



RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

SALA COLEGIADA DE SANCIONES

EMPRESA OPERADORA	:	INTEGRATEL PERÚ S.A.A.
EXPEDIENTE N°	:	014-2025/TRASU/STSR-PAS
MATERIA	:	Infracción administrativa tipificada en los numerales 50 y 43 del Anexo 1 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, y en el numeral 29 del Anexo 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones
SENTIDO	:	MULTA

VISTO: El Informe Final de Instrucción N° 000086-2025-STSR de fecha 13 de noviembre de 2025 (en adelante, el Informe Final de Instrucción), expedido por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (en adelante, la Secretaría Técnica), por medio del cual informa a la Sala Colegiada de Sanciones del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, Trasú) sobre el procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS) iniciado a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. ahora INTEGRATEL PERÚ S.A.A.¹ (en adelante, INTEGRATEL o la empresa operadora), por la presunta comisión de la infracción tipificada en los numerales 50² y 43³ del Anexo 1 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante el Reglamento de Reclamos), así como en el numeral 29 del Anexo 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones 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)⁴, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 255 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, (en adelante, TUO de la LPAG)⁵, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

¹ Con Registro Único de Contribuyente N° 20100017491, con domicilio en Jirón Domingo Luján N° 1130, Distrito de Surquillo, Provincia y Departamento de Lima, debidamente representada por la Señora Vanessa Cisneros Torres, identificada con Documento Nacional de Identidad N° 40061952, según poderes inscritos en el asiento C. 888 de la partida N° 11015766 del Registro de Personas Jurídicas de Lima.

² Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL.

³ A través de la Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL, fecha 21 de agosto de 2021, se dispuso la derogación del numeral 50 del Anexo 1: Régimen de Infracciones y Sanciones" del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y se modificó la infracción contenida en el numeral 50 del Anexo por el numeral 43 del Anexo 1.

⁴ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD-OSIPTEL y sus modificatorias.

⁵ **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: (...)



CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

1. Mediante carta N° 000244-2025-STSR/OSIPTEL del 27 de marzo de 2025, debidamente notificada el mismo día, la Secretaría Técnica puso en conocimiento a INTEGRATEL el inicio del PAS por la presunta comisión de la infracción tipificada en los numerales 50 y 43 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos, así como el numeral 29 del TUO del Reglamento de Reclamos por no haber elevado oportunamente trescientos setenta y tres (373) quejas y un (1) recurso de apelación al Trasú, otorgándole un plazo de veinte (20) días hábiles para que presente sus descargos.
2. A través de la carta N° TDP-01195-AG-ADR-25 del 28 de abril de 2025, INTEGRATEL solicitó una ampliación de plazo de treinta (30) días hábiles adicionales a fin de presentar sus descargos.
3. Mediante carta N° 000340-2025-STSR/OSIPTEL del 05 de mayo de 2025, debidamente notificada el 06 de mayo de 2025, la Secretaría Técnica concedió el plazo adicional de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente del vencimiento del plazo otorgado en la carta N° 000244-2025-STSR/OSIPTEL.
4. INTEGRATEL, por medio de la carta TDP-01723-AG-ADR-25 de fecha 12 de junio de 2025, remitió sus descargos. Asimismo, en dicho escrito, la empresa operadora solicitó que se le conceda el uso de la palabra para exponer los fundamentos de sus descargos.
5. Con carta N° 000481-2025-STSR/OSIPTEL del 20 de junio de 2025, notificada el 23 de junio del mismo año, la Secretaría Técnica comunicó a la empresa operadora que la audiencia de informe oral ha sido programada para el 27 de junio de 2025.
6. La empresa operadora a través de la carta N° TDP-01875-AG-ADR-25 de fecha 26 de junio de 2025, solicitó la reprogramación de la audiencia de informe oral.
7. Con carta N° 000500-2025-STSR/OSIPTEL de fecha 26 de junio de 2025, debidamente notificada el mismo día, la Secretaría Técnica informó a la empresa operadora sobre la nueva fecha de la audiencia de informe oral, la cual fue programada para el 04 de julio de 2025.
8. Posteriormente, con fecha 30 de junio de 2025, la empresa operadora remitió sus descargos complementarios a la carta de imputación de cargos a través de la carta N° TDP-01904-AG-ADR-25.
9. Con fecha 04 de julio de 2025, se llevó a cabo la audiencia de informe oral, en la cual la empresa operadora expuso argumentos relacionados con el caso materia de análisis.
10. INTEGRATEL, mediante carta N° TDP-01998-AG-ADR-25, recibida el 04 de julio de 2025, remitió información, a la cual adjuntó un archivo en formato PDF que corresponde a su presentación realizada en la audiencia de informe oral de fecha 04 de julio de 2025.

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".



11. A través de la carta N° 000826-2025-STSR/OSIPTEL emitida el 13 de noviembre de 2025, notificada el 14 de noviembre de 2025, la Secretaría Técnica remitió a la empresa operadora el Informe Final de Instrucción N° 000086-2025-STSR de fecha 13 de noviembre de 2025, otorgándole el plazo de cinco (5) días hábiles para que formule sus descargos.
12. INTEGRATEL, a través de la carta N° INT-03686-AG-ADR-25, recibida el 21 de noviembre de 2025, solicitó se le conceda una ampliación de plazo de treinta (30) días hábiles adicionales para remitir sus descargos al informe final de instrucción.
13. Mediante carta N° 000850-2025-STSR/OSIPTEL emitida el 24 de noviembre de 2025, debidamente notificada el mismo día, la Secretaría Técnica denegó la prórroga solicitada, en tanto consideró que la empresa operadora contó con el tiempo necesario para remitir sus descargos.
14. INTEGRATEL, a través de la carta N° INT-03704-AG-ADR-25⁶, recibida el 25 de noviembre de 2025, remitió sus descargos al Informe Final de Instrucción y solicitó audiencia.
15. INTEGRATEL, con fecha 26 de noviembre de 2025, remitió sus descargos complementarios al Informe Final de Instrucción a través de la carta N° INT-03726-AG-ADR-25.
16. Posteriormente, con fecha 02 de diciembre de 2025, la empresa operadora remitió nuevos descargos complementarios al Informe Final de Instrucción a través de la carta N° INT-03791-AG-ADR-25.

II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

II.1. IMPUTACIÓN DE CARGOS

17. El presente PAS se inició contra INTEGRATEL al imputársele la presunta comisión de la infracción administrativa tipificada en los numerales 50 y 43 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos, así como, en el numeral 29 del Anexo 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos, conforme se aprecia a continuación:

N°	Tipificación de la infracción
50 ⁷	La empresa operadora que incumpla con elevar la queja al TRASU, en el plazo establecido, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente organizado formalmente; incurrirá en infracción grave. (Artículo 74°)
43 ⁸	La empresa operadora que, en el plazo establecido, no eleve al TRASU el recurso de apelación o queja que correspondía sea elevado, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente; incurrirá en infracción grave. (Artículos 61 y 74)
29 ⁹	La empresa operadora que, en el plazo establecido, no eleve al TRASU el recurso de apelación o queja que correspondía sea elevado, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente; incurrirá en infracción administrativa (Artículos 66 y 78).

18. La Secretaría Técnica efectuó una evaluación respecto de las quejas declaradas fundadas y parcialmente fundadas por el Trasú durante el periodo de abril a junio de

⁶ Cabe precisar que el escrito N° INT-03704-AG-ADR-25 presentado por INTEGRATEL el 25 de noviembre de 2025 fue registrado dos veces por la empresa operadora. El ingreso de ambos documentos generó los códigos: N° 0026948-2025 y N° 0026950-2025; no obstante, corresponde al mismo documento.

⁷ Veintisiete (27) casos que presuntamente constituirían infracción contenida en el numeral 50 del Anexo 1 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

⁸ Ciento cincuenta y nueve (159) casos que presuntamente constituirían infracción contenida en el numeral 43 del Anexo 1 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

⁹ Ciento ochenta y ocho (188) casos que presuntamente constituirían infracción contenida en el numeral 29 del Anexo 1 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Reclamos.



Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



2023¹⁰, habiendo identificado expedientes en los cuales INTEGRATEL no cumplió con elevar al Trasu, trescientos setenta y tres (373) quejas y un (1) recurso de apelación en el plazo establecido, cuyos expedientes se detallan a continuación:

Cuadro N° 1: Casos materia del PAS

N°	NÚMERO DE EXPEDIENTE	N°	N° DE EXPEDIENTE	N°	N° DE EXPEDIENTE	N°	N° DE EXPEDIENTE
1	0000566-2023/TRASU/ST-RQJ	95	0009380-2023/TRASU/ST-RQJ	189	0012829-2023/TRASU/ST-RQJ	283	0017305-2023/TRASU/ST-RQJ
2	0001055-2023/TRASU/ST-RQJ	96	0009405-2023/TRASU/ST-RQJ	190	0012833-2023/TRASU/ST-RQJ	284	0017311-2023/TRASU/ST-RQJ
3	0001064-2023/TRASU/ST-RQJ	97	0009427-2023/TRASU/ST-RQJ	191	0012934-2023/TRASU/ST-RQJ	285	0017406-2023/TRASU/ST-RQJ
4	0001202-2023/TRASU/ST-RQJ	98	0009433-2023/TRASU/ST-RQJ	192	0012937-2023/TRASU/ST-RQJ	286	0017462-2023/TRASU/ST-RQJ
5	0001936-2023/TRASU/ST-RQJ	99	0009500-2023/TRASU/ST-RQJ	193	0012938-2023/TRASU/ST-RQJ	287	0017470-2023/TRASU/ST-RQJ
6	0003611-2023/TRASU/ST-RQJ	100	0009514-2023/TRASU/ST-RQJ	194	0012941-2023/TRASU/ST-RQJ	288	0017521-2023/TRASU/ST-RQJ
7	0004016-2023/TRASU/ST-RQJ	101	0009559-2023/TRASU/ST-RQJ	195	0012942-2023/TRASU/ST-RQJ	289	0017522-2023/TRASU/ST-RQJ
8	0004116-2023/TRASU/ST-RQJ	102	0009560-2023/TRASU/ST-RQJ	196	0012943-2023/TRASU/ST-RQJ	290	0017523-2023/TRASU/ST-RQJ
9	0004257-2023/TRASU/ST-RQJ	103	0009763-2023/TRASU/ST-RQJ	197	0012944-2023/TRASU/ST-RQJ	291	0017524-2023/TRASU/ST-RQJ
10	0004282-2023/TRASU/ST-RQJ	104	0010056-2023/TRASU/ST-RQJ	198	0012945-2023/TRASU/ST-RQJ	292	0017612-2023/TRASU/ST-RQJ
11	0004886-2023/TRASU/ST-RQJ	105	0010057-2023/TRASU/ST-RQJ	199	0012946-2023/TRASU/ST-RQJ	293	0017619-2023/TRASU/ST-RQJ
12	0005011-2023/TRASU/ST-RQJ	106	0010061-2023/TRASU/ST-RQJ	200	0013172-2023/TRASU/ST-RQJ	294	0017620-2023/TRASU/ST-RQJ
13	0005257-2023/TRASU/ST-RQJ	107	0010070-2023/TRASU/ST-RQJ	201	0013195-2023/TRASU/ST-RQJ	295	0017687-2023/TRASU/ST-RQJ
14	0005428-2023/TRASU/ST-RQJ	108	0010071-2023/TRASU/ST-RQJ	202	0013247-2023/TRASU/ST-RQJ	296	0017688-2023/TRASU/ST-RQJ
15	0005934-2023/TRASU/ST-RQJ	109	0010112-2023/TRASU/ST-RQJ	203	0013265-2023/TRASU/ST-RQJ	297	0017821-2023/TRASU/ST-RQJ
16	0006274-2023/TRASU/ST-RQJ	110	0010131-2023/TRASU/ST-RQJ	204	0013266-2023/TRASU/ST-RQJ	298	0017892-2023/TRASU/ST-RQJ
17	0006322-2023/TRASU/ST-RQJ	111	0010138-2023/TRASU/ST-RQJ	205	0013270-2023/TRASU/ST-RQJ	299	0017894-2023/TRASU/ST-RQJ
18	0006493-2023/TRASU/ST-RQJ	112	0010218-2023/TRASU/ST-RQJ	206	0013288-2023/TRASU/ST-RQJ	300	0017895-2023/TRASU/ST-RQJ
19	0006617-2023/TRASU/ST-RQJ	113	0010230-2023/TRASU/ST-RQJ	207	0013365-2023/TRASU/ST-RQJ	301	0017948-2023/TRASU/ST-RQJ
20	0006618-2023/TRASU/ST-RQJ	114	0010295-2023/TRASU/ST-RQJ	208	0013441-2023/TRASU/ST-RQJ	302	0017955-2023/TRASU/ST-RQJ
21	0006628-2023/TRASU/ST-RQJ	115	0010296-2023/TRASU/ST-RQJ	209	0013451-2023/TRASU/ST-RQJ	303	0017980-2023/TRASU/ST-RQJ
22	0006741-2023/TRASU/ST-RQJ	116	0010297-2023/TRASU/ST-RQJ	210	0013575-2023/TRASU/ST-RQJ	304	0017981-2023/TRASU/ST-RQJ
23	0006830-2023/TRASU/ST-RQJ	117	0010311-2023/TRASU/ST-RQJ	211	0013576-2023/TRASU/ST-RQJ	305	0017983-2023/TRASU/ST-RQJ
24	0006832-2023/TRASU/ST-RQJ	118	0010372-2023/TRASU/ST-RQJ	212	0013577-2023/TRASU/ST-RQJ	306	0017984-2023/TRASU/ST-RQJ
25	0006834-2023/TRASU/ST-RQJ	119	0010400-2023/TRASU/ST-RQJ	213	0013578-2023/TRASU/ST-RQJ	307	0017985-2023/TRASU/ST-RQJ
26	0006883-2023/TRASU/ST-RQJ	120	0010401-2023/TRASU/ST-RQJ	214	0013680-2023/TRASU/ST-RQJ	308	0017986-2023/TRASU/ST-RQJ
27	0007127-2023/TRASU/ST-RQJ	121	0010402-2023/TRASU/ST-RQJ	215	0013692-2023/TRASU/ST-RQJ	309	0018000-2023/TRASU/ST-RQJ
28	0007188-2023/TRASU/ST-RQJ	122	0010463-2023/TRASU/ST-RQJ	216	0013702-2023/TRASU/ST-RQJ	310	0018004-2023/TRASU/ST-RQJ
29	0007330-2023/TRASU/ST-RQJ	123	0010464-2023/TRASU/ST-RQJ	217	0013735-2023/TRASU/ST-RQJ	311	0018004-2023/TRASU/ST-RQJ
30	0007357-2023/TRASU/ST-RQJ	124	0010470-2023/TRASU/ST-RQJ	218	0013994-2023/TRASU/ST-RQJ	312	0018005-2023/TRASU/ST-RQJ
31	0007362-2023/TRASU/ST-RQJ	125	0010472-2023/TRASU/ST-RQJ	219	0014000-2023/TRASU/ST-RQJ	313	0018006-2023/TRASU/ST-RQJ

¹⁰ Informe N° 00052-STSR/2023 que corresponde al informe de evaluación trimestral de infracciones tipificadas en la normativa correspondiente al procedimiento de reclamos respecto de las quejas declaradas fundadas y parcialmente fundadas por el Trasu en el periodo de abril a junio de 2023.



Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



32	0007460-2023/TRASU/ST-RQJ	126	0010474-2023/TRASU/ST-RQJ	220	0014026-2023/TRASU/ST-RQJ	314	0018008-2023/TRASU/ST-RQJ
33	0007656-2023/TRASU/ST-RQJ	127	0010534-2023/TRASU/ST-RQJ	221	0014027-2023/TRASU/ST-RQJ	315	0018087-2023/TRASU/ST-RQJ
34	0007688-2023/TRASU/ST-RQJ	128	0010710-2023/TRASU/ST-RQJ	222	0014307-2023/TRASU/ST-RQJ	316	0018158-2023/TRASU/ST-RQJ
35	0007691-2023/TRASU/ST-RQJ	129	0010751-2023/TRASU/ST-RQJ	223	0014315-2023/TRASU/ST-RQJ	317	0018261-2023/TRASU/ST-RQJ
36	0007692-2023/TRASU/ST-RQJ	130	0010766-2023/TRASU/ST-RQJ	224	0014329-2023/TRASU/ST-RQJ	318	0018268-2023/TRASU/ST-RQJ
37	0007695-2023/TRASU/ST-RQJ	131	0010787-2023/TRASU/ST-RQJ	225	0014333-2023/TRASU/ST-RQJ	319	0018286-2023/TRASU/ST-RQJ
38	0007698-2023/TRASU/ST-RQJ	132	0010793-2023/TRASU/ST-RQJ	226	0014342-2023/TRASU/ST-RQJ	320	0018287-2023/TRASU/ST-RQJ
39	0007699-2023/TRASU/ST-RQJ	133	0010800-2023/TRASU/ST-RQJ	227	0014347-2023/TRASU/ST-RQJ	321	0018317-2023/TRASU/ST-RQJ
40	0007700-2023/TRASU/ST-RQJ	134	0010811-2023/TRASU/ST-RQJ	228	0014357-2023/TRASU/ST-RQJ	322	0018317-2023/TRASU/ST-RQJ
41	0007719-2023/TRASU/ST-RQJ	135	0010812-2023/TRASU/ST-RQJ	229	0014402-2023/TRASU/ST-RQJ	323	0018475-2023/TRASU/ST-RQJ
42	0008107-2023/TRASU/ST-RQJ	136	0010835-2023/TRASU/ST-RQJ	230	0014439-2023/TRASU/ST-RQJ	324	0018475-2023/TRASU/ST-RQJ
43	0008110-2023/TRASU/ST-RQJ	137	0010836-2023/TRASU/ST-RQJ	231	0014672-2023/TRASU/ST-RQJ	325	0018695-2023/TRASU/ST-RQJ
44	0008111-2023/TRASU/ST-RQJ	138	0010837-2023/TRASU/ST-RQJ	232	0014689-2023/TRASU/ST-RQJ	326	0018714-2023/TRASU/ST-RQJ
45	0008113-2023/TRASU/ST-RQJ	139	0010870-2023/TRASU/ST-RQJ	233	0014690-2023/TRASU/ST-RQJ	327	0018716-2023/TRASU/ST-RQJ
46	0008114-2023/TRASU/ST-RQJ	140	0010871-2023/TRASU/ST-RQJ	234	0014696-2023/TRASU/ST-RQJ	328	0018768-2023/TRASU/ST-RQJ
47	0008118-2023/TRASU/ST-RQJ	141	0010872-2023/TRASU/ST-RQJ	235	0014710-2023/TRASU/ST-RQJ	329	0018904-2023/TRASU/ST-RQJ
48	0008120-2023/TRASU/ST-RQJ	142	0010873-2023/TRASU/ST-RQJ	236	0014842-2023/TRASU/ST-RQJ	330	0018907-2023/TRASU/ST-RQJ
49	0008121-2023/TRASU/ST-RQJ	143	0010874-2023/TRASU/ST-RQJ	237	0014894-2023/TRASU/ST-RQJ	331	0018908-2023/TRASU/ST-RQJ
50	0008232-2023/TRASU/ST-RQJ	144	0010911-2023/TRASU/ST-RQJ	238	0014945-2023/TRASU/ST-RQJ	332	0018971-2023/TRASU/ST-RQJ
51	0008235-2023/TRASU/ST-RQJ	145	0010954-2023/TRASU/ST-RQJ	239	0014948-2023/TRASU/ST-RQJ	333	0019026-2023/TRASU/ST-RQJ
52	0008236-2023/TRASU/ST-RQJ	146	0010955-2023/TRASU/ST-RQJ	240	0015261-2023/TRASU/ST-RQJ	334	0019029-2023/TRASU/ST-RQJ
53	0008237-2023/TRASU/ST-RQJ	147	0010957-2023/TRASU/ST-RQJ	241	0015263-2023/TRASU/ST-RQJ	335	0019046-2023/TRASU/ST-RQJ
54	0008238-2023/TRASU/ST-RQJ	148	0010962-2023/TRASU/ST-RQJ	242	0015321-2023/TRASU/ST-RQJ	336	0019047-2023/TRASU/ST-RQJ
55	0008239-2023/TRASU/ST-RQJ	149	0010995-2023/TRASU/ST-RQJ	243	0015413-2023/TRASU/ST-RQJ	337	0019119-2023/TRASU/ST-RQJ
56	0008241-2023/TRASU/ST-RQJ	150	0011017-2023/TRASU/ST-RQJ	244	0015417-2023/TRASU/ST-RQJ	338	0019124-2023/TRASU/ST-RQJ
57	0008243-2023/TRASU/ST-RQJ	151	0011069-2023/TRASU/ST-RQJ	245	0015418-2023/TRASU/ST-RQJ	339	0019129-2023/TRASU/ST-RQJ
58	0008245-2023/TRASU/ST-RQJ	152	0011070-2023/TRASU/ST-RQJ	246	0015419-2023/TRASU/ST-RQJ	340	0019133-2023/TRASU/ST-RQJ
59	0008246-2023/TRASU/ST-RQJ	153	0011071-2023/TRASU/ST-RQJ	247	0015422-2023/TRASU/ST-RQJ	341	0019186-2023/TRASU/ST-RQJ
60	0008373-2023/TRASU/ST-RQJ	154	0011072-2023/TRASU/ST-RQJ	248	0015424-2023/TRASU/ST-RQJ	342	0019239-2023/TRASU/ST-RQJ
61	0008402-2023/TRASU/ST-RQJ	155	0011167-2023/TRASU/ST-RQJ	249	0015483-2023/TRASU/ST-RQJ	343	0019240-2023/TRASU/ST-RQJ
62	0008403-2023/TRASU/ST-RQJ	156	0011201-2023/TRASU/ST-RQJ	250	0015487-2023/TRASU/ST-RQJ	344	0019280-2023/TRASU/ST-RQJ
63	0008407-2023/TRASU/ST-RQJ	157	0011211-2023/TRASU/ST-RQJ	251	0015488-2023/TRASU/ST-RQJ	345	0019316-2023/TRASU/ST-RQJ
64	0008409-2023/TRASU/ST-RQJ	158	0011242-2023/TRASU/ST-RQJ	252	0015736-2023/TRASU/ST-RQJ	346	0019330-2023/TRASU/ST-RQJ
65	0008410-2023/TRASU/ST-RQJ	159	0011243-2023/TRASU/ST-RQJ	253	0015805-2023/TRASU/ST-RQJ	347	0019332-2023/TRASU/ST-RQJ
66	0008411-2023/TRASU/ST-RQJ	160	0011377-2023/TRASU/ST-RQJ	254	0015813-2023/TRASU/ST-RQJ	348	0019333-2023/TRASU/ST-RQJ
67	0008415-2023/TRASU/ST-RQJ	161	0011379-2023/TRASU/ST-RQJ	255	0015858-2023/TRASU/ST-RQJ	349	0019335-2023/TRASU/ST-RQJ
68	0008416-2023/TRASU/ST-RQJ	162	0011411-2023/TRASU/ST-RQJ	256	0016055-2023/TRASU/ST-RQJ	350	0019337-2023/TRASU/ST-RQJ
69	0008417-2023/TRASU/ST-RQJ	163	0011423-2023/TRASU/ST-RQJ	257	0016075-2023/TRASU/ST-RQJ	351	0019338-2023/TRASU/ST-RQJ
70	0008570-2023/TRASU/ST-RQJ	164	0011812-2023/TRASU/ST-RQJ	258	0016168-2023/TRASU/ST-RQJ	352	0019339-2023/TRASU/ST-RQJ



71	0008572-2023/TRASU/ST-RQJ	165	0011813-2023/TRASU/ST-RQJ	259	0016197-2023/TRASU/ST-RQJ	353	0019454-2023/TRASU/ST-RQJ
72	0008573-2023/TRASU/ST-RQJ	166	0011814-2023/TRASU/ST-RQJ	260	0016236-2023/TRASU/ST-RQJ	354	0019518-2023/TRASU/ST-RQJ
73	0008712-2023/TRASU/ST-RQJ	167	0011954-2023/TRASU/ST-RQJ	261	0016288-2023/TRASU/ST-RQJ	355	0019544-2023/TRASU/ST-RQJ
74	0008717-2023/TRASU/ST-RQJ	168	0012104-2023/TRASU/ST-RQJ	262	0016482-2023/TRASU/ST-RQJ	356	0019642-2023/TRASU/ST-RQJ
75	0008718-2023/TRASU/ST-RQJ	169	0012106-2023/TRASU/ST-RQJ	263	0016487-2023/TRASU/ST-RQJ	357	0019670-2023/TRASU/ST-RQJ
76	0008720-2023/TRASU/ST-RQJ	170	0012121-2023/TRASU/ST-RQJ	264	0016490-2023/TRASU/ST-RQJ	358	0019683-2023/TRASU/ST-RQJ
77	0008722-2023/TRASU/ST-RQJ	171	0012122-2023/TRASU/ST-RQJ	265	0016491-2023/TRASU/ST-RQJ	359	0019692-2023/TRASU/ST-RQJ
78	0008732-2023/TRASU/ST-RQJ	172	0012124-2023/TRASU/ST-RQJ	266	0016494-2023/TRASU/ST-RQJ	360	0019696-2023/TRASU/ST-RQJ
79	0008864-2023/TRASU/ST-RQJ	173	0012125-2023/TRASU/ST-RQJ	267	0016499-2023/TRASU/ST-RQJ	361	0019697-2023/TRASU/ST-RQJ
80	0008879-2023/TRASU/ST-RQJ	174	0012126-2023/TRASU/ST-RQJ	268	0016600-2023/TRASU/ST-RQJ	362	0019800-2023/TRASU/ST-RQJ
81	0008909-2023/TRASU/ST-RQJ	175	0012128-2023/TRASU/ST-RQJ	269	0016627-2023/TRASU/ST-RQJ	363	0019802-2023/TRASU/ST-RQJ
82	0008913-2023/TRASU/ST-RQJ	176	0012134-2023/TRASU/ST-RQJ	270	0016629-2023/TRASU/ST-RQJ	364	0019803-2023/TRASU/ST-RQJ
83	0008915-2023/TRASU/ST-RQJ	177	0012135-2023/TRASU/ST-RQJ	271	0016641-2023/TRASU/ST-RQJ	365	0019810-2023/TRASU/ST-RQJ
84	0008916-2023/TRASU/ST-RQJ	178	0012408-2023/TRASU/ST-RQJ	272	0016849-2023/TRASU/ST-RQJ	366	0019812-2023/TRASU/ST-RQJ
85	0009068-2023/TRASU/ST-RQJ	179	0012415-2023/TRASU/ST-RQJ	273	0016873-2023/TRASU/ST-RQJ	367	0019817-2023/TRASU/ST-RQJ
86	0009069-2023/TRASU/ST-RQJ	180	0012419-2023/TRASU/ST-RQJ	274	0016874-2023/TRASU/ST-RQJ	368	0019819-2023/TRASU/ST-RQJ
87	0009189-2023/TRASU/ST-RQJ	181	0012420-2023/TRASU/ST-RQJ	275	0017090-2023/TRASU/ST-RQJ	369	0019910-2023/TRASU/ST-RQJ
88	0009208-2023/TRASU/ST-RQJ	182	0012596-2023/TRASU/ST-RQJ	276	0017092-2023/TRASU/ST-RQJ	370	0020131-2023/TRASU/ST-RQJ
89	0009338-2023/TRASU/ST-RQJ	183	0012636-2023/TRASU/ST-RQJ	277	0017095-2023/TRASU/ST-RQJ	371	0020266-2023/TRASU/ST-RQJ
90	0009372-2023/TRASU/ST-RQJ	184	0012644-2023/TRASU/ST-RQJ	278	0017297-2023/TRASU/ST-RQJ	372	0020269-2023/TRASU/ST-RQJ
91	0009374-2023/TRASU/ST-RQJ	185	0012651-2023/TRASU/ST-RQJ	279	0017300-2023/TRASU/ST-RQJ	373	0020410-2023/TRASU/ST-RQJ
92	0009375-2023/TRASU/ST-RQJ	186	0012652-2023/TRASU/ST-RQJ	280	0017301-2023/TRASU/ST-RQJ	374	0044090-2022/TRASU/ST-RQJ
93	0009378-2023/TRASU/ST-RQJ	187	0012654-2023/TRASU/ST-RQJ	281	0017301-2023/TRASU/ST-RQJ		
94	0009379-2023/TRASU/ST-RQJ	188	0012806-2023/TRASU/ST-RQJ	282	0017304-2023/TRASU/ST-RQJ		

II.2. DESCARGOS DE LA EMPRESA OPERADORA

19. INTEGRATEL, en sus escritos de descargos a la carta de imputación de cargos, la audiencia de informe oral de fecha 04 de julio de 2025, y descargos al Informe Final de Instrucción, manifestó los siguientes fundamentos:

Sobre la presunta transgresión al Principio de Tipicidad

- (i) La infracción referida al incumplimiento de elevar el expediente de apelación o queja al Trasu, se encuentra tipificado de manera singular y no grupal, conforme se establece en la imputación de cargos del presente PAS; no obstante, Osiptel viene agrupando todos los casos detectados en la identificación de la infracción para realizar una sumatoria que acarrea una mayor multa al administrado; es decir, contraviniendo el tipo infractor prescrito, que tipifica la conducta infractora de manera individual y no autoriza al Osiptel a sancionar el incumplimiento de manera agrupada.
- (ii) La Secretaría Técnica pretende que el pronunciamiento realizado por el Tribunal de Apelaciones en la Resolución N° 000123-2025-TA/OSIPTEL sea un criterio definitivo y absoluto sin considerar que están realizando una incorrecta interpretación de la norma, vulnerando las garantías procedimentales de la legislación administrativa.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



- (iii) No pretende señalar que es obligación de Osiptel habilitar un solo expediente sancionador por cada caso en particular, sino por el contrario solicita que en un solo expediente sancionador, independientemente de la cantidad de casos detectados en un determinado periodo, se realice un análisis individual considerando: el cálculo de multa de manera individual, calificar la conducta infractora para cada caso y aplicar las figuras jurídicas de la eximente por subsanación voluntaria y/o el atenuante del cese de la conducta infractora, de manera individual.
- (iv) En ese sentido, sostiene que la metodología adoptada no distingue entre casos donde existió subsanación, información válida al usuario, aplicación de silencio administrativo positivo o inexistencia de perjuicio concreto. Por ello, afirma que la Secretaría Técnica incurrió en incongruencia interna al reconocer, por un lado, la singularidad de cada expediente, pero evaluar la infracción de manera colectiva, lo que a su juicio constituye un defecto de motivación.
- (v) En el presente PAS existen diversos casos que cuentan con una multa a imponer que no sobrepasa los 8.7 UIT, e incluso, varios de esos casos no sobrepasan el mínimo de los 4 UIT, lo cual en términos estrictos no deberían ser sancionados y, por el contrario, debería aplicarse una “amonestación” para cada caso en particular. Agrega, que Osiptel ha demostrado en anteriores pronunciamientos como, por ejemplo, en el informe final de instrucción N° 043-2025-STSR/OSIPTEL y sancionado por el TRASU a través de la resolución N° 000036-2025-TRASU-PAS/OSIPTEL, actuados correspondientes al Expediente N° 046-2024/TRASU/STSR-PAS, que se inició un (1) PAS por un (1) caso en particular y se impuso una amonestación.
- (vi) Los casos materia de análisis por incumplimiento de elevar el expediente de queja al Trasú deberán ser calificados como infracción “Leve”, debido a que ninguno de los casos imputados en el presente PAS sobrepasa la multa de los 8.7 UIT, ello considerando el análisis de los casos de manera singular, conforme a la tipificación normativa del incumplimiento de elevar la queja o recurso de apelación al Trasú.

Sobre la vulneración al Principio de Legalidad, el Debido Procedimiento, el Principio de Predictibilidad o Confianza Legítima y la Debida Motivación

- (vii) La Secretaría Técnica habría utilizado parámetros que no están contemplados en la Metodología para la determinación de multas en los procedimientos administrativos sancionadores tramitados ante el OSIPTEL, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 229-2021-CD/OSIPTEL (en adelante, Metodología de Cálculo de Multas). Los referidos parámetros son los denominados Mygrec (costo de mantenimiento y gestión de reclamos), Mygsus (costo de mantenimiento y gestión de altas, bajas y suspensión), Mygcob (Mantenimiento y gestión de cobranzas), Prucon (costo de pruebas conjuntas con el usuario) y Comosque (costo para comunicar las quejas al Osiptel).
- (viii) Si bien, por un lado, señala que para la estimación de los parámetros Mygrec, Mygsus y Mygcob “se tomó como referencia” el valor del parámetro Mantyggest de la Metodología de Multas establecido en la Metodología de Multas, no se explica cómo se obtienen los valores. En el Anexo de la carta de imputación se señala que el valor de dichos parámetros se obtiene de la división del Mantyggest entre el “número de casos”; sin embargo, luego se señala que el número de casos “es obtenido a partir de la división del total de casos tramitados por el TRASU y del total de expedientes tramitados por el TRASU (periodo enero 2020 a noviembre 2022)”. No obstante, en ningún momento se señala cuáles son las cantidades respectivas, lo que impide ejercer el derecho de defensa. Así, por ejemplo, no se precisa si son solo los casos de INTEGRATEL o de todas las empresas operadoras.
- (ix) Según la Resolución N° 007-2024-TA/OSIPTEL, Osiptel puede emplear cualquiera de los parámetros estimados en la Metodología de Multas (y no otros) para calcular sanciones sujetas a la fórmula general, precisándose que dichos parámetros pueden ser considerados o no. No obstante, esto no sucedería con el parámetro Prucon, debido que a dicho parámetro no corresponde a ningún parámetro de la Metodología, no se ha “basado” en ninguno, por lo que tampoco sería la “parametrización” (lo que sea que ello signifique) de ningún parámetro preexistente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



- (x) Asimismo, la cita resolución del Tribunal de Apelaciones precisa que los parámetros Mygrec, Mygsus y Mygcob se basan específicamente en el parámetro Mantyggest, el cual considera dos (2) sistemas distintos; por un lado, el mantenimiento y gestión de altas, bajas y suspensiones; por otro lado, el mantenimiento y gestión del sistema de reclamos. De lo señalado puede advertirse que, no solo crearon ilícitamente más de un parámetro supuestamente sobre la base del parámetro Mantyggest, sino que aplicaron más de un parámetro a la vez para calcular la multa base de cada supuesto incumplimiento. Esta práctica sería arbitraria y generaría inseguridad jurídica al permitir que se invente nuevos sistemas para aumentar las multas, inclusive aplicando más de un parámetro a la vez para calcular una misma multa.
- (xi) Los supuestos parámetros derivados del Mantyggest se habrían aplicado en total hasta trescientos setenta y cuatro (374) veces como es el caso del parámetro Mygrec, el cual está presente en el cálculo de la multa base para cada una de los casos imputados en el presente PAS. Es decir, que la Secretaría Técnica habría considerado el valor del supuesto parámetro derivado del Mantyggest como si el incumplimiento hubiera durado trescientos setenta y cuatro (374) meses, esto es, más de treinta y uno (31) años de incumplimiento, pese a que de la revisión de la imputación se puede advertir que el periodo analizado correspondería a los meses de abril a junio de 2023, esto es solo 6 meses. En ese sentido, el valor máximo que se puede utilizar para calcular la multa basado en el parámetro Mantyggest, debe ser proporcional al tiempo que duró la infracción, sin importar cuántas veces se haya repetido, aplicar un valor por cada caso sería aumentar la multa de manera injusta. Por tanto, en caso no se archive la imputación en base a ello, correspondería ajustar el monto de la multa considerando que cada uno de los parámetros Mygsus, Mygrec y Mygcob (cada uno de 0,1 UIT) solo se puede aplicar hasta un límite de 0,6 UIT y no como se ha aplicado indebidamente en el cálculo de la posible multa en la carta de imputación.
- (xii) La Secretaría Técnica no habría remitido los importes y sueldos que fueron considerados para aplicarse en la fórmula matemática que brinde como resultado los valores numéricos 0.0056 y 0.0034 en los parámetros Prucon y Comosque respectivamente. Además, la Secretaría Técnica no habría desarrollado un análisis detallado sobre cuáles serían los profesionales tomados en cuenta en los parámetros Prucon y Comosque.
- (xiii) Por otro lado, en anteriores comunicaciones del Osiptel referidos a los inicios PAS se habría considerado en el parámetro Prucon un valor numérico diferente, como es el caso de las cartas de imputación de cargos N° 00178-STSR/2024 y N° 0792-STSR/2024, recibidas el 01 de marzo y 05 de setiembre de 2024, siendo que en ambos casos la Secretaría Técnica estableció el valor numérico 0.006 (parámetro Prucon). Lo que advierte que la Secretaría Técnica, estaría imponiendo valores numéricos sin sustentos técnicos y/o argumentos que acrediten los pasos y procedimientos utilizados para llegar a la determinación de dichos valores numéricos, lo que nos pone en un estado de indefensión por no motivar de manera adecuada la estimación del cálculo de la multa. En tal sentido, debe declararse la nulidad de este extremo del presente PAS.

Sobre la aplicación indebida del parámetro “Cosreconex” en la estimación de la multa

- (xiv) En el caso del parámetro Cosreconex, Osiptel no habría precisado las razones técnicas y/o razones lógicas del por qué se habría considerado dicho parámetro en la aplicación de la estimación de la multa en el presente PAS, tratándose dicho sistema de gestión del “costo de reconexión del servicio cuando ocurre un corte o baja injustificada”, lo cual no se encuentra vinculado a las infracciones imputadas en el presente procedimiento sancionador, por lo que corresponde el archivo, o en su defecto, realizar el recalcu de la multa de todos los casos retirando el parámetro Cosreconex, considerando que no tiene razón lógica y jurídica su aplicación en la tipificación de la infracción.

