Tel: +511 7123300
www.bdo.com.pe

BDO CONSULTING S.A.C.
Av. Antonio Miro
Quesada 425
Piso 10, Oficina 1005
Magdalena
LIMA 27- PERU

00255-2021/SSB01
06-01-2021

Señor
Carlos Maesaka
Secretaría Técnica de Solución de Reclamos
Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL
Calle De La Prosa N° 136
San Borja. -

Lima, 06 de enero de 2021

BDO-OSP3

Referencia: Primer Entregable - Levantamiento de Observaciones

Servicio de Rediseño del Proceso de Solución de Reclamos de Usuarios
Concurso Público N° 007-2020/OSIPTEL

De nuestra mayor consideración:

A través de la presente, hacemos entrega del "Primer Entregable" del Servicio de Consultoría para el Rediseño del Proceso de Solución de Reclamos de Usuarios, el cual contiene el Análisis Situacional, Problema, Causa y Efectos; versión que incorpora el levantamiento de las observaciones recibidas mediante Carta No.00002-OAF/UABT/2021.

De acuerdo a los Términos de Referencia del Servicio el producto incluye un archivo PDF y otro Editable.

Quedamos a su disposición para las consultas que estime necesarias.

Atentamente,

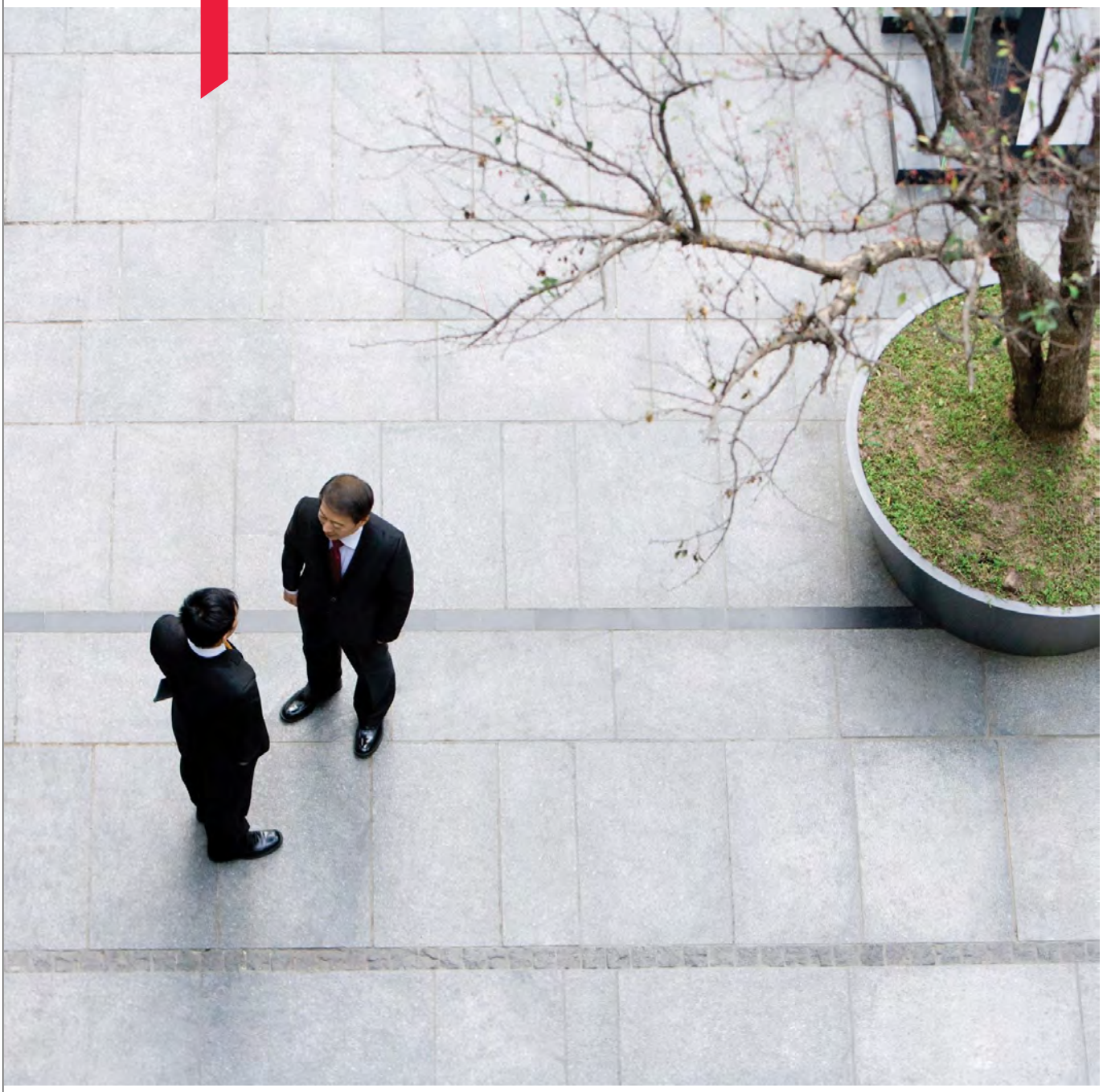
[redacted]

