, donde le señala que procedió a realizar el ajuste de S/59.35 (inc. IGV) correspondiente al monto reclamado, el cual fue aplicado en el recibo de junio 2023; conforme se observa en la nota de crédito que adjunta. Mediante descargos del 2/1/2025, la empresa operadora informó que el 15/5/2023, realizó el ajuste de S/ 62.99 al cargo fijo facturado en el recibo de abril de 2023. Asimismo, indica que el usuario mantenía una deuda por el recibo de marzo de 2023. Adicionalmente, precisa que con fecha 7/8/2023 dentro del plazo otorgado por la resolución final, le comunicaron al usuario que el 7/8/2023 se procedió a realizar el ajuste correspondiente al monto de S/ 59.35 en el cargo fijo emitido en el recibo N° SB01-0382522633 mediante la nota de crédito N° SA01-2771233. Además, indicó que, si cumplió con efectuar los ajustes correspondientes al importe facturado desde la fecha de solicitud de baja del servicio reclamado, abril 2023. Como se advierte, no efectuó cargo alguno por el servicio de Internet 100 Mbps. Es menester precisar que, tal como se señaló en los párrafos anteriores, dicho monto corresponde al remanente de las deudas vencidas que mantenía el usuario por los recibos de marzo y abril de 2023, antes de la solicitud de baja, para los cual remite los recibos emitidos desde el mes de marzo a junio de 2023. En tal sentido, la empresa operadora habría acreditado el cumplimiento de la resolución, por lo que corresponde el archivo del caso.	26/07/2023	26/08/2023
17	NO APLICA	0019748-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 26/07/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 11/08/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-6732-23 de fecha 21/08/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-6939-23, de fecha 14/08/2023, donde señala que conforme verifica en su sistema le otorgó el beneficio de 50% de descuento al cargo fijo a los recibos de mayo, junio, julio, agosto, septiembre y octubre 2022; asimismo realizó el descuento de S/10.00	26/07/2023	11/08/2023



Reglamento de la Ley N° 27220, Ley de Firmas y Documentos Digitales, y sus modificaciones. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones



			(inc. IGV) en el recibo de mayo 2023, conforme acredita con las notas de crédito adjuntados. Mediante descargos de fecha 2/1/2025, la empresa operadora informó que dentro del plazo otorgado, comunicó al usuario que se le otorgó el beneficio del 50% de descuento al cargo fijo a los recibos de mayo, junio, julio, agosto, septiembre y octubre, asimismo, se le informó que se realizó el descuento de S/ 10.00 con I.G.V. en el recibo N° SB02-0092301092 emitido el 8/5/2023 mediante la nota de crédito N° SA01-2765546. Adicionalmente, precisó que no resultaba necesaria la activación de la promoción del 50% de descuento en los sistemas de la empresa operadora, en tanto dicho beneficio fue aplicado directamente a los recibos de los meses de mayo a octubre de 2023. A efectos de acreditar lo señalado, traslada los recibos emitidos desde mayo a octubre de 2023, por lo que si aplicó el descuento del 50%. En tal sentido, la empresa operadora acreditó el cumplimiento de la resolución, por lo que corresponde el archivo del caso.		
18	NO APLICA	0020298-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 14/08/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 28/08/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-7284-23 de fecha 12/09/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-07286-23, de fecha 28/08/2023, donde señala que el servicio 917040966 se encuentran en estado desactivo, asimismo señala que procedieron a solicitar la anulación de toda la deuda pendiente pago, conforme acredita con el histórico del estado de cuenta y la consulta de estado del servicio, adjuntados. Con fecha 2/1/2025 la empresa operadora informó que comunicó al usuario que procedió a solicitar la anulación de la deuda reclamada, en ese sentido, quedó acreditado que dentro del plazo otorgado cumplió con anular el total de la deuda asociada al servicio móvil. Asimismo, precisó que con fecha 27 de septiembre de 2023 se procedió a anular el monto de S/ 63.75 que se encontraba pendiente respecto a la totalidad de la deuda materia de reclamo. En tal sentido, la empresa operadora cumplió con ejecutar la resolución, razón por la cual corresponde el archivo del caso.	14/08/2023	28/08/2023
19	NO APLICA	0020407-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 07/08/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 21/08/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-7074-23 de fecha 04/09/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-06968-23, de fecha 15/08/2022, donde señala que procedió a realizar el ajuste correspondiente a la promoción del 50% de descuento en el cargo fijo por el periodo de 03 meses de la línea 983037965; asimismo señala que estarán realizando los descuentos del 50% en el cargo por los 09 meses restantes, conforme acredita con las notas de crédito y el historial de comunicaciones adjuntados. Con fecha 2/1/2025, la empresa operadora informó que comunicó al usuario que le otorgó el beneficio del 50% de descuento al cargo fijo de la línea, en los recibos de mayo, junio y agosto de 2023. Asimismo, precisó que a través de la carta N° DAC-REC-DNC-I-6732-23 cumplió con realizar los descuentos del 50% a los recibos correspondientes a los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2023 y enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2024. A efectos de acreditar la aplicación del descuento, remite los recibos emitidos de septiembre a diciembre de 2023 y de enero a mayo de 2024. En tal sentido, la empresa operadora acreditó el cumplimiento, por lo que corresponde el archivo del caso.	07/08/2023	21/08/2023



Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones



ANEXO N° 02

N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
1	120-2023/AQP-DEN	0009505-2023/TRASU/ST-RQJ	<p>La resolución emitida por el Trasu fue notificada a AMÉRICA MÓVIL con fecha 21 de abril de 2023 y le ordenó realizar pruebas conjuntas con el reclamante dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación que vencían el 9 de mayo de 2023.</p> <p>AMÉRICA MÓVIL señala en sus descargos a la carta de inicio que, intentó comunicarse con el usuario a través de llamadas telefónicas los días 2 y 3 de mayo de 2023, sin obtener respuesta y adjunta un “reporte CDR”. En ese sentido, sostiene que fue diligente al intentar comunicarse con el reclamante, pero no pudieron realizar las pruebas por causas que no lo serían atribuibles, dado que el usuario no contestó las llamadas ni los mensajes de voz. Agrega que, es el canal telefónico el cual permite determinar la naturaleza de los inconvenientes para realizar las pruebas de operatividad, en tanto para la realización de las pruebas se requiere de la participación activa por parte del usuario; lo cual, no podría lograrse si la comunicación es remitida a través de una notificación al domicilio y/u otros medios de notificación. Por otro lado, aclara que la carta N° DAC-REC-DNC-I-04824-23, notificada el 16 de mayo de 2023, fue emitida para dar cumplimiento a la obligación de informar al usuario sobre el cumplimiento de lo ordenado o las razones por las que no se pudo ejecutar, siendo que también informó sobre el ajuste correspondiente al recibo N° SB02-0078182447. Sin perjuicio de lo antes señalado, considera que el usuario ha actuado como un tramitador, por lo que, no debe ampararse su comportamiento.</p> <p>Cabe aclarar que, en la Resolución del Trasu se ha ordenado la realización de pruebas conjuntas con el usuario y para ello, la empresa operadora debe haber agotado las coordinaciones con el RECLAMANTE. Para acreditar estas coordinaciones la empresa remite audios con el intento de llamadas y casilla de voz realizados el 28 de abril, el 02 y 03 de mayo del 2023, así como los documentos “Reporte CDR” a fin de acreditar la fecha y número de destino de dichas comunicaciones; no obstante, se advierte que en estos documentos los números de destinos cuentan con el prefijo “035” como si fueran llamadas internacionales, lo cual no corresponde con el número telefónico registrado en el formulario de reclamo que carece de dicho prefijo. En ese sentido, no se tendría certeza de estas comunicaciones.</p> <p>Ahora bien, incluso en el hipotético caso en que estas comunicaciones se hubieran realizado, no podría considerarse que las llamadas telefónicas no exitosas implican el agotamiento de las coordinaciones con el usuario, en la medida que podrían haberse realizado coordinaciones a través de otros medios como comunicaciones electrónicas o vía física, tal como sucedió con la carta N° DAC-REC-DNC-I-04824-23 notificada el 16 de mayo de 2023 y, si bien la empresa operadora indica que solo empleó el canal telefónico debido a que este permite la inmediatez en la realización de las pruebas; tal como se evidencia del audio correspondiente a la casilla de voz y de la carta antes citada, las pruebas podían ser agendadas por el usuario en la página web de la empresa operadora, razón por la cual, esta información podía haber sido trasladada al usuario través de canales distintos al telefónico dentro del plazo otorgado en la Resolución del Trasu para su cumplimiento.</p>	21/04/2023	9/05/2023



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 230-8!Mm15Tu66

talmente en el marco de
de Firmas y Certificados
Digitales, y sus modificaciones. La integridad del documento
y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
			Por otro lado, respecto al presunto comportamiento del usuario como “tramitador”, esto no exime a la empresa operadora respecto al cumplimiento de sus deberes ni del cumplimiento de las Resoluciones del Trasu. En consecuencia, considerando que la misma empresa operadora menciona que la carta N° DAC-REC-DNC-I-04824-23 notificada el 16 de mayo de 2023, no tuvo como finalidad la coordinación de las pruebas de operatividad, se considera que, en el presente caso, la empresa operadora no cumplió con la realización de las pruebas conjuntas con el usuario al no haber agotado las coordinaciones con este. Por lo tanto, se habría configurado el incumplimiento.		
2	018-2023-HRAZ-DEN	0010650-2023/TRASU/ST-RA	<p>La resolución fue notificada el 21/04/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 8/05/2023.</p> <p>La empresa operadora precisa en sus descargos a la carta de inicio que, cumplió con realizar los 12 descuentos desde el mes de marzo de 2023, para acreditar ello remite 12 recibos, 5 documentos con ajustes, el Histórico de Cuenta y la carta remitida al usuario.</p> <p>Al respecto, en el expediente de reclamo la empresa operadora remitió la carta informativa remitida al usuario, así como las Notas de Crédito N° SA01-2604628 y N° SA01-2604636 emitidas el 28/04/2023 para acreditar los ajustes en los recibos de marzo y abril de 2023 y respecto a los 10 meses restante informó que se realizaría el descuento respectivo. Ahora bien, sobre la aplicación de la promoción, la empresa operadora no ha remitido algún documento en el que se registre la activación de la promoción al 8/05/2023, siendo que en el trámite de la denuncia N° 018-2023-HRAZ-DEN y en atención al requerimiento efectuado a la empresa operadora mediante carta N° 00162-DAPU/ORS/ANC.HUA.DEN/2023 notificada el 6/08/2023, la empresa operadora remitió el documento "Servicios Comerciales Contratados" donde se visualiza la activación de la promoción del descuento del cargo fijo 50% recién el 07/08/2023, fuera del plazo, y no se aprecia el periodo o los meses aplicables. Asimismo, en el documento "Constancia de Asignación de Saldo" en el rubro Historial de Acciones se visualiza el registro del descuento del 50% de descuento del cargo fijo con fecha 7/12/2023, fuera del plazo, sin la precisión del estado del mismo y el periodo en que sería aplicable. Además, del "Histórico de Estado de Cuenta" se aprecia el ajuste en los recibos de marzo y abril de 2023, y en los mismos recibos en mayo, junio, agosto, septiembre, diciembre 2023, enero 2024 se aprecia el ajuste respectivo. No obstante, no aplicó el descuento en los mismos recibos emitidos en julio, octubre, noviembre de 2023, febrero de 2024, los cuales fueron ajustados mediante: (i) Nota de crédito N° SA01-2771922 emitida el 8/08/2023 (Recibo de julio 2023), es decir, con posterioridad al requerimiento realizado en el trámite de la denuncia, (ii) Notas de Crédito N° SA01-2990721 (Recibo de octubre de 2023) y N° SA01-2990729 (Recibo de noviembre de 2023) emitidas el 6/12/2023; es decir, con posterioridad a la solicitud de información realizada por correo electrónico con fecha 6/12/2023 en mérito a la comunicación del usuario en la que reitera el incumplimiento, indicando que habría ocasionado el bloqueo del servicio y cobro por reconexión por los recibos de octubre y noviembre de 2023 y (iii) Nota de Crédito N° SA01-3466580 emitido el 9/08/2024 (Recibo de febrero de 2024); es decir, con posterioridad al inicio del presente PAS. En este orden de ideas, la empresa no acredita haber aplicado la promoción en el plazo otorgado, por lo que se habría configurado la infracción. Además, no es posible aplicar el eximente de subsanación voluntaria, considerando que ha reiterado su conducta incluso con posterioridad a la carta de requerimiento N° 00162-DAPU/ORS/ANC.HUA.DEN/2023 notificada el 6/08/2023 y al inicio del presente procedimiento.</p>	21/04/2023	8/05/2023



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 230-81Mm15Tu66

Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Documentos Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
3	112-2023/CL-DEN	0015086-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 16/06/2023 teniendo la empresa operadora 10 días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 4/07/2023. Al respecto, mediante carta 00116-DAPU/SDU.CL.DEN/2023 notificada el 20/07/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. En tal sentido, la empresa operadora informó que, con fecha 11/07/2023 realizó la reactivación del servicio bajo el último número y con fecha 18/07/2023 activó el número anterior solicitado, lo cual habría informado al usuario el 24/07/2023; es decir, fuera del plazo otorgado. Cabe precisar que el mandato, está relacionado con la restricción del servicio, por lo que no es posible la subsanación voluntaria. En consecuencia, se habría configurado la infracción.	16/06/2023	4/07/2023
4	163-2023/LE-DEN	0015645-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 15/06/2023, por lo que la empresa tenía hasta el 3/07/2023 para la migración y hasta el 17/07/2023 para el ajuste. Al respecto, mediante carta 00164-DAPU/SDU.LE.DEN/2023 notificada el 3/08/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos. En tal sentido, con fecha 10/08/2023 la empresa operadora realizó el retorno de la línea a su plan anterior de S/57.90; es decir, fuera del plazo otorgado, y, realizó los ajustes los días 4/08/2023, 07/08/2023 y 10/08/2023 correspondientes a los recibos SB02-0104120418 – SA01-2767619, SB02-0089446693 – SA01-2771140 y SB02-0104120418 – SA01-2776987. En ese sentido, se concluye que la empresa operadora no cumplió con la Resolución del Trasu en el plazo otorgado. Además, debido a que el reclamo estaba relacionado con la materia de migración, la cual implica la restricción del servicio al no ajustarse a las necesidades del usuario, no es posible revertir los efectos generados ante el cumplimiento posterior al plazo otorgado; y que, además las acciones se realizaron con fecha posterior al requerimiento de cumplimiento efectuado por Dapu, no es posible aplicar subsanación voluntaria. En consecuencia, se habría configurado la infracción.	15/06/2023	3/07/2023 17/07/2023
5	456-2023/SC-DEN	0022505-2023/TRASU/ST-RQJ	La resolución fue notificada el 31/07/2023 teniendo la empresa operadora 1 día hábil para darle cumplimiento que vencían el 1/08/2023. Al respecto, mediante carta 00489-DAPU/SDU.SC.DEN/2023 notificada el 9/08/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos; sin embargo, la empresa operadora informó que el 8/08/2023, el servicio fue reactivado. En tal sentido, no corresponde aplicar el eximente por subsanación voluntaria, debido a que el incumplimiento está relacionado a restricción del servicio, involucrando la inoperatividad del servicio. En consecuencia, se habría configurado la infracción.	31/07/2023	1/08/2023
6	571-2023/SC-DEN	0024167-2023/TRASU/ST-RQJ	La resolución fue notificada el 5/09/2023 teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 19/09/2023. Al respecto, mediante carta DAPU 00658-DAPU/SDU.SC.DEN/2023 notificada el 18/10/2023 se requirió a la empresa operadora que remita sus descargos; sin embargo, en relación con el tercer extremo del reclamo referido a la instalación de los tres (3) puntos adicionales, se advierte que la empresa operadora realizó dicha instalación el 18/10/2023. Mediante descargos al Informe Final de Instrucción, la empresa operadora informó que con fechas 15, 18 y 19 de septiembre de 2023, se intentó comunicarse con la usuario; no obstante, no se obtuvo éxito, conforme se observa en el reporte de CDR, siendo que mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-07876-2023 remitida al correo electrónico de la usuaria, se le informó que, en relación a los puntos adicionales, no resultaba materialmente posible la instalación de los mismos, en tanto su plan no contaba con la posibilidad	5/09/2023	19/09/2023



Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicaciones Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://saps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones



Nº	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
			<p>de adquirir puntos adicionales de cableado, conforme se verificaría de la ficha SIRT. En esa línea, precisa que queda acreditado que cumplió con informar dentro del plazo establecido, que no era materialmente posible la instalación de (3) puntos adicionales de cableado.</p> <p>Sobre el particular, si bien la empresa operadora alega que no era materialmente posible la instalación de los tres (3) puntos adicionales debido a las limitaciones del plan del usuario, luego refiere haber realizado la instalación el 18/10/2023. Dicha situación, evidencia que si resultaba posible la instalación y que no existía alguna condición que lo impidiera materialmente. En tal sentido, se concluye que la empresa operadora cumplió con la resolución, recién el 18/10/2023.</p> <p>Cabe precisar que, la materia está relacionada a la restricción del servicio, no es posible aplicar la subsanación voluntaria, siendo, además, el cumplimiento, posterior al requerimiento. En consecuencia, se habría configurado la infracción.</p>		
7	NO APLICA	0006386-2023/TRASU/ST-RQJ	<p>La resolución fue notificada el 05/07/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 19/07/2023. Respecto a las pruebas de operatividad, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-6334-23, de fecha 26/07/2022, señala que intentaron comunicarse con el usuario los días 14/07/2023, 17/07/2023 y 18/07/2023 sin éxito, conforme acredita con el reporte CDR, asimismo con fecha 19/07/2023 procedió a remitir un correo electrónico y un mensaje de voz, informando al usuario la posibilidad de agendar una cita para las pruebas de operatividad en su página web, conforme se observa en el audio y el acuse de notificación, sin embargo no hubo respuesta o apersonamiento por parte del usuario, con lo cual se habría acreditado el cumplimiento en este extremo.</p> <p>Respecto al incumplimiento de las condiciones contractuales, se advierte que la empresa operadora remitió el mecanismo de contratación del equipo mediante correo electrónico de fecha 25/07/2023 con carta N° DAC-REC-CAR-540-23, esto es fuera del plazo establecido. Además, si bien remitió al usuario las cartas N° DAC-REC-CAR-540-23 y N° DAC-REC-DNC-I-06543-23, esta última remitida con fecha 20/07/2023, en ninguna de estas cartas ha explicado detalladamente al usuario sobre las condiciones bajo las cuales fue adquirido el equipo, específicamente la cantidad de cuotas en la que fue financiado y el importe a pagar en cada una de estas, considerando que estos datos no se encuentran precisados en el mecanismo de contratación. Con lo cual, habría incurrido en incumplimiento en este extremo.</p>	05/07/2023	19/07/2023
8	NO APLICA	0016009-2023/TRASU/ST-RA	<p>La resolución fue notificada el 05/07/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 19/07/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-6541-23 de fecha 03/08/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-6307-23, de fecha 12/07/2023, donde señala que procedieron a remitir la documentación correspondiente de cambio de número de fecha 21/04/2023. Al respecto, se advierte que la documentación remitida corresponde al histórico de pedidos, en el cual, se registran los pedidos referidos al servicio, pero no se advierte que la empresa hubiera adjuntado el mecanismo de la solicitud presentada por el usuario, siendo dicho mecanismo el pertinente para verificar la voluntad del usuario de solicitar la modificación del número. En consecuencia, se habría configurado la infracción.</p>	05/07/2023	19/07/2023



Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicaciones Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
9	NO APLICA	0016569-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 03/07/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 17/07/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-6489-23 de fecha 31/07/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I- 06312-23, de fecha 12/07/2022, donde señala que procedió a realizar el ajuste correspondiente a la promoción del 50 % de descuento en el cargo fijo por el periodo de 03 meses. Por otro lado, adjunta la carta N° DAC-REC-DNC-I-6571-23 de fecha 21/07/2023 mediante la cual señala que el usuario manifestó su conformidad con el plan Max ilimitado 69.90 y con el descuento, pero que la disconformidad sería con el plazo. Al respecto, del primer audio no se verifica que el usuario haya manifestado expresamente su conformidad con el plan de S/ 69.90 (usuario reclamó que su plan fue de S/. 55.90), por el contrario, debido a las interferencias se tuvo que cortar la comunicación; y en cuanto a la segunda comunicación la asesora le da indicaciones respecto a la intención del usuario de resolver el contrato. Además, no es posible conocer las fechas en que se produjeron ambas comunicaciones. En ese sentido, la empresa no acredita el cumplimiento de lo ordenado, por lo que habría incurrido en incumplimiento.	3/07/2023	17/07/2023
10	NO APLICA	0016959-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 25/07/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 10/08/2023. La empresa remite la carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-6911-23, de fecha 10/08/2022, donde informa al usuario que con fecha 02/08/2023, él habría indicado que no desea ir al Centro de atención y por ello le informan que están realizando las gestiones a fin de realizar la instalación del servicio solicitado. En efecto, la resolución del TRASU no exige al usuario el apersonamiento al Centro de Atención ni el registro de una nueva solicitud. No obstante, en el audio no se aprecia que el personal de la empresa operadora haya planteado al usuario la programación de la instalación del servicio o le haya consultado la disponibilidad para ello, por lo que no acredita las gestiones con el usuario dentro del plazo establecido. Cabe precisar que, si bien la empresa indica al usuario mediante carta N° DAC-REC-DNC-I- 07142-23 que realizó la instalación del servicio (Fecha de activación el 23/08/2023, según la Consulta de Estado del Servicio), está se habría realizado fuera del plazo establecido y, además, no eleva un medio probatorio que deje constancia de la conformidad del usuario con la instalación. Además, no ha remitido algún medio de prueba respecto a los cobros realizados por el servicio. Por lo anterior, la empresa habría incurrido en incumplimiento.	25/07/2023	10/08/2023
11	NO APLICA	0017008-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 12/07/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 26/07/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-6667-23 de fecha 10/08/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I- 06639-23, de fecha 26/07/2022, notificado el 27/07/2023, donde le señala que intentaron comunicarse con el usuario a fin de coordinar la migración de plan que se adecue a las necesidades del usuario, sin éxito y que realizó los ajustes. Sobre los ajustes, la empresa operadora ha remitido el Histórico de Estado de Cuenta. No obstante, la empresa no ha acreditado haber efectuado el retorno, ni que haya explicado al usuario las posibles causas del impedimento del retorno del plan, tal como establece la resolución del Trasau. En ese sentido, la empresa operadora habría incurrido en incumplimiento.	12/07/2023	26/07/2023



Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicaciones Digitales, y sus modificaciones. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://wapps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
12	NO APLICA	0017095-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 12/07/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 26/07/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-6671-23 de fecha 10/08/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I- 06640-23, de fecha 26/07/2022, donde le informa que la baja del servicio de telefonía fija no implica la baja de otros servicios empaquetados que fueran contratados, y sobre la posibilidad de contratar al concesionario receptor del servicio de telefonía fija empaquetado con otros servicios deberá solicitar al concesionario cedente la baja de los otros servicios. No obstante, no remite el mecanismo de contratación y solicitud de portabilidad correspondiente a la portabilidad del servicio N° 52149166, habiendo elevado solo el contrato tipo y la Ficha SIRT. En ese sentido, la empresa operadora habría incurrido en infracción.	12/07/2023	26/07/2023
13	NO APLICA	0017291-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 31/07/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 2/09/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-6893-23 de fecha 24/08/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-6910-23, de fecha 10/08/2022, donde señala que procedió a realizar el ajuste de S/74.96 (inc. IGV) correspondiente al periodo del 14/04/2023 al 16/05/2023, conforme acredita con la nota de crédito y el acuse de notificación adjuntados. No obstante, en la Nota de Crédito se aprecia que el ajuste es por el periodo del 14/04/2023 al 13/05/2023, quedando pendiente el ajuste de S/ 2.10 Inc. IGV. En ese sentido, la empresa operadora habría incurrido en infracción.	31/07/2023	2/09/2023
14	NO APLICA	0017395-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 06/07/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 20/07/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-6566-23 de fecha 04/08/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I- 06529-23, de fecha 20/07/2022, donde señala que procedió a realizar el ajuste correspondiente a la promoción del 50 % de descuento en el cargo fijo por el periodo de 05 meses de la línea 955074710; asimismo señala que estará realizando el descuento por el periodo de los 07 meses restantes, conforme acredita con el estado de cuenta adjuntado. No obstante, no ha remitido el medio de prueba que acredite el registro de la promoción y programación de los descuentos restantes. Por otra parte, la empresa operadora no ha remitido información que acredite lo ordenado en el punto 5 de la parte resolutive de la resolución, relacionada al servicio N° 987526193. En consecuencia, la empresa operadora habría incurrido en incumplimiento.	06/07/2023	20/07/2023

Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://saps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 230-8|Mm15Tu66



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
15	NO APLICA	0017755-2023/TRASU/ST-RQJ	<p>La resolución fue notificada el 18/07/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 03/08/2023 respecto al extremo de calidad e incumplimiento de contrato, y venció el 18/08/2023 en cuanto a la entrega de contrato y recibos. Al respecto, la empresa operadora mediante carta (información adicional) N° DAC-REC-CAR-619-23 de fecha 13/09/2023 señala que con fecha 01/08/2023 se comunicaron a la línea materia de reclamo N°973960515, siendo atendidos por el usuario de la línea, quien no brindó las facilidades necesarias para coordinar la realización de las pruebas de operatividad, ni efectuar la entrega de los documentos solicitados por el reclamante conforme al reporte CDR y audio adjuntado.</p> <p>Con relación a la calidad, de la reproducción del audio se advierte que no se logra un contacto efectivo con el reclamante, dado que contesta una persona distinta, quién indica que la documentación sea remitida a la dirección procesal. Sin perjuicio de ello, se verifica el envío de un correo con fecha 01/08/2023 al usuario informándole que no lograron contactarlo vía telefónica, por lo que le indican que agende su cita para las pruebas de operatividad.</p> <p>Con relación a la entrega del contrato y recibos, la persona que contesta manifiesta que la documentación sea remitida a la dirección procesal y en el correo de fecha 1/08/2023 no se aprecia alguna indicación para coordinar la entrega del contrato y recibos, con lo cual no habría agotado las coordinaciones para dar cumplimiento a lo ordenado en este extremo. Además, tampoco acredita haber remitido dicha información.</p> <p>Respecto al incumplimiento de contrato no ha remitido documentación que acredite el incremento de velocidad ordenado.</p> <p>Finalmente, no obra tampoco la constancia de notificación de la carta N° DAC-REC-DNC-I-06729-23 al usuario. En ese sentido, la empresa operadora habría incurrido en incumplimiento.</p>	18/07/2023	(i) 3/08/2023 (ii) 18/08/2023
16	NO APLICA	0017795-2023/TRASU/ST-RA	<p>La resolución fue notificada el 17/07/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 17/08/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-6770-23 de fecha 16/08/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I- 06599-23, de fecha 02/08/2022, donde le señala que procederá a realizar los ajustes correspondientes a lo reclamado, lo cual estará informando en una carta adicional; sin embargo a la fecha la empresa operadora no ha cumplido con remitir la carta adicional señalado, por lo tanto, al no tenerse certeza del cumplimiento; se ha configurado el incumplimiento.</p>	17/07/2023	17/08/2023
17	NO APLICA	0017828-2023/TRASU/ST-RA	<p>La resolución fue notificada el 10/07/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la migración venció el 25/07/2023 y para efectuar el ajuste hasta el 10/08/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-6597-23 de fecha 08/08/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I- 06353-23, de fecha 13/07/2023, donde le señala que conforme validan en su sistema, con fecha 11/07/2023, realizó la migración al plan Max Ilimitado 79.90, no siendo materialmente posible cumplir con lo ordenado.</p>	10/07/2023	10/08/2023



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
 url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 230-8|Mm15Tu66



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
			No obstante, no informa si facturó importes por el servicio de Roaming Internacional y en consecuencia si cumplió con el ajuste o no. Por tanto, habría incurrido en incumplimiento.		
18	NO APLICA	0017859-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 06/07/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 20/07/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-6567-23 de fecha 24/08/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-06534-23, de fecha 20/07/2023, donde señala que procedió a realizar el ajuste correspondiente por el cargo fijo adelantado en el recibo del mes de mayo 2023; asimismo señala que procedió a remitir la ficha SIRT y el contrato tipo, referente al servicio 955976696 que cuenta con el plan Max Play 115 con Netflix conforme acredita con los medios probatorios adjuntados. Al respecto, se verifica el ajuste ordenado mediante Nota de Crédito de fecha 20/07/2023. Sin embargo, se advierte que la empresa operadora remite el contrato tipo, documento que no es válido como mecanismo de contratación puesto que no corresponde a la contratación del servicio (no se aprecia datos del contratante ni línea), por lo tanto, ha incurrido en incumplimiento.	06/07/2023	20/07/2023
19	NO APLICA	0018025-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 14/07/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 1/08/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-6719-23 de fecha 15/08/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-06731-23, de fecha 01/08/2023, donde señala que están realizando las gestiones pertinentes para realizar la reactivación de la línea 993276593 y que estarán informando mediante una carta adicional. Sin embargo, la empresa ha omitido remitir la información adicional; por lo tanto la empresa operadora ha incurrido en incumplimiento.	14/07/2023	1/08/2023
20	NO APLICA	0018150-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 26/07/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 11/08/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-6731-23, de fecha 21/08/2022, señala que intentaron comunicarse con el usuario los días 03/08/2023, 04/08/2023 y 07/08/2023 sin éxito, conforme acredita con el reporte CDR, asimismo con fecha 07/08/2023 procedió a remitir un mensaje de voz, por último remite la carta informativa de fecha 14/08/2023, notificado el 15/08/2023, donde le informa las acciones realizadas y es este documento que agota las acciones desplegadas a fin de dar solución los problemas de calidad del servicio. Sin embargo, se observa que la notificación del carta informativa para coordinar la realización de las pruebas de operatividad es de fecha 15/08/2023, es decir, un 04 días posteriores al plazo máximo otorgado, y por ser una materia cuya restricción del servicio es insubsanable, se ha configurado el incumplimiento.	26/07/2023	11/08/2023



Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://sops.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
21	NO APLICA	0018155-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 13/07/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 31/07/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-6703-23 de fecha 11/08/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I- 06678-23, de fecha 31/07/2023, donde señala que procedió a realizar el ajuste correspondiente a la promoción del 50 % de descuento en el cargo fijo por la línea 920063037 por el periodo de 03 meses; asimismo señala que estará realizando el descuento por el periodo de los 09 meses restantes, conforme acredita con las notas de crédito adjuntados. Si bien remite el documento "Historial de Comunicaciones o Atenciones" en este documento no se aprecia el registro de la promoción por los meses restantes ni su estado. En ese sentido, la empresa habría incurrido en incumplimiento.	13/07/2023	31/07/2023
22	NO APLICA	0018306-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 04/07/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 18/07/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-6521-23 de fecha 03/08/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I- 06461-23, de fecha 18/07/2023, notificado el 19/07/2023, donde le señala conforme valida en su sistema, el servicio de cable se encuentra activo, y para realizar las validaciones técnicas de que esté correctamente instalado no fue posible contactarlo telefónicamente, motivo por el cual le remite un mensaje de voz y la mencionada carta informativa a fin de que se contacte para la visita técnica, asimismo realizó los ajustes correspondiente al concepto de Claro HDTV avanzado, conforme a las notas de crédito adjuntados. Sin embargo, no ha remitido el CDR o medio de prueba que deje constancia de la fecha en que se realizó la llamada del audio que adjunta y el número con el que habría intentado contactarse con el usuario dentro del plazo otorgado. Además, no ha remitido algún medio de prueba que acredite la correcta instalación del servicio. Sin perjuicio de lo antes señalado, se observa que la notificación de la carta informativa es de fecha 19/07/2023, es decir, un (01) día posterior al plazo máximo otorgado, y por ser una materia cuya restricción del servicio es insubsanable, se ha configurado el incumplimiento.	4/07/2023	18/07/2023
23	NO APLICA	0018359-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 04/07/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 18/07/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-6309-23, de fecha 25/07/2022, señala que intentaron comunicarse con el usuario los días 14/07/2023, 17/07/2023 y 18/07/2023 sin éxito, conforme acredita con el reporte CDR, asimismo con fecha 19/07/2023 procedió a remitir un correo electrónico y un mensaje de voz, a fin de coordinar para realizar las pruebas de operatividad, pudiendo agendar la cita en la página web conforme se observa en el audio y el acuse de notificación, sin embargo no hubo respuesta o apersonamiento por parte del usuario. Sin embargo, se observa que la notificación del correo para coordinar la realización de las pruebas de operatividad es de fecha 19/07/2023, es decir, un (01) día posterior al plazo máximo otorgado, y que la carta N° DAC-REC-DNC-I-06500-23 fue notificada el 20/07/2023. En ese sentido, las coordinaciones se habrían realizado con posterioridad al plazo otorgado, por lo que al ser una materia cuya restricción del servicio es insubsanable, se ha configurado el incumplimiento.	04/07/2023	18/07/2023



Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicaciones Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de las firmas pueden ser verificadas en: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



Nº	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
24	NO APLICA	0018495-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 22/07/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 22/08/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta informativa DAC-REC-DNC-I-06744-23 de fecha 02/08/2023 remite información que no corresponde a lo resuelto y ordenado por el tribunal de Osiptel; puesto que la información remitida corresponde a la resolución 0051255-2023-TRASU/OSIPTEL, mientras que la resolución que corresponde es 0051105-2023-TRASU/OSIPTEL; por lo tanto ha incurrido en incumplimiento.	22/07/2023	22/08/2023
25	NO APLICA	0019259-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 19/07/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 04/08/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-6814-23 de fecha 18/08/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I- 06788-23, de fecha 11/08/2023, donde le informa sobre las condiciones aplicables al contrato sobre la adquisición de equipo, y que se han venido cumpliendo correctamente, sobre el servicio 2 Play (internet 100 Mbps + TV avanzado (2 decos) por S/155.00 con 50 % de descuento por 03 meses, conforme acredita con el audio del mecanismo de contratación adjuntado. De la revisión del audio remitido por la empresa operadora, se aprecia que este no contiene la conversación íntegra sostenida entre el usuario y la empresa operadora, conforme al punto 1.2 del Anexo 5 de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, dado que no se aprecia la solicitud del usuario y la información proporcionada por la empresa operadora, por lo que no acredita que no le correspondía aplicar las condiciones alegadas por el usuario sobre los decodificadores. Además, tampoco ha precisado si la solicitud del usuario le es materialmente imposible en la carta N° DAC-REC-DNC-I-06788-23 notificada el 12/08/2022, por lo que ha incurrido en incumplimiento.	19/07/2023	4/08/2023
26	NO APLICA	0019650-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 19/07/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 04/08/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-6795-23 de fecha 17/08/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-6738-23, de fecha 02/08/2022, donde señala que procedió a realizar el ajuste correspondiente a la promoción del 50 % de descuento en el cargo fijo de 03 meses; asimismo señala que está programando realizar el descuento del 50 % en el cargo fijo por los 09 meses restantes; conforme con las notas de crédito y el historial de comunicaciones y atenciones adjuntados. Si bien la empresa operadora ha remitido el Historial de Comunicaciones o Atenciones, en este documento no se aprecia el registro de la promoción del 50% de descuento por los meses restantes ni el estado de los registros. En ese sentido, la empresa habría incurrido en incumplimiento.	19/07/2023	4/08/2023
27	NO APLICA	0020127-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 14/08/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 28/08/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-7233-23 de fecha 11/09/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-07271-23, de fecha 24/08/2023, donde señala que procedió a comunicarse con el usuario con la finalidad de coordinar la actualización de datos, en donde confirmó que se acercará al centro de atención el 29/08/2023, asimismo indica que procederá a remitir información adicional. Mediante descargos del 19/11/2024, la empresa operadora informó que con fecha 28/8/2023 se comunicó con la usuaria a efectos de informarle sobre el proceso de validación de identidad y regularización de datos. Asimismo, indicó que, en dicha comunicación, la usuaria informó que se apersonaría al centro de atención al cliente el día 29/8/2023 a efectos de realizar la validación de su identidad. Adicionalmente, precisó que el 29/8/2023 trasladó por escrito lo acordado con la usuaria, siendo que en la mencionada fecha, la usuaria	14/08/2023	28/08/2023



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
 url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 230-8!Mm15Tu66