Sobre la aplicación indebida de la probabilidad de detección baja y muy baja



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



- (xv) La Secretaría Técnica habría señalado que la identificación de la conducta infractora en el presente PAS se circunscribe a los criterios establecidos para la probabilidad de detección del 25% (Baja) y 10% (Muy baja), los cuales considera han sido consignados de manera unilateral y arbitraria, toda vez que no se ha argumentado ni desarrollado de manera adecuada y lógica los criterios por los cuales debería asignarse la probabilidad “baja” y “muy baja” para cada caso en particular, vulnerando así el Principio de Predictibilidad o Confianza Legítima.
- (xvi) Agrega que la probabilidad de detección debería considerarse como “Alta”, debido a los siguientes criterios:
- Primer criterio: Se trata de incumplimientos por omisión de elevar los recursos de apelación o queja al Trasú, los cuales al no ser atendidos ocasiona una afectación directa a los usuarios; por ejemplo: facturación y cobro, falta de servicio y contratación no solicitada.
 - Segundo criterio: La identificación de la infracción no requiere conocimiento especializado, solo se requiere el conocimiento básico con el que cuentan los funcionarios del Osiptel.
 - Tercer criterio: La supervisión de la infracción en el presente PAS fue planificada a través de Informe N° 00052-STSR/2023 correspondiendo a informes que son realizados por el Organismo Regulador de manera regular, planificada y periódica.
 - Cuarto criterio: Si existe un historial público de conductas infractoras anteriormente sancionadas, puesto que a través del portal web de Osiptel en la sección de “Multas Impuestas”, en la opción “Multas Impuestas por el Trasú”, se evidencia que existe un historial público de sanciones por incumplimientos referidos al incumplimiento por omisión de elevar los recursos de apelación o queja al Trasú.
- (xvii) En ese sentido, solicita recalcular de los montos de las multas considerando la probabilidad de detección “Alta” para todos los casos imputados en el presente PAS.

Sobre el cálculo de la multa que no permite verificar las ecuaciones y/o fórmulas matemáticas utilizadas

- (xviii) La Secretaría Técnica habría remitido la propuesta de la sanción (parámetros utilizados y cálculo de multa) en calidad de Anexo la carta de imputación de cargos, la cual fue compartida en formato PDF, lo cual habría impedido que se pueda determinar las ecuaciones y/o fórmulas matemáticas que se utilizaron para la determinación de la multa. Asimismo, no es posible identificar cuáles fueron las filas y columnas que se multiplicaron y utilizaron para llegar a dichos resultados.
- (xix) Agrega que, en procedimientos anteriores, la DFI remitió archivos en Excel que sí permitían identificar las fórmulas aplicadas, por lo que la conducta actual de la Secretaría Técnica representa un retroceso en transparencia. Por ello, considera que esta limitación constituye un vicio insubsanable que afecta la validez del proceso sancionador y solicita el archivo del PAS.

Sobre las premisas que sustentan la imputación, así como los medios de prueba que las respaldan

- (xx) La Administración tiene el deber de adecuar su accionar a la verdad material y verificar fehacientemente –es decir, sin lugar a duda y con suficiencia- los hechos que sirven de motivos a sus decisiones. De esta manera, el Principio de Verdad Material postula que el órgano administrativo está obligado a realizar todas las diligencias probatorias que tiendan a la averiguación de los hechos para luego fundamentar la decisión, independientemente de la alegación y demostración particular.
- (xxi) El inicio de un procedimiento sancionador o en el caso, de la imposición de una medida correctiva conmina al administrado a una situación sumamente gravosa, por lo que resultará necesario conocer con detalle la magnitud de la imputación de cargos, así como de los medios probatorios que sustentan los señalamientos del



ente supervisor. En el presente procedimiento administrativo sancionador no se ha determinado suficientemente los alcances de la imputación realizada, razón por la que, en virtud de los Principios de Verdad Material, Principio de Predictibilidad, Presunción de Licitud y Debida Motivación, debe declararse el archivo definitivo del presente PAS.

Sobre la aplicación de la eximente de subsanación voluntaria y atenuación de la sanción

- (xxii) Precisa que ha desplegado todas las gestiones correspondientes a efectos de atender a cabalidad los incumplimientos detectados en el presente PAS, de modo que, corresponde que la Administración proceda con la aplicación de la eximente de subsanación voluntaria y/o con el atenuante del cese de la conducta infractora de todos los casos que apliquen a estas figuras jurídicas y/o archivar los casos que se encuentren resueltos.
- (xxiii) La Secretaría Técnica no ha tomado en cuenta la atención realizada en la ejecución de los casos en materia de análisis, remitidas a través de la carta TDP-01904-AG-ADR-25 de fecha 30 de junio de 2025, y de manera arbitraria ha señalado que, para la estimación de la multa se utilizan los agravantes de los parámetros aplicados por cada caso en particular, pero no lo hace de manera individual como corresponde.
- (xxiv) De acuerdo con la Casación N° 8716-2020 de la Corte Suprema de Justicia del 16 de mayo de 2023, se deberá aplicar la eximente por subsanación voluntaria cuando la conducta cese antes de la imputación de cargos, a fin de argumentar que el Osiptel vulnera su derecho de defensa al considerar de manera recurrente las circunstancias establecidas en el artículo 5 del RGIS.
- (xxv) La Secretaría Técnica limitan el acceso a la aplicación de la eximente de subsanación voluntaria y/o el atenuante del cese de la conducta infractora, alegando que los casos que involucran restricción del servicio no pueden ser reversibles/subsanable.
- (xxvi) Osiptel actúa de manera unilateral, atentando contra el debido procedimiento y las garantías procedimentales, y de igual manera, un trato discriminado, lo cual vulnera el principio de imparcialidad.

Sobre denegatoria de plazo en la Carta 000850-2025-STSR/OSIPTEL para la presentación de los descargos al Informe Final de Instrucción

- (xxvii) La denegatoria de ampliación de plazo para presentar sus descargos al Informe Final de Instrucción resultaría arbitraria e inmotivada, siendo que el artículo 147 del TUO de la LPAG faculta a la Administración a conceder prórrogas solicitadas antes del vencimiento del plazo, por lo que no existía impedimento normativo para otorgarla.
- (xxviii) Sostiene que el plazo original de cinco días hábiles es insuficiente para analizar los trescientos sesenta y siete expedientes de queja y el expediente de apelación imputados, lo que afectaría su derecho de defensa y la debida proporcionalidad del procedimiento, en consecuencia, la denegatoria carece de motivación suficiente y vulnera principios como razonabilidad e imparcialidad, configurando un vicio de nulidad del acto administrativo.
- (xxix) Asimismo, la empresa manifiesta que la Secretaría Técnica habría actuado de manera incoherente respecto de otros procedimientos sancionadores, en los que sí otorgó ampliaciones de plazo que oscilaron entre cinco y treinta días hábiles incluso en supuestos de volumetría similar.
- (xxx) A partir de ello, considera que la decisión adoptada en este procedimiento constituye un tratamiento desigual e injustificado, contrario al principio de imparcialidad previsto en el artículo IV del TUO de la LPAG., para lo cual afirma que la denegatoria de prórroga no atendió a la complejidad del expediente ni al volumen de casos cuya revisión se exige, lo que además desnaturaliza los fines propios de la potestad sancionadora y compromete la validez del acto impugnado.



Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Sobre la presunta vulneración al Derecho de Defensa, al Principio de Razonabilidad, Debido Procedimiento, y Debida Motivación en el Informe Final de Instrucción

- (xxxi) En cuanto al contenido del Informe Final de Instrucción, afirma que este vulnera el Principio de Razonabilidad y la debida motivación al haber mantenido imputaciones que, según indica, debieron ser archivadas.
- (xxxii) Sostiene que la autoridad instructora no evaluó de manera completa la documentación remitida, especialmente la alcanzada mediante la carta TDP-01904-AG-ADR-25, en la que —afirma— se acreditaba la correcta atención de diversos expedientes.
- (xxxiii) Asimismo, presenta argumentos en sus escritos de descargos al informe final de instrucción relacionados a los siguientes casos:
- Expediente N° 0000566-2023/TRASU/ST-RQJ: Mediante carta RFA-C-C-00442-DAPU-SDU-PL-2023-QC se comunicó al usuario que se realizaron ajustes de S/20.00 (octubre 2022) y S/76.66 (noviembre 2022, marzo y abril 2023), aplicados en las respectivas facturaciones, dejando al cliente sin deuda pendiente. Los documentos se encuentran en la carpeta “1. 0000566-2023TRASUST-RQJ”. En consecuencia, corresponde archivar el caso en el presente PAS.
 - Expediente N° 0001055-2023/TRASU/ST-RQJ: Dado que aplicó el SAP y las acciones que se realizó en cumplimiento al SAP se efectuaron antes de la notificación de la carta de imputación de cargos, corresponde archivar el caso en el presente PAS.
 - Expediente N° 0001064-2023/TRASU/ST-RQJ: Mediante carta RFA-C-OCAL-1841415-2023-QC (21/04/2024) se informó al cliente que no era posible realizar las pruebas conjuntas, ya que el servicio 12713201 se encontraba de baja final desde el 14/02/2023 y sin deuda pendiente. Por tanto, corresponde archivar el caso en el presente PAS.
 - Expediente N° 0001202-2023/TRASU/ST-RQJ: El cargo de notificación de la carta del 19/12/2022 y el formulario de reclamo se encuentran en la carpeta “4. 0001202-2023TRASUST-RQJ”. Mediante la carta RFA-C-OCAL-1744505-2022-QJ-2 (23/12/2022) se aplicaron ajustes de S/20.00 (octubre y noviembre 2022) y se corrigió la intermitencia del servicio Movistar Voz (agosto a noviembre 2022). Por tanto, corresponde archivar el caso en el presente PAS.
 - Expediente N° 0001936-2023/TRASU/ST-RQJ: El cargo de notificación de la carta del 07/12/2022 se encuentra en la carpeta “5. 0001936-2023TRASUST-RQJ”, con el nombre de archivo “SFJ-Cargo-de-Notif-Carta-SAP-Queja”. Por ello, corresponde archivar el caso en el presente PAS.
 - Expediente N° 0003611-2023/TRASU/ST-RQJ: Mediante la carta RFA-C-OFIN-1036036-2023-QC de fecha 20/04/2023 (ubicada en la carpeta “6. 0003611-2023TRASUST-RQJ”), se informó que el cambio de titularidad se efectuó el 20/04/2023 registrándose el servicio a nombre de Fiorella María Torres Luyo. Por ello, corresponde archivar el caso en el presente PAS.
 - Expediente N° 0004016-2023/TRASU/ST-RQJ: La aplicación del SAP fue oportuna y no correspondía la elevación de la queja al Trasu de conformidad con la norma, por ello corresponde archivar el caso.
 - Expediente N° 0004257-2023/TRASU/ST-RQJ: La aplicación del SAP fue oportuna y no correspondía la elevación de la queja al Trasu de conformidad con la norma, por ello corresponde archivar el caso.
 - Expediente N° 0004886-2023/TRASU/ST-RQJ: Mediante carta RMA-C-FC1744560-2023-QC se comunicó al usuario que se efectuó el ajuste de las cuotas de financiamiento correspondientes. Los documentos probatorios se encuentran en la carpeta “014-2025” (subcarpeta “11. 0004886-2023TRASUST-RQJ”). En atención a la subsanación realizada

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

previamente al inicio del PAS, corresponde archivar el caso en el presente PAS.

- Expediente N° 0005011-2023/TRASU/ST-RQJ: La fecha errónea de la carta SAP obedece a un error de digitación, por lo que se considera acreditada la comunicación el 08/02/2023. Por tanto, corresponde archivar el caso en el presente PAS.
- Expediente N° 0005257-2023/TRASU/ST-RQJ: Se informó al cliente sobre la emisión y vencimiento de sus recibos (del 16 al 15 de cada mes, con pago hasta el día 05). Además, se aplicó un ajuste de S/15.80 (incl. IGV) correspondiente a noviembre de 2022 y se efectuó la reconexión del servicio el 20/04/2023. En ese sentido, corresponde archivar el caso en el presente PAS.
- Expediente N° 0005428-2023/TRASU/ST-RQJ: La carta SAP del 29/12/2022 fue notificada bajo puerta en la segunda visita. Los documentos se encuentran en la carpeta "014-2025" (subcarpeta "14. 0005428-2023TRASUST-RQJ"). Dado que se cumplió con el máximo esfuerzo de notificación según los procedimientos establecidos, corresponde archivar el caso en el presente PAS.
- Expediente N° 0005934-2023/TRASU/ST-RQJ: La aplicación del SAP fue oportuna y no correspondía la elevación de la queja al Trasu de conformidad con la norma, por ello corresponde archivar el caso.
- Expediente N° 0006274-2023/TRASU/ST-RQJ: La aplicación del SAP fue oportuna y no correspondía la elevación de la queja al Trasu de conformidad con la norma, por ello corresponde archivar el caso.
- Expediente N° 0006322-2023/TRASU/ST-RQJ: La aplicación del SAP fue oportuna y no correspondía la elevación de la queja al Trasu de conformidad con la norma, por ello corresponde archivar el caso.

- (xxxiv) En atención a ello, se demostró la correcta notificación al abonado o la aplicación del silencio administrativo positivo, supuesto en el cual, conforme al artículo 34 del TUO del Reglamento de Reclamos, la empresa no estaba obligada a elevar la queja o apelación al Trasu, por lo que considera que la persistencia de la imputación configura una motivación insuficiente o aparente.
- (xxxv) Agrega que, en uno de los casos imputados, se habría producido además una subsanación voluntaria que justificaría la inaplicación de sanción, toda vez que, al no reconocer estos elementos, la autoridad instructora habría incurrido en una interpretación restrictiva y descontextualizada de la norma, orientada únicamente a sostener la imputación sin atender plenamente a los descargos presentados.
- (xxxvi) De esta manera, considera que el Informe Final de Instrucción no expone razones objetivas que justifiquen la subsistencia de cada caso imputado, lo que vulneraría el deber de motivación previsto en los artículos 3 y 6 del TUO de la LPAG y afectaría el derecho de defensa de la empresa en el procedimiento sancionador.
- (xxxvii) Finalmente, solicita que, atendiendo a todas las consideraciones expuestas, se disponga el archivo definitivo del procedimiento sancionador, en la medida en que se han vulnerado principios esenciales que rigen el procedimiento administrativo; o de manera alternativa, solicita que se deje sin efecto la denegatoria de ampliación de plazo contenida en la carta N° 000850-2025-STSR/OSIPTEL y se otorgue un plazo adicional razonable que permita el análisis individual y adecuado de los expedientes imputados.

II.3. SOBRE LA SOLICITUD DE INFORME ORAL

- 20. A través de sus descargos al informe final de instrucción, INTEGRATEL solicita se le conceda una audiencia de informe oral.
- 21. Al respecto, corresponde señalar que, en virtud del Principio del Debido Procedimiento, los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento

administrativo, como –entre otros- el derecho a solicitar el uso de la palabra (o informe oral). Sin embargo, es importante resaltar que dicha norma no establece que debe otorgarse el uso de la palabra cada vez que se solicita; razón por la cual, es factible que cada órgano de la Administración decida si se otorga o no, aunque de forma motivada.

22. En la misma línea opina Morón tras analizar una sentencia del Tribunal Constitucional¹¹ concluyendo que el derecho a exponer alegatos oralmente no es absoluto, sino que la autoridad puede decidir denegar dicho derecho cuando existan razones objetivas y debidamente motivadas¹².
23. Asimismo, el referido Tribunal también se ha manifestado sobre la “obligatoriedad” del informe oral y las consecuencias de no otorgarlo¹³, bajo el siguiente fundamento:

“En el caso de autos se aduce una presunta afectación al derecho de defensa, sustentada en que supuestamente la Sala Superior emplazada habría resuelto el recurso sin dar oportunidad de que se lleve a cabo el informe oral del actor. El Tribunal en reiterada jurisprudencia se ha pronunciado en el sentido de que en los supuestos en que el trámite de los recursos sea eminentemente escrito, no resulta vulneratorio al derecho de defensa la imposibilidad del informe oral. Que en el caso de autos el mismo escrito de apelación de la resolución que denegó la variación del mandato de detención expresaba los argumentos que sustentan su pretensión, por lo que no se advierte la afectación al derecho constitucional invocado.”
(Subrayado agregado)

24. De esta manera, debe considerarse que un procedimiento administrativo sancionador, es eminentemente escrito. Por tal motivo, todo administrado, en el transcurso de dicho procedimiento, tiene expedita la oportunidad de presentar descargos, recursos y alegatos por dicho medio; al tratarse de un derecho expresamente reconocido en el TUO de la LPAG.
25. En esa misma línea, el numeral (v) del artículo 22 del RGIS¹⁴ establece que los Órganos de Resolución pueden conceder informe oral al administrado que lo solicite; salvo que consideren que cuentan con elementos suficientes para pronunciarse sobre la base de la información que obra en el respectivo expediente.
26. Considerando lo señalado, la decisión de denegar el informe oral solicitado por el administrado, debe ser analizada caso por caso; en función de las particularidades del expediente, los cuestionamientos planteados en los descargos de la empresa operadora, la necesidad del informe oral para resolver, entre otros criterios.
27. Ahora bien, en el presente caso, se advierte que, los argumentos planteados por INTEGRATEL en sus descargos –principalmente de derecho y sobre el cálculo de la multa-, así como el resto de actuados del expediente del PAS, constituyen elementos de juicio suficientes para que esta Instancia resuelva el presente PAS; es decir, dicha documentación genera la convicción necesaria para pronunciarse sobre el mismo.

II.4. SOBRE DENEGATORIA DE PLAZO EN LA CARTA 000850-2025-STSR/OSIPTEL PARA LA PRESENTACIÓN DE LOS DESCARGOS AL INFORME FINAL DE INSTRUCCIÓN

¹¹ Emitida en el Expediente N° 03075-2006-AA.

¹² Morón Urbina, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. (Tomo I. 12da edición). Lima: Gaceta Jurídica. 2017, pág. 81.

¹³ Cfr. Expediente N° 00137- 2011-HC/TC. Dicho criterio se reitera en otros casos, como los Expedientes N° 01307-2012- PHC/TC, STC N° 05510-2011-PHC/TC, N° 00137- 2011-HC/TC.

¹⁴ Disposición incluida mediante Resolución N° 222-2021-CD/OSIPTEL vigente a partir del 29 de noviembre de 2021



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



28. INTEGRATEL sostiene que la denegatoria de ampliación de plazo para presentar sus descargos al Informe Final de Instrucción resultaría arbitraria e inmotivada, dado que el plazo original de cinco (5) días hábiles es insuficiente para analizar los trescientos sesenta y siete (367) expedientes de queja y el expediente de apelación imputados, lo que afectaría su Derecho de Defensa y la debida proporcionalidad del procedimiento.
29. Asimismo, la empresa operadora señala que la decisión adoptada en este procedimiento constituye un tratamiento desigual e injustificado, ya que la denegatoria de prórroga no atendió a la complejidad del expediente ni al volumen de casos cuya revisión se exige, por lo que además desnaturaliza los fines propios de la potestad sancionadora y compromete la validez del acto impugnado.
30. Al respecto, conviene precisar que, uno de los principios administrativos que son aplicados al procedimiento administrativo sancionador es el Principio del Debido Procedimiento, el cual, de acuerdo con las disposiciones contenidas en el TUO de la LPAG, establece lo siguiente:

“Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.2. “Principio del debido procedimiento. - 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.

La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

(...)”

31. Ahora bien, el mismo cuerpo normativo, respecto de la materia revisada, establece lo siguiente:

“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. 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.

(...)”

32. En relación a lo expuesto por INTEGRATEL, este Tribunal considera que, de conformidad con el dispositivo antes citado, la Administración debe otorgar como mínimo, un plazo de cinco (5) días hábiles, para que los administrados puedan formular sus descargos al informe final de instrucción, no pudiendo estos por tanto exigir que se les brinde un plazo mayor para tal efecto.



33. Sin embargo, tal circunstancia no impide que los administrados puedan solicitar un plazo mayor –tal como lo ha hecho INTEGRATEL–, aunque dicha petición, al enmarcarse en el ámbito del Derecho de Petición¹⁵, podría ser aceptada o rechazada por la Administración, dado que será de su facultad decidir si otorga o no la referida prórroga¹⁶, aunque en todos los casos deberá hacerlo de manera motivada.
34. De la revisión de la carta N° 000850-2025-STSR/OSIPTEL, documento con el que se denegó la solicitud de ampliación de plazo, se verifica que se señalaron las razones por las que el pedido de prórroga¹⁷ no aportaba elementos relevantes al procedimiento, ya que la empresa operadora contó con el tiempo necesario para poder remitir sus descargos, por la cual no se justificaba su otorgamiento. No obstante, lo señalado, en dicha comunicación se dejó constancia del derecho de la empresa a presentar sus descargos, en tanto prosiguiera la tramitación del procedimiento, según lo dispuesto por el artículo 172 del TUO de la LPAG¹⁸.
35. Cabe indicar que, durante la tramitación del presente procedimiento se ha garantizado el derecho a la defensa de la empresa operadora, toda vez que ha quedado acreditado que, durante la tramitación del mismo, INTEGRATEL realizó lo siguiente:
- Presentó dos (2) escritos el N° TDP-01723-AG-ADR-25 de fecha 12 de junio de 2025 y N° TDP-01904-AG-ADR-25 de fecha 30 de junio de 2025, siendo los descargos a la carta de imputación; y, con fechas 25 y 26 de noviembre de 2025 y 2 de diciembre de 2025, a través de las Cartas N° INT-03704-AG-ADR-25, N° INT-03726-AG-ADR-25 y N° INT-03791-AG-ADR-25, presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción, los cuales son considerados en la presente resolución.
 - Realizó el uso de la palabra con la Secretaría Técnica en una (1) oportunidad: el 04 de julio de 2025.
 - Se le otorgó una (1) prórroga el 06 de mayo de 2025, mediante carta N° 000340-2025-STSR/OSIPTEL.
36. De lo expuesto, se advierte que la Secretaría Técnica motivó debidamente la denegatoria al pedido de ampliación de plazo, no afectando el Derecho de Defensa de la empresa operadora como ha sostenido.
37. Adicionalmente, debe mencionarse que INTEGRATEL con fechas 25 y 26 de noviembre de 2025 y 2 de diciembre de 2025, a través de las Cartas N° INT-03704-AG-ADR-25, N° INT-03726-AG-ADR-25 y N° INT-03791-AG-ADR-25 presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción, los cuales son considerados en la presente resolución. Por lo expuesto, corresponde desestimar lo argumentado por la empresa operadora en este extremo.

II.5. ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS DE LA EMPRESA OPERADORA

¹⁵ TUO de la LPAG

Artículo 123.- Facultad de formular peticiones de gracia

123.1. Por la facultad de formular peticiones de gracia, el administrado puede solicitar al titular de la entidad competente la emisión de un acto sujeto a su discrecionalidad o a su libre apreciación, o prestación de un servicio cuando no cuenta con otro título legal específico que permita exigirlo como una petición en interés particular. (...).

(subrayado agregado).

¹⁶ Debe anotarse que el derecho de petición no es absoluto, dado que la autoridad puede decidir denegar dicho derecho cuando existan razones objetivas y debidamente motivadas

¹⁷ En su pedido INTEGRATEL manifestó que requería una prórroga, en consideración a la magnitud y extensión de las imputaciones planteadas, a fin de ejercer su Derecho de Defensa.

¹⁸ TUO de la LPAG

Artículo 172.- Alegaciones

172.1. Los administrados pueden en cualquier momento del procedimiento, formular alegaciones, aportar los documentos u otros elementos de juicio, los que serán analizados por la autoridad, al resolver.

(...)



Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



A. SOBRE LA PRESUNTA VULNERACIÓN AL PRINCIPIO DE TIPICIDAD

38. La empresa operadora alega que, la infracción referida al incumplimiento de elevar el expediente de apelación o queja al Trasú, se encuentran tipificados de manera singular y no grupal, conforme se establece en la imputación de cargos del presente PAS; no obstante, Osiptel viene agrupando todos los casos detectados en la identificación de la infracción para realizar una sumatoria que acarrea una mayor multa al administrado; es decir, contraviniendo el tipo infractor prescrito, que tipifica la conducta infractora de manera individual y no autoriza al Osiptel a sancionar el incumplimiento de manera agrupada. Agrega que, no pretende señalar que es obligación de Osiptel habilitar un solo expediente sancionador por cada caso en particular, sino por el contrario solicita que en un solo expediente sancionador, independientemente de la cantidad de casos detectados en un determinado periodo, se realice un análisis individual considerando: el cálculo de multa de manera individual, calificar la conducta infractora para cada caso y aplicar las figuras jurídicas de la eximente por subsanación voluntaria y/o el atenuante del cese de la conducta infractora, por caso.
39. Asimismo, señala que, La Secretaría Técnica pretende que el pronunciamiento realizado por el Tribunal de Apelaciones en la Resolución N° 000123-2025-TA/OSIPTEL sea un criterio definitivo y absoluto sin considerar que están realizando una incorrecta interpretación de la norma, vulnerando las garantías procedimentales de la legislación administrativa.
40. Por otro lado, la empresa operadora señala que, en el presente PAS existen diversos casos que cuentan con una multa a imponer que no sobrepasa los 8.7 UIT, e incluso, varios de esos casos no sobrepasan el mínimo de los 4 UIT, lo cual en términos estrictos no deberían ser sancionados y, por el contrario, debería aplicarse una “amonestación” para cada caso en particular.
41. En esa misma línea, INTEGRATEL sostiene que, los casos materia de análisis por incumplimiento de elevar el expediente de queja al Trasú deberán ser calificados como infracción “Leve”, debido a que ninguno de los casos imputados en el presente PAS sobrepasa la multa de los 8.7 UIT, ello considerando el análisis de los casos de manera singular, conforme a la tipificación normativa del incumplimiento de elevar la queja o recurso de apelación al Trasú, en el marco de un procedimiento de reclamo.
42. Sobre el Principio de Tipicidad, corresponde mencionar lo regulado en el numeral 4 del artículo 248 del TUO de la LPAG, el cual señala que solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analógica. Asimismo, las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la Ley o Decreto Legislativo permita tipificar infracciones por norma reglamentaria.
43. En tal sentido, en los numerales 50 y 43 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos, así como el numeral 29 del Anexo 1 del TUO del Reglamento de Reclamos, se precisa como tipo infractor:

N°	Tipificación de la infracción
50	La empresa operadora que incumpla con elevar la queja al TRASU, en el plazo establecido, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente organizado formalmente; incurrirá en infracción (...).
43	La empresa operadora que, en el plazo establecido, no eleve al TRASU el recurso de apelación o queja que correspondía sea elevado, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente; incurrirá en infracción (...).
29	La empresa operadora que, en el plazo establecido, no eleve al TRASU el recurso de apelación o queja que correspondía sea elevado, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente; incurrirá en infracción administrativa (Artículos 66 y 78).



44. De dichos numerales, se desprende que la conducta se configura cuando la empresa operadora no eleva la queja o recurso de apelación al Trasú en el plazo establecido, el cual de conformidad con el artículo 74¹⁹ del Reglamento de Reclamos es de tres (3) días hábiles contados a partir de la presentación de la queja, y el artículo 61²⁰ del mismo cuerpo legal precisa que es cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de presentado la apelación.
45. Ahora bien, en el presente PAS se ha imputado a INTEGRATEL el incumplimiento de la elevación del recurso de apelación o quejas al Trasú dentro del plazo legal mencionado precedentemente, toda vez que, de la evaluación realizada por la Secretaría Técnica durante los periodos de abril a junio de 2023, se advirtió que se ha omitido elevar oportunamente trescientos setenta y tres (373) quejas y un (1) recurso de apelación al Trasú. En consecuencia, se considera que sí nos encontramos ante la configuración del tipo infractor previsto en los numerales citados precedentemente.
46. La conducta infractora fue calificada considerando su gravedad, en concordancia con el marco normativo vigente, esto es, la Norma que establece el régimen de calificación de infracciones del Osiptel²¹ y la Metodología de cálculo para la determinación de multas en los procedimientos administrativos sancionadores tramitados ante el Osiptel²² (en adelante, Metodología de Multas).
47. Adicionalmente, debe resaltarse que la norma tipificadora no dispone que deba instruirse y sancionarse un procedimiento sancionador por cada incumplimiento, de lo que se colige que la Secretaría Técnica, ha actuado con sujeción al principio de legalidad.
48. Asimismo, se advierte que, en el presente PAS no se ha interpretado de manera extensiva o por analogía lo establecido en los numerales 50 y 43 del Anexo 1 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuario de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, así como en el numeral 29 del Anexo 1 del TUO del Reglamento de Reclamos, pues de acuerdo al análisis se sanciona la conducta infractora prevista como tal en la norma citada, lo que es conforme a pronunciamientos anteriores por el Tribunal de Apelaciones vinculados a la misma infracción, por ejemplo, de las resoluciones N° 00009-2025-TA/OSIPTTEL²³ y N°000123-2025-TA/OSIPTTEL²⁴.
49. Bajo ese contexto, no corresponde calificar la infracción como leve respecto a cada uno de los casos imputados y, por ende, tampoco es correcto aplicar una multa mínima o una sanción de amonestación por cada uno de ellos de manera individual, contrario a lo sostenido por la empresa operadora. En efecto, proceder de ese modo privaría de contenido al principio de razonabilidad, en tanto INTEGRATEL no sería disuadida a mejorar su conducta de cara a mejorar el servicio que presta a los usuarios en el ámbito del procedimiento de reclamos.
50. Por otro lado, respecto a lo alegado por la empresa operadora de que el pronunciamiento realizado por el Tribunal de Apelaciones en la Resolución N° 000123-2025-TA/OSIPTTEL constituiría un criterio definitivo y absoluto sin considerar que están realizando una incorrecta interpretación de la norma, corresponde aclarar que, las actuaciones de la autoridad administrativa deben ser congruentes a los antecedentes administrativos, de acuerdo al Principio de Predictibilidad, como son los pronunciamientos del Tribunal de Apelaciones que se citaron precedentemente.

¹⁹ Actualmente, tipificado en el artículo 78 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Reclamos, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022/CD-OSIPTTEL.

²⁰ Actualmente, tipificado en el artículo 66 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Reclamos, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022/CD-OSIPTTEL.

²¹ Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00118-2021-CD/OSIPTTEL.

²² Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00229-2021-CD/OSIPTTEL.

²³ Expediente N° 014-2024/TRASU/STSR-PAS.

²⁴ Expediente N° 056-2024/TRASU/STSR-PAS.



51. Si bien, INTEGRATEL solicita la aplicación de una amonestación por cada caso de incumplimiento que sea calificado como leve, de manera similar al análisis que se realizó en el expediente N° 046-2024/TRASU/STSR-PAS. Cabe precisar que, en dicho expediente se evaluó la comisión de la infracción tipificada en el numeral 15 del Anexo I del TUO del Reglamento de Reclamos que, con motivo de la evaluación realizada durante el periodo de enero a marzo de 2024, únicamente, se detectó un (1) caso referido al incumplimiento referido a la suspensión del servicio²⁵, motivo por el cual la Secretaría Técnica recomendó una amonestación, en virtud al principio de razonabilidad.
52. Sin embargo, en el presente PAS, se advierte el incumplimiento referido a trescientos setenta y tres (373) por omisión de elevar la queja al Trasu y uno (1) por omisión de elevar la apelación al Trasu. Por lo señalado, considerando la magnitud de la infracción analizada en el presente PAS, corresponde la aplicación de una multa por la totalidad de dichos casos y no una amonestación por cada caso, como pretende INTEGRATEL.
53. Adicionalmente, cabe indicar que, de acuerdo con el artículo 17 del RGIS, las infracciones leves pueden sancionarse con amonestación escrita, según las particularidades del caso, salvo que se trate de reincidencia. Por tanto, ante la comisión de infracciones leves la imposición de la sanción de amonestación es discrecional, además de estar proscrita si se trata de una infracción reincidente.
54. Al respecto, corresponde indicar que, si bien INTEGRATEL no incurre en reincidencia, conforme se desarrolla en el acápite de determinación de la sanción, la gran cantidad de incumplimientos detectados en el presente PAS y las reiteradas sanciones impuestas por el Consejo Directivo y Tribunal de Apelacionesⁱ por la misma infracción, no permiten considerar adecuada y disuasiva la aplicación de una sanción de amonestación de manera individual, como pretende dicha empresa operadora.
55. A propósito de lo antes señalado, es importante reiterar que los trescientos setenta y cuatro (374) casos por omisión de elevar la queja o recurso de apelación al Trasu conforman la conducta infractora prevista en los numerales 50 y 43 del Anexo 1 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuario de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, así como en el numeral 29 del Anexo 1 del TUO del Reglamento de Reclamos, habiéndose realizado para ello un análisis individualizado por cada caso consistente en la evaluación de las circunstancias presentadas, así como la determinación del beneficio ilícito obtenido mediante la aplicación de los parámetros correspondientes según la materia de reclamo. En efecto, tal como se aprecia en el Anexos II de la carta de inicio, donde por cada caso se identifica la transgresión cometida, materia de reclamo, montos reclamados, parámetros utilizados, entre otros ítems relevantes, permitiendo obtener la multa estimada por la omisión de elevar la queja o recurso de apelación al Trasu considerando las circunstancias de cada caso.
56. Respecto al eximente por subsanación voluntaria, el Tribunal de Apelaciones en reiterados pronunciamientos, como en el caso de la Resolución N.º 00126-2024-TA/OSIPTEL²⁶, ha señalado que el cumplimiento de los requisitos para la aplicación del eximente de subsanación voluntaria, deberá verificarse en la totalidad de los casos constitutivos de una infracción y no sólo en alguno de ellos.
57. Por lo anterior, si bien para la configuración de la eximente de subsanación voluntaria se requiere del cumplimiento de sus presupuestos en todos los casos que conforman la conducta infractora (análisis grupal), para tal efecto, se requiere del análisis individualizado del cese y la reversión de manera voluntaria y oportuna por cada uno de estos casos.
58. En cuanto al atenuante por cese de la conducta infractora, el artículo 18 del RGIS establece que el cese se considera acreditado cuando cesan todos los todos los actos que dieron origen a la conducta infractora (cese total) o cuando se acredite el cese de al menos

²⁵ Expediente N° 0001536- 2024/TRASU/STRQJ.

²⁶ Expediente 046-2024/TRASU/STSR-PAS



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



el 70% de los actos que constituye la conducta infractora (cese parcial). En tal sentido, para la aplicación de la atenuante como cese se requiere la verificación del cese en todos los casos que configuran la conducta infractora a efectos de determinar si corresponde su aplicación de manera total, parcial, ello implica el análisis individualizado de cada caso, tal como se aprecia en el anexo I de la presente resolución.

59. En consecuencia, se desestima lo alegado por INTEGRATEL, respecto a la vulneración del Principio de Tipicidad.

B. SOBRE LA PRESUNTA VULNERACIÓN A LOS PRINCIPIOS DE LEGALIDAD, DEBIDO PROCEDIMIENTO, PRINCIPIO DE PREDICTIBILIDAD O CONFIANZA LEGÍTIMA Y LA DEBIDA MOTIVACIÓN, LA APLICACIÓN INDEBIDA DEL PARÁMETRO “COSRECONEX” EN LA ESTIMACIÓN DE LA MULTA Y, LA APLICACIÓN INDEBIDA DE LA PROBABILIDAD DE DETECCIÓN

60. INTEGRATEL alega que se habría utilizado parámetros que no se encuentran establecidos en la Metodología de Cálculo de Multas, se habría aplicado en simultáneo varios parámetros derivados del Mantygest para calcular la multa base, se habría considerado el valor del supuesto parámetro derivado del Mantygest como si hubiera durado trescientos setenta y cuatro (374) meses, del parámetro Cosreconex no se habría precisado las razones técnicas y/o razones lógicas del por qué se habría considerado dicho parámetro en la aplicación de la estimación de la multa en el presente PAS, y sostiene que las infracciones imputadas cumplen con todos los criterios reconocidos para la asignación de una probabilidad de detección alta.

61. Al respecto, el análisis del cálculo de multa y la probabilidad de detección será desarrollado en la sección de determinación de la sanción del presente informe.

C. SOBRE LOS PARÁMETROS UTILIZADOS Y EL CÁLCULO DE LA MULTA QUE NO PERMITEN VERIFICAR LAS ECUACIONES Y/O FÓRMULAS MATEMÁTICAS UTILIZADAS

62. La empresa operadora manifiesta que, la estimación de la multa (parámetros utilizados y cálculo de multa) fue compartido en formato PDF por la Secretaría Técnica, lo que impidió que pueda determinar las ecuaciones y/o fórmulas matemáticas que se utilizaron para la determinación de la multa, toda vez que pudo identificar cuáles fueron las filas y columnas que se multiplicaron y utilizaron para llegar a dichos resultados. Por lo que no se cuenta con debida motivación al no brindar los archivos en formato Excel, corresponde declarar la nulidad de la propuesta de sanción.
63. Al respecto, es preciso tener en cuenta que, la motivación de un acto administrativo radica en la expresión clara y suficiente de las razones de hecho y de derecho que justifican el acto, más no en el formato específico en que se presenta la información. En ese sentido, se ha cumplido con remitir la propuesta de sanción, incluyendo los parámetros utilizados y el cálculo de la multa, como anexos a la carta de imputación de cargos. El hecho de que estos anexos estén en formato PDF no impide en absoluto la comprensión de los criterios aplicados y los resultados obtenidos.
64. En relación con el cuestionamiento formulado por la empresa operadora respecto a que el cálculo de la multa no permitiría verificar los parámetros, así como las ecuaciones y/o fórmulas matemáticas aplicadas para determinar el valor de la sanción, debido a que dicha información fue remitida en formato PDF, corresponde señalar que dicho cálculo ha sido realizado conforme a los lineamientos establecidos en la Metodología de Cálculo de Multas, la cual contempla criterios para la cuantificación razonable y equitativa para la graduación de sanciones.
65. En efecto, esta información fue proporcionada en el anexo correspondiente al cálculo de la multa, incluyendo criterios como: el beneficio ilícito resultante de la comisión de la infracción, en el que se detallan cada uno de los parámetros utilizados, así como la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



probabilidad de detección de la conducta infractora, como componentes de la fórmula general para determinar la base imponible de la multa, cuya cuantificación fue ajustada mediante un factor de actualización. Asimismo, se brindó información respecto a la aplicación de factores atenuantes o agravantes, así como la propuesta del valor final de la multa. Además, se incorporó la calificación de la infracción y los topes sancionadores aplicables conforme a las disposiciones legales vigentes.

