

### ANEXO 3

#### Resolución N° 003-2021-TRASU/SP/OSIPTEL

**“Matriz de criterios y acciones a implementar en caso el sentido de la resolución emitida en primera o segunda instancia administrativa sea declarado a favor del usuario”**

MATERIA	SUBMATERIA	ACCIONES A IMPLEMENTAR EN CASO EL RECLAMO O RECURSO SEA DECLARADO A FAVOR DEL USUARIO
1. Facturación y cobro	Cálculo de los consumos facturados	LA EMPRESA OPERADORA debe anular o devolver, según corresponda, el monto facturado en exceso.
	Tarifa aplicada de consumos adicionales facturados	
	Aplicación del incremento tarifario no comunicado previamente al abonado, respecto de los recibos que se emitan hasta el periodo de dos (2) meses desde el vencimiento del primer recibo en que se aplicó dicho incremento	
	El cargo por reconexión - Otro monto correspondiente a cualquier concepto facturado en el recibo cuyo consumo se desconoce	LA EMPRESA OPERADORA debe anular o devolver, según corresponda, el monto facturado por el concepto reclamado.
	Montos no facturados oportunamente	
	Pagos no procesados o registrados	LA EMPRESA OPERADORA debe registrar como pagado el recibo reclamado y, en caso se hubiera efectuado un segundo pago por este recibo, deberá realizar la devolución de este último pago.
	Cobros de equipos terminales incluido en el recibo por desacuerdo en el monto facturado o por reintegro del descuento de equipos terminales vinculados a la permanencia del servicio público de telecomunicaciones contratado	LA EMPRESA OPERADORA debe anular o devolver el exceso facturado o la totalidad del monto cobrado por el concepto reclamado, según corresponda.
2. Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	<p>Se reconoce la configuración de la causal prevista en el numeral (i) del cuarto párrafo del artículo 77° del TUO de las Condiciones de Uso, precisando las implicancias de dicha disposición.</p> <p>LA EMPRESA OPERADORA debe realizar pruebas de operatividad en el servicio con el objeto de brindar una solución a los inconvenientes de calidad reclamados o, en su defecto, informar a EL RECLAMANTE los motivos por los cuales no se encuentra en capacidad de solucionar dichos inconvenientes.</p>
3. Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	La aplicación de condiciones y tarifas del plan contratado distintas a las pactadas en el contrato, salvo que se refieran a modificaciones contractuales más beneficiosas o incremento tarifario	<p>LA EMPRESA OPERADORA debe realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplir con las condiciones y tarifas pactadas en el contrato y, de ser el caso, anular o devolver el monto facturado en exceso, según corresponda.</li> <li>- Entregar la copia del mecanismo de contratación al abonado.</li> </ul> <p>Se debe informar al abonado sobre su facultad para resolver el contrato del servicio sin el pago de penalidades. Asimismo, que dicha facultad le permite resolver el contrato adicional de equipo, debiendo</p>