Reglamento de la Ley N° 27220, Ley de Firmas y Comunicaciones Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
			<p>precedió a realizar la actualización de datos.</p> <p>Sobre el particular, es conveniente recordar que la resolución del Trasu ordenaba informar a la usuaria, a través de un medio idóneo que permita dejar constancia de la entrega respectiva, sobre el procedimiento para la validación de su identidad y regularización de datos, eso a efectos de que la usuaria se apersona y cumpla con ello. Al respecto, la empresa operadora remitió un audio, con el cual buscaría acreditar que informó al usuario sobre el procedimiento para la validación de su identidad y regularización de datos; no obstante, de la reproducción del mismo, se advierte que únicamente corresponde a una coordinación previa para que la usuaria se apersona a un centro de atención, más no respecto a información específica del procedimiento de validación de identidad y regularización de datos. En tal sentido, no ha remitido el medio a través del cual acredite que informó al usuario sobre el procedimiento de validación y actualización de datos. En consecuencia, la empresa operadora habría incurrido en incumplimiento.</p>		
28	NO APLICA	0020158-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 08/08/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 8/09/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-7059-23 de fecha 04/09/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I- 07096-23, de fecha 22/08/2023 señala que realizará el ajuste correspondiente al monto reclamado, y que acreditará mediante información adicional; sin embargo, a la fecha no cumplido con remitir los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la resolución del Trasu; por lo tanto, ha incurrido en incumplimiento.	8/08/2023	8/09/2023
29	NO APLICA	0020509-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 16/08/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 31/08/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-7380-23 de fecha 14/09/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I- 07347-23, notificada el 1/09/2023, donde señala que la línea cuenta con el plan de 69.90 y un contrato por 18 meses. Asimismo, le informa que procedió a realizar el ajuste correspondiente a la promoción del 50% de descuento en el cargo fijo por el periodo de 03 meses de la línea 941940658; asimismo señala que no es posible realizar los descuentos por los meses restantes, toda vez que la línea debe mantenerse activa para recibir la promoción, pero ésta mantiene deuda por falta de pago, para lo cual adjunta las Notas de Crédito. No obstante, la resolución del TRASU no estableció algún condicionamiento a la aplicación del descuento y la empresa operadora no ha remitido algún medio probatorio que permita dejar constancia de la suspensión. En ese sentido, la empresa operadora ha incurrido en infracción.	16/08/2023	31/08/2023
30	NO APLICA	0020555-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 09/08/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 23/08/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-7151-23 de fecha 06/08/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-07139-23, de fecha 23/08/2023, donde señala que procedió a realizar el ajuste correspondiente a la promoción del 50 % de descuento en el cargo fijo en el recibo de mayo 2023, para lo cual remite la Nota de Crédito. Sin embargo, se observa que la resolución del Trasu ordena aplicar el descuento del 50% por el periodo de doce meses (debiendo completar los meses faltantes; puesto que, la aplicación de la promoción se dio desde 14/09/2022) por lo tanto al no acreditar la realización sobre los meses faltantes, ha incurrido en incumplimiento.	09/08/2023	23/08/2023



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
 url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 230-8|Mm15Tu66

Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicaciones Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://saps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
31	NO APLICA	0020753-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 10/08/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 11/09/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-7163-23 de fecha 06/09/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I- 06963-23, de fecha 15/08/2022, donde le señala que procedió a realizar el ajuste correspondiente al importe de S/49.90 (inc. IGV) por el tiempo que no fue prestado el servicio, en el periodo de 16/08/2022 al 15/09/2022. No obstante, se advierte que la Nota de Crédito se ha aplicado al recibo de abril de 2023, es decir por un recibo y periodo distinto al ordenado. En ese sentido, la empresa habría incurrido en incumplimiento.	10/08/2023	11/09/2023
32	NO APLICA	0020771-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 31/07/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 14/08/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-7002-23 de fecha 28/08/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I- 06950-23, de fecha 14/08/2022, donde señala que procedió a realizar el ajuste correspondiente a la promoción del 50 % de descuento en el cargo fijo por el periodo de 05 meses, para lo cual adjunta el Histórico del Estado de Cuenta. Asimismo, señala que estará realizando el descuento por el periodo de los 07 meses restantes. No obstante, el Trasu ordenó el ajuste del 50% de descuento de 2 servicios, y la empresa operadora acredita el ajuste de una sola línea por el periodo de 5 meses y no acredita el registro de la promoción por los meses restantes. Además, no acredita la aplicación del descuento en la segunda línea. En ese sentido, habría incurrido en incumplimiento.	31/07/2023	14/08/2023
33	NO APLICA	0020942-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 14/08/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 28/08/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-7256-23 de fecha 11/09/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I- 07285-23, de fecha 28/08/2022, donde le señala que el servicio N°13109765 cuenta con el plan 2 Play Internet + Teléfono; y asimismo le detalla las condiciones y restricciones; por último, le señala que procedió a realizar la programación de descuento del 50% en el cargo fijo en los próximos 06 recibos a emitirse. Sin embargo, no acredita la programación de los descuentos del 50 % en el cargo, por lo tanto no se tiene certeza si efectivamente procedió a gestionar la realización del mencionado descuento. En ese sentido, habría incurrido en incumplimiento	14/08/2023	28/08/2023

Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicaciones Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 230-81Mm15Tu66



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
34	189-2023/LALIB-DEN	0020953-2023/TRASU/ST-RA	<p>La resolución fue notificada el 09/08/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 23/08/2023. Al respecto, la empresa operadora alega que cumplió con realizar el cumplimiento de la resolución y que se estaría vulnerando el Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad al iniciarse un PAS por la demora de un día en el cumplimiento.</p> <p>Al respecto, la empresa operadora informó en el expediente de reclamo que, con carta N° DAC-REC-DNC-I-07190-23 de fecha 25/08/2023, informó al usuario sobre la activación de la línea a dicha fecha y sobre la recarga de S/14.50 (inc. IGV); que viene a ser el saldo antes de la desactivación y el costo de reposición; por último indicó que coordinó con el usuario la reposición del sim card; todo ello conforme a los medios probatorios adjuntados. No obstante, según el documento "Consulta del Estado del Servicio", la línea habría sido reactivada el 24/08/2023, esto es, fuera del plazo establecido (23/08/2023).</p> <p>Ahora bien, es importante resaltar que, el incumplimiento de la Resolución del Trasu afecta directamente en la eficiencia del procedimiento de reclamo y en el derecho de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones, quienes luego de haber transitado por un procedimiento de reclamo en dos instancias, tienen la expectativa de obtener una solución inmediata a su problema con la prestación del servicio, siendo que en el presente caso, al tratarse de una materia reclamada que está relacionada con la restricción del servicio, la demora en el cumplimiento genera una afectación al usuario que no puede ser revertida, con lo cual se justifica considerar el presente para el procedimiento sancionador y se desestima la vulneración al Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad. En ese sentido, se justifica considerar el presente caso para el inicio del PAS, no siendo incluso posible aplicar el eximente de subsanación voluntaria por no la imposibilidad de revertir sus efectos.</p> <p>En consecuencia, se considera que la empresa operadora incurrió en un incumplimiento.</p>	09/08/2023	23/08/2023
35	NO APLICA	0021023-2023/TRASU/ST-RA	<p>La resolución fue notificada el 11/08/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 25/08/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-7198-23 de fecha 07/09/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-07224-23, de fecha 25/08/2023, donde señala que procedió a realizar el ajuste correspondiente a la promoción del 50 % de descuento en el cargo fijo por el monto de S/41,45 (inc. IGV) del recibo de mayo de 2023; asimismo señala que en los recibos emitidos en junio y julio 2023, se generó el descuento reclamado, por último señala que está programando realizar el descuento del 50% por 02 meses más; conforme a la nota de crédito y los recibos de junio y julio 202. No obstante, la empresa operadora no acredita la programación de la promoción por los meses restantes (3 meses) en sus sistemas. En ese sentido, la empresa habría incurrido en incumplimiento.</p>	11/08/2023	25/08/2023

Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicados 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 de Telecomunicaciones



EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
36	NO APLICA	0021034-2023/TRASU/ST-RA	<p>La resolución fue notificada el 01/08/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 15/08/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-06970-23 de fecha 28/08/2023 señala que con fecha 09/08/2023, 10/08/2023 y 14/08/2023 intentaron comunicarse con el usuario, sin éxito, es por ello que le remitieron al usuario la carta informativa N° DAC-REC-DNC-I- 06907-23, de fecha 15/08/2023, notificado el 16/08/2023, donde le informa los plazos de atención, los medios de atención; asimismo procedió a realizar el ajuste de S/5.00 (inc. IGV), también generó la anulación del importe pendiente de pago por el servicio 941415283; todo ello conforme al histórico del estado de cuenta y los acuses de notificación adjuntados.</p> <p>Sin embargo, se advierte que la fecha de notificación de carta es del 16/08/2023, es decir, 01 día posterior al plazo máximo otorgado, y por ser una materia cuya restricción del servicio es insubsanable, se ha configurado el incumplimiento.</p>	1/08/2023	15/08/2023
37	563-2023/SC-DEN	0021093-2023/TRASU/ST-RA	<p>La resolución del Trasu fue notificada a AMÉRICA MÓVIL el 24 de agosto de 2023, por lo que tenía hasta el 08 de septiembre de 2023 para cumplir con la activación de la promoción y, en caso de que no fuera posible otorgar la promoción, la empresa debía coordinar con la usuaria para ofrecerle la posibilidad de migrar a un plan que se ajustara a sus necesidades. A continuación, se puede observar lo ordenado por el Trasu En sus descargos, AMÉRICA MÓVIL alega que, acreditó que el servicio no cumplía con las condiciones establecidas para obtener la promoción, lo cual informó al usuario mediante la Carta N° DAC-REC-DNC-I-07397-23 de fecha 04 de septiembre de 2023, carta que no ha sido valorada por la Secretaría Técnica. Sin perjuicio de ello, con fecha 04 de octubre de 2023 realizó la activación del beneficio "Full Claro" para los servicios N° 949202576 y N° 20456469. Además, no se ha considerado que el servicio móvil no se encuentra activo por portabilidad.</p> <p>En efecto, se aprecia que mediante carta N° DAC-REC-DNC-I-07397-23, la empresa operadora informó al usuario que, no cumplía con el requisito del servicio Fijo HFC Avanzado o FTTH Avanzado; no obstante, no se aprecia que en dicha carta hubiera ofrecido la posibilidad de migrar a un plan que se adecúe a sus necesidades. Asimismo, no ha remitido algún medio de prueba adicional con el acredite alguna coordinación con el reclamante sobre esta posibilidad, tal como lo exigía la resolución dentro del mismo plazo de cumplimiento. Sin embargo, la empresa solo se limitó a informar las razones por las cuales no podía otorgar los beneficios de la promoción, sin gestionar una solución alternativa, lo que constituye un incumplimiento de sus obligaciones.</p> <p>Complementariamente, considerando que la promoción estaba referida al incremento de velocidad y un bono de GB, se estaría afectando el derecho del usuario de recibir un servicio que se ajuste a sus necesidades al tener menores características a las esperadas, por lo que se genera una afectación al usuario que no puede ser revertido. En ese sentido, pese al cumplimiento tardío de la resolución efectuado recién con fecha 4 de octubre de 2023, no es posible aplicar el eximente de subsanación voluntaria.</p> <p>Por otro lado, la empresa operadora no ha explicado cómo es que la baja del servicio con fecha 28 de febrero de 2024 lo exculparía del cumplimiento de resolución cuando el plazo de cumplimiento concluyó en el año anterior.</p> <p>En consecuencia, AMÉRICA MÓVIL incumplió con lo ordenado por el TRASU, por lo que se ha configurado la infracción, habiéndose desvirtuado la vulneración a los Principios de Razonabilidad y Culpabilidad.</p>	24/08/2023	8/09/2023



Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicaciones Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://wapps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 230-8!Mm15Tu66



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
38	NO APLICA	0021251-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 01/09/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 2/10/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-7742-23 de fecha 28/09/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-007754-23, de fecha 15/09/2023, donde señala intentaron comunicarse con el usuario a fin de validar el pago realizado el 05/04/2023 por el recibo de marzo 2023; sin embargo no tuvieron éxito, motivo por el cual con fecha 15/09/2023 le remitieron un correo a fin de que se contacte y le comparta el comprobante de pago; Sin embargo en la resolución del tribunal no condiciona al usuario mostrar a la empresa operadora el comprobante de pago N° 34241343; por lo tanto, la empresa operadora ha incurrido en incumplimiento.	1/09/2023	2/10/2023
39	NO APLICA	0021264-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 24/08/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 08/09/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-7513-23 de fecha 20/09/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-7448-23, de fecha 08/09/2023, donde señala que la reposición del chip fue ejecutada mediante la modalidad autogestión a través de la aplicación Activa tu Chip, por lo tanto, le detalla el procedimiento. Ahora bien, sobre la reposición de sim card, indica que no le es posible su coordinación, debido a que el servicio se encuentra desactivo desde el 04/08/2023; y, sobre la entrega del mecanismo y cualquier documento relacionado a la solicitud, remite el histórico de pedidos. Sin embargo, en el Histórico de pedidos no se aprecia la baja del servicio y tampoco constituye el mecanismo de la solicitud de reposición materia de entrega. En ese sentido, la empresa operadora ha incurrido en incumplimiento.	24/08/2023	8/09/2023
40	NO APLICA	0021357-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 10/08/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 24/08/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-7134-23 de fecha 06/09/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-07063-23, de fecha 21/08/2022, donde señala que procedió a realizar el ajuste correspondiente a la promoción del 50 % de descuento en el cargo fijo; asimismo señala que estará realizando el descuento tal como se ha ido aplicando hasta el recibo que se emita el 28/11/2023. Si bien la empresa ha remitido el documento "Historial de Comunicaciones o Atenciones", en este no se puede apreciar el estado del registro de la promoción por los 6 meses restantes; es decir, si este fue activado o ejecutado, por lo que no acredita el cumplimiento.	10/08/2023	24/08/2023



Reglamento de la Ley N° 27220, Ley de Firmas y Comunicaciones Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://saps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
41	NO APLICA	0021643-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 28/08/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 28/09/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-7352-23 de fecha 26/09/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-7637-23, de fecha 12/09/2023, donde señala que procedió a realizar el ajuste de S/171.50 (inc. IGV) correspondiente al monto cuestionado y según lo ordenado por Osiptel. No obstante, se verifica que las Notas de Crédito adjuntas corresponden a los recibos de marzo, abril y julio de 2023, pese a que el ajuste ordenado corresponde al periodo del 28 de noviembre al 27 de diciembre de 2022. En ese sentido, la empresa operadora habría incurrido en incumplimiento.	28/08/2023	28/09/2023
42	NO APLICA	0021738-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 21/08/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 05/09/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-7422-23 de fecha 18/09/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-07412-23, de fecha 05/09/2023, donde señala que intentaron comunicarse con el usuario, a fin de coordinar un cambio de plan que se adecue a sus necesidades, sin embargo, no tuvieron éxito, es por ello que le remitieron la mencionada carta informativa a fin de que se contacte. Asimismo, señala procedieron a realizar el ajuste correspondiente a la diferencia entre el plan Max Play 115 Netflix y el plan Max 51.90; conforme acredita con la nota de crédito adjuntado. No obstante, en la carta remitida al usuario, no se verifica que la empresa operadora haya explicado al usuario los motivos por los que no le es materialmente posible realizar el retorno del plan. En ese sentido, la empresa habría incurrido en incumplimiento.	21/08/2023	5/09/2023
43	NO APLICA	0021773-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 18/08/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 04/09/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-7415-23 de fecha 18/09/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-07387-23, de fecha 04/09/2022, notificado el 05/09/2023, donde le señala que intentaron comunicarse con el usuario a fin de coordinar la migración de plan que se adecue a las necesidades del usuario, sin éxito; asimismo le remite la mencionada carta informativa a fin de que se contacte para la debida atención; asimismo señala que procedió a realizar los ajuste correspondientes a la diferencia del plan Max Play 95 con Netflix y el plan Max 51.90 conforme se aprecia en las notas de crédito adjuntados. No obstante, en la carta remitida al usuario, no se verifica que la empresa operadora haya explicado al usuario los motivos por los que no les materialmente posible realizar el retorno del plan. En ese sentido, la empresa habría incurrido en incumplimiento.	18/08/2023	4/09/2023



Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicaciones Digitales, y sus modificaciones. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://saps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
44	NO APLICA	0021783-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 21/08/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 05/09/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-7475-23 de fecha 19/09/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-07410-23, de fecha 04/09/2023, donde señala que procedió a realizar el ajuste por el importe de S/82.90 (inc. IGV) correspondiente a lo ordenado por el Trasu; asimismo señala que procedió a remitir el mecanismo de contratación de fecha 08/07/2023 y por ultimo le informa que el usuario suscribió un contrato por acuerdo de equipo a 12 meses, por el equipo KIA REDMNOTE 11128 AL. No obstante, se verifica que la carta N° DAC-REC-DNC-I-07410-23 fue notificada al usuario el 5/09/2023, pero no se adjuntó el respectivo mecanismo de contratación y la Nota de Crédito adjunta fue emitida solo por el importe de S/. 10.00, es decir, por un importe menor al ordenado. En ese sentido, la empresa habría incurrido en incumplimiento.	21/08/2023	5/09/2023
45	NO APLICA	0021893-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 02/09/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 18/09/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-7799-23 de fecha 02/10/2023 informó al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I- 07830-23, de fecha 18/09/2023 que, procedió a realizar el ajuste correspondiente a la promoción del 50% de descuento en el cargo fijo por la línea 943024823 por el periodo de 03 meses; asimismo, señala también que el servicio se encontraba suspendido por deuda, motivo por el cual no era posible hacer el descuentos de los meses restantes, conforme acredita con las notas de crédito, adjuntadas. Sin embargo, se observa que no adjunta el medio de prueba que acredite la suspensión, por lo tanto, no se tiene certeza si efectivamente se encontraba suspendido por deuda. Además, la orden del TRASU no establece condiciones para el otorgamiento del descuento. En ese sentido, la empresa habría incurrido en incumplimiento.	2/09/2023	18/09/2023
46	NO APLICA	0021908-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 01/09/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 15/09/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-7842-23, de fecha 18/09/2023, notificada el 19/09/2023, señala que intentaron comunicarse con el usuario los días 08/09/2023, 11/09/2023 y 12/09/2023 sin éxito, conforme acredita con el reporte CDR, asimismo señala que procedió a remitir un correo electrónico, a fin de coordinar para realizar las pruebas de operatividad, pudiendo agendar la cita en la página web, sin embargo no hubo respuesta o apersonamiento por parte del usuario. Sin embargo se observa que la empresa operadora no adjunta el cargo o acuse de notificación del correo que alega en la carta antes citada. Siendo que la carta N° DAC-REC-CE-7842-23 recién fue notificada el 19/09/2023, por lo que se acredita que la empresa operadora agotó el despliegue de acciones para coordinar las pruebas con el usuario con posterioridad al plazo otorgado, por lo que ha incurrido en incumplimiento.	1/09/2023	15/09/2023



Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicaciones Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
47	NO APLICA	0021963-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 16/08/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 16/09/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-7297-23 de fecha 12/09/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I- 07352-23, de fecha 31/08/2022, donde le señala que procedió a realizar el ajuste correspondiente al excedente del importe de S/211.00 por el periodo de 03 meses (S/69.90); conforme se observa en el histórico del estado de cuenta adjuntado. Asimismo señala que estarán realizando el descuento en los 03 meses siguientes. Sin embargo, no acredita la modificación de las cuotas en sus sistemas para el cobro o ajuste por la cuota del equipo en los 3 meses faltantes, por lo tanto ha incurrido en incumplimiento.	16/08/2023	16/09/2023
48	NO APLICA	0022223-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 01/09/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 15/09/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-7695-23 de fecha 28/09/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I- 07777-23 de fecha 21/09/2023 que realizaron la desactivación de la línea 942850244; asimismo señala que procedieron a realizar la anulación de la deuda asociado al servicio; sin embargo no adjunta los medios probatorios que acrediten el cumplimiento la resolución del Trasu; por lo tanto, ha incurrido en incumplimiento.	1/09/2023	15/09/2023
49	NO APLICA	0022244-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 20/09/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 04/10/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-7862-23 de fecha 04/10/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-8019-23, de fecha 22/09/2023 que, efectuó la reconexión del servicio 970352211 el 25/09/2023; asimismo señala que procedieron con el desbloqueo del equipo terminal; sin embargo se observa que la empresa operadora no adjunta los medios probatorios que permiten dar certeza de lo informado, por lo tanto, ha incurrido en incumplimiento.	20/09/2023	4/10/2023
50	NO APLICA	0022266-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 24/08/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 08/09/2023. Al respecto, la empresa operadora remite la carta N° DAC-REC-DNC-I-07525-23 notificada al usuario el 11/09/2022 y el mecanismo de contratación para acreditar el cumplimiento. No obstante, en el correo electrónico remitido al usuario solo se aprecia como dato adjunto la carta antes citada, pero no el mecanismo de contratación, por lo que no acredita que este fue remitido al usuario. Además, en la carta no se informa al usuario sobre las cuotas de financiamiento del equipo, tal como el importe o cantidad de cuotas a cancelar. Adicionalmente a ello, la carta fue remitida fuera del plazo otorgado. Por lo anterior, la empresa habría incurrido en incumplimiento.	24/08/2023	8/09/2023



Registrado en la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicaciones Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://saps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
51	NO APLICA	0022283-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 28/08/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 28/09/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-7332-23 de fecha 26/09/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I- 07617-23, de fecha 12/08/2022 que, está procediendo a realizar las gestiones correspondientes a fin de generar el ajuste al recibo de mayo 2023 asociado a la línea 960167212; sin embargo no remite información adicional que acredite el cumplimiento de la resolución, ni tampoco documentación que dé certeza de las gestiones realizadas, por lo tanto se ha configurado el incumplimiento.	28/08/2023	28/09/2023
52	NO APLICA	0022640-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 20/09/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 04/10/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-7863-23 de fecha 04/10/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-8018-23, de fecha 22/09/2023, que procedieron a realizar la reconexión del servicio 925713796 el 25/09/2023; asimismo señala que procedieron con realizar el desbloqueo del equipo terminal; sin embargo, la empresa operadora no adjunto los medios probatorios de lo informado, por lo tanto ha incurrido en incumplimiento.	20/09/2023	4/10/2023
53	NO APLICA	0022691-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 11/09/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 25/09/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-7946-23 de fecha 09/10/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I- 08036-23, de fecha 25/09/2023 que, procedió a realizar la anulación del contrato bajo la modalidad de portabilidad realizado el 13/11/2022 en la línea 969181706; asimismo le informa que tiene expedido de solicitar la baja del servicio sin pago de penalidad. Sin embargo, se observa que la empresa operadora no adjunta los medios probatorios que dan sustento a lo informado, no remite el mecanismo de contratación del equipo ni informa los puntos indicados en la Resolución del TRASU, por lo tanto ha incurrido en incumplimiento.	11/09/2023	25/09/2023
54	NO APLICA	0022890-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 31/08/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 14/09/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-7704-23 de fecha 28/09/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-7720-23, de fecha 14/09/2023 que, con fecha 13/09/2023, procedió con realizar los ajustes correspondientes a la promoción del 50% de descuento en el cargo fijo para línea 980926706 por 04 meses; asimismo, señala que el servicio se encuentra suspendido por que el usuario mantiene deuda pendiente, por lo tanto no es posible realizar los descuentos por los 08 meses restantes, conforme acredita con las notas de crédito adjuntado. Sin embargo se observa que la empresa operadora omite acreditar que el servicio se encuentre suspendido, por lo tanto ha incurrido en incumplimiento.	31/08/2023	14/09/2023



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 230-81Mm15Tu66

Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicaciones Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://wapps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
55	NO APLICA	0023049-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 31/08/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 14/09/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-7708-23 de fecha 28/09/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-7728-23, de fecha 14/09/2022 que, procedió a realizar la promoción de la duplicidad de GB por el periodo de 12 meses; sin embargo no acredita con un medio probatorio que permita tener certeza de la asignación del beneficio mencionado; por lo tanto ha incurrido en incumplimiento.	31/08/2023	14/09/2023
56	NO APLICA	0023067-2023/TRASU/ST-RQJ	La resolución fue notificada el 09/08/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 10/08/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-6891-23 de fecha 23/08/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-06931-23, de fecha 11/08/2023 que, procedió a confirmar que el servicio de la línea 974919452 se encuentra activo desde el 11/08/2023, conforme se observa en el documento denominado "consulta de estado del servicio" que adjunta. Sin embargo, se observa que la reactivación del servicio se realizó el 11/08/2023, es decir 01 día posterior al plazo máximo otorgado, y por ser una materia cuya restricción del servicio es insubsanable, ha incurrido en incumplimiento.	09/08/2023	10/08/2023
57	NO APLICA	0023135-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 13/09/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 27/09/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-7686-23, de fecha 11/10/2022, señala que intentaron comunicarse con el usuario los días 23/09/2023, 26/09/2023 y 27/09/2023 sin éxito, conforme acredita con el reporte CDR, asimismo señala que con fecha 26/09/2023 procedió a remitir un correo electrónico, a fin de coordinar para realizar las pruebas de operatividad, pudiendo agendar la cita en la página web, y no hubo respuesta o apersonamiento por parte del usuario. Al respecto, no se advierte el correo electrónico alegado por la empresa operadora. Por otro lado, solo se verifica la carta de fecha 28/09/2023 notificada por correo el 29/09/2023 mediante la cual informa al usuario lo antes señalado; es decir, fuera del plazo otorgado. Por lo tanto, al ser una materia cuyos efectos no pueden ser revertidos, ha incurrido en incumplimiento.	13/09/2023	27/09/2023
58	NO APLICA	0023145-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 12/09/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 12/10/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-7642-23 de fecha 09/10/2023 señala que procedió a realizar el ajuste correspondiente a la reconexión por morosidad por el importe de S/10.00 (inc. IGV); sin embargo no adjunta la carta informativa ni los medios probatorios correspondientes a lo señalado, por lo tanto no se tiene certeza del cumplimiento de la resolución, en consecuencia ha incurrido en incumplimiento	12/09/2023	12/10/2023

Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Documentos Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 230-8|Mm15Tu66



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
59	NO APLICA	0023157-2023/TRASU/ST-RQJ	La resolución fue notificada el 15/08/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 16/08/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-7022-23 de fecha 29/08/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I- 07049-23, de fecha 23/08/2022, donde señala que fue materialmente imposible levantar la suspensión, toda vez que el servicio se encontraba suspendido por importes pendientes ajenos a lo reclamado; conforme al documento "Consulta Estado de Cuenta" que adjunta. Sin embargo, no ha precisado puntualmente cuáles serían los recibos que habrían originado la suspensión del servicio, sobre todo considerando que en el Histórico de Reclamos que elevó con la queja se aprecia que los recibos se encuentran reclamados y no ha remitido la documentación que acredite encontrarse habilitada a suspender. En ese sentido, la empresa habría incurrido en incumplimiento.	15/08/2023	16/08/2023
60	NO APLICA	0023280-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 05/09/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 19/09/2023. Respecto al ajuste de la renta mensual del servicio de Internet en el recibo de julio de 2023, remite la Nota de Crédito N° SA01-2848773 correspondiente al importe restante de la renta considerando el ajuste aplicado en el mismo recibo, por lo que habría cumplido este extremo de la resolución. Respecto a las pruebas, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-7785-23, de fecha 2/10/2022, señala que intentaron comunicarse con el usuario sin éxito, conforme acredita con el reporte CDR, asimismo señala que con fecha 20/09/2023 procedió a remitir un correo electrónico, a fin de coordinar para realizar las pruebas de operatividad, pudiendo agendar la cita en la página web, sin embargo no hubo respuesta o apersonamiento por parte del usuario. Se observa correo electrónico de fecha 19/09/2023 mediante el que se invita al usuario a programar la cita, pero no se aprecia la hora el envío y no obra el acuse de recibido (obra un archivo que no puede abrirse). Además, se aprecia que la carta N° DAC-REC-DNC-I-07945-23 fue notificada el 21/09/2023, es decir con posterioridad al plazo otorgado, por lo tanto ha incurrido en incumplimiento.	05/09/2023	19/09/2023
61	NO APLICA	0023399-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 18/09/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 02/10/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-8093-23 de fecha 17/10/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-08132-23, de fecha 29/09/2023 que, conforme verifica en su sistema y el mecanismo de contratación, no se efectuó pago alguno por el concepto de renta adelantada; sin embargo se observa que la empresa operadora ha omitido adjuntar el mecanismo de contratación, por lo tanto se ha configurado el incumplimiento.	18/09/2023	2/10/2023



Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
62	NO APLICA	0023543-2023/TRASU/ST-RQJ	La resolución fue notificada el 31/08/2023, teniendo la empresa operadora un plazo de diez (10) días hábiles para coordinar con el usuario y registrar su reclamo de calidad con fecha 08/07/2023, plazo que venció el 14/09/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-7477-23 de fecha 19/09/2023 informó que, el usuario no contestó las llamadas que realizó para realizar las coordinaciones; sin embargo, no adjunta el CDR con el detalle de las llamadas. Además, el 06/09/2023 notificó al usuario la carta DAC-REC-DNC-I-07378-23 mediante la cual le informó que realizará un descuento del 50% por 12 meses en el cargo fijo del servicio; sin embargo, dicha carta no invita a coordinar el registro de su reclamo de calidad según lo ordenado por el TRASU ni señala canales de atención a los que puede comunicarse para tal efecto. Por consiguiente, la empresa operadora no acreditó el cumplimiento.	31/08/2023	14/09/2023
63	NO APLICA	0023798-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 29/09/2023, teniendo la empresa operadora un plazo máximo de diez (10) días hábiles para cumplir con brindar la promoción del 50% de descuento durante 6 meses a la línea 941187496, el cual venció el 16/10/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-8391-23 notificada al usuario en fecha 18/10/2022, señala que procedió a realizar las gestiones correspondientes a fin de cumplir con lo ordenado por Osiptel en relación a la línea 941187496, por lo tanto procederán a remitir mediante información adicional el cumplimiento; sin embargo, no remitieron información posterior que acredite el cumplimiento. Respecto al reclamo por calidad del servicio, el TRASU no estableció obligaciones para la empresa operadora, toda vez que, a través de su propia resolución informó al usuario que está facultado a dar la baja el servicio y a efectos de evitar el cobro de penalidad debe devolver el equipo, de corresponder.	29/09/2023	16/10/2023

Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 230-81Mm15Tu66



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
64	NO APLICA	0023928-2023/TRASU/ST-RA	<p>La resolución fue notificada el 29/09/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 16/10/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-8232-23 de fecha 30/10/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-8390-23, de fecha 17/10/2023, donde señala que procedió a generar el bloqueo del equipo terminal; además señala que procedió a solicitar la anulación del contrato que el usuario desconoce, así como procedió a anular las cuotas programadas, para lo cual remite el Histórico del Estado de Cuenta.</p> <p>Sin embargo, la empresa operadora no ha remitido los medios de prueba que acrediten el bloqueo del equipo, la anulación de las cuotas pendientes y del contrato.</p> <p>Respecto al reclamo por calidad del servicio, el TRASU no estableció obligaciones para la empresa operadora, toda vez que, a través de su propia resolución informó al usuario que está facultado a dar la baja el servicio y a efectos de evitar el cobro de penalidad debe devolver el equipo, de corresponder.</p>	29/09/2023	16/10/2023
65	NO APLICA	0024137-2023/TRASU/ST-RA	<p>La resolución fue notificada el 22/09/2023, teniendo la empresa operadora el plazo de diez (10) días hábiles para aplicar la promoción del 50% de descuento en la renta mensual durante seis (6) meses, plazo que venció el 06/10/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-8152-23 de fecha 19/10/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-08238-23, de fecha 06/10/2023 señala que en el recibo de mayo 2023 se aplicó de manera correcta el descuento de 50%; asimismo señala que procedió a realizar los ajustes correspondientes a la promoción del 50% de descuento en el cargo fijo para el servicio 52232314 por 04 meses por los recibos de junio, julio, agosto y septiembre 2023, conforme se observan con las notas de crédito adjuntadas; adicionalmente estará realizando el descuento mencionado por el último mes restante, sin embargo, no remitió información posterior que acredite la aplicación del descuento en el último mes restante. En ese sentido, la empresa habría incurrido en incumplimiento.</p>	22/09/2023	6/10/2023
66	NO APLICA	0024274-2023/TRASU/ST-RA	<p>La resolución fue notificada el 08/09/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 22/09/2023. Al respecto, la empresa operadora no remitió la carta de cumplimiento que acredite cumplimiento de la resolución del Trasú. En ese sentido, la empresa habría incurrido en incumplimiento.</p>	08/09/2023	22/09/2023
67	NO APLICA	0024285-2023/TRASU/ST-RA	<p>La resolución fue notificada el 20/09/2023, teniendo la empresa operadora un plazo de diez (10) días hábiles para entregar el contrato de servicio al usuario, el cual venció el 04/10/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-8192-23, notificada al usuario en fecha 05/10/2023, le remitió la ficha Sirt y el contrato tipo referente al servicio N° 52187095 conforme adjunta los documentos mencionados. Sin embargo, los documentos adjuntados no constituyen un mecanismo de contratación válido, dado que se trata de una ficha Sirt sobre la comercialización del plan y un formato en blanco del contrato tipo sin datos ni firma del usuario firma. En ese sentido, la empresa habría incurrido en incumplimiento.</p>	20/09/2023	4/10/2023



Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicaciones Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
68	NO APLICA	0024329-2023/TRASU/ST-RA	<p>La resolución fue notificada el 12/09/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 26/09/2023. Respecto, a la entrega del contrato al usuario, la empresa operadora no acreditó el cumplimiento; dado que, mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-08087-23, notificada al usuario el 28/09/2023, sólo indicó las características, condiciones y restricciones registradas en el SIRT, pero no le remite el mecanismo de contratación. Por lo anterior, la empresa habría incurrido en incumplimiento. Respecto a la aplicación del plan tarifario, la empresa operadora remitió el recibo de abril de 2023 en el cual se advierte que la renta mensual del servicio 3 Play es de S/155.00 y es congruente con la renta mensual de dicho plan registrado en el SIRT; sin perjuicio de ello, la empresa operadora realizó el ajuste del recibo mediante nota de crédito N° SA01-2859506.</p> <p>Respecto a la materia de calidad, la empresa operadora remitió la captura de pantalla denominada "Detalle de estado del servicio" en la cual se observa que el servicio se encuentra desactivado desde el 31/08/2023 por motivo de falta de pago, por lo cual se encontraba imposibilitada de realizar las pruebas conjuntas en el servicio. En tal sentido, el mandato deviene en inejecutable en este extremo. En ese sentido, la empresa habría incurrido en incumplimiento.</p>	12/09/2023	26/09/2023
69	NO APLICA	0024487-2023/TRASU/ST-RA	<p>La resolución fue notificada el 18/09/2023, teniendo la empresa operadora un plazo de diez (10) días hábiles para otorgar el 50% descuento en el cargo fijo desde la primera facturación del servicio, el cual venció el 02/10/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-8096-23 de fecha 17/10/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-08140-23, de fecha 29/09/2023, donde señala que procedió a realizar el ajuste correspondiente a la promoción del 50 % de descuento en el cargo fijo de la línea 972445265 del recibo de julio de 2023 mediante una nota de crédito; asimismo, indica que no es posible otorgarle por los 11 meses restantes el descuento toda vez que el servicio se encuentra desactivada. Si bien en el expediente se encuentra el documento "Consulta de estado del servicio" en el cual se observa que el 12/07/2023 se activó el servicio y el 25/08/2023 se desactivó el servicio a solicitud del abonado, no se ha adjuntado el estado de cuenta del servicio que permita acreditar la totalidad de recibos emitidos desde la activación hasta la desactivación del servicio en los cuales corresponde la aplicación del descuento del 50% del cargo fijo. En ese sentido, la empresa habría incurrido en incumplimiento.</p>	18/09/2023	2/10/2023



Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicaciones Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
70	NO APLICA	0024718-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 19/09/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 03/10/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-8107-23 de fecha 17/10/2023 señala que procedió a informar al usuario sobre el cumplimiento mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-8167-23, de fecha 03/10/2023, donde señala que realizó los descuentos del 50% en el cargo fijo en los meses de julio, agosto y septiembre 2023, conforme acredita con los recibos que adjunta; asimismo señala que estará realizando los descuentos del 50% en el cargo fijo por los 03 meses restantes; sin embargo, no adjunta medio probatorio que permita tener certeza de la programación de los descuentos del 50%, por lo tanto, ha incurrido en incumplimiento.	19/09/2023	3/10/2023
71	NO APLICA	0024829-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 19/09/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 03/10/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-8111-23 de fecha 17/10/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-8162-23, notificada el 04/10/2023, donde señala que la reposición del chip que desconoce el usuario fue ejecutada el 31/07/2023 mediante la modalidad autogestión a través de la aplicación Activa tu Chip, por lo tanto le detalla el procedimiento y le adjunta el histórico de pedidos; asimismo indicó al usuario que intentaron comunicarse vía telefónica, sin éxito, por lo que puede comunicarse a atención al cliente o acercarse a las oficinas para el desbloqueo de la línea, todo ello conforme acredita con el histórico de pedidos, reporte CDR y el acuse de notificación, adjuntados. Sin embargo, las coordinaciones para la reposición del SIM Card, excedieron un (1) día del plazo máximo de cumplimiento, por lo que al ser una materia de reclamo que implica restricción del servicio, no corresponde la subsanación voluntaria. Asimismo, no acredita haber remitido al usuario la documentación correspondiente a la reposición de sim card cuestionada, por lo que ha incurrido en incumplimiento.	19/09/2023	3/10/2023