66. Si bien esta información ha sido remitida en formato PDF, esta contiene todos los criterios técnicos que permiten a la empresa operadora verificar los fundamentos matemáticos efectuados en el cálculo. Por lo tanto, el hecho de no haber remitido el archivo en formato Excel no constituye una afectación para el ejercicio de su derecho de defensa ni implica que la propuesta carezca de motivación.
67. Por lo tanto, este Tribunal desestima la solicitud de nulidad basada en el formato del archivo, puesto que se ha cumplido con la debida motivación al proporcionar el total de la información necesaria para la comprensión y cuestionamiento de la propuesta de sanción.

D. SOBRE EL CUESTIONAMIENTO A LAS PREMISAS QUE SUSTENTAN LA IMPUTACIÓN

68. INTEGRATEL sostiene que la Administración tiene el deber de adecuar su accionar a la verdad material y verificar fehacientemente –es decir, sin lugar a duda y con suficiencia– los hechos que sirven de motivos a sus decisiones. De esta manera, el principio de verdad material postula que el órgano administrativo está obligado a realizar todas las diligencias probatorias que tiendan a la averiguación de los hechos para luego fundamentar la decisión, independientemente de la alegación y demostración particular.
69. Asimismo, la empresa operadora señala que en el presente procedimiento administrativo sancionador no se ha determinado suficientemente los alcances de la imputación realizada, razón por la que, en virtud de los Principios de Verdad Material, Presunción de Licitud y Debida Motivación, debe declararse el archivo definitivo del presente PAS.
70. Al respecto, mediante la carta de imputación de cargos Nº 000244-2025-STSR/OSIPTEL se aprecia que los hechos imputados se encuentran referidos en cada uno de los casos al incumplimiento de las quejas o recursos de apelación no elevados por la empresa en el plazo establecido, con detalle específico sobre los casos, como la fecha de presentación de quejas o recurso de apelación, número de reclamo y el plazo máximo para elevarlas al Trasu, incluyendo el detalle y análisis de cada caso en particular.
71. Aunado a ello, es preciso señalar que la Secretaría Técnica ha analizado toda la documentación remitida por los usuarios y por la empresa operadora, conforme se puede evidenciar en el Anexo I de la presente, el cual contiene un análisis detallado de cada caso materia de investigación. En virtud de ello, no se ha afectado la motivación requerida para dar inicio al presente procedimiento sancionador.
72. Por otro lado, se puede afirmar que con el inicio del PAS no se ha atribuido responsabilidad a la empresa operadora en los casos imputados, sino que se le ha otorgado la oportunidad de presentar sus descargos, así como los medios probatorios adecuados para su defensa a lo largo de todo el procedimiento sin limitación alguna y de conformidad a la normativa de reclamos, INTEGRATEL tiene conocimiento de los medios probatorios que debe presentar para acreditar sus afirmaciones en cada caso concreto.
73. En consecuencia, queda desvirtuado lo alegado por INTEGRATEL en este extremo, dado que todas las actuaciones se encontraban enmarcadas dentro de los Principios de Verdad Material, Presunción de Licitud y Debida Motivación.

E. SOBRE LA DEBIDA MOTIVACIÓN DEL INFORME FINAL DE INSTRUCCIÓN

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

74. INTEGRATEL alega que, el Informe Final de Instrucción vulnera el Principio de Razonabilidad y la debida motivación al haber mantenido imputaciones que, según indica, debieron ser archivadas.
75. Asimismo, precisa que la autoridad instructora no evaluó de manera completa la documentación remitida, especialmente la alcanzada mediante la carta TDP-01904-AG-ADR-25, en la que se acreditaba la correcta atención de diversos expedientes, siendo que, en los primeros casos analizados, se demostró la correcta notificación al abonado o la aplicación del silencio administrativo positivo, supuesto en el cual, la empresa no estaba obligada a elevar la queja o apelación al Trasu. Además, que se habría producido una subsanación voluntaria que justificaría la inaplicación de sanción, toda vez que, al no reconocer estos elementos, la autoridad instructora habría incurrido en una interpretación restrictiva y descontextualizada de la norma, orientada únicamente a sostener la imputación sin atender plenamente a los descargos presentados.
76. En esa línea, INTEGRATEL señala que el Informe Final de Instrucción no expone razones objetivas que justifiquen la subsistencia de cada caso imputado, lo que vulneraría el deber de motivación previsto en los artículos 3 y 6 del TUO de la LPAG y afectaría el derecho de defensa de la empresa en el procedimiento sancionador.
77. En atención a ello, la empresa operadora solicita el archivo definitivo del procedimiento sancionador, en la medida en que se han vulnerado principios esenciales que rigen el procedimiento administrativo; o que se deje sin efecto la denegatoria de ampliación de plazo contenida en la carta N° 000850-2025-STSR/OSIPTEL y se otorgue un plazo adicional razonable que permita el análisis individual y adecuado de los expedientes imputados.
78. Al respecto, se verifica que el informe final de instrucción, notificado el 14 de noviembre de 2025, cumple con los requisitos previstos en el artículo 255 del TUO de la LPAG, por cuanto contiene la determinación motivada de la infracción administrativa imputada, la evaluación de los hechos verificados, el análisis normativo aplicable, así como la propuesta de sanción de multa debidamente sustentada.
79. Sin perjuicio de lo anterior, cabe reiterar que, conforme a los artículos 20 y 22 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones (RGIS), el informe final de instrucción, emitido por la Secretaría Técnica, es un documento de carácter no vinculante que solo propone una conclusión. En ese sentido, es competencia exclusiva de este Órgano de Resolución —el TRASU— evaluar la totalidad de los actuados y determinar la imposición o no de la sanción, lo que incluye la valoración integral de los descargos y pruebas presentadas por la empresa, garantizando la motivación definitiva en la presente Resolución Final.
80. En cuanto al argumento de que se acreditó el cumplimiento de la obligación a través de la aplicación o notificación del SAP, y que la autoridad instructora no valoró la documentación remitida, es preciso reiterar lo establecido en los artículos 34 y 74 del Reglamento de Reclamos, de los cuales se advierte que para que la empresa operadora quede exonerada de la obligación de remitir la queja al Trasu, no basta con la aplicación del SAP o la atención del caso; es indispensable que dicha circunstancia haya sido comunicada al abonado antes de que se cumpla el plazo legal para la elevación del expediente.
81. Por tal motivo, tal como se evidencia en el Anexo I que acompañó al Informe de Instrucción, existen casos en los que, si bien la empresa comunicó el SAP al usuario, dicha comunicación se realizó con posterioridad al vencimiento del plazo de elevación. Al incumplir el requisito de oportunidad en la comunicación, la empresa no acreditó estar exonerada de su obligación de elevar la queja, lo que desestima el alegato de motivación aparente.
82. Respecto a la solicitud de aplicación de la eximente por subsanación voluntaria, el Tribunal de Apelaciones ha señalado en reiterados pronunciamientos —como en el caso de la



Resolución N° 00126-2024-TA/OSIPTEL— que el cumplimiento de los requisitos para dicho eximente debe verificarse en la totalidad de los casos constitutivos de infracción y no de forma parcial.

83. En lo referente al primer requisito (cese de la conducta), se advierte que la empresa operadora no elevó la totalidad de las quejas al Trasu. Por el contrario, los expedientes de queja tuvieron lugar a consecuencia de la solicitud directa de los usuarios.
84. Adicionalmente, cabe señalar que los argumentos desarrollados por INTEGRATEL en sus escritos de descargos al Informe Final de Instrucción han sido íntegramente evaluados por este Tribunal. Dichos argumentos, así como la documentación que los sustenta, se encuentran recogidos y debidamente considerados en el Anexo I de la presente resolución.
85. En virtud del análisis realizado, se desestima el argumento de la empresa operadora referido a que el informe de instrucción carece de una debida motivación.

II.6. ANÁLISIS DE LOS CASOS IMPUTADOS

86. Sobre el particular, la Secretaría Técnica imputó a la empresa operadora la presunta comisión de la infracción tipificada en los numerales 50 y 43 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos y en el numeral 29 del Anexo 1 del TUO del Reglamento de Reclamos por haber omitido la elevación oportuna de trescientos setenta y tres (373) quejas y un (1) recurso de apelación al Trasu.
87. Por su parte, INTEGRATEL en el presente PAS ha remitido descargos respecto de trescientos treinta y cinco (335) casos imputados. Teniendo en cuenta ello, se realizará la evaluación con los descargos remitidos por la empresa operadora e información obrante en los expedientes de queja.

• Sobre la elevación de las quejas y apelaciones al TRASU

88. Los artículos 61²⁷ y 74²⁸ del Reglamento de Reclamos, vigentes a la fecha de la comisión de las infracciones contenidas en los numerales 50 y 43 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos que comprenden a ciento ochenta y cuatro (184) casos del PAS, establecen que, dentro de los tres (3) días hábiles contados a partir de la presentación de la queja o cinco (5) días hábiles contados a partir de la presentación del recurso de apelación, la empresa operadora deberá elevarlos al Trasu, respectivamente, conjuntamente con sus descargos.
89. En esa misma línea, actualmente, el artículo 66 y 78 del TUO del Reglamento de Reclamos²⁹, vigente a la fecha de la comisión de la infracción del numeral 29 del Anexo 1 del TUO del Reglamento de Reclamos que comprende ciento noventa (190) casos, señala

²⁷ Artículo 61.- Remisión del recurso de apelación al TRASU

Presentado el recurso de apelación, la empresa operadora lo eleva al Trasu en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación, salvo en el caso que se haya declarado su inadmisibilidad, según lo dispuesto en el artículo 6 del presente Reglamento, en cuyo caso el plazo se computa desde el día siguiente de la subsanación (...).

²⁸ Artículo 74.- Remisión de la queja al Trasu

El Trasu será el encargado de resolver las quejas que presenten los usuarios contra la primera instancia administrativa de las empresas operadoras.

Presentada dicha solicitud en la empresa operadora, esta deberá elevarla al Trasu en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de su presentación, salvo que se haya declarado su inadmisibilidad, según lo dispuesto en el artículo 6 de la presente norma, en cuyo caso el plazo se computa desde el día siguiente de la subsanación.

La queja se eleva conjuntamente con los descargos y el expediente correspondiente, organizado formalmente conforme a lo dispuesto en el artículo 82.
(...)

²⁹ Es preciso indicar que en ciento noventa (190) casos que constituirían la infracción contenida en el numeral 29 del Anexo I del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos, se aplica la obligación contenida en los artículos 66 y 78 del TUO del Reglamento de Reclamos.



que es obligación de las empresas operadoras elevar las quejas al Trasu en el plazo de tres (3) días hábiles y elevar el recurso de apelación al Trasu en el plazo de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación, respectivamente.

90. Asimismo, mediante Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL, se efectuaron modificaciones al Reglamento de Reclamos, entre otros aspectos, sobre la aplicación y ejecución del SAP³⁰, vigentes desde el 27 de octubre de 2021, y por ende aplicables a los trescientos setenta y cuatro (374) casos.
91. Es así que, en el artículo 34 del Reglamento de Reclamos³¹, se establece que, cuando la empresa operadora haya aplicado previamente la figura del SAP al reclamo, no debe elevar el recurso de apelación o queja al Trasu. Asimismo, se ratifica la obligación de informar al usuario sobre la aplicación del SAP, así como la oportunidad de esta comunicación, la cual puede realizarse a través de cualquier medio que permita dejar constancia de dicha comunicación, tal como se advierte en el penúltimo y último párrafo de este artículo.

“Artículo 34.- Aplicación del silencio administrativo positivo

La empresa operadora debe aplicar el silencio administrativo positivo cuando:

1. *Transcurrido el plazo establecido en el artículo 54, la empresa operadora no emitió la resolución de primera instancia o no emitió pronunciamiento por algún extremo del reclamo.*
2. *Transcurrido el plazo máximo para resolver establecido en el artículo 54, además del plazo máximo para notificar señalado en el artículo 36-A, la empresa operadora no notificó la resolución de primera instancia o no emitió pronunciamiento por algún extremo del reclamo. Para el caso de las notificaciones electrónicas debe tomarse en consideración lo dispuesto en el cuarto párrafo del artículo 39.*

Lo dispuesto en el párrafo anterior es de aplicación siempre que el reclamo sea interpuesto sin contravenir las disposiciones del presente Reglamento.

En el plazo máximo de cinco (5) días hábiles de ocurrido el silencio administrativo positivo, la empresa operadora debe comunicar al usuario a través de cualquier medio que permita dejar constancia de dicha comunicación, sobre la aplicación del silencio administrativo positivo, con el detalle de la(s) materia(s) reclamable(s).

En los casos que ha aplicado el silencio administrativo positivo, la empresa operadora, no debe elevar el recurso de apelación o queja ante el TRASU.” (El subrayado es nuestro)

92. Por lo tanto, tal como se ha señalado, la única excepción para que la empresa se encuentre exonerada de elevar la queja o recurso de apelación al Trasu es la aplicación del SAP y que ello sea comunicado al usuario hasta el vencimiento del plazo para elevar la queja o recurso de apelación.

• **Sobre la aplicación del silencio administrativo positivo (SAP)**

93. Resulta oportuno precisar que, de la lectura de lo señalado en los artículos 61 y 74 (así como también, en los artículos 66 y 78 del TUO del Reglamento de Reclamos) y 34 del Reglamento de Reclamos, se colige que la empresa operadora se encontrará exenta de elevar la queja o recurso de apelación en el plazo previsto para la elevación del Trasu en el plazo de tres (3) días hábiles o cinco (5) días hábiles respectivamente, únicamente si aplicó el SAP previamente al vencimiento de dichos plazos, debiendo haber remitido dentro del mismo plazo la comunicación al usuario sobre el acogimiento de su pretensión mediante aplicación del SAP.
94. Resulta importante mencionar que el Consejo Directivo, en sus Resoluciones N° 080-2017- CD/OSIPTEL y N° 00097-2024-CD/OSIPTEL ha precisado que para la aplicación del SAP deben existir los siguientes supuestos de hecho: la configuración del silencio administrativo positivo, es decir, que haya transcurrido el plazo para atender el reclamo, sin que la empresa operadora se haya pronunciado al respecto; adicionalmente, el

³⁰ Actualmente, tipificado en el artículo 34 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Reclamos, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022/CD-OSIPTEL.

³¹ Para los cientos noventa (190) casos que presuntamente constituirían infracción contenida en el numeral 29 del Anexo 1 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Reclamos.



segundo supuesto de hecho es que el usuario interponga una queja y el tercer supuesto de hecho la empresa debe aplicar el silencio administrativo positivo, atendiendo la petición del usuario, en cuyo caso la consecuencia jurídica es que la empresa se encuentra exonerada de la obligación de elevar la queja o apelación.

95. Lo expuesto precedentemente tiene sustento en la exposición de motivos del Reglamento de Reclamos³², donde se señala que la calificación de la infracción al incumplimiento de elevar las quejas o apelaciones dentro del plazo, se sustenta en la obligación del regulador de tutelar el derecho de los usuarios, permitiendo solicitar a la autoridad administrativa inmediatamente superior a la que tramita el procedimiento que ordene las medidas correctivas correspondientes, a efectos de que se subsanen los defectos que se puedan presentar durante la tramitación del procedimiento. Por tanto, al tratarse de un mecanismo importante que cautela la efectividad del derecho de los administrados al debido procedimiento administrativo, no resultaría coherente un esquema donde la misma instancia que tutela el derecho de los usuarios, propiciara a la vez el incumplimiento de dicha norma y tal situación no resultara punible.
96. Por otro lado, en el artículo 34 del Reglamento de Reclamos se establece que la oportunidad en que la empresa operadora debe aplicar el SAP e informar al usuario sobre dicha aplicación es dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles de ocurrido el silencio administrativo positivo, reconociendo la relevancia de la oportunidad en que se aplica el SAP y en que el usuario toma conocimiento del acogimiento de su pretensión.
97. Complementariamente, el último párrafo del artículo 34 del Reglamento de Reclamos precisa que *“En los casos que ha aplicado el silencio administrativo positivo, la empresa operadora no debe elevar el recurso de apelación o queja ante del Trasu”*. En ese sentido, la empresa operadora se encontrará exenta de elevar la queja o apelación en el plazo previsto para su elevación al Trasu (3 o 5 días hábiles) si aplicó el SAP previamente al vencimiento del plazo antes señalado, debiendo haber remitido dentro del mismo plazo la comunicación al usuario sobre el acogimiento de su pretensión mediante la aplicación del SAP.
98. Adicionalmente, es importante mencionar que el Consejo Directivo en su Resolución N° 080-2017-CD/OSIPTEL ha precisado que para la aplicación del SAP deben existir los siguientes supuestos de hecho: la configuración del silencio administrativo positivo, es decir, que haya transcurrido el plazo para atender el reclamo, sin que la empresa operadora se haya pronunciado al respecto; adicionalmente, el segundo supuesto de hecho es que el usuario interponga una queja y el tercer supuesto de hecho la empresa debe aplicar el silencio administrativo positivo, atendiendo la petición del usuario, en cuyo caso la consecuencia jurídica es que la empresa se encuentra exonerada de la obligación de elevar la queja o apelación.
99. Ahora bien, sin perjuicio de la oportunidad en que se ejecute el SAP, la aplicación del SAP implica la atención de la pretensión del usuario. En ese sentido, no podría considerarse que la empresa operadora ha aplicado el SAP y que no le corresponde elevar la queja o apelación, si al explicar las implicancias de la aplicación del SAP, sólo acoge parcialmente la pretensión del usuario o, en el peor de los casos, indica que no tomará medidas correctivas sobre la pretensión.
100. Conviene precisar, además, que no corresponde a la empresa operadora elevar la queja o apelación, cuando aplicó el SAP (informando al usuario sobre la aplicación del SAP) dentro del plazo máximo para elevar la queja o apelación, aun cuando no haya ejecutado el SAP.

³² Exposición de Motivos de la Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL.



101. En ese orden de ideas, y en concordancia al criterio aplicado en las Resoluciones y N° 00032-2024-TA/OSIPTEL³³ y N° 0020-2025-TA/OSIPTEL³⁴, se concluye que la empresa operadora no tendrá la obligación de elevar la queja o apelación cuando: **i)** haya aplicado el SAP atendiendo la petición del abonado; y, **ii)** se notifique al usuario sobre la aplicación del SAP a través de cualquier medio que permita dejar constancia de dicha comunicación, previamente al vencimiento del plazo para elevar la queja o apelación al Trasu.

- **Sobre los expedientes materia de imputación de cargos**

102. Al respecto, de la evaluación de los argumentos y medios probatorios presentados por INTEGRATEL, en los expedientes de queja materia del presente PAS y en sus escritos de descargos, cuyo detalle se encuentra en el Anexo I de la presente resolución, se advierte que en siete (7) casos no se configura la infracción en cuestión, debido a que la empresa operadora acreditó que elevó la queja al Trasu dentro del plazo máximo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos y/o se encontraban en el supuesto de exoneración de la obligación de elevar la queja, dado que acreditó la aplicación del SAP, por lo que corresponde **archivar** el presente PAS en dicho extremo respecto de siete (7) casos, conforme se señala en el Anexo I de la presente resolución:

Cuadro N° 2: Expedientes en que la empresa operadora no ha incurrido en infracción

N°	N° EXPEDIENTE	DETALLE
1	0004116-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 31/01/2023 en el plazo máximo, que venció el 03/02/2023. La empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante carta SAP del 31/01/2023 y notificada el 02/02/2023. Por tanto, la empresa operadora notificó la carta de aplicación SAP el día 02/02/2023, dentro del plazo para la elevación de la queja, por lo que, corresponde archivar el presente caso.
2	0005011-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 03/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 08/02/2023. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta N° RFR-C-OCAL110054-2023-QJ-1-A mediante el cual aplica el SAP y su cargo de notificación de fecha 08/02/2023; siendo ello así se advierte que la empresa operadora notificó la aplicación del SAP dentro del plazo para la elevación de la queja, por lo que, corresponde archivar el presente caso.
3	0010793-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 08/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 13/03/2023. Si bien la empresa operadora señala que mediante carta RMR-C-FC108224-2023-QJ-1-A de fecha 10.03.2023 y notificada el 13.03.2023, se informó la aplicación del SAP; siendo ello así se advierte que la empresa operadora notificó la aplicación del SAP dentro del plazo para la elevación de la queja, por lo que, corresponde archivar el presente caso.
4	0010812-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 09/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 14/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 10/03/2023 y 13/03/2023, asimismo a través de sus descargos ha señalado que mediante carta RMR-C-INC128211-2023-QJ-1-A de fecha 10.03.2023 y notificada el 13/03/2023 se informó la aplicación del SAP, y de aplicación mediante carta RMA-C-INC128211-2023-QJ-2 de fecha 13/03/2023 (carta fue notificada el 21/03/2023) en la que se realizan los ajustes. Por tanto, se advierte que se ha notificado la aplicación del SAP dentro del plazo para la elevación de la queja, por lo que, corresponde archivar el presente caso.
5	0011069-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 20/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 23/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 22/03/2023 y 23/03/2023, asimismo a través de sus descargos señaló que mediante carta RMR-C-FC219885-2023-QJ-1-A de fecha 22/03/2023 (notificada el 22/03/2023) y ejecutada mediante carta RMA-C-FC219885-2023-QJ-2 de fecha 23/03/2023 (notificada el 24/03/2023), y habiéndose verificado que se notificó dentro del plazo para la elevación de la queja, corresponde archivar el caso.
6	0013270-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora a través de la carta N° RMA-T-INC-359927-2023-QE del 17/04/2024 sí elevó la referida queja al Trasu. En tal sentido, corresponde archivar el presente caso.

³³ Resolución del Tribunal de Apelaciones publicado en la página web del OSIPTEL en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/lvcwpc/resol032-2024-ta.pdf>

³⁴ Resolución del Tribunal de Apelaciones publicado en la página web del OSIPTEL en el siguiente enlace: <https://www.gob.pe/institucion/osiptel/normas-legales/6491330-020-2025-ta-osiptel>



7	0009500-2023/TRASU/ST-RQJ	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 18/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 23/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 22/03/2023, se advierte que el cargo de notificación es del 23/03/2023. Asimismo, mediante carta de atención del 27/03/2023, notificada al usuario el 30/03/2023, la empresa operadora comunicó al usuario las acciones respecto al acogimiento de su pretensión. En tal sentido, se advierte que la empresa operadora aplicó el SAP dentro del plazo establecido, por lo que se encontraba exonerada de elevar la queja al Trasú. Por lo que corresponde archivar el presente caso
---	---------------------------	---

103. Con relación a los trescientos sesenta y ocho (367) casos, cuyo detalle se encuentra en el Anexo I de la presente resolución, se advierte que la empresa operadora omitió elevar la queja al Trasú y en otros casos no ha acreditado que aplicó el SAP dentro del plazo máximo para elevar la queja o apelación, y como consecuencia de ello, que se encontraba eximida de su obligación de elevar las quejas o apelación al Tribunal.
104. En tal sentido, la infracción se ha configurado con la inacción de la empresa operadora, al no elevar las trescientos sesenta y siete (366) quejas y un (1) recurso de apelación dentro del plazo establecido.

II.7. SOBRE LA APLICACIÓN DEL PRINCIPIO DE RAZONABILIDAD

105. Al respecto, es menester señalar que, en virtud al principio de razonabilidad previsto en el numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, las decisiones de las autoridades cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.
106. Según lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, la Administración debe prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción, debiendo considerarse, a efectos de la graduación, criterios como el beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción, la probabilidad de detección de la infracción, la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido, el perjuicio económico causado, la reincidencia por la comisión de la misma infracción, el beneficio ilegalmente obtenido y la existencia o no de intencionalidad por parte del infractor.
107. 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.
108. En efecto, es importante destacar que, con la comisión de la infracción tipificada en los numerales 50 y 43 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos, así como, en el numeral 29 del Anexo 1 del TUO del Reglamento de Reclamos, se afecta de manera directa a usuarios que además de pasar por procesos de reclamos, se ven en la obligación de acudir al regulador y presentar sus quejas, debilitándose así la institucionalidad y la confiabilidad del sistema de solución de reclamos.
109. 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 el informe N° 00052-STSR/2023³⁵.

³⁵ Informe N° 00052-STSR/2023 que corresponde al informe de evaluación trimestral de infracciones tipificadas en la normativa correspondiente al procedimiento de reclamos respecto de las quejas declaradas fundadas y parcialmente fundadas por el Trasú en el periodo de abril a junio de 2023.

110. Por otro lado, el test de Razonabilidad es un análisis que permite determinar si una medida mantiene una debida proporción entre el gravamen a imponer y el fin público que administración debe tutelar a efecto que la medida a aplicar sea estrictamente necesaria para la satisfacción de su objetivo; en tal sentido, comprende tres (3) Sub-principios, tales como: el Sub-principio de idoneidad, necesidad y proporcionalidad en sentido estricto.
111. Con relación al **Sub-principio de idoneidad**, se debe tener en cuenta que la comisión de la infracción tipificada en los numerales 50 y 43 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos, así como, el numeral 29 del Anexo 1 del TUO del Reglamento de Reclamos, incide directamente en la eficiencia del procedimiento de reclamo y en el derecho de los usuarios. Por consiguiente, una eventual sanción al administrado contribuirá a incentivar la elevación de la queja o apelación.
112. Con relación al **Sub-principio de necesidad**, cabe señalar que la potencial imposición de una sanción de multa se sustentaría en la necesidad de lograr que, en adelante, la empresa operadora adecúe su conducta a efectos de cumplir con elevar las quejas o apelaciones dentro de los plazos establecidos en el procedimiento de reclamos. De otro lado, la imposición de una eventual multa por la infracción establecida en los numerales 50 y 43 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos, así como, en el numeral 29 del Anexo 1 del TUO del Reglamento de Reclamos se justificaría porque afecta directamente a los usuarios al no haberse tutelado los derechos reconocidos por el Trasu.
113. Al respecto, debe tenerse en cuenta que no es la primera vez que INTEGRATEL incurre en la comisión de la infracción tipificada en los numerales 50 y 43 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos y el numeral 29 del Anexo 1 del TUO del Reglamento de Reclamos³⁶.
114. En virtud a lo señalado, el inicio de un PAS es el único medio viable para persuadir a INTEGRATEL a que, en lo sucesivo, evite incurrir en nuevos incumplimientos de los numerales 50 y 43 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos y el numeral 29 del Anexo 1 del TUO del Reglamento de Reclamos.
115. Con relación al **Sub-principio de proporcionalidad** se advierte que el inicio del presente PAS contribuiría a la efectiva tutela de los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.
116. En tal sentido, de conformidad con los fundamentos expuestos, el inicio de un PAS y la posterior eventual imposición de una sanción por la comisión de la infracción tipificada en los numerales 50 y 43 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos, así como, en el numeral 29 del Anexo 1 del TUO del Reglamento de Reclamos, se encuentra plenamente justificado, en virtud a que se busca reprimir la conducta infractora; además, busca que la empresa operadora adopte la diligencia debida para evitar futuros incumplimientos de su deber de cumplir con elevar las quejas en el plazo establecido en el plazo legal, no habiéndose vulnerado el principio de Razonabilidad.

II.8.SOBRE EL EXIMIENTE DE RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA POR SUBSANACIÓN VOLUNTARIA

117. INTEGRATEL precisó que ha desplegado todas las gestiones correspondientes a efectos de atender a cabalidad los incumplimientos detectados en el presente PAS, de modo que, corresponde que la Administración proceda con la aplicación de la eximente de subsanación voluntaria y/o con el atenuante del cese de la conducta infractora.

³⁶ Expediente N°00015-2021/TRASU/ST-PAS, N° 00011-2022-TRASU/STSR-PAS, N° 00025-2022/TRASU/STSR-PAS, N°00002-2023/TRASU/STSR-PAS, N°00033-2023/TRASU/STSR-PAS, N° 00009-2024/TRASU/STSR-PAS y N° 0027-2024/TRASU/STSR-PAS.

118. Asimismo, señala que la Secretaría Técnica aplicó de manera arbitraria y conveniente al estimar la multa considerando todos los casos, cuando correspondería aplicar un análisis a cada caso de manera particular.
119. Por otro lado, la empresa operadora señala que, se deberá aplicar la eximente por subsanación voluntaria cuando la conducta cese antes de la imputación de cargos, por lo cual, cita en esa línea la Casación N° 8716-2020 de la Corte Suprema de Justicia del 16 de mayo de 2023, a fin de argumentar que el Osiptel vulnera su derecho de defensa al considerar de manera recurrente las circunstancias establecidas en el artículo 5 del RGIS.
120. Asimismo, INTEGRATEL alega que se le limita el acceso a la aplicación de la eximente de subsanación voluntaria y/o el atenuante del cese de la conducta infractora, puesto que los casos que involucran restricción del servicio no pueden ser reversibles/subsanables.
121. En esa línea, la empresa operadora alega que Osiptel actúa de manera unilateral, atentando contra el debido procedimiento y las garantías procedimentales, y de igual manera, un trato discriminado, lo cual vulnera el principio de imparcialidad.
122. Al respecto, corresponde indicar que 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:

“Art. 257. Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones

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

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

(Subrayado agregado)

123. Complementando la normativa sobre la aplicación de la precitada causal eximente, el artículo 5 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones (en adelante, RGIS)³⁷, norma expedida por Osiptel en ejercicio de su función normativa, establece 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, se considera subsanada aun cuando medie requerimiento de subsanación por parte de Osiptel, siempre que esta se realice antes del inicio del procedimiento sancionador.

(...)

(Subrayado agregado)

124. Cabe indicar que la Exposición de Motivos de la Resolución de Consejo Directivo N° 102-2025-CD/OSIPTEL, norma que modificó entre otros el artículo 5 del RGIS, sustenta la eliminación del requisito de voluntariedad para el eximente de subsanación a efectos de

³⁷ Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 102-2025-CD/OSIPTEL, se aprobó la Modificación del Reglamento General de Infracciones y Sanciones.

validar las acciones de cumplimiento efectuadas por las empresas operadoras antes del inicio del procedimiento administrativo sancionador, incluso si media un requerimiento previo de cumplimiento, ello desde un enfoque de regulación responsiva, ante la necesidad de garantizar un régimen sancionador más eficaz.

125. En este contexto, la referida exposición de motivos, precisa que, desde una perspectiva legal, el literal f) del numeral 1 del artículo 257 del TUO de la LPAG reconoce la posibilidad de eximir responsabilidad si se ha subsanado voluntariamente la infracción antes del inicio del procedimiento. No obstante, conforme al artículo 247 de la misma norma, no puede establecerse un tratamiento menos favorable al administrado del que prevé el TUO de la LPAG, lo cual respalda la conveniencia de ajustar el requisito de voluntariedad para hacerlo más coherente con el marco legal vigente.
126. En esa misma línea, reviste singular importancia aplicar un modelo donde no se exija que la subsanación sea espontánea antes del inicio del sancionador. Estas prácticas confirman la legalidad y racionalidad de eliminar la exigencia de voluntariedad, siempre que se logre una corrección efectiva antes del inicio del procedimiento. Esta medida promueve un enfoque regulatorio basado en resultados y fomenta el cumplimiento de los actos resolutivos a cargo de la empresa.
127. Lo anteriormente señalado también se encuentra desarrollado en la “Guía Práctica sobre el Procedimiento Administrativo Sancionador” emitida por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos³⁸, que establece lo siguiente:

“2.4. Eximentes y atenuantes de responsabilidad administrativa

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

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

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

(Cursiva y negrita agregados)

128. 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.

³⁸ <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2017/07/MINJUS-DGDOJ-GUIA-DE-PROCEDIMIENTO-ADMINISTRATIVO-SANCIONADOR-2DA-EDICION.pdf>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



129. Adicionalmente, respecto a las materias pasibles de reversión el Tribunal de Apelaciones mediante Resolución N° 00002-2024-TA/OSIPTEL ha señalado que en los casos referentes a las materias que involucran la pérdida, deficiencia o restricción del servicio, los efectos derivados de la conducta infractora no son posibles de ser revertidos, dado que consisten en la pérdida de la oportunidad de acceder a los servicios públicos de telecomunicaciones en un determinado momento que ya ha transcurrido. En ese sentido, se considera que la imposibilidad de reversión de los efectos es aplicable a los casos de calidad, tal como lo ha establecido el Tribunal de Apelaciones en diversos pronunciamientos³⁹, así como a cualquier incumplimiento relacionado a una materia que implique la privación parcial o total del servicio encontrándose entre estas la falta de servicio, portabilidad, instalación o activación del servicio.
130. De otro lado, de conformidad con lo establecido por el Tribunal de Apelaciones, en la Resolución N° 00028-2024-TA/OSIPTEL de fecha 18 de agosto de 2024, 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**.
131. Ahora bien, en cuanto al cese de la conducta, es preciso considerar que la infracción se configura por la no elevación de la queja al Trasu en el plazo de tres (3) días hábiles y por la no elevación de la apelación al Trasu en el plazo de cinco (5) días hábiles; en ese sentido, en el presente caso se observa que, a la fecha, la empresa operadora no ha elevado la totalidad de formularios de quejas y el formulario del recurso de apelación correspondientes a los expedientes señalados en el Anexo adjunto a la presente resolución. En esa línea, corresponde precisar que, de la revisión de los trescientos sesenta y siete (367) casos del presente PAS, se advierte que en trescientos sesenta y dos (362) casos la empresa operadora no cumplió con la elevación oportuna de las quejas y recurso de apelación presentados por los usuarios, siendo que han sido estos los que los remitieron al Trasu solicitando su pronunciamiento; por el contrario solo en los cinco (5) casos restantes⁴⁰, se advierte que la empresa operadora elevó las quejas al Trasu excediendo el plazo máximo establecido, por haberlas remitido conjuntamente con una segunda queja presentada por los usuarios ante la falta de elevación de la primera queja. Por lo tanto, no se advierte el cese sobre la totalidad de casos analizados de la conducta infractora en el presente PAS.
132. En ese contexto, habida cuenta que el cese de la conducta infractora tiene que verificarse respecto a la totalidad de los actos constitutivos de la infracción imputada y, siendo que en el presente caso no se cumple con este presupuesto, carece de sentido emitir pronunciamiento sobre los otros extremos de la eximente en cuestión, como reversión y voluntariedad; por tanto, no corresponde aplicar en este PAS el eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria.
133. De otro lado, respecto a la Casación N° 8716-2020 invocada por INTEGRATEL, específicamente en el fragmento citado *“la ley prefiere incentivar que los administrados subsanen voluntariamente sus infracciones administrativas antes que imponerles un castigo”*. (...), el Tribunal de Apelaciones, en reiterados pronunciamientos⁴¹ ha señalado que concuerda con esa posición, en tanto la subsanación voluntaria restituye de mejor manera el bien jurídico afectado por la conducta infractora que la imposición de la sanción en sí misma. Sin embargo, en el presente PAS no se ha configurado dicha eximente.
134. Por otro lado, INTEGRATEL alegó que se habría vulnerado el principio de imparcialidad, dado que, a su criterio existe un trato discriminatorio contra su representada. Con relación a ello, se advierte que los criterios expuestos anteriormente se encuentran acordes con el

³⁹ Como por ejemplo en las resoluciones N° 00002-2024-TA/OSIPTEL, N° 00085-2024-TA/OSIPTEL y N° 00032-2025-TA/OSIPTEL.

⁴⁰ Expedientes: N° 0007719-2023/TRASU/ST-RQJ, N° 0008373-2023/TRASU/ST-RQJ, N° 0013441-2023/TRASU/ST-RQJ, N° 0013451-2023/TRASU/ST-RQJ y N° 0018971-2023/TRASU/ST-RQJ

⁴¹ Resolución N° 00123-2025-TA/OSIPTEL



marco legal vigente, razón por la cual se aplican, de manera imparcial, a todos los procedimientos administrativos sancionadores seguidos ante las empresas operadoras que brinden una prestación del servicio público de telecomunicaciones, en virtud de un contrato de concesión, y no únicamente contra INTEGRATEL.

135. En ese sentido, queda también desvirtuado el argumento de INTEGRATEL sobre la vulneración a los principios de debido procedimiento e imparcialidad.