		devolver el equipo a la empresa operadora para evitar cobros por concepto de reintegro de equipo.
	Incumplimiento de la oferta o promoción ofrecida	LA EMPRESA OPERADORA debe cumplir con la oferta o promoción ofrecida, conforme al mecanismo de contratación o las características publicadas en el SIRT que le sean aplicables, según corresponda.
	Los descuentos no reconocidos de los atributos y/o beneficios del plan contratado, oferta y/o promoción	LA EMPRESA OPERADORA debe restituir los atributos y/o beneficios que fueron indebidamente descontados.
	La omisión de información o información inexacta sobre cobertura u otras características o limitaciones del servicio	<p>LA EMPRESA OPERADORA deberá informar al abonado sobre las características o limitaciones del servicio que fueron cuestionadas.</p> <p>De corresponder, en el caso de información sobre cobertura en el Centro Poblado de Uso Frecuente (servicio público móvil) o lugar de instalación (servicio fijo inalámbrico), corresponde lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se facultará al abonado a la resolución del contrato sin el pago de penalidades. Asimismo, podrá resolver el contrato adicional de equipo debiendo devolver el equipo a la empresa operadora para evitar cobros por concepto de reintegro de equipo.</li> <li>- LA EMPRESA OPERADORA deberá devolver al abonado el monto que éste haya pagado para la contratación del servicio, incluyendo los gastos de instalación y/o activación, así como de los equipos necesarios para la prestación del servicio, de ser el caso, de resolverse el contrato.</li> </ul>
4. Falta de servicio	Interrupción	<p>LA EMPRESA OPERADORA debe realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solucionar la interrupción en el servicio para lo cual debe realizar las pruebas de operatividad.</li> <li>- Anular o devolver, según corresponda, el monto proporcional de la tarifa por la interrupción, según lo establecido en el artículo 47° del TUO de las Condiciones de Uso.</li> </ul>
	<p>Suspensión, corte o baja injustificada del servicio o sin observar el procedimiento establecido en la normativa vigente</p> <p>Suspensión del servicio por uso prohibido en establecimientos penitenciarios</p> <p>Falta de reactivación del servicio pese al pago del recibo</p>	<p>LA EMPRESA OPERADORA debe realizar en todos los casos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reactivar el servicio de estar suspendido, en corte o baja, y siempre que el motivo de la suspensión, corte o baja no sea ajeno a la materia del reclamo.</li> <li>- Anular o devolver, según corresponda, el proporcional de la tarifa correspondiente al periodo de suspensión, corte o baja, en caso se haya facturado.</li> <li>- Abstenerse de efectuar cobros por concepto de reactivación.</li> </ul> <p>LA EMPRESA OPERADORA debe realizar adicionalmente:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- En el caso de suspensión del servicio por uso prohibido, desbloquear el equipo terminal móvil del abonado.</li> <li>- En el caso de baja del servicio, la reactivación debe realizarse con el mismo número y bajo las mismas condiciones contractuales y promocionales con las que contaba el servicio. Si el número no se encuentra disponible, deberá coordinar con EL RECLAMANTE la reactivación del servicio bajo otro número.</li> </ul>
	Cambio de titularidad del servicio	<p>LA EMPRESA OPERADORA debe realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Retornar el servicio a la titularidad de EL RECLAMANTE.</li> <li>- Si el número no se encuentra disponible, deberá coordinar con EL RECLAMANTE el retorno del servicio bajo otro número.</li> <li>- Abstenerse de efectuar cobros al RECLAMANTE por las deudas generadas durante el cambio de titularidad cuestionado.</li> </ul>
	Reposición de SIM card sin consentimiento del abonado	<p>LA EMPRESA OPERADORA debe realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deshabilitar el SIM card cuya solicitud se desconoce y coordinar con EL RECLAMANTE la reposición de un nuevo SIM card, conforme a la normativa vigente.</li> <li>- Remitir la copia del mecanismo de contratación (solicitud de reposición de SIM card cuestionado) y cualquier documento relacionado, de corresponder.</li> </ul>
5. Instalación, activación o traslado del servicio	Falta de activación o instalación del servicio	<p>LA EMPRESA OPERADORA debe realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecutar la activación/instalación o la baja del servicio (por el incumplimiento de la activación/instalación del servicio), según lo solicitado por EL RECLAMANTE.</li> <li>- En caso el abonado solicite la activación/instalación, debe anular o devolver, según corresponda, los montos que se hubieran facturado por el servicio hasta la fecha de su activación o instalación.</li> <li>- En caso el abonado solicite la baja, debe anular o devolver, según corresponda, lo que el abonado hubiese pagado hasta la baja del servicio, para lo cual éste debe devolver los equipos o accesorios que sean de propiedad de la empresa operadora, en el mismo estado en el que le fueron entregados.</li> </ul> <p>Se reconoce la configuración de la causal prevista en el numeral (iii) del cuarto párrafo del artículo 77° del TUO de las Condiciones de Uso, precisando las implicancias de dicha disposición.</p>
	Falta de respuesta a la solicitud de traslado	<p>LA EMPRESA OPERADORA debe informar al abonado:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- La fecha en que se realizará el traslado del servicio; o,</li> <li>- En caso de no ser posible ejecutar el traslado, debe (i) explicar detalladamente el sustento técnico de la imposibilidad de atender el traslado e (ii) informar al abonado que podrá solicitar el traslado pendiente y sus implicancias, conforme a lo establecido en el artículo 59° del TUO de las Condiciones de Uso.</li> </ul>
	Falta del traslado del servicio	<p>LA EMPRESA OPERADORA debe realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecutar el traslado.</li> <li>- Cuando se encuentre imposibilitada de ejecutar el traslado, debe informar al abonado: (i) explicar detalladamente el sustento técnico de dicha imposibilidad y (ii) la posibilidad de solicitar el traslado pendiente, así como las implicancias de esto último, conforme al artículo 59° del TUO de las Condiciones de Uso.</li> <li>- Anular o devolver, según corresponda, los importes relacionados al servicio, conforme al último párrafo del artículo antes citado.</li> </ul> <p>Se reconoce la configuración de la causal prevista en el numeral (iv) del cuarto párrafo del artículo 77° del TUO de las Condiciones de Uso, precisando las implicancias de dicha disposición.</p>
	Negativa a la solicitud de traslado	<p>LA EMPRESA OPERADORA debe proceder con el traslado del servicio.</p> <p>Se reconoce la configuración de la causal prevista en el numeral (iv) del cuarto párrafo del artículo 77° del TUO de las Condiciones de Uso, precisando las implicancias de dicha disposición.</p>
	Falta de devolución de los montos cobrados por instalación, activación o traslado no ejecutados	<p>LA EMPRESA OPERADORA debe anular o devolver, según corresponda, los montos cobrados por instalación, activación o traslado no ejecutados.</p>
6. Falta de ejecución de baja o suspensión del servicio.	Problemas relacionados con la falta de ejecución de la baja del servicio que hubiere sido solicitado o correspondía ejecutar y los montos cobrados posteriores a la fecha en que se efectuó la baja o correspondía efectuarla	<p>LA EMPRESA OPERADORA debe realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecutar la baja del servicio.</li> <li>- Anular o devolver, según corresponda, los montos cobrados por el servicio, posteriores a la fecha en que se efectuó la baja o correspondía efectuarla.</li> </ul>
	Problemas relacionados con la falta de ejecución de la suspensión temporal del servicio que hubiere sido solicitado o correspondía ejecutar y los montos cobrados posteriores a la fecha en que se efectuó la suspensión temporal o correspondía efectuarla	<p>LA EMPRESA OPERADORA debe realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecutar la suspensión temporal del servicio por el periodo alegado por EL RECLAMANTE, de corresponder.</li> <li>- Anular o devolver, según corresponda, los montos cobrados por el servicio del periodo en que correspondía ejecutar la suspensión temporal.</li> </ul>
7. Recargas	Falta de asignación de saldo o atributos	<p>LA EMPRESA OPERADORA debe asignar el saldo o atributo que no fue asignado, debiendo informar la determinación de dicho saldo o atributo, de ser el caso.</p>