Reglamento de la Ley N° 27220, Ley de Firmas y Comunicados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://saps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 230-81Mm15Tu66



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
72	NO APLICA	0024917-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 18/09/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 02/10/2023. Respecto a la materia de incumplimiento de condiciones contractuales y promociones, la empresa operadora mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-08172-23, notificada al usuario el 04/10/2023, le informó el plan tarifario contratado, y las características, consideraciones y restricciones del mismo; asimismo, que procedió a realizar el ajuste del 50% del recibo de junio de 2023, conforme acredita con la nota de crédito SA01-2870220 emitida el 03/10/2023. Por tanto, la empresa operadora dio cumplimiento a dicho extremo. Respecto a la materia de calidad, mediante la carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-08172-23 la empresa operadora comunicó al usuario que intentó comunicarse vía telefónica, sin éxito; a lo cual, con fecha 28/09/2023 procedieron a remitir un correo electrónico a fin de coordinar para realizar las pruebas de operatividad, sin embargo no hubo respuesta por parte del usuario. Sin embargo no adjunta el acuse o cargo de notificación del correo del 28/09/2023 que invita a realizar las pruebas de operatividad y en la carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-08172-23 no ha explicado de qué manera el usuario podría coordinar las pruebas de operatividad a través de la página web, por lo tanto, la empresa no ha desplegado todas las acciones para atender al usuario, en consecuencia se ha configurado el incumplimiento.	18/09/2023	2/10/2023
73	NO APLICA	0025063-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 19/09/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 03/10/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que el servicio se encuentra desactivado desde el 27/09/2023, conforme al documento "CONSULTA DEL ESTADO DEL SERVICIO", el equipo fue bloqueado, de acuerdo al documento "CONSULTA DE EQUIPO"; no obstante, en el documento "HISTÓRICO DE ESTADO DE CUENTA" se visualiza un saldo deudor y la empresa no ha informado sobre dicho importe ni ha remitido algún medio de prueba que acredite el ajuste del mismo. En ese sentido, la empresa operadora no ha acredita el cumplimiento de la Resolución del TRASU, por lo que se habría configurado el incumplimiento.	19/09/2023	3/10/2023
74	NO APLICA	0025088-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 29/09/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 16/10/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-8250-23 de fecha 27/10/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-08333-23, de fecha 13/10/2023, donde señala que procedió a realizar el ajuste correspondiente a la promoción del 50% de descuento en el cargo fijo por la línea 980726725 por el recibo de agosto de 2023, conforme a la nota de crédito que adjunta (1 mes), asimismo señala que dicho descuento se aplicó de manera correcta en los meses de septiembre y octubre 2023, conforme se aprecia en dichos recibos (2 meses); y que por el periodo de los 09 meses restantes, estará realizando el descuento por la promoción indicada, sin embargo, del documento "Consulta de OCC" se advierte que el descuento sólo se ha programado desde noviembre 2023 hasta febrero 2024 (4 meses), por lo que la empresa no acreditó que aplicó la promoción por 12 meses. En ese sentido, la empresa habría incurrido en incumplimiento.	29/09/2023	16/10/2023



Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicaciones Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
75	NO APLICA	0025088-2023/TRASU/ST-RQJ	La resolución fue notificada el 2/10/2023, por tanto, el plazo máximo para realizar pruebas conjuntas con el usuario, el cual venció el 17/10/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-08241-23 notificada al usuario vía correo electrónico el 19/10/2023, le informó que a efectos de dar de baja el servicio y devolver el equipo, puede agendar su cita en la dirección web https://www.claro.com.pe/personas/agenda-tu-cita , en la cual podrá elegir el centro de atención al cliente, día y hora exacta en el cual se quiere ser atendido; sin embargo, no informó acerca de la posibilidad de agendar una cita para realizar las pruebas conjuntas en el servicio, asimismo, dicha carta ha sido notificada con posterioridad al vencimiento del plazo de cumplimiento.	2/10/2023	17/10/2023
76	NO APLICA	0025098-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 2/10/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 17/10/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-8265-23 de fecha 31/10/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-08397-23, de fecha 17/10/2023, donde señala que procedió a realizar el ajuste correspondiente a la promoción del 50% de descuento en el cargo fijo por el periodo 03 meses de manera automática, conforme se aprecia en los recibos de abril, mayo y junio 2023; realizó el descuento del 50% mediante notas de crédito en los recibos de julio, agosto y septiembre 2023; y, realizará el descuento en los 06 meses restantes, sin embargo, en el documento "Historial de Comunicaciones o Atenciones" no se advierte que dichos descuentos estén programados, por lo que no acredita el descuento por los 6 meses restantes. En ese sentido, la empresa habría incurrido en incumplimiento.	2/10/2023	17/10/2023
77	NO APLICA	0025176-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 29/09/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 16/10/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-8256-23 de fecha 30/10/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-8288-23, de fecha 16/10/2023, donde señala que el plan 30 Mbps + TV básico + Telefonía 100 no se encuentra vigente por lo cual no resulta materialmente posible cumplir con lo ordenado, en ese sentido, intentaron comunicarse con el usuario a fin de ofrecerle un plan vigente que cumpla con las expectativas del usuario; sin éxito, conforme acredita con el reporte CDR y el acuse de notificación de fecha 17/10/2023, adjuntados. Sin embargo, se observa que la notificación de la carta informativa donde le invita al usuario contactarse es de fecha 17/10/2023, es decir 01 día posterior al plazo máximo otorgado; además de ello, no acredita la falta de vigencia del plan cuestionado; y por ser una materia donde restringe de los beneficios del plan solicitado, se ha incurrido en incumplimiento.	29/09/2023	16/10/2023



Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicaciones Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://wapps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
78	NO APLICA	0025302-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 26/09/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 11/10/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-8174-23, de fecha 23/10/2022, señala que procedió a remitir una carta informativa de fecha 12/10/2023, en la cual señala que intentaron comunicarse con el usuario los días 06/10/2023, 09/10/2023 y 10/10/2023 sin éxito, conforme acredita con el reporte CDR, asimismo señala que con fecha 12/10/2023 procedió a remitir un correo electrónico conforme al cargo y acuse de notificación, a fin de coordinar para realizar las pruebas de operatividad, pudiendo agendar la cita en la página web, sin embargo no hubo respuesta o apersonamiento por parte del usuario. Sin embargo, se observa que el correo remitido al usuario para coordinar la realización de las pruebas de operatividad es de fecha 12/10/2023; es decir 01 día posterior al plazo máximo otorgado, y por ser una materia cuya restricción del servicio es insubsanable, se ha configurado el incumplimiento.	26/09/2023	11/10/2023
79	NO APLICA	0025330-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 2/10/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 17/10/2023. Respecto a la materia de falta de servicio, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-8235-23 de fecha 30/10/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-08433-23, de fecha 18/10/2023, donde señala que conforme verifica en su sistema, el servicio se encuentra bloqueado desde el 03/10/2023 por cobranza, motivo por el cual, señala que no es posible reactivar el servicio según lo ordenado; sin embargo, el TRASU ordenó expresamente la reconexión del servicio y la empresa operadora no ha remitido medios probatorios que acrediten el estado del servicio y que el motivo de la suspensión es ajeno al evaluado en el expediente TRASU. Respecto a la materia de calidad del servicio, el TRASU no estableció obligaciones para la empresa operadora, toda vez que, a través de su propia resolución informó al usuario que está facultado a dar la baja el servicio y a efectos de evitar el cobro de penalidad debe devolver el equipo, de corresponder.	2/10/2023	17/10/2023

Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicaciones Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 230-81Mm15Tu66



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
80	NO APLICA	0025408-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 29/09/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 16/10/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-8253-23 de fecha 27/10/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-08247-23, notificada el 19/10/2023, donde señala que procedió con realizar la reactivación de la línea prepago 983354222, por lo que a la fecha de la presente carta se encuentra activo; asimismo señala que realizó la recarga de S/15.00 (inc. IGV) (S/10.00 por temas estrictamente comerciales y S/5.00 por el costo de reposición de chip), por último le señala al usuario que deberá acercarse a las oficinas de la empresa operadora con finalidad de concretizar la reposición del chip; al documento "consulta del estado del servicio" en el cual se registra el servicio activo y el saldo de S/15.00. Sin embargo, en el documento remitido por la empresa operadora no se puede advertir la fecha de reactivación del servicio, luego de la suspensión por falta de recargas, por lo que no acredita la reactivación en el plazo respectivo. En ese sentido, se ha configurado el incumplimiento.	29/09/2023	16/10/2023
81	NO APLICA	0025464-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 29/09/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 16/10/2023. Respecto a la materia de incumplimiento de condiciones contractuales, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-8098-23 de fecha 30/10/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-08392-23, de fecha 17/10/2023, donde señala que procedió a realizar las gestiones correspondientes a fin de generar el ajuste asociado al servicio 52356781, lo cual estarán acreditando con una carta adicional. Sin embargo, a la fecha no cumplió la empresa operadora con remitir la carta adicional, por lo tanto, se ha configurado el incumplimiento de la resolución del Trasú. Respecto a la materia de calidad del servicio, el TRASU no estableció obligaciones para la empresa operadora, toda vez que, a través de su propia resolución informó al usuario que está facultado a dar la baja el servicio y a efectos de evitar el cobro de penalidad debe devolver el equipo, de corresponder. En ese sentido, la empresa habría incurrido en incumplimiento.	29/09/2023	16/10/2023
82	NO APLICA	0025466-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 25/09/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 11/10/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-8179-23 de fecha 23/10/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-8278-23, de fecha 10/10/2023, donde señala que procedió a remitir la ficha Sirt y el contrato tipo referente al servicio 52444776; asimismo, procedió a informarle las características y condiciones del plan contratado, conforme acredita con el acuse de notificación adjuntado. Sin embargo se observa que los documentos remitidos al usuario no constituyen el mecanismo de contratación con el que se contrató el servicio, puesto que se tratan de formatos vacíos donde no figuran los datos del abonado, ni figura su firma o huella, por lo tanto, se ha configurado el incumplimiento.	25/09/2023	11/10/2023



Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
83	NO APLICA	0025472-2023/TRASU/ST-RA	Respecto a la materia de calidad, la resolución fue notificada el 29/09/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 16/10/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que, no logró contactar al usuario mediante la vía telefónica y en fecha 12/10/2023 le envió un correo electrónico informándole que puede coordinar las pruebas de operatividad ordenada por la página web; sin embargo, no ha remitido el reporte CDR de las llamadas realizadas ni el correo del 12/10/2023 y el acuse de recibo que acrediten los intentos de coordinación. Asimismo, la carta mediante la que informa al usuario sobre estas coordinaciones fue notificada el 18/10/2023; es decir, fuera del plazo para coordinar las pruebas. Por tanto, habría incurrido en infracción en este extremo. Respecto a la materia de facturación, la resolución fue notificada el 29/09/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar el ajuste venció el 29/10/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-8228-23 de fecha 30/10/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-8386-23, de fecha 17/10/2023 señala que procedió a realizar el ajuste correspondiente al servicio de Netflix en los recibos de julio y agosto 2023, conforme acredita con las notas de crédito adjuntados. En ese sentido, la empresa habría incurrido en incumplimiento.	29/09/2023	16/10/2023
84	324-2023/LALIB-DEN	0025608-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 29/09/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 16/10/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-8249-23 de fecha 27/10/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-08334-23, de fecha 13/10/2023, donde señala que procedió a realizar el ajuste correspondiente a la promoción del 50% de descuento en el cargo fijo por la línea 946520447 por el periodo de 03 meses, mediante notas de crédito; asimismo, indica que realizó el descuento del 50% en el recibo de agosto 2023 de manera correcta en el mismo recibo y; finalmente, señala que estará realizando los descuentos por los 08 meses restantes, sin embargo, del documento "Consulta de OCC" se observa que el descuento sólo ha sido programado para los meses de septiembre y octubre de 2023, no habiendo acreditado la programación de los meses faltantes con este documento. Sumado a lo anterior, en atención a la denuncia presentada por incumplimiento de la resolución del TRASU, la empresa operadora reiteró el cumplimiento de los recibos de mayo a octubre de 2023 y que el descuento se aplicaría en los 7 meses siguientes, para lo cual adjunta documentos. Pero del Histórico de Estado de Cuenta se aprecia que el descuento del recibo emitido el 25/10/2023 fue ajustado con posterioridad a su emisión, pese a que en dicha fecha ya había informado al usuario sobre la programación del descuento en los 8 recibos faltantes. Asimismo, en el documento "Constancia de Asignación de Saldo" se advierte la programación del descuento con fecha 15/11/2023, esto es, con posterioridad al plazo establecido en la Resolución del TRASU y tampoco se advierte el periodo por el que será aplicable, por lo que no acredita el cumplimiento de la promoción. En ese sentido, habría incurrido en incumplimiento.	29/09/2023	16/10/2023
85	NO APLICA	0025692-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 21/09/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 05/10/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-8135-23 de fecha 18/10/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-08216-23, de fecha 05/10/2023, donde señala que procedió a realizar el ajuste correspondiente a la promoción del 50% de descuento en el cargo fijo para el servicio 52197493 por el periodo de 03 meses de manera correcta en los	21/09/2023	5/10/2023



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
 url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 230-81Mm15Tu66



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
			recibos de mayo, junio y julio 2023; realizó el descuento del 50% del cargo fijo mediante notas de crédito en los recibos de agosto y septiembre 2023 y seguirá realizando el descuento por un mes restante de los 06 meses ordenados; sin embargo, no ha remitido información posterior que pueda acreditar que aplicó el sexto descuento en el recibo de octubre de 2023. En ese sentido, la empresa habría incurrido en incumplimiento.		
86	NO APLICA	0025862-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 2/10/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 17/10/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-8240-23 de fecha 30/10/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-8434-23 notificada el 19/10/2023, donde señala que intentaron comunicarse con el usuario sin éxito y que fecha 13/10/2023 procedió a remitir un correo electrónico y un mensaje de voz, a fin de coordinar para realizar las pruebas de operatividad, pudiendo agendar la cita en la página web de la empresa operadora, sin embargo no hubo respuesta o apersonamiento por parte del usuario. Sin embargo, la empresa operadora ha omitido adjuntar los medios probatorios que acrediten el envío del correo electrónico de fecha 13/10/2023 a fin de coordinar las pruebas de operatividad y en la carta N° DAC-REC-DNC-I-8434-23 notificada el 19/10/2023 no se indica cómo puede el usuario agendar una cita en la página web, por lo tanto, al no tenerse certeza de las coordinaciones, se ha configurado el incumplimiento.	2/10/2023	17/10/2023
87	NO APLICA	0025877-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 29/09/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 16/10/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CE-8099-23 de fecha 30/10/2023 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-8393-23, de fecha 17/10/2023, donde señala que intentaron comunicarse con el usuario sin éxito, asimismo señala que procedieron remitir un correo electrónico y un mensaje de voz, a fin de coordinar para realizar las pruebas de operatividad, pudiendo agendar la cita en la página web de la empresa operadora, sin embargo no hubo respuesta o apersonamiento por parte del usuario. Sin embargo, la empresa operadora ha omitido adjuntar los medios probatorios que acrediten los intentos de llamadas y el envío del correo electrónico a fin de coordinar las pruebas de operatividad, además, la carta N° DAC-REC-DNC-I-8393-23, notificada el 18/10/2023, no indica cómo puede el usuario agendar una cita en la página web, por lo tanto, al no tenerse certeza de las coordinaciones, se ha configurado el incumplimiento.	29/09/2023	16/10/2023
88	NO APLICA	0024733-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 12/10/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 12/11/2023. Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	12/10/2023	12/11/2023
89	NO APLICA	0024736-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 11/10/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 25/10/2023. Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	11/10/2023	25/10/2023
90	NO APLICA	0025008-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 11/10/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 25/10/2023. Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	11/10/2023	25/10/2023



Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 230-81Mm15Tu66



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
91	NO APLICA	0025065-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 12/10/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 26/10/2023. Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	12/10/2023	26/10/2023
92	NO APLICA	0025263-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 12/10/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 26/10/2023. Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	12/10/2023	26/10/2023
93	NO APLICA	0025272-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 11/10/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 25/10/2023. Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	11/10/2023	25/10/2023
94	NO APLICA	0025332-2023/TRASU/ST-RQJ	La resolución fue notificada el 4/10/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 19/10/2023. Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	04/10/2023	19/10/2023
95	NO APLICA	0025371-2023/TRASU/ST-RQJ	La resolución fue notificada el 04.10.2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la obligación venció con fecha 19.10.2023, al respecto mediante carta DAC-REC-CE-8291-23 de fecha 02.11.2023, la empresa informó sobre el cumplimiento. Respecto a la calidad del servicio, se advierte el correo electrónico de fecha 16/10/2023, mediante el cual informa al usuario que no pudo contactarlo vía telefónica, por lo que, puede programar las pruebas vía página web. En ese sentido, ha acreditado el cumplimiento en este extremo. Sobre el ajuste de los importes facturados en exceso, la empresa remite las Notas de crédito N° mediante las notas de crédito N° SA01-2886978 y N° SA01-2886979 de fechas 13/10/2023 con lo cual acredita este extremo. Finalmente, sobre la reactivación del servicio, no ha remitido el medio de prueba que acredite que el servicio fue reactivado. Por consiguiente, ha incurrido en infracción.	04/10/2023	19/10/2023
96	NO APLICA	0025449-2023/TRASU/ST-RQJ	La resolución fue notificada el 04/10/2023 por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 05/10/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta DAC-REC-DNC-I-08443-23, de fecha 18 de octubre de 2023, señala que el servicio a la fecha se encontraría activo, sin embargo, pese a adjuntar una captura respecto al estado del servicio, esta no indica la fecha en la que se habría realizado la reactivación del mismo, Por consiguiente no acredita el cumplimiento de lo ordenado. En ese sentido, la empresa habría incurrido en incumplimiento.	04/10/2023	5/10/2023
97	NO APLICA	0025461-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 10/10/2023 por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 10/11/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta DAC_REC_CE_8375_23, de fecha 07/11/2023, señala que, se realizaron los ajustes correspondientes a los recibos de mayo y julio de 2023, conforme se aprecia en las notas de crédito SA01-2906728 y SA01-2906734 ambas de fecha 23/10/2023. No obstante, se aprecia que no se ha realizado el ajuste total de la renta en el recibo de julio de 2023. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	10/10/2023	10/11/2023



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
[url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 230-8!Mm15Tu66

Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Documentos Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://wapp.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
98	NO APLICA	0025478-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 12/10/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 26/10/2023. Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	12/10/2023	26/10/2023
99	NO APLICA	0025492-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 3/10/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 18/10/2023. La empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-DNC-I-08441-23 de fecha 19/10/2023 informó al usuario que (i) no es posible realizar la migración del servicio a un servicio que se ajuste a sus expectativas, debido a que no logró contactarlo, (ii) con fecha 16/10/2023 envió un correo electrónico informando que puede programar las pruebas de operatividad vía web y (iii) realizó el ajuste en los recibos de julio a octubre de 2023. No obstante, no ha informado el motivo por el cual no es posible realizar el retorno al plan del reclamante ni los medios probatorios que lo acrediten. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	03/10/2023	18/10/2023
100	NO APLICA	0025636-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 18/10/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 02/11/2023. La empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-DNC-I-9022-23 de fecha 16/11/2023 informó el cumplimiento. Al respecto, se verifica el audio de fecha 2/11/2023 que el usuario indica que no pudo acceder a los canales y de la carta de fecha 16/11/2023 se le indica al usuario que desde el 4/11/2023 ya atendió el bloqueo de los canales, pero no ha remitido algún medio de prueba que acredite la operatividad o modificaciones entre el 2/11/2023 y 4/11/2023. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	18/10/2023	2/11/2023
101	NO APLICA	0025946-2023/TRASU/ST-RQJ	La resolución fue notificada el 13/10/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 13/11/2023. La empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-DNC-I-08457-23 de fecha 20/10/2023 informó al usuario que no se registra abono sobre el recibo materia de reclamo. Sin embargo, la empresa no realizó la anulación del cobro y no remitió el estado de cuenta del usuario. Por consiguiente, se habría configurado el incumplimiento.	13/10/2023	13/11/2023
102	NO APLICA	0025983-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 12/10/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 26/10/2023. Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	12/10/2023	26/10/2023
103	NO APLICA	0026138-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 10/10/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 24/10/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta DAC-REC-DNC-I-08497-23, de fecha 20/10/2023, señala que el servicio fue desactivado por portabilidad el 23/09/2023, por lo que no puede cumplir con hacer todos los ajustes, pero ha realizado el ajuste por los recibos de julio y agosto de 2023. No obstante, las Notas de Crédito de fecha 20/10/2023 y el documento "CONSULTA DEL ESTADO DEL SERVICIO" están referidos a la línea N° 959013017, pero la orden corresponde al servicio N° 959345731. Por consiguiente, al no haberse acreditado el cumplimiento, se ha configurado la infracción.	10/10/2023	24/10/2023



Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicaciones Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://saps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 230-8!Mm15Tu66



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
104	NO APLICA	0026165-2023/TRASU/ST-RQJ	La resolución fue notificada el 20/10/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 23/10/2023. La empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-DNC-I-08607-23 de fecha 27/10/2023 precisó que el servicio se encuentra activo, según el estado del servicio se verifica que el servicio fue activado con fecha 24/10/2023, es decir fuera del plazo máximo establecido. Por consiguiente, se habría configurado el incumplimiento. Además, no es posible subsanar la conducta, debido a que la materia de reclamo está referida a la restricción del servicio.	20/10/2023	6/11/2023
105	NO APLICA	0026170-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 10/10/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 24/10/2023. La empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-DNC-I-08380-23 de fecha 24/10/2023 precisó que la línea no registra deuda pendiente y el servicio fue migrado a la plataforma prepago, por lo que está gestionando la desactivación. En ese sentido, la empresa no ha acreditado haber ejecutado la desactivación. Por consiguiente, se habría configurado el incumplimiento.	10/10/2023	24/10/2023
106	NO APLICA	0026174-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 10/10/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 24/10/2023. La empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-DNC-I-08436-23 de fecha 18/10/2023 informando el cumplimiento. Al respecto, se verifica el ajuste por la interrupción del servicio mediante Nota de Crédito de fecha 18/10/2023. No obstante, no ha remitido los medios de prueba que acrediten que la suspensión por cobranza del servicio que alega en la carta informativa corresponda a un supuesto ajeno a la materia del reclamo y no se ha pronunciado sobre el cobro de reactivación. Por consiguiente, se habría configurado el cumplimiento.	10/10/2023	24/10/2023
107	NO APLICA	0026184-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 05/10/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 6/11/2023. La empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-DNC-I-08515-23 de fecha 23/10/2023 informa sobre el cumplimiento e informa que el servicio ha sido desactivado por portabilidad el 20/09/2023; no obstante, no ha remitido los medios probatorios que acrediten el ajuste. Por consiguiente, se habría configurado el incumplimiento.	05/10/2023	6/11/2023
108	NO APLICA	0026272-2023/TRASU/ST-RQJ	La resolución fue notificada el 20/10/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 6/11/2023. Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	20/10/2023	6/11/2023

Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
109	NO APLICA	0026314-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 10/10/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 24/10/2023. La empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-DNC-I-08542-23 de fecha 7/11/2023 informó al usuario que no ha realizado la activación del servicio, debido a que requiere que el personal técnico realice la validación técnica, pero no tuvieron éxito para contactarlo. No obstante, estas comunicaciones habrían sido notificada recién el 31/10/2023. Además, en esta carta no se le ofrece alguna alternativa para que el usuario se pueda contactar. Además, la empresa no ha explicado porque se requiere que el técnico se apersona para la reactivación del servicio. Por consiguiente, se habría configurado el incumplimiento.	10/10/2023	24/10/2023
110	NO APLICA	0026375-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 11/10/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la migración venció el 25/10/2023 y hasta el 13/11/2023 para el ajuste. Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	11/10/2023	25/10/2023 13/11/2023
111	NO APLICA	0026465-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 25/10/2023 y la empresa operadora mediante carta N° DAC-REC-CAR-872-23 de fecha 16/11/2023 informó sobre el ajuste. No obstante, mediante enmienda notificada el 29/11/2023, ordenó el ajuste del recibo de septiembre de 2023 y cobro en el documento N° TP02-2122966, pero no se ha efectuado el ajuste por estos conceptos. Por consiguiente, se habría configurado el cumplimiento.	29/11/2023	29/12/2023
112	NO APLICA	0026474-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 2/11/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la baja venció el 16/11/2023 y el plazo para efectuar el ajuste venció el 4/12/2023. Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	02/11/2023	16/11/2023 4/12/2023
113	NO APLICA	0026489-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 11/10/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 25/10/2023. Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	11/10/2023	25/10/2023
114	NO APLICA	0026563-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 10/10/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 10/11/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta DAC-REC-CE-8117-23, de fecha 18/10/2023, informa sobre el cumplimiento. Al respecto, se verifica el ajuste de S/. 59.05 ordenado para el recibo de julio de 2023 mediante Nota de Crédito SA01-2893695 de fecha 16/10/2023, pero la empresa operadora no ha informado ni acreditado el ajuste por la suspensión del 28/08/2023 ni se ha pronunciado por el cobro de reactivación. Por consiguiente, al no haberse acreditado el cumplimiento, se habría configurado la infracción.	10/10/2023	10/11/2023



Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicaciones Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://saps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
115	NO APLICA	0026576-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 25/10/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 9/11/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta DAC_REC_CE_8689_23, de fecha 23/11/2023, señala que cumplió con lo ordenado, para tal efecto, remite el Estado de Cuenta y el documento "CONSULTA DEL ESTADO DEL SERVICIO", pero no ha informado sobre el bloqueo de los equipos terminales asociados a las líneas reclamadas. Por consiguiente, al no haberse acreditado el cumplimiento, se habría configurado la infracción.	25/10/2023	9/11/2023
116	NO APLICA	0026618-2023/TRASU/ST-RQJ	La resolución fue notificada el 24/10/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 25/10/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta DAC_REC_CE_8414_23 de fecha 8/11/2023, indica que el servicio se encuentra activo. Pero en el documento "CONSULTA DEL ESTADO DEL SERVICIO" que remite no se puede verificar la fecha de reactivación. En ese sentido, por lo que no acredita el cumplimiento. Por consiguiente, al no haberse acreditado el cumplimiento, se habría configurado la infracción.	24/10/2023	25/10/2023
117	NO APLICA	0027042-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 23/10/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 7/11/2023. Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	23/10/2023	7/11/2023
118	NO APLICA	0027619-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 20/10/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 06/11/2023 Al respecto, la empresa operadora mediante carta DAC_REC_CE_8541_23, de fecha 20/11/2023, informa sobre el cumplimiento. No obstante, solo ha remitido Notas de Crédito respecto de los recibos de julio a octubre de 2023 y no ha informado ni remitido algún documento sobre la programación del ajuste de los 8 meses restantes. Por consiguiente, al no haberse acreditado el cumplimiento, se habría configurado la infracción.	20/10/2023	6/11/2023
119	NO APLICA	0027768-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 23/10/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 24/10/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta DAC_REC_CE_8371_23, de fecha 7/11/2023, informa sobre el cumplimiento. No obstante, en el documento "CONSULTA DEL ESTADO DEL SERVICIO" se observa que el desbloqueo se realizó el 26/10/2023; es decir, fuera del plazo establecido. Por consiguiente, al no haberse acreditado el cumplimiento, se habría configurado la infracción. Asimismo, no es posible subsanar la conducta porque la materia está relacionada a la restricción del servicio. En ese sentido, la empresa habría incurrido en incumplimiento.	23/10/2023	24/10/2023

Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicaciones Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 230-8|Mm15Tu66



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
120	NO APLICA	0027776-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 2/11/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 16/11/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta DAC_REC_CE_8814_23, de fecha 29/11/2023, señala que (i) realizó el ajuste por el tiempo que el servicio no fue prestado en el periodo 26/07/2023 al 16/09/2023, para lo cual remite el Estado de Cuenta; (ii) remite el Histórico de Pedidos como mecanismo de reposición y (iii) intentó comunicarse con el usuario sin éxito. No obstante, el Histórico de Pedidos no constituye el mecanismo de reposición ordenado y la carta al usuario fue remitido fuera del plazo de cumplimiento. Por consiguiente, al no haberse acreditado el cumplimiento, se habría configurado la infracción.	02/11/2023	16/11/2023
121	NO APLICA	0027856-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 27/10/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 13/11/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta DAC_REC_CE_8773_23, de fecha 27/11/2023, señala que el descuento de agosto a noviembre del 2023 (4 meses) se aplicó de manera correcta en las líneas 989062498 y 989062376, activó la promoción por los meses restantes y no pudo cumplir con la facturación independiente por cada línea. Se aprecia el ajuste en el recibo de octubre de 2023, y del Histórico de Estado de Cuenta es posible colegir la aplicación del descuento en los meses de agosto y septiembre, pero no en el recibo de noviembre de 2023 en el que se facturó el importe de S/ 102.9. Sobre los meses restantes, en el documento HISTÓRICO DE ACCIONES solo se aprecia la activación del descuento, pero no se aprecia el periodo de vigencia de la promoción, y no ha explicado el motivo que impide que ejecute la facturación de manera separada. Por consiguiente, al no haberse acreditado el cumplimiento, se habría configurado la infracción.	27/10/2023	13/11/2023
122	NO APLICA	0027994-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 23/10/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 23/11/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta DAC-REC-DNC-I-08594-23, de fecha 30/10/2023, señala que realizó el ajuste cuestionado ascendente a S/. 4.00 con IGV aplicado al recibo de agosto de 2023, mediante el documento N° SA01-2919424. No obstante, este documento solo contiene un ajuste por el importe de S/ 2.66 Incl. IGV. Por consiguiente, al no haberse acreditado el cumplimiento, se habría configurado la infracción.	23/10/2023	23/11/2023
123	NO APLICA	0027995-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 29/11/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 15/12/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta DAC-REC-DNC-I-09415-23, de fecha 15/12/2023, señala que el servicio N° 927322419, se encuentra en estado Desactivo por Port OUT desde el día 26/10/2023, es decir con anterioridad a la fecha de notificación de la citada resolución y por ello hizo el ajuste en los recibos de agosto, septiembre y octubre de 2023. No obstante, no ha remitido ninguna información sobre el cumplimiento de la promoción respecto de la línea N° 978522902. Por consiguiente, al no haberse acreditado el cumplimiento, se habría configurado la infracción.	29/11/2023	15/12/2023



Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicados 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



EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
124	NO APLICA	0028043-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 8/11/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 11/12/2023. Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	08/11/2023	11/12/2023
125	NO APLICA	0028106-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 26/10/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 27/11/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta DAC_REC_CE_8735_23, de fecha 24/11/2023, señala que se ha facturado correctamente, para tal efecto la empresa remite el recibo y la Ficha Sirt; no obstante, no ha remitido el mecanismo de contratación, a efectos de verificar la tarifa contratada. Por consiguiente, al no haberse acreditado el cumplimiento, se habría configurado la infracción.	26/10/2023	27/11/2023
126	NO APLICA	0028171-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 26/10/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 27/11/2023. Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	26/10/2023	27/11/2023
127	NO APLICA	0028206-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 10/11/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 24/11/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta de fecha 7/12/2023 y 27/12/2023 informa sobre la carta remitida al usuario notificada a la dirección de RENIEC con fecha 7/12/2023 (Fuera del plazo). Además, no ha remitido algún medio de prueba que acredite haber efectuado el ajuste en el recibo de agosto de 2023. Por consiguiente, al no haberse acreditado el cumplimiento, se habría configurado la infracción.	10/11/2023	24/11/2023
128	NO APLICA	0028215-2023/TRASU/ST-RQJ	La resolución fue notificada el 1/12/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 3/01/2024. Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	01/12/2023	3/01/2024
129	NO APLICA	0028220-2023/TRASU/ST-RQJ	La resolución fue notificada con fecha 21/11/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 21/12/2023. Al respecto, la empresa operadora no ha remitido carta de cumplimiento al Trasú. Por consiguiente, al no haberse acreditado el cumplimiento, se habría configurado la infracción.	21/11/2023	21/12/2023
130	NO APLICA	0028232-2023/TRASU/ST-RQJ	La resolución fue notificada el 21/11/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 21/12/2023. Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	21/11/2023	21/12/2023
131	NO APLICA	0028233-2023/TRASU/ST-RQJ	La resolución fue notificada el 21/11/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 21/12/2023. Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	21/11/2023	21/12/2023

Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicaciones Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://wappos.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 230-8|Mm15Tu66



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
132	NO APLICA	0028265-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada con fecha 06/11/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 20/11/2023. Al respecto, la empresa operadora informa que intentó comunicarse con el usuario para coordinar la reposición de sim card sin éxito, para lo cual remite el CDR, pero notificó por correo electrónico el 21/11/2023 la carta informativa al usuario para que se comunique en caso requiera la reposición de sim card; es decir, que agotó las coordinaciones fuera del plazo. De otro lado, remite el histórico de pedidos, pero este no corresponde al mecanismo de la reposición del SIM CARD realizada con fecha 25/09/2023. En ese sentido, se habría configurado el incumplimiento.	6/11/2023	20/11/2023
133	NO APLICA	0028281-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 24/10/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 24/11/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta DAC-REC-CE-8609-23, de fecha 21/11/2023, señala que generó la devolución del monto facturado en el recibo N° SB02-0108750282, mediante la nota de crédito N° SA01-2939407. No obstante, se aprecia que el ajuste se realizó por el periodo del 16/07/2023 al 15/08/2023, pero el ajuste ordenado fue por el periodo del 16/08/2023 al 15/09/2023. Por consiguiente, al no haberse acreditado el cumplimiento, se habría configurado la infracción.	24/10/2023	24/11/2023
134	NO APLICA	0028322-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 26/10/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 10/11/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta DAC-REC-CE-8742-23, de fecha 24/11/2023, señala que intentó contactarse vía telefónica sin éxito, por lo que lo invitó a programar su cita mediante correo electrónico de fecha 15/11/2023, pero el usuario no se ha apersonado conforme al "HISTORIAL DE COMUNICACIONES O ATENCIONES". En ese sentido, se aprecia que la empresa operadora agotó las coordinaciones para contactarse con el usuario recién el 15/11/2023, esto es fuera del plazo. Por consiguiente, al no haberse acreditado el cumplimiento, se habría configurado la infracción. Además, no es posible subsanar su conducta, considerando que la materia del reclamo está referida la restricción del servicio.	26/10/2023	10/11/2023
135	NO APLICA	0028383-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 21/11/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 21/12/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta DAC-REC-CE-134-24, de fecha 9/01/2024, señala que cumplió, pero en el correo electrónico de fecha 3/1/2024 no se verifica que hubiera remitido al usuario el estado de cuenta ni informado las cuotas pendientes de pago, así como los ajustes realizados. Por consiguiente, al no haberse acreditado el cumplimiento, se habría configurado la infracción.	21/11/2023	21/12/2023



Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicaciones Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://saps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones



EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
136	NO APLICA	0028431-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 27/10/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 13/11/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta DAC_REC_CE_8450_23, de fecha 10/11/2023, señala que realizó el ajuste del cargo por reconexión y por el periodo en el que el servicio estuvo suspendido, para ello adjunta la Nota de Crédito N° SA01-2927899 de fecha 3/11/2023 y el recibo de agosto de 2023 en el que se aprecia el ajuste respectivo. Asimismo, indica que el servicio fue reactivado, pero que registra una nueva suspensión por motivos ajenos al reclamo; no obstante, no ha explicado este motivo ni los medios probatorios que lo acrediten. Por consiguiente, al no haberse acreditado el cumplimiento, se habría configurado la infracción.	27/10/2023	13/11/2023
137	NO APLICA	0028584-2023/TRASU/ST-RQJ	La resolución fue notificada el 1/12/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 3/01/2024. Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	01/12/2023	3/01/2024
138	NO APLICA	0028632-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 2/11/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 16/11/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta DAC_REC_CE_8782_23, de fecha 3/09/2023, señala que no es posible cumplir con lo ordenado para la línea N° 94085xxxx, considerando que el servicio N° 92795xxxx se encuentra bloqueado desde el 6/11/2023, pero a fin de cumplir con lo ordenado realizó el ajuste del 50% del cargo fijo en el recibo de agosto de 2023. No obstante, la orden de Tribunal no se encuentra sujeta a algún condicionamiento. Por consiguiente, al no haberse acreditado el cumplimiento de lo ordenado correspondiente al ajuste del 50% del cargo fijo por 6 meses, se habría configurado la infracción.	02/11/2023	16/11/2023
139	NO APLICA	0028639-2023/TRASU/ST-RQJ	La resolución fue notificada el 28/11/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 28/12/2023. Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	28/11/2023	28/12/2023
140	NO APLICA	0028695-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 30/10/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 30/11/2023. Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	30/10/2023	30/11/2023
141	NO APLICA	0028768-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 2/11/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 16/11/2023. Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	02/11/2023	16/11/2023



Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicaciones Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://saps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 230-81Mm15Tu66