II.9. SOBRE LA RESPONSABILIDAD SUBJETIVA DE LA EMPRESA OPERADORA

136. El Principio de Culpabilidad reconocido en el numeral 10 del artículo 248 del TUO de la LPAG 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.
137. 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.
138. En el caso concreto, la obligación contenida en la normativa aplicable, referente a la elevación de la queja o recurso de apelación a la segunda instancia es de obligatorio cumplimiento por parte de la empresa operadora, quien tiene como fuente de su deber el ser la entidad administrativa que tramita y resuelve los reclamos en primera instancia administrativa. Asimismo, su incumplimiento genera una infracción de naturaleza instantánea.
139. 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.
140. 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 las obligaciones establecidas en la norma aplicable. El desvío del cumplimiento de los deberes que le corresponde honrar debe obedecer 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.
141. En el presente caso, se confirma que la empresa operadora, a pesar de tener conocimiento de la obligación contenida en el TUO del Reglamento de Reclamos, no ha cumplido con elevar las quejas y el recurso de apelación al Trasú, dentro del plazo establecido en la norma, configurándose la infracción administrativa tipificada en los numerales 50 y 43 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos, así como, en el numeral 29 del Anexo 1 del TUO del Reglamento de Reclamos, ni ha acreditado la existencia de una causal que le hubiera impedido el cumplimiento de lo establecido en la normativa, por lo que ha quedado acreditada su responsabilidad.

III. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

142. Luego de verificada la comisión de la infracción tipificada en los numerales 50 y 43 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos, así como, en el numeral 29 del Anexo 1 del TUO del Reglamento de Reclamos, corresponde determinar la multa y/o medida aplicable, teniendo en cuenta los criterios establecidos por el Principio de Razonabilidad, previstos en el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG.

143. Con relación a ello, el artículo 17 del RGIS dispone que para la determinación de la sanción se considerarán los siguientes criterios de graduación: (i) beneficio ilícito; (ii) probabilidad de detección; (iii) gravedad del daño al interés público; (iv) el perjuicio económico causado; y, (v) los factores agravantes y atenuantes señalados en el artículo 18, de ser el caso.
144. Luego de obtenida la multa base, se aplican los factores agravantes y atenuantes establecidos en el TUO de la LPAG y el RGIS.

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

145. INTEGRATEL refiere que se habría vulnerado los Principios de Legalidad, Debido Procedimiento y Predictibilidad o Confianza Legítima, y la debida motivación, dado que se habría considerado indebidamente parámetros no recogidos en la Metodología de Cálculo de Multas. Los referidos parámetros son los denominados Mygrec (costo de mantenimiento y gestión de reclamos), Mygsus (costo de mantenimiento y gestión de altas, bajas y suspensión), Mygcob (Mantenimiento y gestión de cobranzas), Prucon (costo de pruebas conjuntas con el usuario) y Comosque (costo para comunicar las quejas al Osiptel).
146. Sobre el particular, debe señalarse que las infracciones establecidas en los numerales 50 y 43 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos, así como, el numeral 29 del Anexo 1 del TUO del Reglamento de Reclamos no cuentan con una fórmula específica en la Metodología de Cálculo de Multas; sin embargo, dicha metodología sí establece que en estas situaciones corresponde aplicar las directrices establecidas en la fórmula general.
147. En efecto, para la estimación de multas determinadas mediante la fórmula general, la metodología establece lo siguiente: *“Las conductas infractoras que no se consideren en la Metodología de Cálculo de Multas, se estimarían mediante el enfoque de Fórmula General, pudiendo emplear algunos parámetros que hayan sido establecidos por el Osiptel”*. Cabe señalar que el monto de una multa a través de la Fórmula General vendría dado por:

$$\text{Multa estimada} = \frac{\text{Beneficio ilícito o Daño Causado Actualizado}}{\text{Probabilidad de detección}}$$

148. En tal sentido, se advierte que la metodología establece que, para el cálculo de una multa basada en la fórmula general, el órgano competente puede emplear alguno de los parámetros establecidos por el Osiptel.
149. En este contexto, los órganos sancionadores del Osiptel tienen la facultad de adaptar la fórmula general prevista en la metodología al caso específico, utilizando parámetros adicionales o específicos según la naturaleza de la infracción y los detalles del caso; es decir, aunque ciertos parámetros puedan no estar incluidos de manera explícita en la metodología, la fórmula general permite a los órganos sancionadores del Osiptel, seleccionar o ajustar dichos parámetros, para reflejar de manera más precisa el beneficio ilícito o el daño causado, en función del análisis técnico y la información específica disponible para cada infracción.
150. De esta forma, el uso de parámetros adicionales se justifica en el propósito de ajustar el cálculo de la multa a la situación concreta analizada en el PAS, garantizando que la estimación del beneficio ilícito o daño causado sea lo más exacta posible.
151. Cabe mencionar que, la obtención de los valores de los diferentes parámetros utilizados para el cálculo de multa del presente PAS ha sido detallados en el anexo adjuntado a la carta de inicio N° 000244-2025-STSR/OSIPTTEL, por lo que INTEGRATEL no quedó en indefensión, por el contrario, sí tuvo acceso a la información relevante sobre cómo se estimaron dichos parámetros.
152. De igual manera, es necesario señalar que los parámetros utilizados para el cálculo de la multa estimada en este PAS bajo la Metodología de Multas, tales como Mygrec, Mygsus,

Mygcob, Conopro, Cosreconex, Comosque, Comabon y Prucon, reflejan los costos específicos asociados con la gestión de reclamos, cobranzas, el mantenimiento de activaciones, desactivaciones y suspensiones de líneas o conexiones, mantenimiento y gestión de sistemas de cobranzas, costo para dar a conocer internamente la normativa relacionada con los plazos y/u obligaciones del procedimiento de reclamos, costo de reconexión del servicio cuando ocurre un corte o baja injustificada y costo para realizar una prueba conjunta con el cliente, respectivamente.

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

Con relación al parámetro Prucon³⁶

154. INTEGRATEL señala que el parámetro Prucon no corresponde a ningún parámetro de la Metodología de Multas, no se ha “basado” en ninguno, por lo que tampoco sería la “parametrización” de ningún parámetro preexistente, por lo que constituiría una incorporación ilícita por parte de la Secretaría Técnica. Asimismo, indica que, no se habría detallado cuáles serían los profesionales tomados en cuenta y no se habría precisado los importes y sueldos que fueron considerados para aplicarse en la fórmula matemática que brinde como resultado el valor numérico 0.0056.
155. Además de ello, alega que se habría considerado en el parámetro Prucon un valor numérico diferente, como es el caso de las cartas de imputación de cargos N° 00178-STSR/2024 y N° 0792-STSR/2024, recibidas el 01 de marzo y 05 de setiembre de 2024, siendo que en ambos casos la Secretaría Técnica estableció el valor numérico 0.006 (parámetro Prucon), se estaría imponiendo valores numéricos sin sustentos técnicos y/o argumentos que acrediten los pasos y procedimientos utilizados para llegar a la determinación de dichos valores numéricos, lo que nos pone en un estado de indefensión por no motivar de manera adecuada la estimación del cálculo de la multa.
156. Al respecto, el parámetro antes indicado, es empleado en los casos en que el mandato de los actos administrativos que acogían la pretensión del usuario (SAP) se encontraban relacionados a la realización de pruebas de operatividad en el servicio. Teniendo en cuenta ello y con el fin de ajustar el cálculo de la multa a la situación concreta se estimó el referido parámetro, conforme a lo dispuesto en la Metodología de Cálculo de Multas.
157. En cuanto a su estimación se consideró el salario mensual de un técnico en ingeniería 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)⁴². La fórmula empleada es la siguiente:

$$\frac{\text{Sueldo laboral de un técnico}}{\text{N° de horas laborales mensual}} \times \text{N° de horas de prueba}$$

158. Adicionalmente, para la estimación de dicho parámetro, se tomó como referencia la información obtenida del portal web “Ponte en Carrera” del Ministerio de Educación⁴³, la cual establece el sueldo tope de un técnico en ingeniería de telecomunicaciones⁴⁴. Asimismo, se consideró veintidós (22) días laborales al mes y ocho (8) horas de trabajo

⁴² En el parámetro Prucon el sueldo mensual de un técnico y las horas que toma a un técnico realizar una prueba conjunta con el cliente fueron estimados por el Trasu a mayo de 2023. Asimismo, se considera 22 días laborales al mes y 8 horas de trabajo por día.

⁴³ <https://ponteencarrera.minedu.gob.pe/pec-portal-web/inicio/como-va-el-empleo>.

⁴⁴ Que asciende a S/ 2500.00.



por día.

159. Con relación a las horas necesarias para atender una prueba conjunta, se considera que dicho periodo de dos (2) horas es suficiente para que el equipo técnico de la empresa operadora desarrolle un proceso de verificación y análisis de la avería que afecta al usuario y adoptar las acciones de coordinación que correspondan.
160. Asimismo, es importante tener en consideración que las verificaciones técnicas no solo implican la ejecución puntual de pruebas de operatividad, comandos o herramientas, sino que requieren de un proceso de preparación, ejecución, verificación y análisis, dependiendo de la complejidad del entorno, los objetivos de las pruebas técnicas y los estándares a cumplir. De allí que para este organismo regulador se justifica considerar un técnico en ingeniería para la estimación del parámetro bajo análisis.
161. En ese sentido, cuando el incumplimiento de elevar la queja o recurso de apelación en el plazo establecido involucra materias de calidad del servicio –materias asociadas a los expedientes de queja- como se evidencia en algunos de los casos analizados por la primera instancia; este parámetro se considera adecuado para reflejar los costos específicos asociados con la realización de pruebas. En consecuencia, y conforme a las infracciones en cuestión, este parámetro ha sido utilizado en la estimación del beneficio ilícito y, posteriormente, en el cálculo de la multa.
162. En cuanto a la diferencia que INTEGRATEL advirtió a partir de la multa notificada con las cartas de imputación de cargos N° 00178-STSR/2024 y N° 0792-STSR/2024, y las multas notificadas con la carta que dio inicio al presente PAS, donde se habría aplicado para el parámetro Prucon el valor de 0.006 UIT, conviene aclarar que se aplicó el mismo valor, considerando que se trata de un cambio en la presentación visual (el formato), lo que visualmente aparece como 0.006 UIT, internamente su valor sigue siendo 0.0056 UIT, solo se ha modificado el formato de visualización, que redondea la cifra, sin alterar el valor numérico real que se consideró en el cálculo de multa. En tal sentido, para evitar alguna confusión en los cálculos de multas, el parámetro Prucon aparece expresado como 0.0056.
163. De acuerdo a lo expuesto, se descarta la existencia de errores al momento de realizar el cálculo materia de análisis.

Con relación al parámetro Comosque⁴⁵

164. INTEGRATEL, señala en cuanto al parámetros Comosque que, no se habría detallado cuáles serían los profesionales tomados en cuenta y no se habría precisado los importes y sueldos que fueron considerados para aplicarse en la fórmula matemática que brinde como resultado el valor numérico 0.0034 respectivamente.
165. Al respecto, el referido parámetro refleja el costo en que debe incurrir una empresa operadora para remitir las quejas y apelaciones presentadas por usuarios al Osiptel. Para su estimación se consideró el costo del salario mensual de un abogado novel (junior) y un tiempo estimado de sesenta y un (61) minutos (tiempo que le tomaría tramitar una queja y comunicarla luego al OSIPTEL). La fórmula empleada es la siguiente:

$$\frac{\text{Sueldo de un abogado junior}}{\text{Nº minutos laborales mensual}} \times \text{Nº minutos en comunicar}$$

166. La información utilizada para el cálculo del parámetro en mención considera los resultados obtenidos del estudio realizado a los procesos que se desarrollan en la Secretaría Técnica, con el objetivo de evaluar la capacidad resolutoria de dicha unidad orgánica. El citado estudio evalúa la cantidad total de horas laboradas y la producción de recurso por mes, obteniéndose el tiempo antes señalado por cada queja analizada; además, recoge

⁴⁵ Referido al costo para comunicar quejas al Osiptel.

información vinculada con salarios promedios de quienes participan en el análisis de una queja y la cantidad de empleados asignados a cada labor.

Con relación al parámetro Cosreconex⁴⁶

167. INTEGRATEL señala del parámetro Cosreconex que, no se habría precisado las razones técnicas y/o razones lógicas del por qué se habría considerado dicho parámetro en la aplicación de la estimación de la multa en el presente PAS, tratándose dicho sistema de gestión del “costo de reconexión del servicio cuando ocurre un corte o baja injustificada”, lo cual no se encuentra vinculado a las infracciones imputadas en el presente procedimiento sancionador.
168. Sobre el particular, debe señalarse que dicho parámetro corresponde al costo de reconexión del servicio cuando ocurre un corte o baja injustificada. Adicionalmente, tal como se indicó en el anexo del Cálculo de Multa de la carta de inicio, este parámetro constituye el costo de reconexión establecido en la Metodología de Multas y se encuentra determinado bajo la siguiente fórmula:

$$\text{Cosreconex} = \frac{\text{Costo de reconexión}}{\text{UIT 2021}} = \frac{S/10,27}{S/4400} = 0.0023 \text{ UIT}$$

169. Asimismo, se utilizó el parámetro en cuestión específicamente para la transgresión de no elevar las quejas relacionadas a los reclamos que tengan como materia la falta de prestación del servicio. Cabe precisar que, de los casos incluidos en el presente PAS se aprecia que veintinueve (29) quejas se encuentran referido a reclamos por falta del servicio (suspensión o baja injustificada), en los que la empresa operadora se encuentra obligada a efectuar la reconexión del servicio.
170. Sin perjuicio de lo anterior, es pertinente agregar que similares cuestionamientos sobre el parámetro Cosreconex ha sido absuelto por el Tribunal de Apelaciones mediante las Resoluciones N° 000126-2025-TA/OSIPTEL y N° 000156-2025-TA/OSIPTEL, ratificando su pertinencia y validez.
171. Por tanto, se desestima lo señalado por INTEGRATEL con relación al uso de los parámetros mencionados.

Con relación a los parámetros Mygrec, Mygcob y Mygsus

172. INTEGRATEL sostiene que se habría utilizado más de un parámetro a la vez para calcular la multa base de cada supuesto incumplimiento; y, los parámetros Mygrec, Mygcob y Mygsus se basan específicamente en el parámetro Mantyggest de la Metodología de Multas, el cual considera dos sistemas distintos. Asimismo, alega que la Secretaría Técnica habría señalado que dichos parámetros se obtuvieron de la división del total de casos tramitados por el TRASU y del total de expedientes tramitados por el Trasú (periodo enero 2020 a noviembre 2022), sin especificar cuáles son los valores y las cantidades respectivas y si son solo los casos de INTEGRATEL o de todas las empresas, lo cual afecta su derecho de defensa.
173. También señala que se habría utilizado en simultáneo varios parámetros derivados del Mantyggest para calcular la multa base, debido a que se habría considerado el valor del supuesto parámetro derivado del Mantyggest como si hubiera durado trescientos setenta y cuatro (374) meses, esto es, más de treinta y uno (31) años de incumplimiento.
174. Ahora bien, respecto a la afirmación de INTEGRATEL en cuanto a que los parámetros derivados del Mantyggest se habrían aplicado múltiples veces, como si el incumplimiento en los casos hubiera durado trescientos setenta y cuatro (374) meses, esto es, más de treinta y uno (31) años de incumplimiento, debe señalarse que, para el cálculo de la sanción, el

⁴⁶ Referido al costo de reconexión del servicio cuando ocurre un corte o baja injustificada.

costo asociado al mantenimiento de cada sistema se distribuye según la cantidad promedio de casos en cada expediente. En este sentido, el cálculo de la multa no implica una multiplicación del parámetro por la duración del incumplimiento en meses, sino que se ajusta de acuerdo con el número de casos específicos.

175. En esa línea, los parámetros Mygrec, Mygsus y Mygcob, aunque derivados de Mantygest, no mantienen todas las características de este último, ya que cada uno ha sido ajustado para reflejar los costos de mantenimiento correspondientes a cada caso específico. De esta forma, el cálculo busca garantizar una evaluación precisa de la sanción en función de la naturaleza de cada infracción y el número de casos afectados. Para mayor claridad, la fórmula empleada para los parámetros derivados es la siguiente:

$$\begin{matrix} Mygrec \\ Mygsus \\ Mygcob \end{matrix} = \frac{Mantygest \text{ (soles)}}{Número \text{ de casos} \times UIT(2024)} \times \frac{IPM \text{ junio } 2024}{IPM \text{ diciembre } 2021} = 0,10 \text{ UIT}$$

176. Es importante destacar que, el monto correspondiente a cada mantenimiento de los sistemas, es dividido por la cantidad de casos promedio por expediente, por lo cual para el cálculo de la multa no se multiplica el parámetro por la cantidad de meses de incumplimiento, sino por la cantidad de casos.
177. De este modo, para las conductas objeto de imputación se ha considerado más adecuado aplicar el costo de mantenimiento individual por cada caso, ya que las infracciones ocurrieron en un periodo específico y no afectaron a toda la base de abonados. Por ello, el valor del Mantygest⁴⁷ -el cual se toma como referencia para los parámetros que cuestiona INTEGRATEL- ha sido ajustado de acuerdo con el número promedio de casos por expediente. Ello se evidencia en la estimación remitida como anexo en la carta de imputación de cargos del presente PAS, por lo que no debe entenderse dicho valor como meses de incumplimiento, como alega erradamente la empresa operadora.
178. Por otro lado, respecto a lo señalado por INTEGRATEL que no se habría explicado cómo se obtuvo el valor de los parámetros Mygrec, Mygsus y Mygcob, no habiéndose explicado cuáles son las cantidades de los expedientes tramitados por el Trasu en el periodo de enero 2020 a noviembre 2022, se aprecia que en el Anexo II de la carta de inicio se especifica la forma de cálculo para cada uno de los parámetros empleados, habiéndose precisado respecto a estos tres parámetros que se calcularon considerando el valor de Mantygest dividido entre el número de casos y además se precisó como primera nota que el “número de casos es obtenido a partir de la división del total de casos tramitados por el Trasu y del total de expedientes tramitados por el Trasu (Periodo enero 2020 a noviembre 2022)”; es decir, que expresamente se precisó que correspondía a todos los expedientes tramitados por el Trasu sin hacer una diferencia o restricción por empresa operadora.
179. Con relación a ello, cabe precisar que la información referida al número de expedientes es de carácter público y de libre acceso, motivo por el cual puede ser requerida por cualquier interesado, incluyendo las empresas operadoras. Es pertinente agregar que, la información referida a la forma de cálculo de los parámetros Mygrec, Mygcob y Mygsus no resulta nuevo para INTEGRATEL, puesto que similar cuestionamiento fue absuelto en casos similares mediante las resoluciones N° 0126-2025-TA/OSIPTEL y N° 0000118-2025-TA/OSIPTEL.
180. Por lo tanto, no se ha aplicado los parámetros de manera indiscriminada, sino de manera prorrateada para cada caso en concreto.
181. Finalmente, corresponde desestimar los argumentos presentados por INTEGRATEL, en estos extremos, concluyéndose que no se ha vulnerado los Principios de Legalidad, Debido

⁴⁷ Cuyo valor, se reitera, es de 3 UIT de acuerdo con la Metodología de Multas.



Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Procedimiento y Predictibilidad o Confianza Legítima, y la debida motivación, por lo que corresponde desestimar las alegaciones de la empresa operadora.

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

a) El beneficio ilícito

182. Este criterio, previsto en el literal a) del numeral 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.
183. En dicho contexto, para el caso de la infracción tipificada en los numerales 50 y 43 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos, así como, en el numeral 29 del Anexo 1 del TUO del Reglamento de Reclamos, este Tribunal considera que el beneficio ilícito de la comisión de la infracción se encuentra constituido por el costo evitado por la empresa operadora, al no elevar al Trasu las quejas y apelaciones conjuntamente con los expedientes debidamente organizados, conforme lo dispuesto en los artículos 66 y 78 del TUO del Reglamento de Reclamos, lo cual afecta la función resolutoria del Tribunal respecto de las quejas presentadas. Asimismo, pueden encontrarse transgresiones correspondientes a la queja o apelación no elevada que estén relacionada a la pretensión del usuario y, en consecuencia, corresponderá la aplicación de parámetros específicos relacionados a dicha pretensión.
184. Es así que, en el presente caso, los usuarios cuya queja o apelación materia de no elevación se corresponde a la aplicación del silencio administrativo positivo, se han visto afectados con respecto de la pretensión de sus reclamos, los cuales, están relacionados a diversos reclamos, como, por ejemplo: facturación, traslado, baja injustificada, baja no atendida, calidad, cobro, contratación no solicitada, entre otros.
185. En ese sentido, se puede señalar que la empresa operadora no ha desarrollado sistemas o procedimientos eficaces para el monitoreo, supervisión o seguimiento de las quejas recibidas en el trámite del reclamo y los plazos correspondientes para su elevación; 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.
186. 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 Mantygrest establecido en la Metodología de Cálculo de Multas, 2021 (MCM).
Mantenimiento y gestión – altos, 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 Mantygrest 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 Mantygrest establecido en la MCM.



PERÚ
Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



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.
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.
Costo de comunicar queja al OSIPTEL	Comosque	Costo para comunicar quejas al Osiptel. Para su estimación, se consideró el salario mensual de un abogado junior y un tiempo estimado de sesenta y un (61) minutos. Este tiempo tomaría a un abogado tramitar una queja y comunicarla luego al OSIPTEL.

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

187. Finalmente, cabe resaltar que, en el cálculo de la multa que se remite con el Anexo II de la presente resolución, se detalla la estimación de los parámetros que intervienen en la graduación de multa y su aplicación en cada caso.

b) La probabilidad de detección

188. INTEGRATEL alega que la Secretaría Técnica habría considerado una probabilidad de detección baja y muy baja, pese a que se presentarían todos los criterios reconocidos para las conductas con probabilidad de detección alta, vulnerando el Principio de Predictibilidad o Confianza Legítima, por lo que las infracciones detectadas en el presente PAS deben recalcularse los montos de las multas considerando la probabilidad de detección “Alta” para todos los casos.
189. Asimismo, la empresa operadora señaló que el incumplimiento imputado reúne los criterios de la metodología para ser una conducta con una probabilidad de detección alta debido a: i) la conducta impacta directamente a los abonados, ii) la identificación de la infracción no requiere conocimiento especializado, por lo que solo requiere el conocimiento básico de los funcionarios profesionales del Osiptel, iii) la supervisión de la infracción en el presente PAS fue planificada a través del informe N° 00052-STSR/2023, tipos de informes que son realizados de manera regular, planificada y periódica y, iv) existe un historial público de conductas infractoras anteriormente sancionadas.
190. Sobre el particular, conviene precisar que 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. En ese sentido, a fin de lograr este objetivo, la multa debe ser inversamente proporcional a la probabilidad de detección.
191. Al respecto, corresponde indicar que el Tribunal de Apelaciones mediante las resoluciones N° 00064-2025-TA/OSIPTEL⁴⁸ y N° 00065-2025-TA/OSIPTEL⁴⁹, ha señalado que, para el caso de la conducta infractora analizada en el presente PAS, incumplimiento de elevación de la queja o apelación al Trasú, corresponde aplicar la probabilidad de detección baja (25%) a todos los casos objeto de sanción, considerando que la conducta infractora solo llega a ser de conocimiento del Osiptel si los usuarios afectados presentan una solicitud para la apertura de su expediente de oficio ante el Osiptel o si presentan una segunda queja.

⁴⁸ Expediente N° 037-2024/TRASU/STSR-PAS

⁴⁹ Expediente N° 027-2024/TRASU/STSR-PAS



192. Sin perjuicio de ello, en el caso en particular, se ha tomado conocimiento de los hechos infractores referidos a la no elevación de quejas y apelaciones al Trasu en el plazo establecido a través de la evaluación de infracciones tipificadas en la normativa correspondiente al procedimiento de reclamos respecto de las quejas declaradas fundadas por el Trasu del periodo de abril a junio de 2023.
193. Ahora bien, conforme ha señalado el Tribunal de Apelaciones a través de la resolución N° 00064-2025-TA/OSIPTEL, en el presente caso no corresponde la aplicación de una probabilidad de detección alta como alega la empresa operadora, por las siguientes razones:
- La conducta infractora no es directamente observable por los afectados, debido a que los abonados presentan su queja ante la empresa operadora, la cual debe elevar la misma, juntamente con sus descargos. En el marco de ello, no existe información- de primera mano- que permita al abonado confirmar que, en efecto, su queja fue elevada por la empresa operadora, así como no tiene los suficientes incentivos para tomar pleno conocimiento del procedimiento y persistir en la atención de su queja.
 - La conducta infractora solo llega al conocimiento del Osiptel si los usuarios afectados presentan una solicitud para la apertura de su expediente de oficio ante el Osiptel o si presentan una segunda queja. Además, dado que no todos los usuarios realizan este esfuerzo para lograr un pronunciamiento y no todas las quejas presentadas por los usuarios son elevadas al Trasu, la posibilidad de detectar el incumplimiento se reduce, contrariamente a lo que expresa la empresa apelante.
 - Sobre el conocimiento especializado requerido para la detección de la infracción, cabe precisar que el personal del Osiptel solo toma conocimiento de la infracción mediante la participación activa del usuario. En ese sentido, se requiere que el usuario tenga conocimiento del procedimiento de reclamo no solo respecto a los plazos para la elevación y atención de la queja, sino también respecto a las circunstancias por las cuales la empresa se encuentra exonerada de la obligación. De igual forma, para la detección de la infracción por parte del Osiptel, se requiere no solo la evaluación del conteo de plazos, sino también la posibilidad de que la empresa operadora acoja la pretensión del usuario en aplicación del silencio administrativo positivo (en adelante, SAP), figura legal que exige un análisis riguroso y oportuno. Es así que no se cumplen con los criterios aplicables para la probabilidad de detección alta.
 - La disponibilidad de información requiere de mayor esfuerzo para la verificación de la conducta, siendo que en los casos en que el usuario solicita la apertura de su expediente, la información se encuentra limitada a la información proporcionada por este. Por tanto, la infracción no es detectable fácilmente como argumenta INTEGRATEL.
194. Dicho criterio ha sido uniforme en casos que ya han sido resueltos por el Tribunal de Apelaciones, conforme se puede advertir de las resoluciones N° 00065-2025-TA/OSIPTEL⁵⁰ y N° 00126-2025- TA/OSIPTEL⁵¹.
195. En cuanto a la afectación al Principio de Predictibilidad o Confianza Legítima, dicho principio que se encuentra contenido en el 1.15 al artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, establece que las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos.

⁵⁰ Expediente N° 027-2024-TRASU/STSR-PAS.

⁵¹ Expediente N° 046-2024-TRASU/STSR-PAS.

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

196. Contrariamente a lo manifestado por la empresa operadora, el criterio aplicado sobre la probabilidad de detección es congruente con los antecedentes administrativos, siendo que conforme a lo desarrollado por el Tribunal de Apelaciones en reiterada jurisprudencia corresponde aplicar la probabilidad de detección baja para la conducta infractora tipificada en los numerales 50 y 43 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos, y en el numeral 29 del Anexo 1 del TUO del Reglamento de Reclamos, tal como se aprecia en la resolución N° 00046-2025-TA/OSIPTEL, además de las resoluciones antes mencionadas.
197. Asimismo, la empresa operadora, no ha remitido algún medio probatorio que demuestre lo contrario, respecto a otros criterios que se haya aplicado por parte de la Administración. En ese sentido, corresponde desestimar la vulneración al principio de Predictibilidad alegado por INTEGRATEL.
198. Bajo ese contexto, es importante mencionar que la decisión de asignación de probabilidad de detección baja fue sustentada en cumplimiento de los criterios de asignación establecidos en la Metodología de Multas, tal como se advierte en el Anexo II que contiene el cálculo de multa, en el presente PAS.
199. Por consiguiente, y de acuerdo a lo desarrollado en los párrafos precedentes corresponde para el presente caso aplicar una probabilidad de detección baja. Por lo tanto, corresponde desestimar los argumentos presentados por INTEGRATEL, en este extremo.

c) La gravedad del daño al interés público

200. El hecho de que la empresa operadora no haya cumplido con elevar las quejas o apelaciones al Trasu, afecta directamente la función de solución de reclamos y de sanción del Osiptel; siendo, además, un factor que produce desprotección al usuario, al no obtener una solución a los defectos en el procedimiento de solución de reclamos que lo pudiesen haber afectado y con ello, no permitirle acceder a una resolución motivada en la vía administrativa⁵².

d) El perjuicio económico causado

201. El perjuicio económico causado al usuario se compone del tiempo y dinero incurridos por éste para acudir al regulador para solicitar la tramitación de oficio de su queja ante la falta de elevación de la queja o apelación presentada ante la empresa operadora⁵³.
202. Al respecto, debe señalarse que al determinarse la multa se aplicaron aquellos criterios que puedan ser cuantificados; siendo esto así, en el presente caso únicamente se consideraron los criterios de beneficio ilícito y probabilidad de detección.
203. Sin perjuicio de ello, es evidente que existió un perjuicio directo en los usuarios, en la medida que el pronunciamiento del Trasu se realizó sobre la base de la documentación remitida por los usuarios, quienes presentaron un escrito adjuntando la copia del cargo o constancia de recepción de su caso incurriendo en costos de tiempo y dinero para acudir al regulador ante la falta de elevación por parte de la empresa operadora, entre los cuales se advierten casos relacionados a las siguientes materias de reclamo:

⁵² Si bien en la presente resolución se desarrolla la gravedad del daño al interés público esta no ha sido considerada en tanto la cuantificación de la multa se efectuó conforme a la Metodología de Cálculo de Multas – 2021, aprobada mediante Resolución N.º 229-2021-CD/OSIPTEL, la cual adopta un enfoque disuasivo basado en la estimación del beneficio ilícito obtenido, ajustado por inflación, actualizado mediante la tasa de costo promedio ponderado de capital (WACC, por sus siglas en inglés) y la probabilidad de detección, lo que garantiza la razonabilidad y proporcionalidad de la sanción impuesta.

⁵³ Si bien en la presente resolución se desarrolla el perjuicio económico causado al usuario, esta no ha sido considerada en tanto la cuantificación de la multa se efectuó conforme a la Metodología de Cálculo de Multas – 2021, aprobada mediante Resolución N.º 229-2021-CD/OSIPTEL, la cual adopta un enfoque disuasivo basado en la estimación del beneficio ilícito obtenido, ajustado por inflación, actualizado mediante la tasa de costo promedio ponderado de capital (WACC, por sus siglas en inglés) y la probabilidad de detección, lo que garantiza la razonabilidad y proporcionalidad de la sanción impuesta.

- **Falta de servicio y calidad:** Se debe tener en cuenta que la interrupción y deficiencias en el servicio acarrearán un perjuicio económico para los usuarios afectados, considerando que los usuarios contratan y pagan para obtener un servicio que se preste de una manera continua y que esté a disposición las veinticuatro (24) horas diarias. El perjuicio se incrementa, en función al mayor costo que deben asumir los usuarios para el desarrollo de sus actividades habituales; sea en términos de oportunidades de negocio o de comunicaciones oportunas, que pueden involucrar una diversidad de temas.
- **Baja no ejecutada, cobro y facturación:** Se debe indicar que los usuarios tuvieron un perjuicio económico en cuanto al desmedro de su patrimonio, debido a que la demora en la ejecución de la baja generó cobros a los usuarios por un servicio que ya no desean o no se ajusta a sus necesidades, así como, en los casos de las materias de cobro y facturación en los que aún se encuentra pendiente la devolución de los montos reclamados o ésta se realizó excediendo el plazo establecido.
- **Incumplimiento de condiciones contractuales y ofertas y promociones:** Debe tenerse en cuenta que el incumplimiento de las condiciones bajo las cuales se celebró el vínculo contractual con el servicio de telecomunicaciones, así como de las ofertas y promociones aceptadas por el usuario genera un perjuicio económico directo a los usuarios, al incurrir en pagos excesivos respecto de lo inicialmente pactado, entre otros aspectos. Ello se agrava cuando la empresa operadora no entrega el mecanismo de contratación, al no informar sobre el plan tarifario contratado, beneficios incluidos o descuentos aplicables, lo que dificulta al usuario verificar las condiciones aplicadas, además de generar costos adicionales, considerando la disponibilidad de recursos del usuario.
- **Falta de entrega de recibos:** Se debe tener en cuenta que la falta de entrega de recibo genera un perjuicio económico directo a los usuarios, puesto que no pudieron tomar conocimiento oportuno de la obligación de pago, hecho que pudo generar desmedro en sus recursos al tener que efectuar el pago de reconexiones o cargos adicionales por el retraso en el cumplimiento de la obligación.

e) Multa base

204. En atención a los hechos acreditados y los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad, la multa base asciende a cuatrocientos noventa y uno con 10/100 (491.10) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

f) Factores agravantes

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

• Reincidencia

206. El literal e) del numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG establece que para la determinación de la sanción se 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”.

207. 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



firmé la resolución que sancionó la primera infracción; en cuyo caso el OSIPTel incrementará la multa en un cien por ciento (100%)”.

208. En virtud a las normas antes señaladas, para la configuración de la reincidencia corresponde verificar que se haya cometido la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que la resolución que sancionó la primera infracción, en vía administrativa, quedó firme o haya causado estado. Cabe indicar, además que este criterio ha sido reconocido por el Tribunal de Apelaciones en su Resolución N° 00085-2024-TA/OSIPTel⁵⁴, al considerar que es requisito para la aplicación de reincidencia: “(...) *que exista una sanción previa y ésta haya quedado firme o causado estado en la vía administrativa. Verificado lo anterior, la multa base se incrementa en 100%, no estableciendo dicha norma la posibilidad de aplicar porcentajes menores*”.
209. En relación a la reincidencia, resulta importante señalar que dicho factor agravante no ha sido observado en el presente procedimiento administrativo sancionador.

- **Intencionalidad**

210. En relación a la intencionalidad, resulta importante señalar que -de acuerdo a lo establecido por el TUO de la LPAG - constituye un agravante; el mismo que presupone que se impondrá una sanción mayor en aquellos supuestos en que haya existido predeterminación y voluntad para cometer la infracción, a diferencia de aquellos en que se haya actuado con imprudencia.
211. Sin embargo, en la medida que, este Tribunal no cuenta con elemento de convicción que permitan demostrar que el administrado tuvo la intención de cometer la infracción, carece de sentido analizarla como una agravante en el presente caso.

- **Circunstancias de la comisión de la infracción**

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

“(…)

ii) Son considerados factores agravantes de responsabilidad las siguientes:

c) Circunstancias de la comisión de la infracción:

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

213. En relación a las circunstancias de la comisión de la infracción, resulta importante señalar que dicho factor agravante no ha sido observado en el presente procedimiento administrativo sancionador.

g) Factores atenuantes

214. Por último, corresponde la aplicación de los factores atenuantes. Al respecto, se considerarán los siguientes supuestos establecidos en el RGIS⁵⁵ y TUO de la LPAG⁵⁶. En

⁵⁴ Expediente N° 0002-2024-TRASU/STSR-PAS.

⁵⁵ **Reglamento General de Infracciones y Sanciones**

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

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

Los factores mencionados se aplicarán en atención.

⁵⁶ **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:

tal sentido, los factores atenuantes son: (i) el reconocimiento; (ii) el cese de la infracción⁵⁷; (iii) la reversión de los efectos derivados de los actos y omisiones infractores.

- **El reconocimiento**

215. Al respecto, el literal a) del numeral 2 del artículo 257 del TUO de la LPAG y el numeral i) del artículo 18 del RGIS⁵⁸, contemplan como atenuante de la responsabilidad administrativa, el reconocimiento expreso y por escrito que formule el infractor luego de iniciado el procedimiento administrativo sancionador, reduciendo la multa hasta un monto no menor de la mitad de su importe.
216. En el presente procedimiento no se advierte reconocimiento por parte de la empresa operadora.

- **El cese de la infracción**

217. Al respecto, el literal b) del artículo 18 del RGIS⁵⁹, establece lo siguiente:

“El cese de los actos u omisiones que constituyen una infracción administrativa se considera acreditado cuando cesan todos los actos que dieron origen a la conducta infractora (cese total) o cuando se acredite el cese de al menos el 70% de los actos que constituye la conducta infractora (cese parcial).”

La reducción aplicable dependerá del grado y oportunidad del cese, conforme al siguiente esquema:

Hasta el vencimiento del plazo otorgado para la presentación de los descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador:

- (i) Cese total: reducción del 25% de la multa.
- (ii) Cese parcial: reducción del 15% de la multa.

Luego de vencido el plazo otorgado para la presentación de los descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador y hasta antes de la imposición de la sanción:

- (i) Cese total: reducción del 20% de la multa.
- (ii) Cese parcial: reducción del 10% de la multa”

218. Cabe resaltar que, de la revisión de los trescientos sesenta y siete (367) casos en los que INTEGRATEL incurrió en infracción, se advierte que en trescientos sesenta y dos (362) casos no cesó su conducta debido a que fue el mismo usuario quien remitió al Trasu la queja ante la falta de elevación de dicho recurso por parte de la empresa operadora, mientras que en los cinco (5) casos restantes⁶⁰, la empresa operadora efectuó la elevación de la queja en atención a la presentación de una segunda queja del usuario, por lo tanto no se advierte el cese sobre la totalidad de casos analizados ni el cese de al menos el

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.

⁵⁷ Al respecto, de acuerdo a la Resolución de Consejo Directivo N° 41-2018-CD/OSIPTTEL 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.

⁵⁸ Reglamento General de Infracciones y Sanciones

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

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

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

⁵⁹ Norma que modifica el Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 102-2025-CD/OSIPTTEL.

⁶⁰ Expedientes: N° 0007719-2023/TRASU/ST-RQJ, N° 0008373-2023/TRASU/ST-RQJ, N° 0013441-2023/TRASU/ST-RQJ, N° 0013451-2023/TRASU/ST-RQJ y N° 0018971-2023/TRASU/ST-RQJ



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



70% de los actos que constituyen la conducta infractora, por consiguiente, no es posible aplicar la figura del cese total ni parcial.