	Descuentos indebidos de los saldos o del crédito	<p>LA EMPRESA OPERADORA debe realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Devolver el saldo o crédito que fue indebidamente descontado, debiendo informar la determinación de dicho saldo o crédito, de ser el caso.</li> <li>- Desafiliar los servicios no solicitados, debiendo identificarlos.</li> </ul>
	Afilación a paquetes de adquisición de tráfico u otros promocionales no solicitados que impliquen un descuento del saldo	
8. Contratación no solicitada	Desconocimiento del abonado respecto de la contratación del servicio (incluye contrato de adquisición o financiamiento de equipo terminal), así como las obligaciones de pago generadas por su prestación	<p>LA EMPRESA OPERADORA debe realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecutar la baja del servicio.</li> <li>- Anular todos los importes derivados del servicio o devolver los mismos en caso hayan sido pagados por EL RECLAMANTE.</li> <li>- Dejar sin efecto el contrato de adquisición o financiamiento de equipo terminal, así como las obligaciones que se deriven del mismo.</li> </ul>
9. Migración	<p>El condicionamiento o negativa de la solicitud de migración</p> <p>Falta de ejecución de la migración dentro del plazo establecido</p> <p>Facturación correspondiente al plan anterior</p>	<p>LA EMPRESA OPERADORA debe realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecutar la migración.</li> <li>- En caso no sea posible técnicamente por no existir el plan indicado por el abonado, deberá ofrecerle la posibilidad de migrar a un plan con similares características, sin que ello implique cobros de penalidades o cobros análogos.</li> <li>- Anular o devolver, según corresponda, la diferencia entre el importe facturado por el plan anterior y la tarifa aplicable al nuevo plan.</li> </ul>
	Falta de respuesta de la solicitud de migración	<p>LA EMPRESA OPERADORA debe informar sobre la procedencia o no de la solicitud de migración. Para tal efecto, debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En caso de ser no procedente la solicitud, informar los motivos que sustentan la negativa.</li> <li>- En caso de ser procedente la solicitud, ejecutar la migración, conforme a lo establecido en el artículo 63° del TUO de las Condiciones de Uso.</li> </ul>
	Migración no solicitada	<p>LA EMPRESA OPERADORA debe realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Retornar la línea al plan con el que contaba antes de realizarse la migración cuestionada.</li> <li>- De no ser posible el retorno al plan anterior, explicar las razones técnicas que impidan el retorno, ofreciéndole posibilidades de migración o baja sin pago de penalidades.</li> <li>- Anular o devolver, según corresponda, la diferencia entre el monto facturado por el plan no reconocido y el plan anterior.</li> </ul>
10. Portabilidad	Negativa a recibir la solicitud de portabilidad	<p>LA EMPRESA OPERADORA como concesionario receptor debe recibir la solicitud de portabilidad y registrarla en el Registro de Solicitud de Portabilidad; para lo cual, previamente debe coordinar con el</p>