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
142	NO APLICA	0028952-2023/TRASU/ST-RQJ	La resolución fue notificada el 29/11/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 29/12/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta de fecha 11/12/2023 informa sobre el cumplimiento, No obstante, no ha remitido el Histórico de Estado de Cuenta para acreditar que no se abonó el recibo ni algún documento que acredite el ajuste ordenado, dado que solo se aprecia en la carta una imagen con algunas facturas emitidas. Por consiguiente, al no haberse acreditado el cumplimiento, se habría configurado la infracción.	29/11/2023	29/12/2023
143	NO APLICA	0028976-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 20/11/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 22/01/2024. Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	20/11/2023	22/01/2024
144	NO APLICA	0028977-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 29/11/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar el extremo de incumplimiento de condiciones contractuales venció el 15/12/2023 y para el extremo de facturación venció el 29/12/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta de fecha 3/01/2023 informó sobre el cumplimiento. Para ello, adjuntó la carta notificada por correo electrónico al usuario el 18/12/2023 en la que le informa la posibilidad de baja, que remite el audio de migración y el ajuste ordenado para el recibo de julio mediante Nota de Crédito N° °SA01-3003865 de fecha 14/12/2023. Pero en el correo electrónico no se aprecia el mecanismo de contratación ni alguna ruta que permita el acceso al mismo. Por consiguiente, al no haberse acreditado el cumplimiento, se habría configurado la infracción.	29/11/2023	15/12/2023
145	NO APLICA	0029226-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada con fecha 10/11/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla respecto a la reactivación del servicio venció el 24/11/2023 y respecto a la facturación o cobro el 11/12/2023. Al respecto, la empresa operadora remitió la carta de cumplimiento, informado sobre la activación del servicio con el ID 53007055 y cuenta 8.24232556.00.00.100000. Sin embargo, se pide que active el servicio N° 51568527. Asimismo, no se ha pronunciado ni ha remitido información respecto el recibo de octubre de 2023. Por consiguiente, no cumplió con lo establecido en la resolución del Trasú.	10/11/2023	24/11/2023 11/12/2023
146	NO APLICA	0029285-2023/TRASU/ST-RQJ	La resolución fue notificada el 12/12/2023, por lo tanto, la empresa operadora tenía diez (10) días hábiles para dar de baja el servicio cuestionado y anular la totalidad del importe adeudado por el mismo, es decir, el plazo máximo para ejecutarla venció el 28/12/2023. Al respecto, la empresa operadora informó que el servicio N° 918322083 asociado a la cuenta N° 1.94544936 se encuentra en estado Desactivo y que ha solicitado el ajuste del importe pendiente de pago respecto al servicio cuestionado en el reclamo de la referencia para lo cual remite el documento "Consulta de Estado de Servicio", donde se registra la baja del servicio el 14/06/2023. No obstante, la empresa operadora no remitió medios de prueba para acreditar los ajustes correspondientes, por lo que se habría configurado la infracción.	12/12/2023	28/12/2023





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



Nº	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
147	NO APLICA	0029539-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 29/11/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 15/12/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta de fecha 3/01/2024 informa sobre el cumplimiento, para lo cual remite el correo de fecha 18/12/2023, pero el correo no corresponde a la dirección electrónica proporcionada por el usuario en el procedimiento. Asimismo, si bien remite un cargo de notificación física de fecha 27/12/2023, esta no es válida por no notificarse al interior. Sin perjuicio de lo antes señalado, tanto en la primera como en la segunda comunicación no se advierte que se haya adjuntado el mecanismo de contratación. En ese sentido, no acredita haber remitido al usuario el mecanismo de contratación ni haber informado sobre el paquete de minutos internacional y el bono de 200 minutos. Por consiguiente, al no haberse acreditado el cumplimiento, se habría configurado la infracción.	29/11/2023	15/12/2023
148	NO APLICA	0029572-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 29/11/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 15/12/2023. Al respecto, mediante carta de fecha 15/12/2023, la empresa operadora informa sobre el cumplimiento, para ello adjunta el correo enviado al usuario con fecha 18/12/2023 (fuera del plazo) en el que le informa sobre la asignación de saldo con fecha 15/12/2023 una vigencia de 30 días. No obstante, en el documento "Histórico de Recarga" no se verifica la fecha de asignación y como fecha de vencimiento el 3/01/2024, con lo cual la recarga tendría una vigencia menor a la informada. Por consiguiente, al no haberse acreditado el cumplimiento, se habría configurado la infracción.	29/11/2023	15/12/2023
149	NO APLICA	0029642-2023/TRASU/ST-RQJ	La resolución fue notificada el 13/12/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 15/01/2024. Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	13/12/2023	15/01/2024
150	NO APLICA	0029719-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 3/11/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 3/12/2023. Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	03/11/2023	3/12/2023
151	NO APLICA	0029730-2023/TRASU/ST-RQJ	La resolución fue notificada el 13/12/2023, por lo tanto, la empresa operadora tenía un (01) mes para anular el cobro incluido en el recibo de septiembre de 2023, siempre y cuando de la revisión del Histórico de Estado de Cuenta se verifique que dicho recibo fue abonado, es decir, el plazo máximo para ejecutarla venció el 15/01/2024. Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	13/12/2023	15/01/2024



Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicaciones Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
152	NO APLICA	0029738-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 29/11/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 15/12/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta de fecha 3/01/2024 informó que no tuvo éxito en contactar al usuario vía telefónica por lo que invitó al usuario por correo electrónico programar las pruebas vía web; no obstante, no ha remitido el correo electrónico. Asimismo, indica que informó al usuario sobre las condiciones del servicio contratado para lo cual remite la carta informativa notificada el 19/12/2023; es decir, fuera del plazo. Por consiguiente, al no haberse acreditado el cumplimiento, se habría configurado la infracción.	29/11/2023	15/12/2023
153	NO APLICA	0029756-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 29/11/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 15/12/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta de fecha 3/01/2024 informó sobre el cumplimiento, para lo cual remite la carta informativa remitida al usuario por correo electrónico de fecha 6/12/2023; no obstante, no adjunta a dicha comunicación la documentación de la reposición de sim card de fecha 30/09/2023, no siendo el histórico de pedidos el mecanismo. Por consiguiente, al no haberse acreditado el cumplimiento, se habría configurado la infracción.	29/11/2023	15/12/2023
154	NO APLICA	0029905-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 29/11/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 15/12/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta de fecha 3/01/2024 informa sobre el cumplimiento, para lo cual remite el correo electrónico de fecha 18/12/2023 en el que informa al usuario que no pudo contactarlo vía telefónica, por lo que lo invita a programar las pruebas vía web, esto es fuera del plazo. Asimismo, remite el correo electrónico de fecha 19/12/2023 mediante el cual remite al usuario el mecanismo de contratación, es decir, fuera del plazo. Por consiguiente, al no haberse acreditado el cumplimiento, se habría configurado la infracción.	29/11/2023	15/12/2023
155	NO APLICA	0029916-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 27/11/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 13/12/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta de fecha 27/12/2023 informa que intentó contactarse con el usuario para coordinar la migración a la plataforma prepago vía telefónica pero no tuvo éxito, por lo que le informa que puede solicitar la migración por sus canales de atención, por lo que adjunta el CDR, la carta y acuse de fecha 14/12/2023, esto es fuera del plazo. Además, no remite la documentación que acredite el ajuste de lo facturado por el servicio. Por consiguiente, al no haberse acreditado el cumplimiento, se habría configurado la infracción.	27/11/2023	13/12/2023
156	NO APLICA	0029941-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 20/11/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 20/12/2023. Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	20/11/2023	20/12/2023



Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firma Peru.gob.pe/web/validador.xhtml>



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
157	NO APLICA	0030058-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 10/11/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 24/11/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta de fecha 7/12/2023, informa sobre el cumplimiento, para lo cual remite el Histórico de Estado de Cuenta y el correo al usuario sobre el ajuste, pero no acredita haber remitido al usuario la copia del mecanismo de contratación ni haberle informado de las condiciones de adquisición del equipo. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	10/11/2023	24/11/2023
158	NO APLICA	0030079-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 20/11/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 20/12/2023. Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	20/11/2023	20/12/2023
159	NO APLICA	0030209-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 30/11/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 2/01/2024. Al respecto, la empresa operadora mediante carta de fecha 21/12/2023 informa sobre el cumplimiento, para lo cual remite la Nota de Crédito N° SA01-2996588 por el recibo de junio de 2023, pero el TRASU ordenó el ajuste del recibo de octubre de 2022. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	30/11/2023	2/01/2024
160	NO APLICA	0030224-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 28/11/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 29/01/2024. Al respecto, la empresa operadora mediante carta de fecha 6/12/2023 informa sobre el cumplimiento, para lo cual remite el correo electrónico remitido al usuario con fecha 5/12/2023 en el que le informa sobre el ajuste con fecha 4/12/2023 sobre el recibo de septiembre de 2023. No obstante, no informa sobre el cambio de Tope de Consumo. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	28/11/2023	29/01/2024
161	NO APLICA	0030259-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 28/11/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 30/12/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta de fecha 29/12/2023 informa sobre el cumplimiento, para lo cual remite el Estado de Cuenta en el que se observa el ajuste del documento 03-B016-01391868 con fecha 18/12/2023 e indica que no se facturó por concepto de equipo en el recibo N° T001-0539076709; no obstante, no ha remitido dicho recibo a efectos de acreditar lo señalado. Asimismo, no ha acreditado que dejó sin efecto el cobro de las cuotas de equipos. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	28/11/2023	30/12/2023
162	NO APLICA	0030267-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 29/11/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 29/12/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta de fecha 2/01/2024 informó que realizó los ajustes correspondientes al monto total de S/. 122.00, para lo cual remite el HISTÓRICO DE ESTADO DE CUENTA; no obstante, según el reclamante las rentas adelantadas ascendían a S/ 139.80. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	29/11/2023	29/12/2023





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
163	NO APLICA	0030297-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 29/11/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 29/12/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta de fecha 4/01/2024 remite la Nota de Crédito de fecha 15/12/2023 por el recibo de junio de 2023. No obstante, el TRASU ordenó efectuar el ajuste por el periodo comprendido en el recibo de febrero de 2023. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	29/11/2023	29/12/2023
164	NO APLICA	0030412-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 1/12/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar las pruebas venció el 19/12/2023 y el plazo para ajustar los recibos venció el 2/01/2024. Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	1/12/2023	19/12/2023 2/01/2024
165	NO APLICA	0030452-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 15/11/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 29/11/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta de fecha 14/12/2023 sobre el cumplimiento de la resolución, para lo cual remite la carta mediante la que informa al usuario las características del servicio, que efectúa el descuento en los recibos emitidos (agosto hasta noviembre de 2023), pero que no ofrecen el plan alegado por el usuario, por lo que tiene expedito su derecho a la baja del servicio. No obstante, el cargo de notificación elevado es infructuoso, y no ha remitido una constancia de la notificación válida. Además, los audios remitidos no garantizan la comunicación efectiva con el usuario. Adicionalmente a ello, no ha acreditado las condiciones contractuales aplicables y, por ende, si le correspondía realizar algún ajuste por la facturación en exceso. Por consiguiente, al no haberse acreditado el cumplimiento, se habría configurado la infracción.	15/11/2023	29/11/2023
166	NO APLICA	0030504-2023/TRASU/ST-RQJ	La resolución fue notificada el 03/01/2024, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 5/02/2024. Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	3/01/2024	5/02/2024
167	NO APLICA	0030521-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 16/11/2023, por lo tanto, la empresa operadora tenía diez (10) días hábiles para informar a través de un medio que deje constancia los beneficios, características, restricciones, tarifa del plan tarifario del servicio y los supuestos en los cuales corresponde el cargo por reconexión, es decir, el plazo máximo para ejecutarla venció el 30/11/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante la carta N° DAC-REC-CE-9065-23 de fecha 14/12/2023 informó que mediante la carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-09302-23 del 30/11/2023 remitió al usuario la información ordenado por el Trasu. Sin embargo, no se advierte el cargo de notificación de dicha comunicación. Por consiguiente, al no haberse acreditado el cumplimiento, se habría configurado la infracción.	16/11/2023	30/11/2023



Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicaciones Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://wapps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 230-8!Mm15Tu66



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
168	NO APLICA	0030528-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 29/11/2023, por lo tanto, la empresa operadora tenía diez (10) días hábiles para aplicar el descuento del 50% del cargo fijo del plan contrato para el servicio N° 994721305 por el plazo de doce (12) meses y brindar 28Gb de alta velocidad, siempre que se haya realizado la migración al plan cuya renta sería S/40,90, es decir, el plazo máximo para ejecutarla venció el 15/12/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante la carta N° DAC-REC-CE-9-24 de fecha 3/12/2023 informó que mediante la carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-09520-23 del 14/12/2023 informó que otorgó 28 Gb en el servicio y que el 12/10/2023 activó un descuento del 50% de la renta del cargo fijo, para ello, coloca un extracto del Estado de Cuenta en la que se aprecia el descuento en los recibos de octubre y noviembre de 2023. No obstante, en el documento "Histórico de Servicios" no se precisa el periodo de vigencia del descuento. Por consiguiente, la empresa operadora no ha acreditado la aplicación del descuento por diez (10) meses. En consecuencia, se habría configurado la infracción.	29/11/2023	15/12/2023
169	NO APLICA	0030582-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 1/12/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutar la baja venció el 19/12/2023 y el plazo para ajustar venció el 3/01/2024. Al respecto, la empresa remite la Consulta de Estado de Servicio donde se registra la desactivación con fecha 7/08/2023, por lo que cumplió este extremo. Asimismo, la empresa informa que realizó el ajuste mediante la Nota de Crédito N° SA01-3012225 y el recibo N° SB01-0406500442, pero no remite este último documento. En ese sentido al no acreditar el ajuste total correspondiente, ha incurrido en incumplimiento.	1/12/2023	3/01/2024
170	NO APLICA	0030677-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 30/11/2023, por lo tanto, la empresa operadora tenía diez (10) días hábiles para ejecutar la resolución, los cuales vencieron el 18/12/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante la carta N° DAC-REC-CE-78-24 de fecha 4/01/2024 informó que notificó al usuario la carta N° DAC-REC-DNC-I-09552-23 con fecha 19/12/2023 mediante la que indicó que no podía cumplir con la reposición del Sim card porque el servicio se encontraba desactivado y que la reposición de sim card del 12/09/2023 se realizó a través de la autogestión, adjuntando el Histórico de Pedidos. No obstante, el Histórico de Pedidos no corresponde al mecanismo ni validaciones para la reposición del sim card, con lo cual, la empresa operadora no ha remitido al usuario la documentación correspondiente a la reposición del sim card. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	30/11/2023	18/12/2023



Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Documentos Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones



Nº	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
171	NO APLICA	0030712-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 29/11/2023, por lo tanto, la empresa operadora tenía diez (10) días hábiles para aplicar el descuento del 50% del cargo fijo del plan contratado por el plazo de doce (12) meses, es decir, el plazo máximo para ejecutarla venció el 15/12/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante la carta N° DAC-REC-CE-9-24 de fecha 3/1/2024 informó que mediante la carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-09548-23 del 15/12/2023 informó los supuestos de pérdida del descuento, que ha aplicado un descuento del 50% de la facturación en tres (3) recibos. Asimismo, indicó que ha programado el referido descuento en nueve (9) recibos. Sin embargo, la empresa operadora no ha acreditado dicha programación. Por consiguiente, la empresa operadora no ha acreditado la aplicación del descuento en nueve (9) facturaciones. En consecuencia, se habría configurado la infracción.	29/11/2023	15/12/2023
172	NO APLICA	0030862-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 29/11/2023, por lo tanto, la empresa operadora tenía diez (10) días hábiles para aplicar el descuento del 50% del cargo fijo del plan contrato para el servicio N° 912500023 por el plazo de doce (12) meses, es decir, el plazo máximo para ejecutarla venció el 15/12/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante la carta N° DAC-REC-CE-11-24 de fecha 3/01/2024 informó que mediante la carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-09335-23 del 1/12/2023 informó al usuario que ha ajustado el importe S/139,80 correspondiente a cuatro (4) descuentos y señaló que programó el descuento por el periodo de ocho (8) meses. Sin embargo, en el Histórico de Servicios no se aprecia el periodo de vigencia del ajuste, por lo que no acredita que cumplió con el descuento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	29/11/2023	15/12/2023
173	NO APLICA	0030889-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 17/11/2023, por lo tanto, la empresa operadora tenía un (1) mes para anular el importe de S/199,90, es decir, el plazo máximo para ejecutarla venció el 18/12/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante la carta N° DAC-REC-CE-9093-23 de fecha 18/12/2023 informó que ha ajustado el importe de S/198,93. Sin embargo, en el recibo de septiembre de 2023 se ha facturado el importe de S/199,00 por el concepto de Roaming Internacional. Por consiguiente, la empresa operadora no ha acreditado el cumplimiento integral de la resolución.	17/11/2023	18/12/2023
174	NO APLICA	0031159-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 29/11/2023, por lo tanto, la empresa operadora tenía diez (10) días hábiles para remitir una copia del mecanismo de contratación del servicio, informar al usuario su derecho de resolver anticipada y unilateralmente el contrato, es decir, el plazo máximo para ejecutarla venció el 15/12/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante la carta N° DAC-REC-CE-49-24 de fecha 3/01/2024 informó que mediante la carta N° DAC-REC-DNC-I09526-23 de fecha 15/12/2023 brindó la información ordenada por el Trasu, sin embargo, la empresa operadora no ha remitido los cargos de notificación que acrediten que dicha información ha sido trasladada al usuario. Por consiguiente, la empresa operadora no ha acreditado el cumplimiento de la resolución.	29/11/2023	15/12/2023



Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicaciones Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 230-8|Mm15Tu66