219. En este orden de ideas no corresponde aplicar el atenuante del cese al no haberse acreditado del cese total o al menos el cese en el 70% de los casos que conforman la conducta infractora, por lo que carece de objeto verificar el criterio de la oportunidad del cese.

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

220. Al respecto, el literal c) del artículo 18 del RGIS⁶¹, establece lo siguiente:

“Reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa, cuando adicionalmente al cese de la conducta, se acredite que se ha producido la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa hasta antes de la imposición de la sanción, se reduce la multa en un 20%”.

221. Adicionalmente, de acuerdo con la Resolución N° 00018-2025-TA/OSIPTEL⁶², es relevante señalar que, los casos vinculados a reclamos por calidad de servicio, conllevan una afectación en la prestación del servicio a los abonados y usuarios y, por lo tanto, los efectos de la conducta infractora no pueden ser revertidos. Cabe destacar que este mismo criterio ya ha sido desarrollado en la Resolución N° 00002-2024-TA/OSIPTEL⁶³ en la que se determinó que tratándose de materias vinculadas con aspectos que afectan la prestación del servicio, no es posible aplicar la reversión de los efectos de la conducta infractora.
222. Al respecto, de la evaluación de los casos imputados, se advierte que la empresa operadora no acreditó la reversión de los efectos en la totalidad de los casos, dado que las quejas no elevadas están relacionadas a reclamos por restricción del servicio, como calidad, falta de servicio, entre otros, por lo que los efectos no son pasibles de ser revertidos. En consecuencia, no corresponde la aplicación de la atenuante por reversión.
223. Asimismo, es oportuno mencionar que en el presente caso 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

224. 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.
225. En atención a los hechos acreditados y al Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad, la multa base calculada asciende a cuatrocientos noventa y uno con 10/100 (491.10) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
226. 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 Osiptel⁶⁴. En el presente caso, la infracción ha sido calificada como muy

⁶¹ Norma que modifica el Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 102-2025-CD/OSIPTEL.

⁶² Expediente N° 017-2024/TRASU/STSR-PAS.

⁶³ Expediente N° 026-2023/TRASU/STSR-PAS.

⁶⁴ **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 OSIPTTEL haya emitido o emita. Los límites mínimos y máximos de las multas correspondientes serán los siguientes:



grave, por lo que la multa a imponerse no debe superar el tope máximo de trescientos cincuenta (350) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). Por lo tanto, corresponde reconducir la multa mencionada en el párrafo anterior al máximo rango establecido para las infracciones muy graves; y, por ende, imponer una multa de trescientos cincuenta (350) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

De conformidad con el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (TUO de la LPAG), el Reglamento de Organización y Funciones del Osiptel, aprobado mediante Decreto Supremo N° 160-2020-PCM y sus modificatorias y el Reglamento Interno del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos De Usuarios - Trasu aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 102-2017-CD/OSIPTEL y sus modificatorias y de acuerdo con el artículo 18 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones y 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 02 de diciembre de 2025.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- DENEGAR la solicitud de audiencia de informe oral solicitado por la empresa INTEGRATEL PERÚ S.A.A. en sus descargos al informe final de instrucción⁶⁵, de acuerdo a los fundamentos expuestos en la presente Resolución.

Artículo 2°.- ARCHIVAR el presente procedimiento administrativo sancionador, seguido a INTEGRATEL PERÚ S.A.A. en el extremo referido a la imputación por comisión de la infracción muy grave tipificada en los numerales 50 y 43 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos, así como en el numeral 29 del Anexo 1 del TUO del Reglamento de Reclamos, respecto a siete (7) expedientes de quejas que se detallan a continuación:

N°	NÚMERO DE EXPEDIENTE
1	0004116-2023/TRASU/ST-RQJ
2	0005011-2023/TRASU/ST-RQJ
3	0010793-2023/TRASU/ST-RQJ
4	0010812-2023/TRASU/ST-RQJ
5	0011069-2023/TRASU/ST-RQJ
6	0013270-2023/TRASU/ST-RQJ
7	0009500-2023/TRASU/ST-RQJ

Artículo 3°.- DECLARAR la responsabilidad administrativa de la empresa INTEGRATEL PERÚ S.A.A. al haber incurrido en la comisión de la infracción muy grave tipificada en los numerales 50 y 43 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos, así como en el numeral 29 del Anexo 1 del TUO del Reglamento de Reclamos, por no haber elevado trescientos sesenta y seis (366) quejas y un (1) recurso de apelación al Trasu oportunamente, contenidas en los siguientes expedientes:

	NÚMERO DE EXPEDIENTE	N°	N° DE EXPEDIENTE	N°	N° DE EXPEDIENTE	N°	N° DE EXPEDIENTE
1	0000566-2023/TRASU/ST-RQJ	95	0009427-2023/TRASU/ST-RQJ	189	0012942-2023/TRASU/ST-RQJ	283	0017523-2023/TRASU/ST-RQJ

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

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

⁶⁵ Escrito N° INT-03704-AG-ADR-25 presentado por INTEGRATEL el 25 de noviembre de 2025.



Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



2	0001055-2023/TRASU/ST-RQJ	96	0009433-2023/TRASU/ST-RQJ	190	0012943-2023/TRASU/ST-RQJ	284	0017524-2023/TRASU/ST-RQJ
3	0001064-2023/TRASU/ST-RQJ	97	0009514-2023/TRASU/ST-RQJ	191	0012944-2023/TRASU/ST-RQJ	285	0017612-2023/TRASU/ST-RQJ
4	0001202-2023/TRASU/ST-RQJ	98	0009559-2023/TRASU/ST-RQJ	192	0012945-2023/TRASU/ST-RQJ	286	0017619-2023/TRASU/ST-RQJ
5	0001936-2023/TRASU/ST-RQJ	99	0009560-2023/TRASU/ST-RQJ	193	0012946-2023/TRASU/ST-RQJ	287	0017620-2023/TRASU/ST-RQJ
6	0003611-2023/TRASU/ST-RQJ	100	0009763-2023/TRASU/ST-RQJ	194	0013172-2023/TRASU/ST-RQJ	288	0017687-2023/TRASU/ST-RQJ
7	0004016-2023/TRASU/ST-RQJ	101	0010056-2023/TRASU/ST-RQJ	195	0013195-2023/TRASU/ST-RQJ	289	0017688-2023/TRASU/ST-RQJ
8	0004257-2023/TRASU/ST-RQJ	102	0010057-2023/TRASU/ST-RQJ	196	0013247-2023/TRASU/ST-RQJ	290	0017821-2023/TRASU/ST-RQJ
9	0004282-2023/TRASU/ST-RQJ	103	0010061-2023/TRASU/ST-RQJ	197	0013265-2023/TRASU/ST-RQJ	291	0017892-2023/TRASU/ST-RQJ
10	0004886-2023/TRASU/ST-RQJ	104	0010070-2023/TRASU/ST-RQJ	198	0013266-2023/TRASU/ST-RQJ	292	0017894-2023/TRASU/ST-RQJ
11	0005257-2023/TRASU/ST-RQJ	105	0010071-2023/TRASU/ST-RQJ	199	0013288-2023/TRASU/ST-RQJ	293	0017895-2023/TRASU/ST-RQJ
12	0005428-2023/TRASU/ST-RQJ	106	0010112-2023/TRASU/ST-RQJ	200	0013365-2023/TRASU/ST-RQJ	294	0017948-2023/TRASU/ST-RQJ
13	0005934-2023/TRASU/ST-RQJ	107	0010131-2023/TRASU/ST-RQJ	201	0013441-2023/TRASU/ST-RQJ	295	0017955-2023/TRASU/ST-RQJ
14	0006274-2023/TRASU/ST-RQJ	108	0010138-2023/TRASU/ST-RQJ	202	0013451-2023/TRASU/ST-RQJ	296	0017980-2023/TRASU/ST-RQJ
15	0006322-2023/TRASU/ST-RQJ	109	0010218-2023/TRASU/ST-RQJ	203	0013575-2023/TRASU/ST-RQJ	297	0017981-2023/TRASU/ST-RQJ
16	0006493-2023/TRASU/ST-RQJ	110	0010230-2023/TRASU/ST-RQJ	204	0013576-2023/TRASU/ST-RQJ	298	0017983-2023/TRASU/ST-RQJ
17	0006617-2023/TRASU/ST-RQJ	111	0010295-2023/TRASU/ST-RQJ	205	0013577-2023/TRASU/ST-RQJ	299	0017984-2023/TRASU/ST-RQJ
18	0006618-2023/TRASU/ST-RQJ	112	0010296-2023/TRASU/ST-RQJ	206	0013578-2023/TRASU/ST-RQJ	300	0017985-2023/TRASU/ST-RQJ
19	0006628-2023/TRASU/ST-RQJ	113	0010297-2023/TRASU/ST-RQJ	207	0013680-2023/TRASU/ST-RQJ	301	0017986-2023/TRASU/ST-RQJ
20	0006741-2023/TRASU/ST-RQJ	114	0010311-2023/TRASU/ST-RQJ	208	0013692-2023/TRASU/ST-RQJ	302	0018000-2023/TRASU/ST-RQJ
21	0006830-2023/TRASU/ST-RQJ	115	0010372-2023/TRASU/ST-RQJ	209	0013702-2023/TRASU/ST-RQJ	303	0018004-2023/TRASU/ST-RQJ
22	0006832-2023/TRASU/ST-RQJ	116	0010400-2023/TRASU/ST-RQJ	210	0013735-2023/TRASU/ST-RQJ	304	0018004-2023/TRASU/ST-RQJ
23	0006834-2023/TRASU/ST-RQJ	117	0010401-2023/TRASU/ST-RQJ	211	0013994-2023/TRASU/ST-RQJ	305	0018005-2023/TRASU/ST-RQJ
24	0006883-2023/TRASU/ST-RQJ	118	0010402-2023/TRASU/ST-RQJ	212	0014000-2023/TRASU/ST-RQJ	306	0018006-2023/TRASU/ST-RQJ
25	0007127-2023/TRASU/ST-RQJ	119	0010463-2023/TRASU/ST-RQJ	213	0014026-2023/TRASU/ST-RQJ	307	0018008-2023/TRASU/ST-RQJ
26	0007188-2023/TRASU/ST-RQJ	120	0010464-2023/TRASU/ST-RQJ	214	0014027-2023/TRASU/ST-RQJ	308	0018087-2023/TRASU/ST-RQJ
27	0007330-2023/TRASU/ST-RQJ	121	0010470-2023/TRASU/ST-RQJ	215	0014307-2023/TRASU/ST-RQJ	309	0018158-2023/TRASU/ST-RQJ
28	0007357-2023/TRASU/ST-RQJ	122	0010472-2023/TRASU/ST-RQJ	216	0014315-2023/TRASU/ST-RQJ	310	0018261-2023/TRASU/ST-RQJ
29	0007362-2023/TRASU/ST-RQJ	123	0010474-2023/TRASU/ST-RQJ	217	0014329-2023/TRASU/ST-RQJ	311	0018268-2023/TRASU/ST-RQJ
30	0007460-2023/TRASU/ST-RQJ	124	0010534-2023/TRASU/ST-RQJ	218	0014333-2023/TRASU/ST-RQJ	312	0018286-2023/TRASU/ST-RQJ
31	0007656-2023/TRASU/ST-RQJ	125	0010710-2023/TRASU/ST-RQJ	219	0014342-2023/TRASU/ST-RQJ	313	0018287-2023/TRASU/ST-RQJ
32	0007688-2023/TRASU/ST-RQJ	126	0010751-2023/TRASU/ST-RQJ	220	0014347-2023/TRASU/ST-RQJ	314	0018317-2023/TRASU/ST-RQJ
33	0007691-2023/TRASU/ST-RQJ	127	0010766-2023/TRASU/ST-RQJ	221	0014357-2023/TRASU/ST-RQJ	315	0018317-2023/TRASU/ST-RQJ
34	0007692-2023/TRASU/ST-RQJ	128	0010787-2023/TRASU/ST-RQJ	222	0014402-2023/TRASU/ST-RQJ	316	0018475-2023/TRASU/ST-RQJ
35	0007695-2023/TRASU/ST-RQJ	129	0010800-2023/TRASU/ST-RQJ	223	0014439-2023/TRASU/ST-RQJ	317	0018475-2023/TRASU/ST-RQJ
36	0007698-2023/TRASU/ST-RQJ	130	0010811-2023/TRASU/ST-RQJ	224	0014672-2023/TRASU/ST-RQJ	318	0018695-2023/TRASU/ST-RQJ
37	0007699-2023/TRASU/ST-RQJ	131	0010835-2023/TRASU/ST-RQJ	225	0014689-2023/TRASU/ST-RQJ	319	0018714-2023/TRASU/ST-RQJ
38	0007700-2023/TRASU/ST-RQJ	132	0010836-2023/TRASU/ST-RQJ	226	0014690-2023/TRASU/ST-RQJ	320	0018716-2023/TRASU/ST-RQJ
39	0007719-2023/TRASU/ST-RQJ	133	0010837-2023/TRASU/ST-RQJ	227	0014696-2023/TRASU/ST-RQJ	321	0018768-2023/TRASU/ST-RQJ
40	0008107-2023/TRASU/ST-RQJ	134	0010870-2023/TRASU/ST-RQJ	228	0014710-2023/TRASU/ST-RQJ	322	0018904-2023/TRASU/ST-RQJ



Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



41	0008110-2023/TRASU/ST-RQJ	135	0010871-2023/TRASU/ST-RQJ	229	0014842-2023/TRASU/ST-RQJ	323	0018907-2023/TRASU/ST-RQJ
42	0008111-2023/TRASU/ST-RQJ	136	0010872-2023/TRASU/ST-RQJ	230	0014894-2023/TRASU/ST-RQJ	324	0018908-2023/TRASU/ST-RQJ
43	0008113-2023/TRASU/ST-RQJ	137	0010873-2023/TRASU/ST-RQJ	231	0014945-2023/TRASU/ST-RQJ	325	0018971-2023/TRASU/ST-RQJ
44	0008114-2023/TRASU/ST-RQJ	138	0010874-2023/TRASU/ST-RQJ	232	0014948-2023/TRASU/ST-RQJ	326	0019026-2023/TRASU/ST-RQJ
45	0008118-2023/TRASU/ST-RQJ	139	0010911-2023/TRASU/ST-RQJ	233	0015261-2023/TRASU/ST-RQJ	327	0019029-2023/TRASU/ST-RQJ
46	0008120-2023/TRASU/ST-RQJ	140	0010954-2023/TRASU/ST-RQJ	234	0015263-2023/TRASU/ST-RQJ	328	0019046-2023/TRASU/ST-RQJ
47	0008121-2023/TRASU/ST-RQJ	141	0010955-2023/TRASU/ST-RQJ	235	0015321-2023/TRASU/ST-RQJ	329	0019047-2023/TRASU/ST-RQJ
48	0008232-2023/TRASU/ST-RQJ	142	0010957-2023/TRASU/ST-RQJ	236	0015413-2023/TRASU/ST-RQJ	330	0019119-2023/TRASU/ST-RQJ
49	0008235-2023/TRASU/ST-RQJ	143	0010962-2023/TRASU/ST-RQJ	237	0015417-2023/TRASU/ST-RQJ	331	0019124-2023/TRASU/ST-RQJ
50	0008236-2023/TRASU/ST-RQJ	144	0010995-2023/TRASU/ST-RQJ	238	0015418-2023/TRASU/ST-RQJ	332	0019129-2023/TRASU/ST-RQJ
51	0008237-2023/TRASU/ST-RQJ	145	0011017-2023/TRASU/ST-RQJ	239	0015419-2023/TRASU/ST-RQJ	333	0019133-2023/TRASU/ST-RQJ
52	0008238-2023/TRASU/ST-RQJ	146	0011070-2023/TRASU/ST-RQJ	240	0015422-2023/TRASU/ST-RQJ	334	0019186-2023/TRASU/ST-RQJ
53	0008239-2023/TRASU/ST-RQJ	147	0011071-2023/TRASU/ST-RQJ	241	0015424-2023/TRASU/ST-RQJ	335	0019239-2023/TRASU/ST-RQJ
54	0008241-2023/TRASU/ST-RQJ	148	0011072-2023/TRASU/ST-RQJ	242	0015483-2023/TRASU/ST-RQJ	336	0019240-2023/TRASU/ST-RQJ
55	0008243-2023/TRASU/ST-RQJ	149	0011167-2023/TRASU/ST-RQJ	243	0015487-2023/TRASU/ST-RQJ	337	0019280-2023/TRASU/ST-RQJ
56	0008245-2023/TRASU/ST-RQJ	150	0011201-2023/TRASU/ST-RQJ	244	0015488-2023/TRASU/ST-RQJ	338	0019316-2023/TRASU/ST-RQJ
57	0008246-2023/TRASU/ST-RQJ	151	0011211-2023/TRASU/ST-RQJ	245	0015736-2023/TRASU/ST-RQJ	339	0019330-2023/TRASU/ST-RQJ
58	0008373-2023/TRASU/ST-RQJ	152	0011242-2023/TRASU/ST-RQJ	246	0015805-2023/TRASU/ST-RQJ	340	0019332-2023/TRASU/ST-RQJ
59	0008402-2023/TRASU/ST-RQJ	153	0011243-2023/TRASU/ST-RQJ	247	0015813-2023/TRASU/ST-RQJ	341	0019333-2023/TRASU/ST-RQJ
60	0008403-2023/TRASU/ST-RQJ	154	0011377-2023/TRASU/ST-RQJ	248	0015858-2023/TRASU/ST-RQJ	342	0019335-2023/TRASU/ST-RQJ
61	0008407-2023/TRASU/ST-RQJ	155	0011379-2023/TRASU/ST-RQJ	249	0016055-2023/TRASU/ST-RQJ	343	0019337-2023/TRASU/ST-RQJ
62	0008409-2023/TRASU/ST-RQJ	156	0011411-2023/TRASU/ST-RQJ	250	0016075-2023/TRASU/ST-RQJ	344	0019338-2023/TRASU/ST-RQJ
63	0008410-2023/TRASU/ST-RQJ	157	0011423-2023/TRASU/ST-RQJ	251	0016168-2023/TRASU/ST-RQJ	345	0019339-2023/TRASU/ST-RQJ
64	0008411-2023/TRASU/ST-RQJ	158	0011812-2023/TRASU/ST-RQJ	252	0016197-2023/TRASU/ST-RQJ	346	0019454-2023/TRASU/ST-RQJ
65	0008415-2023/TRASU/ST-RQJ	159	0011813-2023/TRASU/ST-RQJ	253	0016236-2023/TRASU/ST-RQJ	347	0019518-2023/TRASU/ST-RQJ
66	0008416-2023/TRASU/ST-RQJ	160	0011814-2023/TRASU/ST-RQJ	254	0016288-2023/TRASU/ST-RQJ	348	0019544-2023/TRASU/ST-RQJ
67	0008417-2023/TRASU/ST-RQJ	161	0011954-2023/TRASU/ST-RQJ	255	0016482-2023/TRASU/ST-RQJ	349	0019642-2023/TRASU/ST-RQJ
68	0008570-2023/TRASU/ST-RQJ	162	0012104-2023/TRASU/ST-RQJ	256	0016487-2023/TRASU/ST-RQJ	350	0019670-2023/TRASU/ST-RQJ
69	0008572-2023/TRASU/ST-RQJ	163	0012106-2023/TRASU/ST-RQJ	257	0016490-2023/TRASU/ST-RQJ	351	0019683-2023/TRASU/ST-RQJ
70	0008573-2023/TRASU/ST-RQJ	164	0012121-2023/TRASU/ST-RQJ	258	0016491-2023/TRASU/ST-RQJ	352	0019692-2023/TRASU/ST-RQJ
71	0008712-2023/TRASU/ST-RQJ	165	0012122-2023/TRASU/ST-RQJ	259	0016494-2023/TRASU/ST-RQJ	353	0019696-2023/TRASU/ST-RQJ
72	0008717-2023/TRASU/ST-RQJ	166	0012124-2023/TRASU/ST-RQJ	260	0016499-2023/TRASU/ST-RQJ	354	0019697-2023/TRASU/ST-RQJ
73	0008718-2023/TRASU/ST-RQJ	167	0012125-2023/TRASU/ST-RQJ	261	0016600-2023/TRASU/ST-RQJ	355	0019800-2023/TRASU/ST-RQJ
74	0008720-2023/TRASU/ST-RQJ	168	0012126-2023/TRASU/ST-RQJ	262	0016627-2023/TRASU/ST-RQJ	356	0019802-2023/TRASU/ST-RQJ
75	0008722-2023/TRASU/ST-RQJ	169	0012128-2023/TRASU/ST-RQJ	263	0016629-2023/TRASU/ST-RQJ	357	0019803-2023/TRASU/ST-RQJ
76	0008732-2023/TRASU/ST-RQJ	170	0012134-2023/TRASU/ST-RQJ	264	0016641-2023/TRASU/ST-RQJ	358	0019810-2023/TRASU/ST-RQJ
77	0008864-2023/TRASU/ST-RQJ	171	0012135-2023/TRASU/ST-RQJ	265	0016849-2023/TRASU/ST-RQJ	359	0019812-2023/TRASU/ST-RQJ
78	0008879-2023/TRASU/ST-RQJ	172	0012408-2023/TRASU/ST-RQJ	266	0016873-2023/TRASU/ST-RQJ	360	0019817-2023/TRASU/ST-RQJ
79	0008909-2023/TRASU/ST-RQJ	173	0012415-2023/TRASU/ST-RQJ	267	0016874-2023/TRASU/ST-RQJ	361	0019819-2023/TRASU/ST-RQJ



Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



80	0008913-2023/TRASU/ST-RQJ	174	0012419-2023/TRASU/ST-RQJ	268	0017090-2023/TRASU/ST-RQJ	362	0019910-2023/TRASU/ST-RQJ
81	0008915-2023/TRASU/ST-RQJ	175	0012420-2023/TRASU/ST-RQJ	269	0017092-2023/TRASU/ST-RQJ	363	0020131-2023/TRASU/ST-RQJ
82	0008916-2023/TRASU/ST-RQJ	176	0012596-2023/TRASU/ST-RQJ	270	0017095-2023/TRASU/ST-RQJ	364	0020266-2023/TRASU/ST-RQJ
83	0009068-2023/TRASU/ST-RQJ	177	0012636-2023/TRASU/ST-RQJ	271	0017297-2023/TRASU/ST-RQJ	365	0020269-2023/TRASU/ST-RQJ
84	0009069-2023/TRASU/ST-RQJ	178	0012644-2023/TRASU/ST-RQJ	272	0017300-2023/TRASU/ST-RQJ	366	0020410-2023/TRASU/ST-RQJ
85	0009189-2023/TRASU/ST-RQJ	179	0012651-2023/TRASU/ST-RQJ	273	0017301-2023/TRASU/ST-RQJ	367	0044090-2022/TRASU/ST-RQJ
86	0009208-2023/TRASU/ST-RQJ	180	0012652-2023/TRASU/ST-RQJ	274	0017301-2023/TRASU/ST-RQJ		
87	0009338-2023/TRASU/ST-RQJ	181	0012654-2023/TRASU/ST-RQJ	275	0017304-2023/TRASU/ST-RQJ		
88	0009372-2023/TRASU/ST-RQJ	182	0012806-2023/TRASU/ST-RQJ	276	0017305-2023/TRASU/ST-RQJ		
89	0009374-2023/TRASU/ST-RQJ	183	0012829-2023/TRASU/ST-RQJ	277	0017311-2023/TRASU/ST-RQJ		
90	0009375-2023/TRASU/ST-RQJ	184	0012833-2023/TRASU/ST-RQJ	278	0017406-2023/TRASU/ST-RQJ		
91	0009378-2023/TRASU/ST-RQJ	185	0012934-2023/TRASU/ST-RQJ	279	0017462-2023/TRASU/ST-RQJ		
92	0009379-2023/TRASU/ST-RQJ	186	0012937-2023/TRASU/ST-RQJ	280	0017470-2023/TRASU/ST-RQJ		
93	0009380-2023/TRASU/ST-RQJ	187	0012938-2023/TRASU/ST-RQJ	281	0017521-2023/TRASU/ST-RQJ		
94	0009405-2023/TRASU/ST-RQJ	188	0012941-2023/TRASU/ST-RQJ	282	0017522-2023/TRASU/ST-RQJ		

Documento electrónico firmado digitalmente
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas
Digitales, y sus modificatorias. La integridad
de la(s) firma(s) puede(s) verificarse en el
sitio: <https://aps.fimaperu.gob.pe/web/validador>

Artículo 4°. - **SANCIONAR** a INTEGRATEL PERÚ S.A.A. con una multa ascendente a 350 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por la comisión de la infracción muy grave tipificada en los numerales 50 y 43 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos, así como en el numeral 29 del Anexo 1 del TUO del Reglamento de Reclamos, por no haber elevado trescientos sesenta y seis (366) quejas y un (1) recurso de apelación al Trasu oportunamente, de conformidad con el análisis efectuado en el Anexo I, que acompaña la presente Resolución.

Artículo 5°. - **INFORMAR** a la empresa INTEGRATEL PERÚ S.A.A. 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 treinta y cinco por ciento (35%) del monto total impuesto, siempre y cuando no sean impugnadas, de acuerdo con el numeral iii) del artículo 18 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTel y sus modificatorias.

Artículo 6°. - **NOTIFICAR** la presente Resolución a la empresa INTEGRATEL PERÚ S.A.A. conjuntamente con el Anexo II que contiene el cálculo de la multa impuesta.

Con la intervención de los señores Vocales Julio Edgardo Porcel Vera y Ricardo de la Cruz Sandoval

JULIO EDGARDO PÓRCEL VERA
VOCAL
TRIBUNAL ADM. TRASU



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



ANEXO I

N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
1	0000566-2023/TRASU/ST-RQJ	C-00442-DAPU-SDU-PL-2022	27/12/2022	3/01/2023	50	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 27/12/2022 en el plazo máximo, que venció el 03/01/2023. Al respecto, en sus descargos, la empresa operadora indica que mediante carta RFA-C-C-00442-DAPU-SDU-PL-2023-QC comunicó al usuario que se realizaron ajustes de S/20.00 y S/76.66, dejando al cliente sin deuda pendiente. De la revisión de la documentación remitida por la empresa operadora se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, cabe precisar que mediante la carta antes citada (a la cual alude la empresa operadora en sus descargos), se advierte que informa al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
2	0001055-2023/TRASU/ST-RQJ	FALAC-1707535-2022	20/12/2022	23/12/2022	50	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 20/12/2022 en el plazo máximo, que venció el 23/12/2022. En sus descargos, la empresa operadora indica que las acciones realizadas al SAP se realizaron antes de la notificación de la carta de imputación de cargos. Al respecto, de la revisión de la documentación remitida por la empresa operadora se advierte que obra la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha de fecha 02/01/2023, y su cargo de notificación de fecha 12/01/2023. Sin embargo, no obra la carta mediante el cual aplica el SAP y su respectiva notificación, por lo que no acredita su comunicación oportuna al usuario. Asimismo, si bien la carta informativa de acciones fue notificada el 12/01/2023, antes de la imputación de cargos, dichas acciones se realizaron fuera del plazo, y no exonera la obligación de la empresa operadora a elevar la queja al Trasu. Por tanto, se ha configurado la infracción.
3	0001064-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-1841415-2022	30/12/2022	5/01/2023	50	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 30/12/2022 en el plazo máximo, que venció el 05/01/2023. En sus descargos, la empresa operadora indica que mediante carta RFA-C-OCAL-1841415-2023-QC (21/04/2024) informó al usuario que no era posible realizar las pruebas conjuntas, ya que el servicio 12713201 se encontraba de baja final y sin deuda pendiente. De la revisión de la documentación remitida por la empresa operadora se advierte que obra la carta SAP de fecha 04/01/2023, en el cual comunicó al usuario la aplicación del SAP y la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 07/01/2023, notificada el 11/01/2023; sin embargo, se advierte que no obra el cargo de notificación de la carta SAP de fecha 04/01/2023, por lo que no acredita su comunicación oportuna al usuario. Asimismo, obra como medio probatorio la carta N° RFA-C-OCAL-1841415-2023-QC, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la

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

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

N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						obligación de elevar la queja. Por tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
4	0001202-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-1744505-2022	14/12/2022	19/12/2022	50	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 14/12/2022 en el plazo máximo, que venció el 19/12/2022. En sus descargos, la empresa operadora indica que mediante carta RFA-C-OCAL-1744505-2022-QJ-2 (23/12/2022) informó al usuario que se aplicaron ajustes de S/20.00 y se corrigió la intermitencia del servicio Movistar Voz. De la revisión de la documentación remitida por la empresa operadora se advierte que obra la carta SAP de fecha 19/12/2022, en el cual comunicó al usuario la aplicación del SAP y su cargo de notificación de fecha 22/12/2022. Asimismo, obra la carta de atención (carta citada por la empresa operadora), mediante el cual informa al usuario las acciones realizadas al SAP de fecha 23/12/2022, la misma que fue notificada el 28/12/2022. Sin embargo, se advierte que la carta mediante el cual aplica el SAP fue notificada el 22/12/2022; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Respecto, a la carta N° RFA-C-OCAL-1744505-2022-QJ-2 y los medios probatorios que acompañan, se advierte que las acciones se han desarrollado con posterioridad al plazo de elevación y están orientadas a acoger la pretensión del usuario, por lo que no acreditan que estaba exonerada de elevar la queja en el plazo establecido. Por tanto, se ha configurado la infracción.
5	0001936-2023/TRASU/ST-RQJ	OFIN-1049866-2022	4/12/2022	7/12/2022	50	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 04/12/22 en el plazo máximo, que venció el 07/12/2022. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 07/12/2022 y su cargo de notificación de fecha 17/12/2022 (documento PDF denominado "SFJ-Cargo-de-Notif-Carta-SAP-Queja-- Cliente----Suscripc.----Reclamo-Nro.-OFIN-1049866-2022_351269201.pdf"). Asimismo, obra la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 26/12/2022, notificada el 29/12/2022. Sin embargo, se advierte que la carta mediante el cual aplica el SAP fue notificada el 17/12/2022; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Por tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
6	0003611-2023/TRASU/ST-RQJ	OFIN-1036036-2022	13/10/2022	18/10/2022	50	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 13/10/2022 en el plazo máximo, que venció el 18/10/2022. En sus descargos, la empresa operadora indica que mediante carta RFA-C-OFIN-1036036-2023-QC informó al usuario que el cambio de titularidad se efectuó el 20/04/2023. De la revisión de la documentación remitida por la empresa operadora se advierte que obra la carta SAP de fecha 22/10/2022 y su cargo de notificación de fecha 25/10/2022. Asimismo, obra la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 21/11/2022, y su cargo de notificación de fecha 23/11/2022. Sin embargo, se advierte que la carta mediante el cual aplica el SAP fue notificada el 25/10/2022; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta RFA-C-OFIN-1036036-2023-QC de fecha 20/04/2023, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas para cumplir lo ordenado en la resolución del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento

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

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

N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
7	0004016-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-1845447-2023	1/02/2023	6/02/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 01/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 06/02/2023. En sus descargos, la empresa operadora indica que no elevó la queja porque aplicó SAP. De la revisión de la documentación remitida por la empresa operadora se advierte que aplica SAP mediante carta SAP de fecha 14/02/2023 y su cargo de notificación de fecha 10/02/2023. Asimismo, obra la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 15/02/2023, y su cargo de notificación de fecha 16/02/2023. Sin embargo, se advierte que la carta mediante el cual aplica el SAP fue notificada el 10/02/2023; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al Trasu por lo que se ha configurado la infracción.
8	0004116-2023/TRASU/ST-RQJ	QJ-3121-2023	31/01/2023	3/02/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 31/01/2023 en el plazo máximo, que venció el 03/02/2023. La empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante carta SAP del 31/01/2023 y notificada el 02/02/2023. Por tanto, la empresa operadora notificó la carta de aplicación SAP el día 02/02/2023, dentro del plazo para la elevación de la queja, por lo que, corresponde archivar el caso.
9	0004257-2023/TRASU/ST-RQJ	COR-1817631-2022	31/01/2023	3/02/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 31/01/2023 en el plazo máximo, que venció el 03/02/2023. En sus descargos, la empresa operadora indica que no elevó la queja porque aplicó SAP. De la revisión de la documentación remitida por la empresa operadora se advierte que aplica SAP mediante carta de fecha 08/02/2023 y su cargo de notificación de fecha 10/02/2023. Asimismo, obra la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 08/02/2023, y su cargo de notificación de fecha 10/02/2023. Sin embargo, se advierte que la carta mediante el cual aplica el SAP fue notificada el 10/02/2023; es decir, fuera del plazo para elevar la queja. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
10	0004282-2023/TRASU/ST-RQJ	INC-1526742-2022	27/01/2023	1/02/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 27/01/2023 en el plazo máximo, que venció el 01/02/2023. Asimismo, la empresa no ha remitido ningún medio probatorio como parte de sus descargos al presente PAS. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
11	0004886-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-1744560-2022	18/01/2023	23/01/2023	50	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 18/01/2023 en el plazo máximo, que venció el 23/01/2023. Al respecto, en sus descargos, la empresa operadora indica que mediante carta RMA-C-FC1744560-2023-QC comunicó al usuario que efectuó el ajuste de las cuotas de financiamiento correspondientes. De la revisión de la documentación remitida por la empresa operadora se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra como medio probatorio la carta N° RMA-C-FC1744560-

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

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

N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						2023-QC, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
12	0005011-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-110054-2023	3/02/2023	8/02/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 03/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 08/02/2023. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta N° RFR-C-OCAL110054-2023-QJ-1-A mediante el cual aplica el SAP y su cargo de notificación de fecha 08/02/2023; siendo ello así se advierte que la empresa operadora notificó la aplicación del SAP dentro del plazo para la elevación de la queja, por lo que, corresponde archivar el presente caso.
13	0005257-2023/TRASU/ST-RQJ	OFIN-1637224-2022	29/11/2022	2/12/2022	50	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 29/11/2022 en el plazo máximo, que venció el 02/12/2022. En sus descargos, la empresa operadora indica que informó al cliente las acciones realizadas. De la revisión de la documentación remitida por la empresa operadora se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra como medio probatorio la carta N° RFA-C-OFIN-1637224-2023-QC, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
14	0005428-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-1857554-2022	19/12/2022	22/12/2022	50	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 19/12/2022 en el plazo máximo, que venció el 22/12/2022. En sus descargos, la empresa operadora no remitió la carta mediante el cual aplica el SAP y su cargo de notificación, por lo que no acredita su comunicación oportuna al usuario. Si bien obra, una carta de las acciones realizadas al SAP de fecha 29/12/2022, notificada el 09/01/2023 (notificación bajo puerta); esta se realizó fuera de plazo para la elevación de la queja. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
15	0005934-2023/TRASU/ST-RQJ	QJ-65257464	14/02/2023	17/02/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 14/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 17/02/2023. En sus descargos, la empresa operadora indica que no elevó la queja porque aplicó SAP. De la revisión de la documentación remitida por la empresa operadora se advierte que aplica SAP mediante carta de fecha 24/02/2023 y su cargo de notificación de fecha 28/02/2023. Sin embargo, se advierte que la carta mediante el cual aplica el SAP fue notificada el 28/02/2023; es decir, fuera del plazo para elevar la queja. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
16	0006274-2023/TRASU/ST-RQJ	OFER-185588-2023	21/02/2023	24/02/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 21/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 24/02/2023. En sus descargos, la empresa operadora indica que no elevó la queja porque aplicó SAP. De la revisión de la documentación remitida por la empresa operadora se advierte que aplica SAP mediante carta de fecha 27/02/2023, además obra la carta informativa de las acciones realizadas al

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

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

N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						SAP de fecha 28/02/2023, notificada el 02/03/2023; sin embargo, se advierte que no obra el cargo de notificación de la carta SAP de fecha 27/02/2023, por lo que no acredita su comunicación oportuna al usuario. Por tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
17	0006322-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-210843-2023	16/02/2023	21/02/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 16/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 21/02/2023. En sus descargos, la empresa operadora indica que no elevó la queja porque aplicó SAP. De la revisión de la documentación remitida por la empresa operadora se advierte que aplica SAP mediante carta de fecha 22/02/2023 y su cargo de notificación de fecha 27/02/2023. Sin embargo, se advierte que la carta mediante el cual aplica el SAP fue notificada el 27/02/2023; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Por tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
18	0006493-2023/TRASU/ST-RQJ	TSAC-291388-2023	15/02/2023	20/02/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 15/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 20/02/2023. En los descargos de la empresa operadora se advierte que no ha remitido medio probatorio alguno que acredite la elevación oportuna o la aplicación del SAP en el plazo de elevación de la queja al Trasu. Por otro lado, si bien obra en los medios probatorios la carta N° RFA-C-TSAC-291388-2023-QC de fechas 27/04/2023 y 03/05/2023, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
19	0006617-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-1755914-2022	30/01/2023	2/02/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 30/01/2023 en el plazo máximo, que venció el 02/02/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
20	0006618-2023/TRASU/ST-RQJ	OFCS-876303-2022	22/02/2023	27/02/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 22/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 27/02/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
21	0006628-2023/TRASU/ST-RQJ	OFIN-16743-2023	2/02/2023	7/02/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 02/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 07/02/2023. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 16/02/2023 y su cargo de notificación de fecha 15/02/2023. Sin embargo, se advierte que la carta mediante el cual aplica el SAP fue notificada el 15/02/2023; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Por tanto,