		abonado y suscribir el correspondiente contrato del servicio.
	Rechazo a la solicitud de portabilidad	LA EMPRESA OPERADORA como concesionario cedente y el concesionario receptor deberán cumplir con las actividades previstas a su cargo en el artículo 35° del TUO del Reglamento de Portabilidad.
	Falta de entrega de información sobre portabilidad	LA EMPRESA OPERADORA debe entregar la información cuestionada relacionada a la portabilidad.
	Falta de consentimiento del abonado para efectuar la portabilidad	LA EMPRESA OPERADORA como concesionario receptor y el concesionario cedente deben cumplir con las actividades previstas a su cargo en el artículo 33° y 36° del TUO del Reglamento de Portabilidad.
	Falta de cobertura	LA EMPRESA OPERADORA como concesionario receptor y el concesionario cedente deben cumplir con las actividades previstas a su cargo en el artículo 33° y 37° del TUO del Reglamento de Portabilidad.
	Falta de retorno del número telefónico	LA EMPRESA OPERADORA como concesionario receptor y el concesionario cedente deben cumplir con las actividades previstas a su cargo en el artículo 33°, 36° y 37° del TUO del Reglamento de Portabilidad, según corresponda.
11. Otras materias reclamables	Negativa a contratar el servicio	LA EMPRESA OPERADORA debe coordinar con el solicitante del servicio la suscripción del correspondiente contrato del servicio, conforme a los requisitos establecidos en la normativa vigente.
	Falta de entrega de recibos	<p>LA EMPRESA OPERADORA debe realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Abstenerse de aplicar alguna tarifa por reactivación del servicio, ni cobrar interés alguno por la demora en el pago del recibo.</li> <li>- Entregar el recibo o la copia solicitada del mismo.</li> <li>- Informar la dirección electrónica o física, según corresponda, que aparece registrada en sus sistemas para la entrega de los recibos de servicios.</li> <li>- Actualizar en sus sistemas, la dirección física o electrónica designada para la entrega de recibos de servicios, de ser el caso.</li> </ul>
	Negativa a brindar la facturación detallada o llamadas entrantes	LA EMPRESA OPERADORA debe entregar la facturación detallada o llamadas entrantes solicitadas, según corresponda.