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
175	NO APLICA	0031169-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 17/11/2023, por lo tanto, la empresa operadora tenía diez (10) días hábiles para dejar sin efecto el contrato del equipo terminal y anular el cobro de las cuotas facturadas, es decir, el plazo máximo para ejecutarla venció el 1/12/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante la carta N° DAC-REC-CE-9100-23 de fecha 18/12/2023 informó que ajustó la diferencia entre la renta del servicio de los recibos de marzo a agosto de 2019. Asimismo, la empresa operadora indicó que ha ajustado el importe de S/1809,00 correspondiente al cobro de reintegro de equipo. Sin embargo, la empresa operadora no ha acreditado la anulación del contrato de adquisición de equipo, siendo que no se ha precisado los conceptos ajustados. Por consiguiente, la empresa operadora no ha acreditado el cumplimiento de la resolución.	17/11/2023	1/12/2023
176	NO APLICA	0031278-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 18/12/2023, por lo tanto, la empresa operadora tenía diez (10) días hábiles para realizar las pruebas de operatividad conjuntas, es decir, el plazo máximo para ejecutarla venció el 5/01/2024. Así como, hasta el 18/01/2024 realizar el ajuste o devolución del importe proporcional correspondiente a la renta mensual del servicio reclamado, facturado por el periodo comprendido desde el 17/07/2023 hasta el 09/10/2023. Al respecto, se advierte que la empresa intentó comunicarse por teléfono los días 27,28 y 29/12/2023 y por ello, envió un correo al usuario con fecha 5/01/2024 para coordinar las pruebas con fecha 5/01/2024, por lo que se habría cumplido este extremo. No obstante, no acredita el ajuste del periodo ordenado, dado que la Nota de Crédito corresponde a un periodo distinto, por lo que se habría configurado el incumplimiento.	18/12/2023	18/01/2024
177	NO APLICA	0031294-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 21/11/2023, por lo tanto, la empresa operadora tenía diez (10) días hábiles para aplicar el descuento del 50% del cargo fijo del plan contratado para el servicio por el plazo de seis (6) meses, es decir, el plazo máximo para ejecutarla venció el 5/12/2023. Al respecto, la empresa operadora no ha acreditado el cumplimiento de la resolución.	21/11/2023	5/12/2023
178	NO APLICA	0031313-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 11/12/2023, por lo tanto, la empresa operadora tenía diez (10) días hábiles para realizar las pruebas de operatividad conjuntas, es decir, el plazo máximo para ejecutarla venció el 27/12/2023. Al respecto, mediante carta DAC-REC-CE-194-24 del 11/01/2024 la empresa operadora informó que desde el 28/12/2023 el servicio N° 52311409 perteneciente a ABEL BAZAN GUTIERREZ, se encuentra suspendido por cobranza y el Histórico remitido es ilegible. En tal sentido, considerando que la suspensión alegada por la empresa se realizó fuera del plazo ordenado por el Trasu, se habría configurado el incumplimiento.	11/12/2023	27/12/2023



Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicaciones Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

Nº	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
179	NO APLICA	0031370-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 30/11/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla en este extremo venció el 18/12/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante carta informativa N° DAC-REC-CE-73-24 de fecha 04/01/2024 señala que procedió a informar al usuario mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-09599-23 del 19/12/2023 donde señala que el servicio Claro juegos se encuentra desactivo, por lo que se ordenó el ajuste correspondiente al recibo N° SB02-0116024224 emitido el 01/10/2023 y adjuntó la nota de crédito correspondiente, Sin embargo, no remite medios probatorios que acrediten que el servicio se encuentra desactivo desde la fecha indicada; por lo tanto, al no tenerse certeza de lo señalado, se ha incurrido en incumplimiento.	30/11/2023	18/12/2023
180	NO APLICA	0031844-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 20/12/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 20/01/2024. Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	20/12/2023	20/01/2024
181	NO APLICA	0031989-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 1/12/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 3/01/2024. Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	01/12/2023	3/01/2024
182	NO APLICA	0032209-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 12/12/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 12/01/2024. Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	12/12/2023	12/01/2024
183	NO APLICA	0032265-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 1/12/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 3/01/2024. Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	01/12/2023	3/01/2024
184	NO APLICA	0032276-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 1/12/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 3/01/2024. Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	01/12/2023	3/01/2024
185	NO APLICA	0032324-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 11/12/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 27/12/2023. Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	11/12/2023	27/12/2023
186	NO APLICA	0032479-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 29/12/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 29/01/2024. Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	29/12/2023	29/01/2024
187	NO APLICA	0032616-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 28/11/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 14/12/2023. Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	28/11/2023	14/12/2023



Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicaciones Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://saps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 230-8!Mm15Tu66



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
188	NO APLICA	0032661-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 13/12/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 15/01/2024 Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	13/12/2023	15/01/2024
189	NO APLICA	0032706-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 21/12/2023, por lo tanto, la empresa operadora tenía diez (10) días hábiles para cumplir con, previa coordinación con EL RECLAMANTE, notificar los recibos emitidos desde el año 2020; asimismo, no aplicar tarifa alguna por reactivación ni cobrar interés por la demora en el pago, cuyo plazo venció el 10/01/2024. Al respecto, informa que intentó coordinar con el reclamante la entrega de los recibos y no tuvo éxito para lo cual remite el CDR y el correo electrónico de fecha 11/01/2024; es decir, fuera del plazo establecido. Además, no ha informado ni acreditado que desde los recibos emitidos desde el año 2020 hasta diciembre de 2023 no efectuó cobro alguno por la reactivación o interés por la demora en el pago de los mismos o que, de haberlos facturado, que efectuó el ajuste o devolución respectiva. En ese sentido, no ha acreditado el cumplimiento de lo ordenado en la Resolución del Trasu, por lo que se habría configurado el incumplimiento.	21/12/2023	10/01/2024
190	NO APLICA	0032947-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 11/12/2023, por lo tanto, la empresa operadora tenía diez (10) días hábiles para realizar pruebas conjuntas; y, realizar el ajuste o devolver el monto proporcional de la tarifa por el periodo reclamado que comprende el 16/11/2023, es decir, el plazo máximo para ejecutarla venció el 27/12/2023. Al respecto, la empresa operadora mediante la carta N° DAC-REC-DNC-I-09752-23 notificada el 29/12/2023 informó que procedió a generar el ajuste mediante la nota de crédito de fecha 28/12/2023, pero no obra el recibo, por lo que no es posible verificar la correspondencia del ajuste. Por otro lado, respecto a las pruebas, adjunta el correo electrónico con el que informa al usuario la programación por la página web e indica que no registra visita a los centros de atención al cliente para tal fin. No obstante, el mandato corresponde a la solución a la interrupción del servicio fijo con pruebas y la empresa no ha remitido un medio de prueba que acredite la solución sobre todo considerando que se trata de un servicio fijo y la empresa tenía la posibilidad de verificar la operatividad del servicio desde la planta externa. En tal sentido, se habría incurrido en incumplimiento.	11/12/2023	27/12/2023 11/01/2024

Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicaciones Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
191	NO APLICA	0033109-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 11/12/2023, por lo tanto, la empresa operadora tenía diez (10) días hábiles para cumplir lo ordenado, esto es hasta el 27/12/2023. Al respecto, mediante carta DAC-REC-DNC-I-09560-23 notificada el 28/12/2023 la empresa operadora informó al usuario que: (i) no resulta materialmente posible cumplir con el retorno del plan, debido a que el plan Max 30.90, no se encuentra vigente, por lo que intentó comunicarse con la línea N° 959720xxx, sin éxito; (ii) cumplió con la anulación de 3 cuotas de equipos y la diferencia facturada en los recibos de octubre, noviembre y diciembre de 2023, conforme al Histórico de Estado de Cuenta; (iii) dejó sin efecto el contrato de renovación de equipo, conforme al documento "Consulta de Acuerdos". No obstante, no acredita la anulación de las 3 cuotas restantes del equipo y En tal sentido, se ha configurado el incumplimiento.	11/12/2023	27/12/2023
192	NO APLICA	0033284-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 12/12/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 28/12/2023. Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	12/12/2023	28/12/2023
193	NO APLICA	0033317-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 6/12/2023, por lo tanto, la empresa operadora tenía diez (10) días hábiles para entregar la copia del mecanismo de contratación, cumplir con las condiciones contractuales y con el ajuste, es decir, el plazo máximo para ejecutarla venció el 22/12/2023. Al respecto, mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-09685-23 notificada 26/12/2023 informó que desde el 15/12/2023 el servicio se encuentra suspendido por cobranza, por lo que no es posible generar migración de plan y, además, no cuenta con un plan HFC con un cargo fijo de S/. 59.90. No obstante, la empresa operadora no acreditó haber remitido al usuario el mecanismo de contratación del servicio, por lo que tampoco acredita que no ofreció el plan alegado por el usuario. Asimismo, la empresa indica que realizó los ajustes por el importe excedente a S/ 59.90 en el cargo fijo en los recibos de agosto, septiembre y octubre de 2023, pero no acredita el ajuste del recibo de noviembre y diciembre de 2023, considerando que la suspensión fue en diciembre de 2023. En tal sentido, se habría configurado el incumplimiento.	6/12/2023	22/12/2023



Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicaciones Digitales, y sus modificaciones. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 230-8|Mm15Tu66



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
194	NO APLICA	0033318-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 6/12/2023, por lo tanto, la empresa operadora tenía diez (10) días hábiles para entregar la copia del mecanismo de contratación, cumplir con las condiciones contractuales y con el ajuste, es decir, el plazo máximo para ejecutarla venció el 22/12/2023. Al respecto, mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-09684-23 notificada 26/12/2023 la empresa operadora informa al usuario que realizó el ajuste por el importe excedente a S/ 69.00 en el cargo fijo en los recibos de julio a octubre de 2023, pero no acredita el ajuste en los recibos restantes. Asimismo, con la finalidad de ofrecerle migración de plan intentó comunicarse con el usuario a la línea N° 16536667 y N° 945191622, sin éxito. No obstante, la empresa operadora no acredita que remitió el contrato al usuario por lo que tampoco acredita que no ofreció el plan alegado por el usuario. En tal sentido, se habría configurado el incumplimiento.	6/12/2023	22/12/2023
195	NO APLICA	0033351-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 13/12/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 15/01/2024. Sin embargo, la empresa operadora no remitió información ni acreditó el cumplimiento. Por consiguiente, se habría configurado la infracción.	13/12/2023	15/01/2024
196	NO APLICA	0033365-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 6/12/2023, por lo tanto, la empresa operadora tenía diez (10) días hábiles para entregar la copia del mecanismo de contratación e informar sobre los términos y condiciones aplicables al plan tarifario contratado, es decir, el plazo máximo para ejecutarla venció el 22/12/2023. Al respecto, mediante carta informativa N° DAC-REC-DNC-I-09682-23 notificada 26/12/2023 realizó los ajustes por el importe excedente a S/ 69.90 (Cargo fijo). Asimismo, con fecha 06/09/2023 genero migración al plan 2 Play, Telefonía 100 + Internet 50 Mbps el cual tiene un cargo fijo de 69.00 soles. No obstante, la empresa operadora no adjuntó copia del mecanismo de contrato. En tal sentido, se habría configurado el incumplimiento.	6/12/2023	22/12/2023
197	NO APLICA	0033557-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 22/12/2023, por lo tanto, la empresa operadora tenía diez (10) días hábiles para efectuar las pruebas de operatividad conjuntas, es decir, el plazo máximo para ejecutarla venció el 11/01/2024. Al respecto, mediante carta DAC-REC-DNC-I-00291-24 notificada el 15/01/2024 la empresa operadora informó que, a fin de dar cumplimiento a lo ordenado se comunicaron a la línea de referencia N° 936043915. Asimismo, se le informó al cliente mediante un correo electrónico notificado el 12/01/2024, que en el caso que esté dispuesto a realizar las pruebas de operatividad podrá agendar una cita mediante la página https://www.claro.com.pe/personas/agenda-tu-cita . Sobre el particular, la empresa operadora remite la comunicación a la empresa operadora un día después de vencido el plazo. Asimismo, al corresponder a una materia que implica la restricción del servicio no es posible aplicar la subsanación voluntaria. En tal sentido, se habría configurado el incumplimiento.	22/12/2023	11/01/2024



Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicaciones Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 230-8!Mm15Tu66



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
198	NO APLICA	0034536-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 20/12/2023, por tanto, el plazo máximo para ejecutarla venció el 20/01/2024. Al respecto, la empresa operadora informó que realizó el ajuste ordenado mediante la Nota de Crédito N° SA01-3043267; no obstante, no ha remitido la documentación que acredite que efectuó el ajuste, tal como la Nota de Crédito o el Estado de Cuenta. En ese sentido, se habría configurado la infracción.	20/12/2023	20/01/2024
199	NO APLICA	0034586-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 28/12/2023, por lo tanto, la empresa operadora tenía diez (10) días hábiles para efectuar el descuento del 50% del cargo fijo facturado por el servicio N°983585005 durante seis meses desde la primera facturación, es decir, el plazo máximo para ejecutarla venció el 15/01/2024. Al respecto, la empresa operadora informó que, realizó el ajuste correspondiente a la promoción del 50 % de descuento en el cargo fijo para la línea N°983585005. Asimismo, no es posible aplicar el 50% por los 05 meses faltantes, toda vez que, la línea mantiene una deuda por falta de pago. No obstante, el mandato no condiciona la aplicación del descuento, además, la empresa operadora tampoco acreditó el ajuste ni la suspensión del servicio. En tal sentido, se habría configurado el incumplimiento.	28/12/2023	15/01/2024
200	NO APLICA	0035106-2023/TRASU/ST-RA	La resolución fue notificada el 29/12/2023, por lo tanto, la empresa operadora tenía diez (10) días hábiles para reactivar el servicio, siempre y cuando el mismo se encuentre disponible y aún no haya sido asignado a otro abonado al momento de la notificación de la resolución; de lo contrario, deberá coordinar la reactivación del servicio bajo otro número y con los mismos beneficios, es decir, el plazo máximo para ejecutarla venció el 16/01/2024. Al respecto, de los medios probatorios presentados por la empresa operadora se evidencia que la reactivación del servicio se efectuó el 21/01/2024, conforme la consulta del Estado de Cuenta. En tal sentido, se habría configurado el incumplimiento.	29/12/2023	16/01/2024
201	380-2023/PL-DEN	0027447-2022/TRASU/ST-RA	La resolución TRASU fue notificada el 28/02/2023, teniendo la empresa operadora hasta el 14/03/2023 para cumplir con las pruebas y hasta el 28/03/2023 para cumplir con la devolución de S/. 99.00. Al respecto, la empresa remitió la carta informativa notificada al usuario el 28/03/2023, mediante la cual le informa que ha generado un cheque cuyo plazo, vía y agencia informará en otra comunicación y que por correo electrónico de fecha 17/03/2023 lo invitó a programar las pruebas a través de su página web. Complementariamente, mediante descargos de fecha 19/11/2024, la empresa operadora informó que intentó comunicarse con el usuario los días 6,7,8 y 9 de marzo de 2023; sin éxito. En tal sentido, precisa, que, dentro del plazo de cumplimiento, fue diligente al intentar comunicarse con el usuario; no obstante, estas no pudieron llevarse a cabo dentro del plazo establecido por causas no atribuibles a la empresa operadora. Finalmente, indicó que el canal de contacto fue el canal telefónico, pues este es el canal que permite determinar la naturaleza de los inconvenientes para realizar las pruebas de operatividad, en tanto, para la realización de este tipo de pruebas se requiere la participación activa por parte del usuario. Sin perjuicio, de lo anterior, en un actuar diligente con fecha 17/3/2023 se le remitió un correo al usuario, informándole que contaba con la posibilidad de coordinar las pruebas de operatividad. Por otro lado, indicó que el plazo máximo para realizar la	28/02/2023	14/03/2023 28/03/2023



Reglamento de la Ley N° 27209, Ley de Firmas y Comunicaciones Digitales, y sus modificaciones. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 230-8|Mm15Tu66



N°	DENUNCIA	EXPEDIENTE	DETALLE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA MÁXIMA DE CUMPLIMIENTO
			<p>devolución del importe ordenado por el Trasu hasta el 28/3/2023, por lo que a razón de ello se generó en sus sistemas el caso por devolución el 20/3/2023, siendo dicha situación informada el 28/3/2023 al usuario, asimismo, de acuerdo a la información proporcionada por su área de tesorería el cheque generado por la devolución fue cobrado por el usuario el 26/4/2023.</p> <p>Al respecto, cabe aclarar que, en la Resolución del Trasu se ha ordenado la realización de pruebas conjuntas con el usuario y para ello, la empresa operadora debe haber agotado las coordinaciones con el RECLAMANTE. Para acreditar estas coordinaciones la empresa remite audios con el intento de llamadas y casilla de voz realizados el 6,7,8 y 9 de marzo de 2023, así como los documentos "Reporte CDR" a fin de acreditar la fecha y número de destino de dichas comunicaciones; no obstante, se advierte que en estos documentos los números de destinos cuentan con el prefijo "035" como si fueran llamadas internacionales, lo cual no corresponde con el número telefónico registrado en el formulario de reclamo que carece de dicho prefijo. En ese sentido, no se tendría certeza de estas comunicaciones.</p> <p>Ahora bien, incluso en el hipotético caso en que estas comunicaciones se hubieran realizado, no podría considerarse que las llamadas telefónicas no exitosas implican el agotamiento de las coordinaciones con el usuario, en la medida que podrían haberse realizado coordinaciones a través de otros medios como comunicaciones electrónicas o vía física, tal como sucedió con la carta notificada el 17 de marzo de 2023 y, si bien la empresa operadora indica que solo empleó el canal telefónico debido a que este permite la inmediatez en la realización de las pruebas; tal como se evidencia del audio correspondiente a la casilla de voz y de la carta antes citada, las pruebas podían ser agendadas por el usuario en la página web de la empresa operadora, razón por la cual, esta información podía haber sido trasladada al usuario través de canales distintos al telefónico dentro del plazo otorgado en la Resolución del Trasu para su cumplimiento. Por lo tanto, se habría configurado el incumplimiento en el extremo de calidad.</p> <p>Respecto al extremo de devolución, la empresa operadora mediante carta informativa notificada al usuario el 28/03/2023, informó que en relación a la devolución por el importe de S/ 99.00 correspondiente a la recarga generada en fecha 27/12/2021 generó un caso para la devolución mediante cheque de gerencia, por lo que en cuanto tenga los plazos, vía y vigencia, comunicará dicha información mediante carta adicional. Ahora bien, en el trámite de la denuncia, se advierte que, ante el requerimiento de cumplimiento realizado por el Osiptel mediante carta N° 00364-DAPU/SDU.PL.DEN/2023 notificada el 30/10/2023, la empresa operadora informó que con fecha 5/4/2023 el usuario realizó la devolución del equipo de internet inalámbrico, razón por la cual se realizó la devolución del importe pagado por este a través de un cheque de gerencia por el valor de S/ 179.00, cheque que fue cobrado el día 26/4/2023. Asimismo, indicó que, con fecha 5/04/2023 se contactó con el usuario para informarle que podía acercarse a cobrar el cheque emitido por S/ 99.00 inc. I.G.V. para lo cual adjunta reporte de CDR y el audio de llamada. En esa línea, precisó que el cheque de gerencia por el monto de S/ 99.00 inc. I.G.V. se anuló debido a que no fue cobrado dentro de los 3 meses de vigencia desde su emisión. Por tal motivo, gestionó la emisión de un nuevo cheque por dicho monto, el cual está disponible desde el 7/11/2023. En ese sentido, al haberse puesto a disposición del usuario el importe a favor, la empresa operadora acreditó el cumplimiento de la resolución, por lo que corresponde el archivo del presente caso en dicho extremo.</p>		





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 230-8!Mm15Tu66