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						la empresa no se encontró exonerada de la elevación de la queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
22	0006741-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-107135-2023	27/02/2023	2/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 27/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 02/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante carta de atención al SAP del 28/02/2023, la empresa no ha acreditado haberla notificado oportunamente al usuario. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.
23	0006830-2023/TRASU/ST-RQJ	QJ-65328774	16/02/2023	21/02/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 16/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 21/02/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
24	0006832-2023/TRASU/ST-RQJ	CMT-004853-2023	23/02/2023	28/02/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 23/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 28/02/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
25	0006834-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-0357-2023	23/02/2023	28/02/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 23/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 28/02/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
26	0006883-2023/TRASU/ST-RQJ	TSAC-197674-2023	28/02/2023	3/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 28/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 03/03/2023. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 06/03/2023 y su cargo de notificación de fecha 07/03/2023. Asimismo, obra la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 13/03/2023, notificada el 21/03/2023. Sin embargo, se advierte que la carta mediante el cual aplica el SAP fue notificada el 07/03/2023; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Por tanto, la empresa no se encontró exonerada de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
27	0007127-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-1867137-2022	24/02/2023	1/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 24/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 01/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante carta SAP del 27/02/2023 y atención al SAP del 28/02/2023, fueron notificadas el 02/03/2023, excediendo el plazo máximo, no informando de forma oportuna. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.
28	0007188-2023/TRASU/ST-RQJ	OFIN-82348-2023	1/03/2023	6/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 01/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 06/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						queja porque aplicó SAP; no obstante, no obra dicha carta. Asimismo, remitió la carta de atención al SAP del 27/11/2023, y notificado el 30/11/2023, esta carta de atención al SAP fue comunicada al usuario, fuera de plazo máximo. Por lo tanto, la empresa no se encontró exonerada de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
29	0007330-2023/TRASU/ST-RQJ	VCR-0001025480-2022	31/01/2023	3/02/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 31/01/2023 en el plazo máximo, que venció el 03/02/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
30	0007357-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-214514-2023	28/02/2023	3/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 28/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 03/03/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
31	0007362-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-251799-2023	28/02/2023	3/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 28/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 03/03/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
32	0007460-2023/TRASU/ST-RQJ	OFBCS-1903395-2022	15/02/2023	20/02/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 15/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 20/02/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
33	0007656-2023/TRASU/ST-RQJ	FRD-1248572-2022	28/12/2022	4/01/2023	50	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 28/12/2022 en el plazo máximo, que venció el 03/01/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
34	0007688-2023/TRASU/ST-RQJ	OFIN-18098-2023	23/02/2023	28/02/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 23/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 28/02/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
35	0007691-2023/TRASU/ST-RQJ	QJ-6037-2023	2/03/2023	7/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 02/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 07/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó

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 MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						la queja porque aplicó SAP mediante carta SAP del 07/3/2023, y notificada el 09/03/2023, esto es, fue informada fuera de plazo. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.
36	0007692-2023/TRASU/ST-RQJ	INC-110078-2023	04/02/2023	10/02/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la apelación de fecha 04/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 10/02/2023. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 27/02/2023 y su cargo de notificación de fecha 21/03/2023. Asimismo, obra la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 03/03/2023, notificada el 31/03/2023. Sin embargo, se advierte que la carta mediante el cual aplica el SAP fue notificada el 21/03/2023; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Por tanto, la empresa no se encontró exonerada de la elevación de queja al Trasú, por lo que se ha configurado la infracción.
37	0007695-2023/TRASU/ST-RQJ	OFBCS-129725-2023	2/03/2023	7/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 02/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 07/03/2023. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 08/03/2023 y su cargo de notificación de fecha 16/03/2023. Asimismo, obra la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 21/04/2023, notificada el 27/04/2023. Sin embargo, se advierte que la carta mediante el cual aplica el SAP fue notificada el 16/03/2023; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Por tanto, la empresa no se encontró exonerada de la elevación de queja al Trasú, por lo que se ha configurado la infracción.
38	0007698-2023/TRASU/ST-RQJ	BR0237099	20/08/2022	24/08/2022	50	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 20/08/2022 en el plazo máximo, que venció el 24/08/2022. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasú o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Por otro lado, si bien obra en los medios probatorios la Resolución de Primera Instancia y su cargo, estos debieron ser remitidas oportunamente para ser evaluadas con la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
39	0007699-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL - 230407 - 2023	24/02/2023	1/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 24/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 01/03/2023. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 02/03/2023 y su cargo de notificación de fecha 09/03/2023. Asimismo, obra la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 24/03/2023, notificada el 03/04/2023. Sin embargo, se advierte que la carta mediante el cual aplica el SAP fue notificada el 09/03/2023; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Por tanto, la empresa no se encontró exonerada de la elevación de queja al Trasú, por lo que se ha configurado la infracción.
40	0007700-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-283621-2023	4/02/2023	8/02/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 04/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 08/03/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasú o que se

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						encontraba exonerada de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
41	0007719-2023/TRASU/ST-RQJ	INC-358003-2023	6/03/2023	9/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 6/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 9/03/2023. De la documentación obrante en el expediente se verifica que la empresa operadora elevó fuera de plazo la queja del 6/03/2023, dado que este fue anexado en la queja del 10/03/2023 por el usuario, el cual fue elevado el 14/03/2023, por la transgresión de "no elevar la queja", es así que, ocasionó el cese de la conducta de la empresa operadora al elevar en conjunto ambas quejas. Por otro lado, en sus descargos, a fin de acreditar la exoneración de la elevación de la queja del 6/03/2023, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 08/03/2023, notificada 15/04/2023 mediante la cual aplicó el SAP a la queja, además obra la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 14/04/2023, notificada el 17/04/2023. Sin embargo, se advierte que la carta mediante el cual aplica el SAP a la queja analizada fue notificada el 15/04/2023; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
42	0008107-2023/TRASU/ST-RQJ	R-08183732	24/02/2023	1/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 24/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 01/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante la carta SAP del 01/03/2023 y carta de atención SAP del 17/03/2023, la empresa no ha remitido en el expediente de queja ni en sus descargos al PAS el cargo de notificación de carta SAP del 01/03/2023, a fin de certificar que la aplicación del SAP fue comunicada al usuario oportunamente. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.
43	0008110-2023/TRASU/ST-RQJ	OFCA-1638933-2022	7/03/2023	10/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 07/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 10/03/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasú o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
44	0008111-2023/TRASU/ST-RQJ	R00361327	22/02/2023	27/02/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 22/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 27/02/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasú o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
45	0008113-2023/TRASU/ST-RQJ	OFIN-1394304-2022	26/12/2022	29/12/2022	50	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 26/12/22 en el plazo máximo, que venció el 29/12/2022. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 29/12/2022 y la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 29/12/2023, notificada el 02/01/2023; sin embargo, se advierte que no obra el cargo de notificación de la carta SAP de fecha 29/12/2022, por lo que no acredita su comunicación oportuna al usuario. Por tanto, la empresa

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
46	0008114-2023/TRASU/ST-RQJ	OFTAR18451042022	24/02/2023	1/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 24/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 01/03/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RFA-C-OFTAR18451042022-2023-QC de fecha 04/05/2023 y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
47	0008118-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-8531-2023	21/02/2023	24/02/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 21/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 24/02/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RFA-C-OCAL-8531-2023-QC de fecha 18/04/2023 y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
48	0008120-2023/TRASU/ST-RQJ	OFBCS-88362-2023	8/03/2023	13/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 08/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 13/03/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
49	0008121-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-1919515-2023	7/03/2023	10/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 07/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 10/03/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
50	0008232-2023/TRASU/ST-RQJ	CAL-750899-2022	24/08/2022	31/08/2022	50	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 24/08/2022 en el plazo máximo, que venció el 31/08/2022. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Por otro lado, la información referida a la Resolución de Primera Instancia y cargo, debieron ser remitidas oportunamente para ser evaluadas con la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta RMA-C-CAL750899-2023-QC, de fecha 23/05/2023 y su cargo, mediante la cual

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

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

N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
51	0008235-2023/TRASU/ST-RQJ	OFR-60104-2023	6/03/2023	9/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 06/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 09/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante las cartas SAP del 08/03/2023 y 10/03/2023, ha remitido el cargo de notificación de fecha 15/03/2023, excediendo el plazo para informar el SAP de forma oportuna. Por lo tanto, la empresa no se encontró exonerada de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
52	0008236-2023/TRASU/ST-RQJ	TSAC-261333-2023	16/02/2023	21/02/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 16/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 21/02/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RFA-C-TSAC-261333-2023-QC de fecha 20/04/2023 y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
53	0008237-2023/TRASU/ST-RQJ	INC-201182-2023	11/03/2023	16/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 11/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 15/03/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RMA-C-INC201182-2023-QC de fecha 04/05/2023 y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
54	0008238-2023/TRASU/ST-RQJ	OFCS-1604743-2022	10/03/2023	15/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 10/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 15/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja por aplicó SAP mediante la carta del 15/03/2023, esta fue notificada el 21/03/2023, fuera de plazo máximo. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.
55	0008239-2023/TRASU/ST-RQJ	R-25060026	7/03/2023	10/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 07/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 10/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante la carta de atención al SAP del 27/03/2023, y notificada el 31/03/2023, esta carta de atención al SAP fue comunicada al usuario,

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						fuera de plazo máximo. Por lo tanto, la empresa no se encontró exonerada de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
56	0008241-2023/TRASU/ST-RQJ	OFFC-1899740-2022	13/02/2023	16/02/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 13/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 16/02/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante la carta SAP del 17/02/2023 y carta de atención SAP del 20/02/2023, la empresa no ha remitido en el expediente de queja ni en sus descargos al PAS los cargos de notificación de ambas cartas a fin de certificar que la aplicación del SAP fue comunicada al usuario oportunamente. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.
57	0008243-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-1816299-2022	8/03/2023	13/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 08/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 13/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante las cartas SAP del 09/03/2023 y 17/03/2023, ha remitido los cargos de notificación de fecha 23/03/2023, excediendo el plazo para informar el SAP de forma oportuna. Por lo tanto, la empresa no se encontró exonerada de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
58	0008245-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-24679-2023	6/03/2023	9/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 06/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 09/03/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Si bien obra una carta de elevación, está corresponde a una queja distinta a la analizada en el presente caso. Por tanto, se ha configurado la infracción.
59	0008246-2023/TRASU/ST-RQJ	OFBCS-5066-2023	27/02/2023	2/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 27/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 02/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante la carta SAP del 02/03/2023, y notificado el 10/03/2023, esta carta fue comunicada al usuario, fuera de plazo máximo. Por lo tanto, la empresa no se encontró exonerada de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
60	0008373-2023/TRASU/ST-RQJ	OFIN-367602-2023	8/03/2023	13/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 08/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 13/03/2023. De la documentación obrante en el expediente se verifica que la empresa operadora elevó fuera de plazo la queja del 08/03/2023, dado que este fue anexado en la queja del 06/03/2023 por el usuario, el cual fue elevado el 14/03/2023, por la transgresión de "no elevar la queja", es así que, ocasionó el cese de la conducta de la empresa operadora al elevar en conjunto ambas quejas. Por otro lado, la empresa operadora a fin de acreditar la exoneración de la elevación de la queja del 08/03/2023, remitió la carta SAP de fecha 14/03/2023, notificada el 21/03/2023 mediante la cual aplicó el SAP a la queja, además la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 14/03/2023, notificada el 21/03/2023; sin embargo, la carta de notificación de la carta SAP de fecha 14/03/2023, fue notificado a otra dirección de correo electrónico

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						no señalado por el usuario en su formulario de queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
61	0008402-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-256800-2023	13/03/2023	16/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 13/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 16/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja por aplicó SAP mediante la carta del 16/03/2023 y cargo de notificación de fecha el 23/03/2023, esta fue notificado fuera de plazo máximo. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.
62	0008403-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-169749-2023	10/03/2023	15/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 10/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 15/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante la carta SAP del 14/03/2023, esta carta fue comunicada al usuario el 22/03/2023, fuera de plazo máximo. Por lo tanto, la empresa no se encontró exonerada de la elevación de queja al Trasú, por lo que se ha configurado la infracción.
63	0008407-2023/TRASU/ST-RQJ	TSAC-278207-2023	23/02/2023	28/02/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 23/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 28/02/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasú o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción..
64	0008409-2023/TRASU/ST-RQJ	OFIN-1875319-2022	22/02/2023	27/02/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 22/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 27/02/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante las cartas SAP del 02/03/2023 y 21/03/2023, notificada el 09/03/2023 y 23/03/2023 respectivamente, estas se encuentran fuera de plazo. Por lo tanto, la empresa no se encontró exonerada de la elevación de queja al Trasú, por lo que se ha configurado la infracción.
65	0008410-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-1586131-2022	9/03/2023	14/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 09/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 14/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante las cartas SAP del 13/03/2023 y 23/03/2023, la primera carta fue notificada el 21/03/2023, excediendo el plazo para informar el SAP de forma oportuna. Por lo tanto, la empresa no se encontró exonerada de la elevación de queja al Trasú, por lo que se ha configurado la infracción. usuario, pues no ha remitido sus respectivos cargos de notificación.
66	0008411-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-251868-2023	28/02/2023	3/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 28/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 03/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 06/03/2023 y 16/03/2023, la primera carta fue notificada el 07/03/2023, excediendo el plazo para informar el SAP de forma oportuna. Por lo tanto, la empresa no se encontró exonerada de la elevación de queja al Trasú, por lo que se ha configurado la infracción. usuario, pues no ha remitido sus respectivos cargos de notificación.
67	0008415-2023/TRASU/ST-RQJ	INC-1741598-2022	10/03/2023	15/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 10/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 15/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						la queja porque aplicó SAP mediante cartas 16/03/2023 y 27/03/2023, estas fueron comunicadas al usuario el 28/03/2023, fuera de plazo máximo. Por lo tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasú, por lo que se ha configurado la infracción.
68	0008416-2023/TRASU/ST-RQJ	OFR-1741599-2022	10/03/2023	15/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 10/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 15/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante las cartas SAP del 16/03/2023 y 17/03/2023, la carta SAP fue notificada el 28/03/2023, fuera de plazo máximo. Por lo tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasú, por lo que se ha configurado la infracción.
69	0008417-2023/TRASU/ST-RQJ	OFMIG-183771-2023	10/03/2023	15/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 10/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 15/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante las cartas SAP del 03/04/2023 y 04/04/2023, estas se encuentran fuera de plazo. Por lo tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasú, por lo que se ha configurado la infracción.
70	0008570-2023/TRASU/ST-RQJ	INC-40578-2023	9/03/2023	14/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 09/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 14/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja por aplicó SAP mediante la carta del 13/03/2023 y 04/04/2023, la carta SAP fue notificado el 21/03/2023, fuera de plazo máximo. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.
71	0008572-2023/TRASU/ST-RQJ	OFIAT-150720-2023	14/03/2023	17/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 14/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 17/03/2023. Asimismo, la empresa no ha remitido ningún medio probatorio como parte de sus descargos al presente PAS, que acredite que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.
72	0008573-2023/TRASU/ST-RQJ	OFIN-213833-2023	15/03/2023	20/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 15/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 20/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas del 20/03/2023 y 08/04/2023, estas fueron notificadas el 23/03/2023 y 12/04/2023 respectivamente, por lo que, no ha acreditado haberlas comunicado oportunamente al usuario, pues excede el plazo máximo. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.
73	0008712-2023/TRASU/ST-RQJ	10851623	9/03/2023	14/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 09/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 14/03/2023. Asimismo, la empresa no ha remitido ningún medio probatorio como parte de sus descargos al presente PAS. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.
74	0008717-2023/TRASU/ST-RQJ	OFBA-1642026-2022	12/12/2022	15/12/2022	50	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 12/12/2022 en el plazo máximo, que venció el 15/12/2022. Si bien la empresa indica que no elevó

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

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

N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						la queja porque aplicó SAP mediante cartas del 14/12/2022 y 16/12/2022, no ha acreditado haber comunicado oportunamente al usuario la carta SAP, debido a que solo obra el cargo de notificación de la carta de atención con fecha 21/12/2022. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.
75	0008718-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-1610022-2022	16/02/2023	21/02/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 16/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 21/02/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas del 20/02/2023, no ha acreditado haberlas comunicado oportunamente al usuario, pues no ha remitido los respectivos cargos de notificación válidos. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.
76	0008720-2023/TRASU/ST-RQJ	OBCS-231454-2023	9/03/2023	14/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 09/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 14/03/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasú o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
77	0008722-2023/TRASU/ST-RQJ	R2300462	27/02/2023	2/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 27/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 02/03/2023. A En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasú o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
78	0008732-2023/TRASU/ST-RQJ	OFFS-329418-2023	13/03/2023	16/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 13/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 16/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja por aplicó SAP mediante las cartas del 16/03/2023 y 27/03/2023, estas fueron notificadas el 21/03/2023 y 29/03/2023, fuera de plazo máximo. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.
79	0008864-2023/TRASU/ST-RQJ	000000000126-2023	16/03/2023	21/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 16/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 21/03/2023. Asimismo, la empresa no ha remitido ningún medio probatorio como parte de sus descargos al presente PAS, que acredite que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.
80	0008879-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-1642759-2022	23/02/2023	28/02/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 23/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 28/02/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasú o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
81	0008909-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-1014083-2022	16/03/2023	21/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 16/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 21/03/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
82	0008913-2023/TRASU/ST-RQJ	OFCA-1637743-2022	14/02/2023	17/02/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 14/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 17/02/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
83	0008915-2023/TRASU/ST-RQJ	OFIN-283421-2023	7/03/2023	10/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 07/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 10/03/2023. Si bien la empresa operadora alega la aplicación del SAP para lo cual remite las cartas de fecha 15/03/2023 y 14/04/2023, estas son posteriores al plazo para elevar la queja. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.
84	0008916-2023/TRASU/ST-RQJ	OFR-1867771-2022	21/02/2023	24/02/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 21/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 24/02/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
85	0009068-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-18266-2023	2/03/2023	7/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 02/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 07/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante las cartas SAP del 07/03/2023 y 08/03/2023, la carta SAP fue notificada el 09/03/2023, excediendo el plazo para informar el SAP de forma oportuna. Por lo tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
86	0009069-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-282663-2023	14/03/2023	17/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 14/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 17/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante las cartas SAP del 17/03/2023 y 28/03/2023, estas fueron notificadas 23/03/2023 y 30/03/2023, por lo que, no se ha acreditado haber comunicado oportunamente la aplicación del SAP al usuario. Por lo tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
87	0009189-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-55506-2023	6/03/2023	9/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 06/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 09/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja por aplicó SAP mediante las cartas del 10/03/2023 y 14/03/2023, estas se encuentran fuera de plazo. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.
88	0009208-2023/TRASU/ST-RQJ	OFIN-204390-2023	17/03/2023	22/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 17/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 22/03/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasú o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
89	0009338-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-1636355-2022	24/02/2023	1/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 24/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 01/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante las cartas SAP del 28/02/2023 y 1/03/2023, la carta SAP fue notificada el 02/03/2023, excediendo el plazo para informar el SAP de forma oportuna. Por lo tanto, la empresa no se encontró exonerada de la elevación de queja al Trasú, por lo que se ha configurado la infracción.
90	0009372-2023/TRASU/ST-RQJ	OFFS-331429-2023	16/03/2023	21/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 16/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 21/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas del 21/03/2023 y 08/04/2023, la carta informativa SAP fue notificada el 24/03/2023, por lo que, no ha acreditado haber comunicado oportunamente al usuario, pues excede el plazo máximo. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.
91	0009374-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-350337-2023	16/03/2023	21/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 16/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 21/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante carta SAP del 18/03/2023 y atención al SAP del 05/04/2023, la primera carta informativa del SAP fue notificada el 30/03/2023, excediendo el plazo máximo, no informando de forma oportuna. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.
92	0009375-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-365390-2023	17/03/2023	22/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 17/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 22/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante carta SAP del 22/03/2023 y atención al SAP del 27/03/2023, la primera carta informativa del SAP fue notificada el 28/03/2023, excediendo el plazo máximo, no informando de forma oportuna. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.
93	0009378-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-51352-2023	8/03/2023	13/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 08/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 13/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 10/03/2023 y 11/03/2023, la primera carta informativa del SAP fue notificada el 16/03/2023, excediendo el plazo máximo, no informando de forma oportuna. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
94	0009379-2023/TRASU/ST-RQJ	C-00063-DAPU-SDU-CL-2023	17/03/2023	22/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 17/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 22/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas atención al SAP del 03/04/2023, esta se encuentra fuera de plazo. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.
95	0009380-2023/TRASU/ST-RQJ	B2LV	16/03/2023	21/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 16/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 21/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante carta SAP del 21/03/2023, carta presentada por el usuario quien afirma haber sido notificado el día 28/03/2023, esto es fuera de plazo. Asimismo, obra carta de atención a SAP 18/04/2023 de queja presentada con fecha 14/02/2023. Además, no ha remitido los medios probatorios que generen certeza sobre los intentos de comunicación alegados para la solución del reclamo por calidad. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.
96	0009405-2023/TRASU/ST-RQJ	C-00189-DAPU-SDU-LN-2022	20/03/2023	23/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 20/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 23/03/2023. Asimismo, la empresa no ha remitido ningún medio probatorio como parte de sus descargos al presente PAS, que acredite que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.
97	0009427-2023/TRASU/ST-RQJ	OFFS-295967-2023	16/03/2023	21/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 16/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 21/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 21/03/2023 y 25/03/2023, la primera carta informativa del SAP fue notificada el 24/03/2023, excediendo el plazo máximo para elevar la queja, por lo que, no informó de forma oportuna. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.
98	0009433-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-215657-2023	17/03/2023	22/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 17/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 22/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 22/03/2023 y 27/03/2023, estas fueron notificadas el 28/03/2023 y 29/03/2023, excediendo el plazo máximo para elevar la queja, por lo que, no informó de forma oportuna. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.
99	0009500-2023/TRASU/ST-RQJ	INC-170185-2023	18/03/2023	23/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 18/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 23/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 22/03/2023, se advierte que el cargo de notificación es del 23/03/2023. Asimismo, mediante carta de atención del 27/03/2023, notificada al usuario el 30/03/2023, la empresa operadora comunicó al usuario las acciones respecto al acogimiento de su pretensión. En tal sentido, se advierte que la empresa operadora aplicó el SAP dentro del plazo establecido,

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

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

N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						por lo que se encontraba exonerada de elevar la queja al Trasu. Por consiguiente, corresponde archivar el presente caso
100	0009514-2023/TRASU/ST-RQJ	TSAC-493353-2023	17/03/2023	22/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 17/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 22/03/2023. Asimismo, la empresa no ha remitido ningún medio probatorio como parte de sus descargos al presente PAS, que acredite que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.
101	0009559-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-361902-2023	16/03/2023	21/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 16/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 21/03/2023. Asimismo, la empresa no ha remitido ningún medio probatorio como parte de sus descargos al presente PAS, que acredite que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.
102	0009560-2023/TRASU/ST-RQJ	OFBA-1390404-2022	17/03/2023	22/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 17/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 22/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 22/03/2023 y 23/03/2023, estas fueron notificadas el 28/03/2025 y 24/03/2025 respectivamente, excediendo el plazo máximo para elevar la queja, por lo que, no informó de forma oportuna. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.
103	0009763-2023/TRASU/ST-RQJ	OFIN-322670-2023	21/03/2023	24/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 21/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 24/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 24/03/2023 y 20/04/2023, estas fueron notificadas el 30/03/2025 y 21/04/2025 respectivamente, excediendo el plazo máximo para elevar la queja, por lo que, no informó de forma oportuna. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.
104	0010056-2023/TRASU/ST-RQJ	INC-235112-2023	20/03/2023	23/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 20/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 23/03/2023. Asimismo, la empresa no ha remitido ningún medio probatorio como parte de sus descargos al presente PAS, que acredite que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.
105	0010057-2023/TRASU/ST-RQJ	OFBCS-23754-2023	3/03/2023	8/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 03/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 08/03/2023. Asimismo, la empresa no ha remitido ningún medio probatorio como parte de sus descargos al presente PAS, que acredite que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.
106	0010061-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-98268-2023	21/03/2023	24/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 21/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 24/03/2023. De la revisión del Sistran se advierte que

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						la queja fue elevada al Trasu el 27/03/2023, excediendo el plazo máximo para la elevación. Asimismo, la empresa no ha remitido ningún medio probatorio como parte de sus descargos al presente PAS que acredite que se encontró exonerada de la elevación de la queja al Trasu. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.
107	0010070-2023/TRASU/ST-RQJ	OFFS-245272-2023	20/03/2023	23/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 20/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 23/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 23/03/2023 y 05/04/2023, estas fueron notificadas el 29/03/2025 y 20/04/2025, excediendo el plazo máximo para elevar la queja, por lo que, no informó de forma oportuna. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.
108	0010071-2023/TRASU/ST-RQJ	INC-802939-2019	7/03/2023	10/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 07/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 10/03/2023. Asimismo, la empresa no ha remitido ningún medio probatorio como parte de sus descargos al presente PAS, que acredite que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.
109	0010112-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-1826751-2022	27/01/2023	1/02/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 27/01/2023 en el plazo máximo, que venció el 01/02/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas del 30/01/2023 y 31/01/2023, solo obra la notificación de la última carta de atención SAP, la cual fue notificada el 03/02/2023, excediendo el plazo máximo. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.
110	0010131-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-370023-2023	17/03/2023	22/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 17/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 22/03/2023. Asimismo, la empresa no ha remitido ningún medio probatorio como parte de sus descargos al presente PAS. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.
111	0010138-2023/TRASU/ST-RQJ	OFBCS-227602-2023	20/03/2023	23/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 20/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 23/03/2023. Asimismo, la empresa no ha remitido ningún medio probatorio como parte de sus descargos al presente PAS. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.
112	0010218-2023/TRASU/ST-RQJ	OFC-1423574--2022	23/03/2023	28/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 23/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 28/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 28/03/2023 y 04/04/2023, estas fueron notificadas el 30/03/2025 y 14/04/2025, por lo que no informó de forma oportuna, excediendo el plazo máximo para elevar la queja. Asimismo, ha remitido otros cargos de notificación de la carta SAP de fecha 21/04/2023, y cargo de



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						notificación de la carta de atención de fecha 31/03/2023, lo cual genera una incongruencia en la comunicación realizada por la empresa. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.
113	0010230-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-96337-2023	21/03/2023	24/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 21/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 24/03/2023. Si bien la empresa operadora indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 24/03/2023 y 25/03/2023, las cuales fueron notificadas el 01/04/2023 y 30/03/2023, esto es, que la carta SAP no fue oportunamente informados dentro del plazo máximo. Asimismo, se advierte que la carta de SAP fue notificada posterior a la notificación de la carta de atención SAP. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.
114	0010295-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-274510-2023	21/03/2023	24/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 21/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 24/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante la carta SAP del 24/03/2023 y carta de atención SAP del 31/03/2023, la empresa no ha remitido en el expediente de queja ni en sus descargos al PAS cargos (valido) de notificación de ambas cartas a fin de certificar que la aplicación del SAP fue comunicada al usuario oportunamente. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.
115	0010296-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-246534-2023	22/03/2023	27/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 22/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 27/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 31/03/2023 y el 03/04/2023, estas fueron notificadas el 04/04/2023 y 05/04/2023, ambas se encuentran fuera de plazo. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.
116	0010297-2023/TRASU/ST-RQJ	OFMIG-219071-2023	14/03/2023	17/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 14/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 17/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 17/03/2023 y 23/03/2023, estas fueron notificadas el 23/03/2023 y 25/03/2023, excediendo el plazo máximo para elevar la queja, por lo que, no informó de forma oportuna. Por tanto, la empresa no acredita que se encontró exonerada de la elevación de la queja al TRASU, por lo que se ha configurado la infracción.
117	0010311-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-87287-202	23/03/2023	28/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 23/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 28/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 29/03/2023 y 04/04/2023, y posteriormente en sus descargos complementarios señaló que con fecha 29/03/2023 (notificada 31/03/2023) mediante carta RMR-C-FC87287-2023-QJ-1-A se informó la aplicación del SAP y ejecución mediante carta RMA-C-FC87287-2023-QJ-2 de fecha 04/04/2023 (notificada el 05/04/2023); sin embargo se advierte que tanto la comunicación de aplicación del SAP como el cumplimiento de la

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						obligación fueron ejecutadas fuera del plazo máximo que tenían para hacerlo, por tanto concurre la infracción.
118	0010372-2023/TRASU/ST-RQJ	OFBP1532068-2022	22/03/2023	27/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 22/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 27/03/2023. Si bien la empresa operadora señala que respecto de la queja del 22/03/2023 no se ubica formulario, ni carta de respuesta 1 y 2; solo existe resolución Trasu, en la que se cumple con la ordenanza, realizando el ajuste del recibo de octubre por s/88.03 dando cumplimiento a la resolución. Sin embargo, se advierte que la propia empresa operadora dio respuesta al reclamo a través de la carta RFC-C-OFIN-183852-2023-P, por lo que sí tendría conocimiento del reclamo, así como la posterior aplicación del SAP, las que fueron incumplidas, por tanto, concurre la infracción.
119	0010400-2023/TRASU/ST-RQJ	OFIN-183852-2023	21/03/2023	24/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 21/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 24/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas del 24/03/2023 y 27/03/2023, no ha acreditado haberlas comunicado al usuario, y a través de sus descargos adicionales señaló que la notificación con carta RFR-C-OFIN183852-2023-QJ-1-A ha sido despachada al cliente bajo puerta el 10/04/2023 y la ejecución fue informada con carta el 27/03/2023 carta RFA-C-OFIN-183852-2023-QJ-2 (notificada el 10/04/2023), se tiene que la notificación fue efectuada en un plazo mayor al plazo máximo que tenía, por tanto concurre la infracción.
120	0010401-2023/TRASU/ST-RQJ	OFIN-146933-2023	22/03/2023	27/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 22/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 27/03/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta de fecha 05/05/2025 y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
121	0010402-2023/TRASU/ST-RQJ	OFIN-114128-2023	14/03/2023	17/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 14/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 17/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP, mediante carta RFR-C-OFIN114128-2023-QJ-1-A de fecha 17/03/2023 (notificada el 24.03.2023) se informó la aplicación del SAP y ejecución mediante carta RFA-C-OFIN-114128-2023-QJ-2 de fecha 18/03/2023 y notificada el 21/03/2023. Siendo ello así, se confirma que se ha notificado fuera del plazo máximo que tenía para hacerlo, por tanto, concurre la infracción.
122	0010463-2023/TRASU/ST-RQJ	OFRA-1888119	23/03/2023	28/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 23/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 28/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 28/03/2023 y 01/04/2023, asimismo a través de sus descargos señala que mediante carta RFR-C-OFRA1888119-2023-QJ-1-A de fecha 28/03/2023 (notificada el 04/04/2023) se informó la aplicación del SAP y ejecución mediante carta RFA-C-OFRA-1888119-

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

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

N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						2023-QJ-2 de fecha 01/04/2023 y notificada el 04/04/2023; sin embargo, de dicha información se advierte que no ha comunicado al usuario la aplicación del SAP de manera oportuna, habiendo sido notificada en un plazo mayor al que tenía para hacerlo.
123	0010464-2023/TRASU/ST-RQJ	C-00110-DAPU-SDU-LN-2023	27/03/2023	30/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 27/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 30/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 31/03/2023 y 08/04/2023, asimismo a través de sus descargos señala que se informó la aplicación del SAP y ejecución mediante carta RFA-C-OFBCS-479640-2023-QJ-2 de fecha 08.04.2023 y notificada el 15.04.2023, se tiene que dicha carta fue notificada en un plazo mayor al que tenía para hacerlo. Por tanto, concurre la infracción.
124	0010470-2023/TRASU/ST-RQJ	OFBCS-1913242-2022	16/03/2023	21/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 16/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 21/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 21/03/2023 y del 23/03/2023, si bien a través de sus descargos complementarios señala que mediante carta RFR-C-OFBCS1913242-2023-QJ-1-A de fecha 21.03.2023 (notificada el 24.03.2023) se informó la aplicación del SAP y ejecución mediante carta RFA-C-OFBCS-1913242-2023-QJ-2 de fecha 23.03.2023 y notificada el 24.04.2023; sin embargo, se advierte que dicha carta fue notificada vencido el plazo. Por tanto, concurre la infracción.
125	0010472-2023/TRASU/ST-RQJ	INC-88388-2023	16/03/2023	21/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 16/03/23 en el plazo máximo, que venció el 21/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 20/03/2023, no ha acreditado haber comunicado al usuario la aplicación del SAP de manera oportuna, pues ha remitido un cargo de notificación electrónica del 22/03/2022, pese a que el usuario no autorizó la notificación electrónica. Por tanto, concurre la infracción.
126	0010474-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-162489-2023	21/03/2023	24/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 21/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 24/03/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
127	0010534-2023/TRASU/ST-RQJ	OFIAT-254590-2023	23/03/2023	28/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 23/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 28/03/2023. Si bien la empresa operadora ha señalado a través de sus descargos complementarios que mediante carta RFR-C-OFIAT254590-2023-QJ-1-A de fecha 28/03/2023 (notificada el 04/04/2023) se informó la aplicación del SAP y ejecución mediante carta RFA-C-OFIAT-254590-2023-QJ-2 de fecha 11/04/2023 y notificada el 13/04/2023; siendo ello así se advierte que notificó la aplicación del SAP vencido el plazo que tenía para hacerlo, por tanto al no haberse elevado la queja, concurre la infracción.
128	0010710-2023/TRASU/ST-RQJ	OFBA-1191509-2022	27/03/2023	30/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 27/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 30/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la

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

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

N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 30/03/2023 y del 06/04/2023, y a través de sus descargos complementarios ha señalado que mediante carta RFR-C-OFBA1191509-2023-QJ-1-A de fecha 30.03.2023 (notificada el 11/04/2023 físico); se informó la aplicación del SAP y ejecución mediante carta RFA-C-OFBA-1191509-2022-QJ-2 de fecha 06/04/2023 y notificada el 11/04/2023; siendo ello así se advierte que notificó la aplicación del SAP vencido el plazo máximo que tenía para hacerlo, por tanto, concurre la infracción.
129	0010751-2023/TRASU/ST-RQJ	OFBCS-251088-2023	22/03/2023	27/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 22/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 27/03/2023. Si bien la empresa operadora ha señalado a través de sus descargos complementarios que mediante carta de respuesta RFC-C-OFBCS-251088-2023-P de fecha 19.02.2023 se declara fundabilidad al registrar la retención del servicio reclamado, con fecha 22.03.2023 presenta su queja, solicitando la aplicación del silencio administrativo, la cual fue atendida mediante Trasu RFA-C-OFBCS-251088-2023-QC de fecha 03.05.2023, es decir, se comunicó la aplicación del SAP excediendo el plazo máximo que tenía para hacerlo. Por tanto, concurre la infracción
130	0010766-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-135830-2023	25/03/2023	29/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 25/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 29/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante carta SAP del 30/03/2023, esta se encuentra fuera de plazo y fue comunicada al usuario el 01/04/2023.
131	0010787-2023/TRASU/ST-RQJ	BRS0314725	16/03/2023	21/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 16/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 21/03/2023.
132	0010793-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-108224-2023	8/03/2023	13/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 08/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 13/03/2023. Si bien la empresa operadora señala que mediante carta RMR-C-FC108224-2023-QJ-1-A de fecha 10/03/2023 y notificada el 13/03/2023, se informó la aplicación del SAP; siendo ello así se advierte que la empresa operadora notificó la aplicación del SAP dentro del plazo para elevar la queja, por lo que corresponde archivar el caso.
133	0010800-2023/TRASU/ST-RQJ	TSAC-1756659-2022	28/03/2023	31/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 28/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 31/03/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
134	0010811-2023/TRASU/ST-RQJ	OFBCS-86591-2023	17/03/2023	22/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 17/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 22/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 15/02/2023 y 18/02/2023, ambas son de fecha anterior a la queja refiriéndose a una queja presentada el 07/02/2023, lo cual resulta incongruente. Asimismo, a través de su descargo complementario ha señalado que mediante carta RFR-C-OFBCS86591-2023-QJ-1-A de fecha 22.03.2023 (rebote 28.03.2023 y notificación física no válida) se informó la aplicación del SAP, por lo que -además de no haber notificado

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						válidamente- se tiene que dichos intentos de notificación fueron efectuado vencido el plazo. Por tanto, concurre a la infracción.
135	0010812-2023/TRASU/ST-RQJ	INC-128211-2023	9/03/2023	14/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 09/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 14/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 10/03/2023 y 13/03/2023, asimismo a través de sus descargos ha señalado que mediante carta RMR-C-INC128211-2023-QJ-1-A de fecha 10/03/2023 y notificada el 13/03/2023 se informó la aplicación del SAP, y de aplicación mediante carta RMA-C-INC128211-2023-QJ-2 de fecha 13/03/2023 (carta fue notificada el 21/03/2023) en la que se realizan los ajustes. Por tanto, se advierte que se ha notificado la aplicación del SAP dentro del plazo para elevar la queja, por lo que corresponde archivar el caso.
136	0010835-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-1920787-2022	23/03/2023	28/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 23/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 28/03/2023.
137	0010836-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-414596-2023	28/03/2023	31/03/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 28/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 31/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante carta de atención al SAP del 20/04/2023, esta se encuentra fuera de plazo y no acredita haber atendido el reclamo por calidad de servicio.
138	0010837-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-162097-2023	28/03/2023	31/03/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 28/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 31/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 03/04/2023 y 03/04/2023, ambas se encuentran fuera de plazo y no ha acreditado haberlas comunicado al usuario, pues no ha remitido sus respectivos cargos de notificación.
139	0010870-2023/TRASU/ST-RQJ	OFIN-268521-2023	27/03/2023	30/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 27/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 30/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 30/03/2023 y 13/04/2023, asimismo dentro de sus descargos complementarios ha señalado que mediante carta RFR-C-OFIN268521-2023-QJ-1-A de fecha 30/03/2023 y notificada el 06/04/2023 se informó la aplicación del SAP, la cual fue aplicada con carta RFA-C-OFIN-268521-2023-QJ-2 de fecha 13/04/2023 notificada el 15/04/2023; así se advierte que la empresa operadora erróneamente considera que dichas cartas fueron emitidas dentro del plazo; sin embargo, considerando que el plazo máximo venció el 30/03/2023, se tiene que dichas cartas fueron emitidas fuera del plazo máximo que tenían para hacerlo. por tanto, concurre la infracción.
140	0010871-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-264132-2023	24/03/2023	29/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 24/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 29/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 04/04/2023 y 05/04/2023, asimismo a través de sus descargos complementarios ha señalado que mediante carta RMR-C-FC264132-2023-QJ-1-A de fecha 04.04.2023 y notificada el 10.04.2023 se informó la aplicación del SAP, la cual fue aplicada con carta RMA-C-FC264132-2023-QJ-2 de fecha 05.04.2023 notificada el 12.04.2023; es decir,

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						ambas cartas fueron notificadas fuera del plazo que tenía, por tanto -no habiéndose elevado la queja- concurre la infracción.
141	0010872-2023/TRASU/ST-RQJ	OFIN-282351-2023	28/03/2023	31/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 28/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 31/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 03/04/2023 y 08/04/2023, ambas se encuentran fuera de plazo.
142	0010873-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-285655-2023	29/03/2023	3/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 29/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 03/04/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
143	0010874-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-1769554-2022	8/03/2023	13/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 08/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 13/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 13/03/2023 y 14/03/2023, además que a través de sus descargos complementarios ha señalado que mediante carta RMR-C-FC1769554-2023-QJ-1-A de fecha 13.03.2023 se notifica la aplicación del SAP (dejada bajo puerta el 18.03.2023 notificación física), se tiene que dicha notificación fue efectuada fuera del plazo máximo, por tanto, concurre la infracción.
144	0010911-2023/TRASU/ST-RQJ	OFR-1886903-2022	30/03/2023	4/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 30/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 04/04/2023. Si bien la empresa indica que mediante carta RMR-C-OFR1886903-2023-QJ-1-A de fecha 17.04.2023 se notifica la aplicación del SAP (dejada bajo puerta el 24.04.2023 notificación física), se tiene que dicha comunicación fue efectuada fuera del plazo máximo, por tanto, concurre la infracción.
145	0010954-2023/TRASU/ST-RQJ	R2300765	28/03/2023	31/03/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 28/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 31/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 31/03/2023 y 10/04/2023, además que a través de sus descargos complementarios señaló que mediante carta RFR-C-R2300765-2023-QJ-1-A de fecha 31.03.2023 se notifica la aplicación del SAP (dejada bajo puerta el 20.04.2023 notificación física), es decir, fue comunicada vencido el plazo, por tanto, concurre la infracción.
146	0010955-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-267631-2023	29/03/2023	3/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 29/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 03/04/2023. Si bien la empresa operadora señala que el cliente con fecha 29.03.2023 presenta la queja solicitando la aplicación del SAP por no contestación, la cual fue atendida mediante carta RMA-C-FC267631-2023-QC de fecha 26.05.2023 (notificada el 26.05.2023) en la que se procedió con la anulación de las cuotas de financiamiento del equipo, así como el ajuste por los cobros de las cuotas facturadas, dando solución finalmente al reclamo del cliente. Es decir, atendió la solicitud de aplicación del SAP una vez vencido el plazo, por tanto - no habiéndose elevado la queja- concurre la infracción.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
147	0010957-2023/TRASU/ST-RQJ	C-00114-DAPU-SDU-LN-2023	29/03/2023	3/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 29/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 03/04/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta de fecha 27/12/2023 y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
148	0010962-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-260881-2023	25/03/2023	29/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 25/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 29/03/2023. Si bien la empresa indica que el cliente con fecha 25.03.2023 presenta la queja solicitando la aplicación del SAP por incumplimiento de plazos, la cual fue notificada mediante carta RMR-C-FC260881-2023-QJ-1-A de fecha 31.03.2023 (notificada el 04.04.2023) y ejecutada mediante carta RMA-C-FC260881-2023-QJ-2-A de fecha 19.04.2023 y notificada el 19.04.2023. Siendo ello así, se advierte que se atendió la aplicación del SAP fuera del plazo, por tanto, no habiéndose elevado la queja- concurre la infracción.
149	0010995-2023/TRASU/ST-RQJ	OFIAT-1908837-2022	13/02/2023	16/02/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 13/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 16/02/2023.
150	0011017-2023/TRASU/ST-RQJ	OFCA-1308732-2022	30/09/2022	5/10/2022	50	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 30/09/2022 en el plazo máximo, que venció el 05/10/2022. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 12/10/2022 y 20/10/2022, ambas se encuentran fuera de plazo. Asimismo, a través de sus descargos complementarios señalo que mediante carta RFR-C-OFCA-1308732-2022-QJ-1-A de fecha 12.10.2022 (notificada el 13.10.2023) y ejecutada mediante carta RFA-C-OFCA-1308732-2022-QJ-2 de fecha 20.10.2022, es decir, se comunicó la aplicación del SAP fuera del plazo máximo, por tanto -no habiéndose elevado la queja- concurre la infracción
151	0011069-2023/TRASU/ST-RQJ	FC219885-2023	20/03/2023	23/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 20/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 23/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 22/03/2023 y 23/03/2023, asimismo a través de sus descargos señaló que mediante carta RMR-C-FC219885-2023-QJ-1-A de fecha 22/03/2023 (notificada el 22/03/2023) y ejecutada mediante carta RMA-C-FC219885-2023-QJ-2 de fecha 23/03/2023 (notificada el 24/03/2023), y habiéndose verificado que se notificó dentro del plazo para elevar la queja, corresponde archivar el caso.
152	0011070-2023/TRASU/ST-RQJ	BA-797082-2022	15/11/2022	18/11/2022	50	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 15/11/2022 en el plazo máximo, que venció el 18/11/2022. Si bien la empresa operadora señala a través de sus descargos complementarios que mediante carta RFR-C-BA-797082-2022-QJ-1-A (notificada el 23.11.2023) donde se señala la aplicación del SAP, es decir, se comunicó la aplicación del SAP fuera del plazo, por tanto -no habiéndose elevado la queja- concurre la infracción.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
153	0011071-2023/TRASU/ST-RQJ	INC-1537184-2022	22/12/2022	28/12/2022	50	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 22/12/2022 en el plazo máximo, que venció el 28/12/2022. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 28/12/2022 y 30/12/2022, asimismo a través de sus descargos complementarios ha señalado que mediante carta RMR-C-INC1537184-QJ-1-A de fecha 28.12.2023 (notificada el 04.01.2023 dentro de plazo) bajo puerta y ejecutada mediante carta RMA-C-INC1537184-2022-QJ-2 de fecha 30.12.2022 (notificada 04.01.2023 dentro de plazo), es decir, comunicó la aplicación del SAP fuera del plazo, por tanto -no habiéndose elevado la queja- concurre la infracción.
154	0011072-2023/TRASU/ST-RQJ	QJ-65998954	23/03/2023	28/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 23/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 28/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 28/03/2023 y 04/04/2023, además en sus descargos complementarios señala que mediante carta RFR-C-OFER365700-2023-QJ-1-A de fecha 28.03.2023 se notifica la aplicación del SAP el 13.04.2023, es decir, comunica la aplicación del SAP fuera del plazo, por tanto -no habiéndose elevado la queja- concurre la infracción.
155	0011167-2023/TRASU/ST-RQJ	C00019-DAPUSDUCL2023	27/02/2023	2/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 27/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 02/03/2023. Si bien la empresa operadora señala a través de sus descargos complementarios que con fecha 27.02.2023 se presenta la queja atendida mediante carta RFA-C-OFA T-141046-2023-QJ-2 (cargo del 09.03.2023 bajo puerta) efectuando la devolución de los montos facturados, es decir, se atendió la queja fuera del plazo máximo que se tenía, por tanto -no habiéndose elevado la queja- concurre la infracción.
156	0011201-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-382365-2023	29/03/2023	3/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 29/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 03/04/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 03/04/2023 y 08/04/2023, además a través de sus descargos complementarios ha señalado que mediante carta RFR-C-FC382365-2023-QJ-1-A de fecha 03.04.2023(notificada el 15/04/2023 bajo puerta) se informó la aplicación del SAP, es decir, fuera del plazo que tenía, por tanto -no habiéndose elevado la queja- concurre la infracción.
157	0011211-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-207468-2023	29/03/2023	3/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 29/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 03/04/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 03/04/2023 y del 08/04/2023, además a través de sus descargos complementarios ha señalado que mediante carta RFR-C-FC207468-2023-QJ-1-A de fecha 03.04.2023(notificada 15/04/2023 bajo puerta) se informó la aplicación del SAP, es decir vencido el plazo, por tanto -no habiéndose elevado la queja- concurre la infracción.
158	0011242-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-284241-2023	28/03/2023	31/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 28/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 31/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 31/03/2023 y 03/04/2023, además a través de sus descargos complementarios ha señalado que mediante carta RMR-C-FC284241-2023-QJ-1-A de fecha 31.03.2023 (notificada

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

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

N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						04/04/2023) se informó la aplicación del SAP, es decir, fuera del plazo, por tanto -no habiéndose elevado la queja- concurre la infracción.
159	0011243-2023/TRASU/ST-RQJ	OFFS-365745-2023	21/03/2023	24/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 21/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 24/03/2023.
160	0011377-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-384500-2023	3/04/2023	10/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 03/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 10/04/2023. Si bien la empresa operadora ha señalado mediante carta RMR-C-FC384500-2023-QJ-1-A de fecha 11/04/2023 (notificada 13/04/2023) se informó la aplicación del SAP, se advierte que dicha comunicación fue efectuada vencido el plazo, por tanto -no habiéndose elevado la queja- concurre la infracción.
161	0011379-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-1817880-2022	20/02/2023	23/02/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 20/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 23/02/2023.
162	0011411-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-425809-2022	24/02/2023	1/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 24/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 01/03/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
163	0011423-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-388374-2023	3/04/2023	10/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 03/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 10/04/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
164	0011812-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-3538-2023	17/02/2023	22/02/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 17/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 22/02/2023.
165	0011813-2023/TRASU/ST-RQJ	OFIN-4418-2023	17/02/2023	22/02/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 17/02/23 en el plazo máximo, que venció el 22/02/2023.
166	0011814-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-1241701-2022	6/03/2023	9/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 06/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 09/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 10/03/2023, estas se encuentran fuera de plazo y no ha acreditado haberlas comunicado oportunamente al usuario, por tanto -no habiéndose elevado la queja dentro del plazo- concurre la infracción, más aún cuando de la sola fecha de emisión de la carta se advierte el incumplimiento del plazo.
167	0011954-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-1425020-2022	16/02/2023	21/02/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 16/02/23 en el plazo máximo, que venció el 21/02/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
168	0012104-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-312070-2023	10/03/2023	15/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 10/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 15/03/2023.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
169	0012106-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-228116-2023	5/04/2023	12/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 05/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 12/04/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante carta SAP del 17/04/2023, siendo ello así, se advierte que el plazo de emisión de la carta ya excede el plazo máximo que tenía para comunicar la aplicación del SAP, por tanto -no habiéndose elevado la queja- concurre la infracción.
170	0012121-2023/TRASU/ST-RQJ	OFAC-1467086-2022	20/01/2023	25/01/2023	50	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 20/01/2023 en el plazo máximo, que venció el 25/01/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 25/01/2023, no ha remitido el cargo de notificación que acredite haber informado al usuario sobre la aplicación de esta figura.
171	0012122-2023/TRASU/ST-RQJ	C-00122-DAPU-SDU-LN-2023	5/04/2024	12/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 05/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 12/04/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta de fecha 13/05/2023 y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
172	0012124-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-380996-2023	30/03/2023	4/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 30/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 04/04/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante carta RFR-C-FC380996-2023-QJ-1-A de fecha 05/04/2023 y se notifica la aplicación del SAP (cargo 12/04/2023), es decir se notificó vencido el plazo, por tanto -no habiéndose elevado la queja- concurre la infracción.
173	0012125-2023/TRASU/ST-RQJ	INC-510606-2023	4/04/2023	11/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 04/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 11/04/2023. Si bien la empresa operadora alega la aplicación del SAP mediante carta RMR-C-QJ9426-2023-QJ-1-A notificada el 13/04/2023; es decir, se notificó la aplicación del SAP vencido el plazo, por tanto -no habiéndose elevado la queja- concurre la infracción.
174	0012126-2023/TRASU/ST-RQJ	OFR-231480	10/04/2023	13/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 10/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 13/04/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP, no ha remitido la carta SAP ni cargo de notificación. Asimismo, mediante carta de atención al SAP del 18/04/23, notificada el 20/04/2023 esta se encuentra fuera de plazo, por tanto -no habiéndose elevado la queja- concurre la infracción.
175	0012128-2023/TRASU/ST-RQJ	INC-539009-2023	10/04/2023	13/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 10/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 13/04/2023. Si bien la empresa operadora alega la aplicación del SAP para lo cual remite las cartas de fechas 14/04/2023 y 17/04/2023, siendo ello así, se advierte que la fecha de emisión de

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

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

N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						la carta excede el plazo máximo, por tanto -no habiéndose elevado la queja- concurre la infracción.
176	0012134-2023/TRASU/ST-RQJ	OFIN-1514808-2022	3/01/2023	6/01/2023	50	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 03/01/2023 en el plazo máximo, que venció el 06/01/2023. Si bien la empresa indica que aplicó SAP mediante carta SAP del 06/01/2023, esta fue notificada el 09/01/2023, ante ello se advierte que la aplicación del SAP del 06.01.2023 mediante carta RFR-C-OFIN1514808-2023-QJ-1-A y notificada el 11.01.2023, es decir fuera del plazo máximo, por tanto -no habiéndose elevado la queja- concurre la infracción.
177	0012135-2023/TRASU/ST-RQJ	OFBCS-322801-2023	5/04/2023	12/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 05/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 12/04/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 12/04/2023 y 18/04/2023, al respecto se advierte de los cargos de notificación de la carta 1 de fecha 12/04/2023 y carta 2 del 18/04/2023 con cargo del 28/04/2023 y 29/04/2023, que se notificaron fuera del plazo máximo que tenía, por tanto -no habiéndose elevado la queja- concurre la infracción.
178	0012408-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-82322-2023	29/03/2023	3/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 29/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 03/04/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta de fecha 18/05/2023 y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
179	0012415-2023/TRASU/ST-RQJ	OFIN-213686-2023	20/03/2023	23/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 20/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 23/03/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta de fecha 24/05/2023 y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
180	0012419-2023/TRASU/ST-RQJ	OFIN-150467-2023	6/03/2023	9/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 06/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 09/03/2023. Si bien se advierte que con la carta en atención a la queja se dio respuesta y atención al reclamo con fecha 16.05.2023, se tiene que dicha atención fue realizada fuera del plazo, por tanto -no habiéndose elevado la queja- concurre la infracción.
181	0012420-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-50852-2023	23/03/2023	28/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 23/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 28/03/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta de fecha 26/05/2023 y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
182	0012596-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-1620502-2022	21/01/2023	25/01/2023	50	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 21/01/2023 en el plazo máximo, que venció el 25/01/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta de fecha 14/12/2023 y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
183	0012636-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-1785864-2022	21/01/2023	25/01/2023	50	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 21/01/2023 en el plazo máximo, que venció el 25/01/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta de fecha 08/01/2024 y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
184	0012644-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-1898602-2022	6/02/2023	9/02/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 06/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 09/02/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta de fecha 18/12/2023 y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
185	0012651-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-298074-2023	31/03/2023	5/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 31/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 05/04/2023. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 10/04/2023 y su cargo de notificación de fecha 16/04/2023. Asimismo, obra la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 10/04/2023, notificada el 16/04/2023. Sin embargo, se advierte que la carta mediante la cual aplica el SAP fue notificada el 16/04/2023; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Por tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
186	0012652-2023/TRASU/ST-RQJ	VINF-1380520-2022	16/02/2023	21/02/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 16/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 21/02/2023. En sus descargos, la empresa operadora

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

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

N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						remitió la carta SAP de fecha 21/03/2023 y su cargo de notificación de fecha 23/02/2023. Asimismo, obra la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 22/02/2023, notificada el 23/02/2023. Sin embargo, se advierte que la carta mediante el cual aplica el SAP fue notificada el 23/02/2023; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Por tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasú, por lo que se ha configurado la infracción.
187	0012654-2023/TRASU/ST-RQJ	INC-294172-2023	12/04/2023	17/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 12/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 17/04/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante carta de atención al SAP del 08/05/2023, esta se encuentra fuera de plazo y no ha acreditado haberla comunicado al usuario, por tanto -no habiéndose elevado la queja- concurre la infracción.
188	0012806-2023/TRASU/ST-RQJ	OFIN-337859-2023	12/04/2023	17/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 12/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 17/04/2023. La empresa operadora en sus descargos precisó que el cargo de notificación es inválido y para ello remite las piezas procesales del reclamo. No obstante, esta información debió ser elevada conjuntamente con la queja en su oportunidad para su evaluación correspondiente y no en este PAS. Sobre la documentación del SAP, la empresa remite la carta SAP de fecha 17/04/2023 y una constancia de notificación electrónica con el estado de rebotado, y la carta de fecha 19/05/2023 y su respectivo cargo de notificación de fecha 26/05/2023. En ese sentido, la empresa solo acredita que el usuario tomó conocimiento del SAP el 26/05/2023, esto es fuera del plazo para elevar la queja (17/04/2023). En ese sentido, la empresa operadora no acredita que estaba exonerada de la elevación de la queja.
189	0012829-2023/TRASU/ST-RQJ	OFFC-471231-2023	12/04/2023	17/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 12/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 17/04/2023. La empresa operadora en sus descargos a la carta de inicio precisa que el cargo de notificación es inválido y para ello remite las piezas procesales del reclamo. No obstante, esta información debió ser elevada conjuntamente con la queja en su oportunidad para su evaluación correspondiente y no en este PAS. Respecto a que habría atendido la pretensión del usuario mediante carta de fecha 26/05/2023, las acciones para atender la pretensión informadas por la empresa no acreditan la aplicación del SAP al no obrar en el expediente la notificación de la carta que informe al usuario sobre esta figura, sobre todo cuando las acciones han sido desplegadas en cumplimiento de la Resolución del TRASU. Por tanto, habría infracción.
190	0012833-2023/TRASU/ST-RQJ	OFIN-183203-2023	11/04/2023	14/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 11/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 14/04/2023. Al respecto, la empresa operadora en sus descargos a la carta de inicio remitió documentación sobre el SAP, como la carta de fecha 14/04/2023 y el acuse de recibido de fecha 20/04/2023, pero este es inválido porque la dirección de correo electrónico no corresponde a la proporcionada por el usuario en el procedimiento, también obra la carta fecha

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						29/04/2023 y su respecto acuse de recibo de fecha 3/05/2023. En ese sentido, la empresa solo acredita que el usuario tomó conocimiento del SAP el 3/05/2023, esto es fuera del plazo para elevar la queja (14/04/2023). En ese sentido, la empresa operadora no acredita que estaba exonerada de la elevación de la queja. Por tanto, habría infracción. Cabe precisar que las cartas relacionadas al cumplimiento de la Resolución del TRASU corresponden a una obligación distinta, no correspondiendo su evaluación.
191	0012934-2023/TRASU/ST-RQJ	OFCA-1222924-2022	11/04/2023	14/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 11/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 14/04/2023. Sobre la documentación del SAP, la empresa remite, en los descargos a la carta de inicio, la carta de fecha 17/04/2023 y una constancia de notificación electrónica con el estado de rebotado y el cargo de notificación física inválido al no haberse registrado colindantes, y la carta de fecha 26/04/2023 y su respectivo cargo de notificación de fecha 28/04/2023. En ese sentido, la empresa solo acredita que el usuario tomó conocimiento del SAP el 28/04/2023, esto es fuera del plazo para elevar la queja (14/04/2023). En ese sentido, la empresa operadora no acredita que estaba exonerada de la elevación de la queja. Por tanto, habría infracción. Cabe precisar que las cartas relacionadas al cumplimiento de la Resolución del TRASU corresponden a una obligación distinta, no correspondiendo su evaluación.
192	0012937-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-516107-2021	5/01/2023	10/01/2023	50	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 05/01/2023 en el plazo máximo, que venció el 10/01/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasú o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta de fecha 17/07/2023 y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasú. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
193	0012938-2023/TRASU/ST-RQJ	OFRA-297877-2023	3/04/2023	10/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 03/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 10/04/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 10/04/2023 y del 24/04/2023. Asimismo, en sus descargos a la carta de inicio la empresa operadora remitió los cargos de notificación física de las referidas cartas, siendo que el cargo de la carta de fecha 10/04/2023 sería inválido, puesto que los datos del notificador son ilegibles. En cuanto a la carta de fecha 24/04/2023 obra la constancia de notificación de fecha 29/04/2023. En ese sentido, la empresa solo acredita que el usuario tomó conocimiento del SAP el 29/04/2023, esto es fuera del plazo para elevar la queja (10/04/2023). En ese sentido, la empresa operadora no acredita que estaba exonerada de la elevación de la queja. Por tanto, habría infracción. Cabe precisar que las cartas relacionadas al cumplimiento de la Resolución del

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

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

N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						TRASU corresponden a una obligación distinta, no correspondiendo su evaluación. Asimismo, las piezas procesales del reclamo debieron ser elevadas conjuntamente con la queja en su oportunidad para su evaluación correspondiente y no en este PAS.
194	0012941-2023/TRASU/ST-RQJ	OFBCS-63993-2023	27/03/2023	30/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 27/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 30/03/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasú o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta de fecha 16/05/2023 mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasú. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
195	0012942-2023/TRASU/ST-RQJ	OFR-164218-2023	27/03/2023	30/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 27/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 30/03/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte obra la carta de fecha 05/04/2023 y su cargo de fecha 11/04/2023, en la cual informa al usuario que no correspondía la aplicación del SAP por haberse presentado el reclamo de manera extemporánea; Por tanto, se evidencia que no aplicó el SAP y correspondía la elevación de la queja. En ese sentido, se aprecia que la empresa operadora no pretendía acoger la pretensión del usuario y, por tanto, no acredita que aplicó el SAP dentro del plazo para elevar la queja, ni que estaba exonerada de la elevación de la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
196	0012943-2023/TRASU/ST-RQJ	OFBCS-1898081-2022	12/04/2023	17/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 12/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 17/04/2023. Al respecto, de los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que remite como carta SAP la carta de fecha 03/02/2023, notificada el 07/02/2023, el cual se declara la improcedencia del recurso de apelación por haber sido presentado de manera extemporánea. Por tanto, se evidencia que la empresa operadora no se encontraba exonerada de elevar la queja, puesto que no acredita la aplicación del SAP. Por otro lado, obra en los medios probatorios la carta de fecha 23/05/2023 y su cargo de notificación de fecha 31/05/2025, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasú. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
197	0012944-2023/TRASU/ST-RQJ	OFBCS-355557-2023	13/04/2023	18/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 13/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 18/04/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasú o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RFA-COFBCS-355557-2023-QC de fecha 20/05/2023 y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del

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

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

N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
198	0012945-2023/TRASU/ST-RQJ	OFIN-1673481-2022	15/03/2023	20/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 15/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 20/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 20/03/2023 y del 31/03/2023, se tiene que dichas cartas han sido notificadas a través de correo electrónico señalado por el usuario en el Formulario de Reclamo en fechas 04/04/2023, 23/03/2023; es decir, se ha notificado el SAP en un plazo posterior al máximo que tenía para elevar la queja. Respecto a que habría atendido la pretensión del usuario, cabe precisar que, si bien remitió documentación para sustentarlo, dichas acciones no la exoneran de la obligación de elevar la queja, al no haber acreditado la aplicación del SAP dentro del plazo para elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
199	0012946-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-317695-2023	8/04/2023	13/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 08/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 13/04/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja, toda vez que aplicó SAP mediante cartas SAP del 25/04/2023 y del 28/04/2023, se verifica que las cartas han sido notificadas al correo electrónico señalado por el usuario en el Formulario de Reclamo con fechas 26/04/2023 y 25/05/2023; es decir, se ha notificado el SAP en un plazo posterior al máximo que tenía para elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
200	0013172-2023/TRASU/ST-RQJ	OFBCS-370004-2023	17/04/2023	20/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 17/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 20/04/2023. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 17/04/2023 y su cargo de notificación de fecha 05/05/2023. Asimismo, obra la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 22/04/2023, notificada el 29/04/2023. Sin embargo, se advierte que la carta mediante el cual aplica el SAP fue notificada el 05/05/2023; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Por tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
201	0013195-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-194913-2023	22/03/2023	27/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 22/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 27/03/2023. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta SAP N° RFR-C-FC194913-2023-QJ-1-A de fecha 27/03/2023 y su cargo de notificación de fecha 31/03/2023. Asimismo, obra la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 28/03/2023, notificada el 31/03/2023. Sin embargo, las cartas de notificación de la carta SAP y la carta informativa fueron notificadas a otra dirección de correo electrónico no señalado por el usuario en su formulario de queja. Por tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
202	0013247-2023/TRASU/ST-RQJ	C-00017-DAPU-SDU-LN-2023	18/04/2023	21/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 18/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 21/04/2023.
203	0013265-2023/TRASU/ST-RQJ	C-00136-DAPU-SDU-LN-2023	18/04/2023	21/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 18/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 21/04/2023. En los documentos remitidos por la

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

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

N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasú o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RFA-C-OFIAT-598223-2023-QC de fecha 31/05/2023 y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasú. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
204	0013266-2023/TRASU/ST-RQJ	C-00138-DAPU-SDU-LN-2023	18/04/2023	21/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 18/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 21/04/2023. La empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 21/04/2023 y la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 03/05/2023, notificada el 06/05/2023. Sin embargo, se advierte que no obra el cargo de notificación de la carta SAP de fecha 21/04/2023, por lo que no acredita su comunicación oportuna al usuario. Por tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasú, por lo que se ha configurado la infracción.
205	0013270-2023/TRASU/ST-RQJ	INC-359927-2023	13/04/2023	18/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 13/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 18/04/2023. Al respecto, se advierte que la empresa operadora a través de la carta N° RMA-T-INC-359927-2023-QE del 17/04/2024 sí elevó la referida queja al Trasú. En tal sentido, se advierte que el hecho imputado no se subsume en el tipo infractor, por lo que, corresponde <u>archivar</u> el presente caso.
206	0013288-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-476125-2023	12/04/2023	17/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 12/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 17/04/2023. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 17/04/2023 y la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 25/04/2023, notificada el 05/05/2023; sin embargo, el cargo de notificación de la carta SAP de fecha 17/04/2023, es infructuosa, dado que no se ubicó la dirección del usuario, por lo que no acredita su comunicación oportuna al usuario. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta RFA-C-OCAL-476125-2023-QC de fecha 25/04/2023, mediante la cual informó al TRASU el cumplimiento de la resolución final. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
207	0013365-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-140932-2023	18/04/2023	21/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 18/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 21/04/2023. Si bien la empresa operadora ha atendido el reclamo el usuario a través de la carta RFA-C-FC-140932-2023-QC del 12/05/2023, y ha adjuntado medios que acreditan dicho cumplimiento tales como printer del ajuste, printer de la baja, y otros. Además, que ha adjuntado el cargo de notificación de la carta que atiende el reclamo, se advierte que no se presentado ningún medio que acredite la elevación del reclamo, tampoco se ha comunicado al usuario la aplicación del SAP, Por tanto, concurre la infracción.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
208	0013441-2023/TRASU/ST-RQJ	INC-581896-2023	16/04/2023	20/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 16/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 20/04/2023. De la documentación obrante en el expediente se verifica que la empresa operadora elevó fuera de plazo la queja del 16/04/2023, dado que este fue anexado en la queja del 21/04/2023 por el usuario, el cual fue elevado el 25/04/2023, por la transgresión de "no elevar la queja", es así que, ocasionó el cese de la conducta de la empresa operadora al elevar en conjunto ambas quejas. Por otro lado, en sus descargos, a fin de acreditar la exoneración de la elevación de la queja del 16/04/2023, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 20/04/2023, notificada 05/05/2023 mediante la cual aplicó el SAP a la queja, además obra la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 24/04/2023, notificada el 25/04/2023. Sin embargo, se advierte que la carta mediante el cual aplica el SAP a la queja analizada fue notificada el 05/05/2023; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
209	0013451-2023/TRASU/ST-RQJ	OFIN-583295-2023	17/04/2023	20/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 17/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 20/04/2023. De la documentación obrante en el expediente se verifica que la empresa operadora elevó fuera de plazo la queja del 17/04/2023, dado que este fue anexado en la queja del 21/04/2023 por el usuario, el cual fue elevado el 25/04/2023, por la transgresión de "no elevar la queja", es así que, ocasionó el cese de la conducta de la empresa operadora al elevar en conjunto ambas quejas. Por otro lado, en sus descargos, a fin de acreditar la exoneración de la elevación de la queja del 17/04/2023, la empresa operadora remitió la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 21/04/2023, notificada el 25/04/2023. Sin embargo, se advierte que no obra la carta SAP ni su cargo de notificación, por lo que no acredita la comunicación oportuna al usuario de la aplicación del SAP. Por tanto, se ha configurado la infracción.
210	0013575-2023/TRASU/ST-RQJ	QJ-10762-2023	14/04/2023	19/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 14/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 19/04/2023. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 05/05/2023 y su cargo de notificación de fecha 10/05/2023. Sin embargo, se advierte que la carta mediante el cual aplica el SAP fue notificada el 10/05/2023; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Por tanto, la empresa no se encontró exonerada de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
211	0013576-2023/TRASU/ST-RQJ	R2301097	25/03/2023	29/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 25/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 29/03/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no ha remitido medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RFA-R2301097-2024-QC de fecha 04/05/2023 y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de

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

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

N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
212	0013577-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-288805-2023	24/03/2023	29/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 24/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 29/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante carta de atención al SAP del 27/04/2023, esta se encuentra fuera de plazo, además que no ha acreditado haber notificado válidamente al usuario, por tanto -no habiéndose elevado la queja- concurre la infracción.
213	0013578-2023/TRASU/ST-RQJ	OFBCS-1914374-20222	14/04/2023	19/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 14/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 19/04/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
214	0013680-2023/TRASU/ST-RQJ	OFBCS-246074-2023	14/04/2023	19/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 14/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 19/04/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
215	0013692-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-343148-2023	17/04/2023	20/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 17/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 20/04/2023. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 20/04/2023 y su cargo de notificación de fecha 05/01/2024. Sin embargo, se advierte que la carta mediante el cual aplica el SAP fue notificada el 05/01/2024; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Por tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
216	0013702-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-379120-2023	25/04/2023	2/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 25/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 29/04/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RFA-FC379120-2023-QC de fecha 06/01/2023 y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
217	0013735-2023/TRASU/ST-RQJ	OFBA-902748-2022	11/04/2023	14/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 11/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 14/04/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios

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

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

N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						probatorios la carta N° RFA-OFBA902748-2023-QC de fecha 22/12/2023 y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
218	0013994-2023/TRASU/ST-RQJ	OFIN-208960-2023	28/03/2023	31/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 28/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 31/03/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RFA-C-OFIN-208960-2023-QC de fecha 28/06/2023 y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
219	0014000-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-333178-2023	19/04/2023	24/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 19/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 24/04/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RMA-C-FC333178-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
220	0014026-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-348853-2023	23/03/2023	28/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 23/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 28/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja en razón a que aplicó SAP, no ha remitido dicha carta ni su cargo de notificación. Asimismo, mediante carta de atención al SAP del 04/04/2023, se tiene que el SAP fue aplicado fuera del plazo máximo que se tenía para elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
221	0014027-2023/TRASU/ST-RQJ	TSAC-211323-2023	9/02/2023	14/02/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 09/02/23 en el plazo máximo, que venció el 14/02/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RFA-C-TSAC-211323-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
222	0014307-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-322262-2023	22/04/2023	26/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 22/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 26/04/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y
la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://app25.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

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

N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 26/04/2023 y del 27/04/2023, no ha acreditado haberlas comunicado oportunamente al usuario, pues no ha remitido sus respectivos cargos de notificación. Asimismo -en el supuesto que dichas cartas hayan sido notificadas válidamente, éstas fueron emitidas fuera del plazo máximo que se tenía para elevar el reclamo.
223	0014315-2023/TRASU/ST-RQJ	R2301636	4/04/2023	11/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 04/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 11/04/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RCA-C-R2301636-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
224	0014329-2023/TRASU/ST-RQJ	OFFC-1166256-2022	24/01/2023	27/01/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 24/01/2023 en el plazo máximo, que venció el 27/01/2023. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 25/01/2023 y su cargo de notificación de fecha 29/01/2023. Asimismo, obra la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 27/01/2023, notificada el 31/01/2023. Sin embargo, se advierte que la carta mediante el cual aplica el SAP fue notificada el 29/01/2023; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Por tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
225	0014333-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-88622-2023	28/02/2023	3/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 28/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 03/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 02/03/2023 y del 03/03/2023, no ha acreditado haberlas comunicado oportunamente al usuario, pues no ha remitido sus respectivos cargos de notificación.
226	0014342-2023/TRASU/ST-RQJ	OFIN-294644-2023	10/04/2023	13/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 10/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 13/04/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RMA-C-OFIN294644-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
227	0014347-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-63656-2023	23/02/2023	28/02/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 23/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 28/02/2023.
228	0014357-2023/TRASU/ST-RQJ	R2301272	28/03/2023	31/03/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 28/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 31/03/2023. Si bien la empresa indica que aplicó la

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

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

N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						queja mediante cartas SAP del 14/04/2023 y 26/04/2023, estas hacen referencia a una queja del 11/04/2023; es decir, a una queja distinta a la que es materia de análisis de este expediente.
229	0014402-2023/TRASU/ST-RQJ	OFIN-462675-2023	20/04/2023	25/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 20/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 25/04/2023. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 26/04/2023 y su cargo de notificación de fecha 28/04/2023. Asimismo, obra la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 26/04/2023, notificada el 28/04/2023. Sin embargo, se advierte que la carta mediante el cual aplica el SAP fue notificada el 28/04/2023; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Por tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
230	0014439-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-324150-2023	10/04/2023	13/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 10/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 13/04/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RMA-C-FC324150-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
231	0014672-2023/TRASU/ST-RQJ	TSAC-627080-2023	24/04/2023	27/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 24/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 27/04/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RFA-C-TSAC-627080-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
232	0014689-2023/TRASU/ST-RQJ	OFBCS-220178-2023	11/04/2023	14/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 11/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 14/04/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RFA-C-OFBCS-220178-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.

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

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

N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
233	0014690-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-477262-2023	18/04/2023	21/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 18/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 21/04/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 21/04/2023 y 29/04/2023, no ha acreditado haberlas comunicado oportunamente al usuario, pues no ha remitido sus respectivos cargos de notificación. Por tanto, se ha configurado la infracción.
234	0014696-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-479311-2023	14/04/2023	19/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 14/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 19/04/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 19/04/2023 y 29/04/2023, no ha acreditado haber comunicado oportunamente la aplicación del SAP al usuario, pues no ha remitido el cargo de notificación de la carta que aplica el SAP, adjuntando cargo de notificación de carta distinta a las antes mencionadas. Por tanto, se ha configurado la infracción.
235	0014710-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-570104-2023	24/04/2023	27/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 24/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 27/04/2023. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 28/04/2023 y su cargo de notificación de fecha 09/05/2023. Asimismo, obra la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 20/06/2023, notificada el 22/06/2023. Sin embargo, se advierte que la carta mediante el cual aplica el SAP fue notificada el 09/05/2023; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Por tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
236	0014842-2023/TRASU/ST-RQJ	OFIN-296296-2023	29/03/2023	3/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 29/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 03/04/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP del 30/03/2023 y del 10/04/2023, no ha acreditado haberlas comunicado oportunamente al usuario, pues no ha remitido sus respectivos cargos de notificación. Por tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
237	0014894-2023/TRASU/ST-RQJ	R23993165	26/04/2023	3/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 26/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 03/05/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RCA-C-R23993165-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
238	0014945-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-150305-2023	1/04/2023	5/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 01/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 05/04/2023.
239	0014948-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-247219-2023	26/04/2023	3/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 26/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 03/05/2023.

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

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

N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
240	0015261-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-445566-2023	2/05/2023	5/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 02/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 05/05/2023. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 05/05/2023 y su cargo de notificación de fecha 17/05/2023. Asimismo, obra la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 09/05/2023, notificada el 17/05/2023. Sin embargo, se advierte que la carta mediante el cual aplica el SAP fue notificada el 17/05/2023; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Por tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
241	0015263-2023/TRASU/ST-RQJ	OFBA-1021361-2022	24/11/2022	29/11/2022	50	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 24/11/2022 en el plazo máximo, que venció el 29/11/2022. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 02/12/2022; sin embargo, se advierte que no obra la carta que aplica el SAP y cargo de notificación, por lo que no acredita su comunicación oportuna al usuario. Por lo que, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RFA-C-OFBA-1021361-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
242	0015321-2023/TRASU/ST-RQJ	OBSC-424989-2023	26/04/2023	3/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 20/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 25/04/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N RFA-C-OBSC-424989-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
243	0015413-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-437625-2023	12/04/2023	17/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 12/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 17/04/2023. Si bien la empresa indica no haber elevado la queja porque aplicó SAP mediante cartas SAP el 17/04/2023 y 25/04/2023, no ha acreditado haberlas comunicado oportunamente al usuario, pues no ha remitido sus respectivos cargos de notificación.
244	0015417-2023/TRASU/ST-RQJ	TSAC-777136-2023	18/04/2023	21/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 18/04/23 en el plazo máximo, que venció el 21/04/23. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RFA-C-TSAC-777136-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
245	0015418-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-345913-2023	13/04/2023	18/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 13/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 18/04/2023. Si bien la empresa indica no haber elevado la queja porque aplicó SAP mediante cartas del 18/04/2023 y 05/05/2023, no ha acreditado haber comunicado oportunamente la aplicación del SAP al usuario, pues no ha remitido el cargo de notificación de la primera carta.
246	0015419-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-335821-2023	28/04/2023	4/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 28/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 04/05/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RMA-C-FC335821-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
247	0015422-2023/TRASU/ST-RQJ	NEG-10838547-2023	14/04/2023	19/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 14/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 19/04/2023.
248	0015424-2023/TRASU/ST-RQJ	OFBCS-242886-2023	3/05/2023	8/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 03/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 08/05/2023. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 08/16/2023 y su cargo de notificación de fecha 13/05/2023. Asimismo, obra la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 16/05/2023, notificada el 26/06/2023. Sin embargo, se advierte que la carta mediante la cual aplica el SAP fue notificada el 13/05/2023; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Por tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
249	0015483-2023/TRASU/ST-RQJ	R2217996	15/02/2023	20/02/2023	43	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 15/02/2023 en el plazo máximo, que venció el 20/02/2023. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 21/03/2023 mediante la cual aplica el SAP; sin embargo, se advierte que no obra el cargo de notificación de la carta SAP, por lo que no acredita su comunicación oportuna al usuario. Por tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
250	0015487-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-555094-2023	26/04/2023	3/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 26/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 03/05/2023. Si bien la empresa indica no haber elevado la queja porque aplicó SAP mediante cartas del 03/05/2023 y 06/05/2023 dentro del plazo establecido, no ha acreditado haberlas comunicado oportunamente al usuario, pues no ha remitido sus respectivos cargos de notificación. por lo que se ha configurado la infracción.
251	0015488-2023/TRASU/ST-RQJ	QJ-12317-2023	27/04/2023	4/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 27/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 04/05/2023. Si bien la empresa indica no haber

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						elevado la queja porque aplicó SAP mediante carta de atención al SAP del 22/05/2023, esta se encuentra fuera de plazo y no ha acreditado haberla comunicado al usuario, por lo que se ha configurado la infracción.
252	0015736-2023/TRASU/ST-RQJ	OFR-227012-2023	27/04/2023	4/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 27/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 04/05/2023. Si bien la empresa indica no haber elevado la queja porque aplicó SAP mediante cartas del 04/05/2023 y 06/05/2023 dentro de plazo establecido, no ha acreditado haber comunicado oportunamente al usuario la aplicación del SAP, pues no ha remitido el cargo de notificación de la primera carta. Además, no atiende la pretensión del usuario.
253	0015805-2023/TRASU/ST-RQJ	OFFC-308463-2023	27/04/2023	4/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 27/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 04/05/2023. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 04/05/2023 y su cargo de notificación de fecha 11/05/2023. Asimismo, obra la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 02/06/2023, notificada el 05/06/2023. Sin embargo, se advierte que la carta mediante el cual aplica el SAP fue notificada el 11/05/2023; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Por tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
254	0015813-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-471877-2023	6/05/2023	11/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 06/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 11/05/2023. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 15/05/2023 y su cargo de notificación de fecha 17/05/2023. Asimismo, obra la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 23/05/2023, notificada el 26/05/2023. Sin embargo, se advierte que la carta mediante el cual aplica el SAP fue notificada el 17/05/2023; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Por tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
255	0015858-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-454458-2023	4/05/2023	9/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 04/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 09/05/2023. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 10/05/2023 y su cargo de notificación de fecha 12/05/2023. Asimismo, obra la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 11/05/2023, notificada el 13/05/2023. Sin embargo, se advierte que la carta mediante el cual aplica el SAP fue notificada el 12/05/2023; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Por tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
256	0016055-2023/TRASU/ST-RQJ	OFBC-385935-2023	3/05/2023	8/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 03/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 08/05/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RFA-C-OFBC-385935-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran

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

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

N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción
257	0016075-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-268519-2023	24/04/2023	27/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 24/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 27/04/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque le comunicó al usuario que aplicó SAP mediante carta del 28/04/2023, esta se encuentra fuera de plazo y no ha remitido el cargo de notificación que permita saber la fecha en la que fue comunicada. Además, no obra el formulario de reclamo para determinar si la empresa atendió la pretensión reclamada por el usuario.
258	0016168-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-298980-2023	3/05/2023	8/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 03/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 08/05/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque le comunicó al usuario la aplicación del SAP mediante carta SAP del 08/05/2023, esta fue notificada el 19/05/2023, fuera de plazo. Además, la carta SAP hace referencia a otro reclamo y la empresa no ha detallado las acciones realizadas para atender el reclamo.
259	0016197-2023/TRASU/ST-RQJ	OFCA-1554084-2022	10/11/2022	15/11/2022	50	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 10/11/2022 en el plazo máximo, que venció el 15/11/2022. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RFA-C-OFCA-1554084-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción
260	0016236-2023/TRASU/ST-RQJ	OFIN-463201-2023	5/05/2023	10/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 05/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 10/05/2023.
261	0016288-2023/TRASU/ST-RQJ	OFRA-424477-2023	5/05/2023	10/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 05/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 10/05/2023. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 10/05/2023 y su cargo de notificación de fecha 18/05/2023. Asimismo, obra la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 12/06/2023, notificada el 03/07/2023. Sin embargo, se advierte que la carta mediante el cual aplica el SAP fue notificada el 18/05/2023; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Por tanto, la empresa no se encontró exonerada de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
262	0016482-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-454223-2023	17/04/2023	20/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 17/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 20/04/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RFA-C-OCAL-454223-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la

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

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

N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
263	0016487-2023/TRASU/ST-RQJ	OFIN-235173-2023	19/04/2023	24/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 19/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 24/04/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas del 24/04/2023 y del 11/05/2023, pero no se tiene certeza de que la aplicación del SAP fue comunicada oportunamente al usuario, pues no remitió el cargo de notificación de la primera carta. Además, las cartas no atienden el reclamo por incumplimiento de ofertas y promociones señalado por el usuario.
264	0016490-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-332829-2023	17/04/2023	20/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 17/04/23 en el plazo máximo, que venció el 20/04/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas del 20/04/2023 y 29/04/2023, no ha acreditado haber comunicado oportunamente la aplicación del SAP al usuario, pues no ha remitido el cargo de notificación de la primera carta.
265	0016491-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-231450-2023	12/04/2023	17/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 12/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 17/04/2023.
266	0016494-2023/TRASU/ST-RQJ	000178-DAPUSDULN2023	9/05/2023	12/05/2023	29	Si bien la empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 09/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 12/05/2023, Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante las cartas SAP del 12/05/2023 y notificada el 19/05/2023, esta carta de atención al SAP fue comunicada al usuario, fuera de plazo máximo. Por lo tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
267	0016499-2023/TRASU/ST-RQJ	00169-DAPU-SDU-LN-2023	30/04/2023	4/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 30/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 04/05/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RFA-C-QJ-12721-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
268	0016600-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-461754-2023	10/05/2023	15/05/2023	29	Si bien, la empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 10/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 15/05/2023. Se tiene que la empresa no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas del 12/05/23 y 19/05/2023, las cuales han sido notificadas válidamente al usuario, siendo que la primera carta fue notificada el día 16/05/23, es decir, fuera del plazo establecido, en consecuencia, concurriría la infracción.
269	0016627-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL5413822023	21/04/2023	26/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 21/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 26/04/2023. Si bien la empresa operadora señala que aplicó SAP mediante carta de fecha 26/04/2023, notificada el 08/05/2023. Sin

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

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

N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						embargo, se advierte que la carta mediante el cual aplica el SAP fue notificada el 08/05/2023; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Por tanto, la empresa no se encontró exonerada de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción
270	0016629-2023/TRASU/ST-RQJ	OFRA-1681567-2022	23/03/2023	28/03/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 23/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 28/03/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas del 28/03/2023 y 18/05/2023, no ha acreditado haber comunicado oportunamente la aplicación del SAP al usuario, pues no ha remitido el cargo de notificación de la primera carta.
271	0016641-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-61791-2023	4/05/2023	9/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 04/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 09/05/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RMA-C-FC61791-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
272	0016849-2023/TRASU/ST-RQJ	OFFS-209967-2023	11/05/2023	16/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 11/05/23 en el plazo máximo, que venció el 16/05/2023. Si bien la empresa aplicó SAP mediante carta del 16/05/2023 y 29/05/2023, y ha comunicado oportunamente la aplicación del SAP, se tiene que dichas cartas SAP han sido emitidas y notificadas en una fecha posterior al plazo máximo que tenía para hacerlo.
273	0016873-2023/TRASU/ST-RQJ	OMFS-350978-2023	4/05/2023	9/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 04/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 09/05/2023. Si bien la empresa indica que aplicó SAP mediante carta del 11/05/2023 y 17/05/2023, ambas se encuentran fuera de plazo y no ha acreditado haber comunicado oportunamente la aplicación del SAP al usuario porque no ha remitido el cargo de notificación de la primera carta.
274	0016874-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-452842-2023	4/05/2023	9/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 04/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 09/05/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RFA-FC452842-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
275	0017090-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-44478845-2022	13/05/2023	18/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 13/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 18/05/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						queja porque aplicó SAP mediante carta de atención al SAP del 29/05/2023, esta se encuentra fuera de plazo y no ha acreditado haberla comunicado al usuario, pues no ha remitido su respectivo cargo de notificación, por lo que concurre la infracción.
276	0017092-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-569829-2023	5/05/2023	10/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 05/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 10/05/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante carta del 02/06/2023, esta se encuentra fuera de plazo y no ha acreditado haberla comunicado al usuario.
277	0017095-2023/TRASU/ST-RQJ	OFIN-293373-2023	24/04/2023	27/04/2023	29	Si bien, la empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 24/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 27/04/2023. Se tiene que la empresa operadora aplicó SAP, a través de la Carta SAP del 27/06/2023, la misma que ha sido notificada al usuario el 10/07/2023, es decir, fuera del plazo establecido, en consecuencia, concurre la infracción.
278	0017297-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-287005-2023	29/04/2023	4/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 29/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 04/05/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas del 04/05/2023 y 12/05/2023, no ha acreditado haber comunicado oportunamente la aplicación del SAP al usuario, pues no ha remitido el cargo de notificación de la primera carta dentro del plazo..
279	0017300-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-560445-2023	28/04/2023	4/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 28/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 04/05/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RFA-C-OCAL-560445-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
280	0017301-2023/TRASU/ST-RQJ	667149-2023	6/04/2023	13/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 07/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 13/04/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas del 12/04/2023 y 02/05/2023, no ha remitido el cargo de notificación de la primera carta y la segunda carta fue notificada el 5/05/2023; es decir, fuera del plazo para elevar la queja. Por ello, no acredita que estaba eximida de elevar la queja al TRASU.
281	0017301-2023/TRASU/ST-RQJ	OFFS-456306-2023	7/04/2023	13/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 07/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 13/04/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas del 12/04/2023 y 02/05/2023, no ha remitido el cargo de notificación de la primera carta y la segunda carta fue notificada el 5/05/2023; es decir, fuera del plazo para elevar la queja. Por ello, no acredita que estaba eximida de elevar la queja al TRASU.

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

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

N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
282	0017304-2023/TRASU/ST-RQJ	TSAC2669542023	11/05/2023	16/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 11/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 16/05/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RFA-C-TSAC-266954-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
283	0017305-2023/TRASU/ST-RQJ	OFER-277371-2023	5/04/2023	12/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 05/04/23 en el plazo máximo, que venció el 12/04/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RFA-OFER277371-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
284	0017311-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-667511-2023	13/05/2023	18/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 13/05/23 en el plazo máximo, que venció el 18/05/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta RFA-C-OCAL-667511-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
285	0017406-2023/TRASU/ST-RQJ	OFBCS-496627-2023	16/05/2023	19/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 16/05/23 en el plazo máximo, que venció el 19/05/2023. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 19/05/2023 y su cargo de notificación de fecha 25/05/2023. Asimismo, obra la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 24/05/2023, notificada el 25/05/2023. Sin embargo, se advierte que la carta mediante el cual aplica el SAP fue notificada el 25/05/2023; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Por tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
286	0017462-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-599735-2023	6/05/2023	11/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 06/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 11/05/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante carta del 10/05/2023 y 25/05/2023, no ha acreditado haber comunicado la aplicación del SAP al usuario, pues no ha remitido el cargo de notificación de la primera carta.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
287	0017470-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-260439-2023	26/04/2023	3/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 26/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 03/05/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RMA-C-FC260439-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
288	0017521-2023/TRASU/ST-RQJ	OFBCS-581108-2023	18/05/2023	23/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 18/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 23/05/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RFA-C-OFBCS-581108-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
289	0017522-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-518864-2023	18/05/2023	23/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 18/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 23/05/2023.
290	0017523-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-722970-2023	12/05/2023	17/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 12/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 17/05/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RMA-C-FC722970-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
291	0017524-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-452799-2023	13/04/2023	18/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 13/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 18/04/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas del 17/04/2023, esta fue notificada el 20/04/2023, es decir, fuera del plazo para elevar la queja, además no ha acreditado la atención del reclamo por calidad.
292	0017612-2023/TRASU/ST-RQJ	C-00023-DAPU-SDU-CC-2023	27/04/2023	4/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 27/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 04/05/2023.
293	0017619-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-278180-2023	14/04/2023	19/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 14/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 19/04/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas del 19/04/2023, no ha acreditado

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

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

N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						haberlas comunicado al usuario, pues no ha remitido sus respectivos cargos de notificación.
294	0017620-2023/TRASU/ST-RQJ	OFIN-219142-2023	25/04/2023	2/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 25/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 02/05/2023. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 28/04/2023 y su cargo de notificación de fecha 19/05/2023. Sin embargo, se advierte que la carta mediante el cual aplica el SAP fue notificada el 19/05/2023; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Por tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
295	0017687-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-41748-2023	11/05/2023	16/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 11/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 16/05/2023. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 14/05/2023 y su cargo de notificación de fecha 11/07/2023. Asimismo, obra la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 10/05/2023, notificada el 13/07/2023. Sin embargo, se advierte que la carta mediante el cual aplica el SAP fue notificada el 11/07/2023; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Por tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
296	0017688-2023/TRASU/ST-RQJ	OFFS-572653-2023	9/05/2023	12/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 09/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 12/05/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas del 12/05/2023 y 27/05/2023, no ha acreditado haber comunicado oportunamente la aplicación del SAP al usuario, pues no ha remitido el cargo de notificación de la primera carta.
297	0017821-2023/TRASU/ST-RQJ	OFR-460152-2023	15/05/2023	18/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 15/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 18/05/2023. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 19/05/2023 y su cargo de notificación de fecha 23/06/2023. Sin embargo, se advierte que la carta mediante el cual aplica el SAP fue notificada el 23/06/2023; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Por tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
298	0017892-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-611696-2023	11/05/2023	16/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 11/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 16/05/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RFA-C-OCAL-611696-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
299	0017894-2023/TRASU/ST-RQJ	OFR-526231-2023	17/05/2023	22/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 17/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 22/05/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RMA-C-OFR526231-2023-QCy su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción
300	0017895-2023/TRASU/ST-RQJ	OFIN-387211-2023	24/04/2023	27/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 24/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 27/04/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas del 27/04/2023 y 11/05/2023, no ha acreditado haber comunicado oportunamente la aplicación del SAP al usuario, pues no ha remitido el cargo de notificación de la primera carta.
301	0017948-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-682208-2023	19/05/2023	24/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 19/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 24/05/2023. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 25/05/2023. Asimismo, obra la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 17/06/2023, notificada el 21/06/2023. Sin embargo, el cargo de notificación de la carta SAP de fecha 25/05/2023, es infructuosa, dado que no se ubicó la dirección del usuario, por lo que no acredita su comunicación oportuna al usuario. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta RFA-C-OCAL-682208-2023-QC de fecha 22/06/2023, mediante la cual informó al Trasu el cumplimiento de la resolución final. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
302	0017955-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-111291-2023	26/04/2023	3/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 26/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 03/05/2023. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 01/05/2023 y la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 16/05/2023, notificada el 23/06/2023; sin embargo, se advierte que no obra el cargo de notificación de la carta SAP de fecha 01/05/2023, por lo que no acredita su comunicación oportuna al usuario. Por tanto, la empresa no se encontró exonerada de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
303	0017980-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-497931-2023	24/05/2023	29/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 24/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 29/05/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RMA-C-FC497931-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
304	0017981-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-556977-2023	19/05/2023	24/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 19/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 24/05/2023. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 24/05/2023 y su cargo de notificación de fecha 30/05/2023. Sin embargo, se advierte que la carta mediante el cual aplica el SAP fue notificada el 30/05/2023; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Por tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasú, por lo que se ha configurado la infracción.
305	0017983-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-674485-2023	22/05/2023	25/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 22/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 25/05/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante carta del 25/05/2023 y 31/05/2023, pero no ha acreditado haber comunicado la aplicación del SAP al usuario de manera oportuna, pues no ha remitido el cargo de notificación de la primera carta. Por tanto, se ha configurado la infracción.
306	0017984-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-594745-2023	18/05/2023	23/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 18/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 23/05/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas del 24/05/2023 y 30/05/2023, no ha acreditado haberlas comunicado al usuario, pues no ha remitido los respectivos cargos de notificación. Por tanto, se ha configurado la infracción.
307	0017985-2023/TRASU/ST-RQJ	OFIN-435411-2023	19/05/2023	24/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 19/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 24/05/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas del 26/05/2023 y 29/05/2023, no ha acreditado haber comunicado la aplicación del SAP al usuario de manera oportuna, pues no ha remitido el cargo de notificación de la primera carta. Por tanto, se ha configurado la infracción.
308	0017986-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-301509-2023	17/05/2023	22/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 17/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 22/05/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas del 22/05/2023 y 01/06/2023, no ha acreditado haber comunicado la aplicación del SAP al usuario de manera oportuna, pues no ha remitido el cargo de notificación de la primera carta. Por tanto, se ha configurado la infracción.
309	0018000-2023/TRASU/ST-RQJ	CAL-502675-2023	19/04/2023	24/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 19/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 24/04/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante carta del 24/04/2023, no ha acreditado haber comunicado al usuario, pues no ha remitido el respectivo cargo de notificación. Por tanto, se ha configurado la infracción.
310	0018004-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-471151-2023	16/05/2023	19/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 16/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 19/05/2023.
311	0018004-2023/TRASU/ST-RQJ	OBCS-471150-2023	16/05/2023	19/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 16/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 19/05/2023.
312	0018005-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-267515-2023	5/05/2023	10/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 05/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 10/05/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la

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

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

N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						queja porque aplicó SAP mediante cartas del 19/05/2023 y 22/05/2023, estas se encuentran fuera de plazo. Por tanto, se ha configurado la infracción.
313	0018006-2023/TRASU/ST-RQJ	OFBA-1050422-2022	22/05/2023	25/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 22/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 25/05/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante carta de atención al SAP del 27/05/2023, esta se encuentra fuera de plazo y no ha acreditado haberla comunicado al usuario, pues no ha remitido el cargo de notificación.
314	0018008-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-1442146-2022	22/05/2023	25/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 22/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 25/05/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante carta de atención al SAP del 27/05/2023, esta se encuentra fuera de plazo y no ha acreditado haberla comunicado al usuario, pues no ha remitido la carta SAP y su cargo de notificación. Por tanto, se ha configurado la infracción.
315	0018087-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-594653-2023	24/05/2023	29/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 24/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 29/05/2023. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 26/05/2023, notificada el 30/05/2023; sin embargo, se advierte que no obra la carta que aplica el SAP ni su cargo de notificación, por lo que no acredita su comunicación oportuna al usuario. Por tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
316	0018158-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-570302-2023	18/05/2023	23/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 18/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 23/05/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante carta de atención al SAP del 9/06/2023 con cargo 2/06/2023, esta se encuentra fuera de plazo.
317	0018261-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-329737-2023	10/05/2023	15/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 10/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 15/05/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RFA-C-FC-329737-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
318	0018268-2023/TRASU/ST-RQJ	VINF-532511-2022	1/08/2022	4/08/2022	50	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 01/08/2022 en el plazo máximo, que venció el 04/08/2022. Si bien la empresa operadora indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas del 04/08/2022 y del 19/08/2022, no ha acreditado haber comunicado oportunamente la aplicación del SAP al usuario, pues no ha remitido el cargo de notificación de la primera carta. Por tanto, se ha configurado la infracción.
319	0018286-2023/TRASU/ST-RQJ	OFIAT-57286-2023	2/05/2023	5/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 02/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 05/05/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la

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

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

N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						queja porque aplicó SAP mediante carta del 05/05/2023, no ha remitido el cargo de notificación ni ha detallado las acciones realizadas para atender el reclamo. Por tanto, se ha configurado la infracción.
320	0018287-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-585910-2023	4/05/2023	9/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 04/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 09/05/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas del 09/05/2023 y 19/05/2023, no ha acreditado haberlas comunicado al usuario, pues no ha remitido los respectivos cargos de notificación. Por tanto, se ha configurado la infracción.
321	0018317-2023/TRASU/ST-RQJ	OFCA-1554305-2022	11/05/2023	16/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 11/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 16/05/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RFA-C-OFCA-1554305-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
322	0018317-2023/TRASU/ST-RQJ	OFCA-1685912-2022	11/05/2023	16/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 11/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 16/05/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
323	0018475-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-585874-2023	18/05/2023	23/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 18/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 23/05/2023.
324	0018475-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-585873-2023	18/05/2023	23/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 18/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 23/05/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RFA-C-FC-585873-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
325	0018695-2023/TRASU/ST-RQJ	C-00223-DAPU-SDU-LN-2023	25/05/2023	30/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 25/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 30/05/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas del 31/05/2023 y 07/06/2023, no ha acreditado haber comunicado oportunamente la aplicación del SAP al usuario, pues no ha remitido el cargo de notificación de la primera carta. Por tanto, se ha configurado la infracción.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
326	0018714-2023/TRASU/ST-RQJ	404489762	23/05/2023	26/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 23/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 26/05/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RFA-C-404489762-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
327	0018716-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-450619-2023	4/05/2023	9/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 04/05/23 en el plazo máximo, que venció el 09/05/2023. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 09/05/2023 y su cargo de notificación de fecha 16/05/2023. Asimismo, obra la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 21/05/2023, notificada el 23/06/2023. Sin embargo, se advierte que la carta mediante el cual aplica el SAP fue notificada el 16/05/2023; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Por tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
328	0018768-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-719197-2023	26/05/2023	31/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 26/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 31/05/2023. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 31/05/2023 y su cargo de notificación de fecha 07/06/2023. Asimismo, obra la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 26/04/2023, notificada el 28/06/2023. Sin embargo, se advierte que la carta mediante el cual aplica el SAP fue notificada el 07/06/2023; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Por tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
329	0018904-2023/TRASU/ST-RQJ	MM0000001579311-2023	16/05/2023	19/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 16/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 19/05/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
330	0018907-2023/TRASU/ST-RQJ	OFMIG-428819-2023	10/05/2023	15/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 10/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 15/05/2023. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 19/05/2023 y su cargo de notificación de fecha 26/05/2023. Asimismo, obra la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 26/05/2023, notificada el 30/05/2023. Sin embargo, se advierte que la carta mediante el cual aplica el SAP fue notificada el 26/05/2023; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Por tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
331	0018908-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-714712-2023	10/05/2023	15/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 10/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 15/05/2023. En los documentos remitidos por la

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y
la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://app3.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

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

N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RMA-C-FC714712-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción
332	0018971-2023/TRASU/ST-RQJ	INC-722364-2023	25/05/2023	30/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 25/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 30/05/2023. De la documentación obrante en el expediente se verifica que la empresa operadora elevó fuera de plazo la queja del 25/05/2023, dado que este fue anexado en la queja del 31/05/2023 por el usuario, el cual fue elevado el 05/06/2023, por la transgresión de "no elevar la queja", es así que, ocasionó el cese de la conducta de la empresa operadora al elevar en conjunto ambas quejas. Por otro lado, de la documentación remitida por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
333	0019026-2023/TRASU/ST-RQJ	OFR-387458-2023	6/05/2023	11/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 06/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 11/05/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RMA-C-OFR387458-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
334	0019029-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-582614-2023	24/05/2023	29/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 24/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 29/05/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante carta de atención al SAP del 02/06/2023, esta se encuentra fuera de plazo.
335	0019046-2023/TRASU/ST-RQJ	68466245	22/05/2023	25/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 22/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 25/05/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RFA-C-68466245-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
336	0019047-2023/TRASU/ST-RQJ	BHM12023	22/05/2023	25/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 22/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 25/05/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
337	0019119-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-514526-2023	10/05/2023	15/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 10/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 15/05/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RFA-OCAL514526-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
338	0019124-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-541559-2023	24/05/2023	29/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 24/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 29/05/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
339	0019129-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-581616-2023	24/05/2023	29/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 24/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 29/05/2023. Si bien la empresa operadora aduce que aplicó SAP con fecha 26/05/2023 se emite carta SAP RFR-C-FC581616-2023-QJ-1-A informando que se aplicara SAP, que fue notificado el 02/06/2023, esta se encuentra fuera de plazo. En consecuencia concurre la infracción.
340	0019133-2023/TRASU/ST-RQJ	OFBCS-581622-2023	24/05/2023	29/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 24/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 29/05/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
341	0019186-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-209106-2023	16/05/2023	19/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 16/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 19/05/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante carta SAP del 19/05/2023, notificada 26/05/2023. Sin embargo, se advierte que la carta mediante el cual aplica el SAP fue notificada el 26/05/2023; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Por tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
342	0019239-2023/TRASU/ST-RQJ	INC-571992-2023	26/05/2023	31/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 26/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 31/05/2023. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 31/05/2023 y su cargo de notificación de fecha

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

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

N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						05/06/2023. Asimismo, obra la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 02/06/2023, notificada el 05/06/2023. Sin embargo, se advierte que la carta mediante el cual aplica el SAP fue notificada el 05/06/2023; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Por tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
343	0019240-2023/TRASU/ST-RQJ	C-00093-DAPU-SDU-LN-2023	14/03/2023	17/03/2023	50	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 14/03/2023 en el plazo máximo, que venció el 17/03/2023. Al respecto, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 20/03/2023 y la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 21/03/2023, notificada el 23/03/2023; sin embargo, se advierte que no obra el cargo de notificación de la carta SAP de fecha 20/03/2023, por lo que no acredita su comunicación oportuna al usuario. Por tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
344	0019280-2023/TRASU/ST-RQJ	R2301786	25/05/2023	30/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 25/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 30/05/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RCA-C-R2301786-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
345	0019316-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-192150-2023	11/05/2023	16/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 11/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 16/05/2023. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 21/06/2023, notificada el 27/06/2023; sin embargo, se advierte que no obra la carta mediante el cual aplica el SAP y su cargo de notificación, por lo que no acredita su comunicación oportuna al usuario. Por tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
346	0019330-2023/TRASU/ST-RQJ	OBSC-517468-2023	18/05/2023	23/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 18/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 23/05/2023. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 24/05/2023 y su cargo de notificación de fecha 30/05/2023. Asimismo, obra la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 25/05/2023, notificada el 30/05/2023. Sin embargo, se advierte que la carta mediante el cual aplica el SAP fue notificada el 30/05/2023; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Por tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
347	0019332-2023/TRASU/ST-RQJ	CAL-1779504-2022	30/05/2023	2/06/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 30/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 02/06/2023. Si bien la empresa operadora señala que con fecha 07/06/23 se emite carta SAP N° RMR-C-CAL1779504-2023-QJ-1-A informando que se aplicara SAP. Con fecha 08/06/23 se emite carta SAP2 RMA-

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

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

N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						C-CAL1779504-2023-QJ-2 Informando de ajustes e validando que ya cuenta con el plan solicitado. Ambas cartas fueron notificadas por correo el 09/06/2024, estas se encuentran fuera de plazo para la elevación de la queja.
348	0019333-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-598593-2023	30/05/2023	2/06/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 30/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 02/06/2023. Si bien la empresa operadora señala que con fecha 06/06/23 se emitió carta SAP1 RMR-C-FC598593-2023-QJ-1-A informando que se aplicará SAP y notificado 08/06/23. Con fecha 08/06/23 se emite carta SAP2 RMA-C-FC598593-2023-QJ-2 informando que se aplicaron descuentos y notificada el 09/06/23; se encuentran fuera de plazo para la elevación de la queja.
349	0019335-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-573378-202	29/05/2023	1/06/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 29/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 01/06/2023. Si bien la empresa indica que no elevó la queja porque aplicó SAP mediante cartas del 02/06/2023 y 21/06/2023, la primera carta se encuentra fuera de plazo.
350	0019337-2023/TRASU/ST-RQJ	OFBCS-597567-2023	29/05/2023	1/06/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 29/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 01/06/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RFA-C-OFBCS-597567-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
351	0019338-2023/TRASU/ST-RQJ	INC-405335-2023	31/05/2023	5/06/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 31/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 05/06/2023. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 06/06/2023 y la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 09/06/2023, notificada el 16/06/2023; sin embargo, el cargo de notificación de la carta SAP de fecha 06/06/2023, es infructuosa, dado que no se ubicó la dirección del usuario, por lo que no acredita su comunicación oportuna al usuario. Por tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
352	0019339-2023/TRASU/ST-RQJ	R2301573	4/05/2023	9/06/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 04/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 09/06/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que obra la carta SAP de fecha 10/05/2023 y carta de información de acciones de fecha 06/06/2023. Sin embargo, no obra cargo válido de notificación de la carta SAP; por lo que no ha acreditado que se encontraba exonerada de la elevación de la queja. Por lo tanto, se ha configurado la infracción.
353	0019454-2023/TRASU/ST-RQJ	OFR-598379-2023	30/05/2023	2/06/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 30/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 02/06/2023. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 08/06/2023 y su cargo de notificación de fecha

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

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

N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						09/06/2023. Asimismo, obra la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 16/06/2023, notificada el 19/06/2023. Sin embargo, se advierte que la carta SAP fue notificada el 09/06/2023; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Por tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
354	0019518-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-737334-2023	31/05/2023	5/06/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 31/05/23 en el plazo máximo, que venció el 05/06/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que obra la carta SAP de fecha 05/06/2023 y carta de información de acciones de fecha 26/06/2023. Sin embargo, no obra cargo válido de notificación de la carta SAP; por lo que no ha acreditado que se encontraba exonerada de la elevación de la queja. Por lo tanto, se ha configurado la infracción.
355	0019544-2023/TRASU/ST-RQJ	OCAL-494548-2023	26/04/2023	3/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 26/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 02/05/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RFA-C-OCAL-494548-2023-QC y su cargo de notificación, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
356	0019642-2023/TRASU/ST-RQJ	PORT-761868-2022	11/01/2023	16/01/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 11/01/2023 en el plazo máximo, que venció el 16/01/2023. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 13/01/2023 y su cargo de notificación de fecha 17/01/2023. Sin embargo, se advierte que la carta SAP fue notificada el 17/01/2023; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Por tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
357	0019670-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-708042-2023	25/05/2023	30/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 25/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 30/05/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RMA-C-FC708042-2023-QC y su cargo de notificación, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
358	0019683-2023/TRASU/ST-RQJ	ACRED-676612-2023	1/06/2023	6/06/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 01/06/2023 en el plazo máximo, que venció el 06/06/2023. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 09/06/2023 y su cargo de notificación de fecha

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

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

N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						12/06/2023. Asimismo, obra la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 22/06/2023, notificada el 23/06/2023. Sin embargo, se advierte que la carta SAP fue notificada el 12/06/2023; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Por tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
359	0019692-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-601343-2023	5/06/2023	8/06/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 05/06/2023 en el plazo máximo, que venció el 08/06/2023. En sus descargos, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 14/06/2023 y su cargo de notificación de fecha 16/06/2023. Asimismo, obra la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 19/06/2023, notificada el 23/06/2023. Sin embargo, se advierte que la carta SAP fue notificada el 16/06/2023; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Por tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
360	0019696-2023/TRASU/ST-RQJ	OFIN-493292-2023	31/05/2023	5/06/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 31/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 05/06/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que obra la carta SAP de fecha 06/06/2023 y carta de información de acciones de fecha 21/06/2023. Sin embargo, no obra cargo válido de notificación de ambas cartas; por lo que no ha acreditado que se encontraba exonerada de la elevación de la queja. Por lo tanto, se ha configurado la infracción.
361	0019697-2023/TRASU/ST-RQJ	ACRED-70860520-2023	5/06/2023	8/06/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 05/06/2023 en el plazo máximo, que venció el 08/06/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que obra la carta informativa de acciones realizadas en virtud a la aplicación del SAP de fecha 21/06/2023, y notificada el 23/06/2023. Sin embargo, no ha remitido la carta de aplicación SAP; por lo que no ha acreditado que se encontraba exonerada de la elevación de la queja. Por lo tanto, se ha configurado la infracción.
362	0019800-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-590785-2023	30/05/2023	2/06/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 30/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 02/06/23. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RMA-C-FC590785-2023-QC y su cargo de notificación, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
363	0019802-2023/TRASU/ST-RQJ	OFFS-736923-2023	1/06/2023	6/06/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 01/06/2023 en el plazo máximo, que venció el 06/06/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios

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

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

N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						probatorios la carta N° RFA-C-OFFS-736923-2023-QC y su cargo de notificación, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
364	0019803-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-349655-2023	8/05/2023	11/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 08/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 11/05/2023. sus descargos, la empresa operadora remitió la carta SAP de fecha 10/05/2023 y su cargo de notificación de fecha 12/05/2023. Asimismo, obra la carta informativa de las acciones realizadas al SAP de fecha 11/05/2023, notificada el 13/05/2023. Sin embargo, se advierte que la carta mediante el cual aplica el SAP fue notificada el 12/05/2023; es decir, fuera de plazo para elevar la queja. Por tanto, la empresa no se encontró exonerado de la elevación de queja al Trasu, por lo que se ha configurado la infracción.
365	0019810-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-576957-2023	25/05/2023	30/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 25/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 30/05/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RMA-C-FC576957-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
366	0019812-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-822106-2023	3/06/2023	8/06/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 03/06/2023 en el plazo máximo, que venció el 08/06/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RMA-C-FC822106-2023-AC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
367	0019817-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-57979-2023	8/04/2023	13/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 08/04/23 en el plazo máximo, que venció el 13/04/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que obra la carta informativa de acciones realizadas en virtud a la aplicación del SAP de fecha 01/03/2023, y notificada el 04/03/2023. Sin embargo, no ha remitido la carta de aplicación SAP; por lo que no ha acreditado que se encontraba exonerada de la elevación de la queja. Por lo tanto, se ha configurado la infracción.
368	0019819-2023/TRASU/ST-RQJ	FC- 540251-2023	3/06/2023	8/06/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 03/06/2023 en el plazo máximo, que venció el 08/06/2023. En los documentos remitidos por la

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						empresa operadora en sus descargos, se advierte que obra la carta informativa de acciones realizadas en virtud a la aplicación del SAP de fecha 13/06/2023, y notificada el 14/06/2023. Sin embargo, no ha remitido la carta de aplicación SAP; por lo que no ha acreditado que se encontraba exonerada de la elevación de la queja. Por lo tanto, se ha configurado la infracción.
369	0019910-2023/TRASU/ST-RQJ	OFBCS-717659-2023	23/05/2023	26/05/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 23/05/2023 en el plazo máximo, que venció el 26/05/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RFA-C-OFBCS-717659-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
370	0020131-2023/TRASU/ST-RQJ	OFBCS-402262-2023	24/04/2023	27/04/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 24/04/2023 en el plazo máximo, que venció el 27/04/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RFA-OFBCS402262-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
371	0020266-2023/TRASU/ST-RQJ	FC-1756205-2022	9/06/2023	14/06/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 09/06/2023 en el plazo máximo, que venció el 14/06/2023.
372	0020269-2023/TRASU/ST-RQJ	OFIN-1740973-2022	2/06/2023	7/06/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 02/06/2023 en el plazo máximo, que venció el 07/06/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RFA-C-OFIN-1740973-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
373	0020410-2023/TRASU/ST-RQJ	C-00241-DAPU-SDU-LN-2023	5/06/2023	8/06/2023	29	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 05/06/2023 en el plazo máximo, que venció el 08/06/2023. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios

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

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

N°	N° EXPEDIENTE	N° RECLAMO	FECHA PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA MÁXIMA PARA ELEVAR	NUMERAL	HECHO IMPUTADO
						probatorios la carta N° RCA-C-C-0241-DAPU-SDU-LN-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.
374	0044090- 2022/TRASU/ST-RQJ	FC-1701440-2022	26/11/2022	30/11/2022	50	La empresa operadora no elevó al Tribunal la queja de fecha 26/11/2022 en el plazo máximo, que venció el 30/11/2022. En los documentos remitidos por la empresa operadora en sus descargos, se advierte que no obran medios probatorios que acrediten que elevó oportunamente la queja al Trasu o que se encontraba exonerada de elevar la queja. Asimismo, obra en los medios probatorios la carta N° RMA-C-FC1701440-2023-QC y su cargo, mediante la cual informó al usuario las acciones realizadas en virtud del cumplimiento de la resolución final del Trasu. No obstante, las acciones de cumplimiento no exoneran el cumplimiento de la obligación de elevar la queja. Por tanto, se ha configurado la infracción.