VICTOR BACIGALUPO ALBA
Gerente
BDO Consulting S.A.C.
Telf.: (511) 7123300
Celular: 981502229
vbacigalupo@bdo.com.pe

Av. Antonio Miro Quesada 425
(Ex Juan de Aliaga)
Piso 10, oficina 1005
Magdalena del Mar. Lima 17
PERÚ
www.bdo.com.pe

BDO Consulting S.A.C., una sociedad anónima cerrada peruana, es miembro de BDO International Limited, una compañía limitada por garantía del Reino Unido, y forma parte de la red internacional BDO de empresas independientes asociadas.

BDO es el nombre comercial de la red BDO y de cada una de las empresas asociadas de BDO.



Servicio de rediseño del proceso de solución de reclamos de usuarios del OSIPTEL

Entregable No.1 – Situación Actual (Versión 2)

[Enero, 2021]

Víctor Bacigalupo Alba
Jefe de Proyecto

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 4
1. ASPECTOS METODOLÓGICOS 5
1.1. A nivel de entendimiento del proceso y soporte informático 5
1.2. A nivel de la identificación de necesidades y expectativas de los usuarios 5
1.3. A nivel del análisis de la demanda y la oferta de los servicios 6
1.4. A nivel del análisis de la situación actual 6
2. MODELO DE OPERACIÓN DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS 7
2.1. Organización del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios 7
2.2. Diagrama de Interacciones o Mapa de Comunicaciones 8
3. ANÁLISIS SITUACIONAL 11
3.1. Necesidades y expectativas de usuarios 11
3.1.1. Procedimiento y Estructura de la Encuesta 11
3.1.2. Tamaño de Muestra 17
3.1.3. Necesidades y Expectativas - Resultados de la Encuesta 18
3.2. Oferta y demanda de los servicios de solución de reclamos 33
3.2.1. Análisis de la demanda 33
3.2.2. Análisis de la oferta 42
4. DIAGNÓSTICO Y SITUACIÓN ESPERADA 51
4.1. Diagnóstico de la situación actual 51
4.1.1. A nivel de procesos - N1 56
4.1.2. A nivel de procesos – N2 68
4.1.3. A nivel normativo 121
4.1.4. A nivel tecnológico 125
4.2. Situación Esperada 136
5. ANEXOS 139
5.1. Anexo 01: Calendario de Reuniones 139
5.2. Anexo 02: Evidencias de la problemática 146
5.3. Anexo 03: Diagramas de Procesos AS-IS Aprobados 147

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 - Metodología de trabajo 5
Ilustración 2 - Organigrama Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios 7
Ilustración 3 - Diagrama de Interacción o Mapa de Comunicaciones 10
Ilustración 4 - Correo de envío de encuesta de necesidades y expectativas de usuarios 12
Ilustración 5 - Encuesta de necesidades y expectativas de usuarios 16
Ilustración 6 - Distribución de respuestas de acuerdo al tipo de recurso presentado 18
Ilustración 7 - Distribución de los medios a través de los cuales se presentaron los recursos de apelación o quejas ante la empresa operadora 19
Ilustración 8 - Mapa de calor de la importancia de las características relacionadas con el proceso de solución de reclamos de usuarios del OSIPTEL 20
Ilustración 9 - Distribución de la calificación de la complejidad para presentar un recurso de apelación/queja ante la empresa operadora 21
Ilustración 10 - Mapa de calor de la preferencia de los canales para presentación de recurso de apelación/queja 21
Ilustración 11 - Calificación de la sencillez del formulario del recurso de apelación/queja 22
Ilustración 12 - Distribución de usuarios que encontraron dificultades 23
Ilustración 13 - Mapa de calor de prioridad de los canales para conocer el estado del recurso de apelación/queja 24
Ilustración 14 - Distribución de la preferencia de la información sobre el recurso de apelación/queja ... 25
Ilustración 15 - Distribución de la calificación del tiempo de resolución por parte del OSIPTEL 25
Ilustración 16 - Distribución de la calificación de la claridad de la respuesta emitida por OSIPTEL 26
Ilustración 17 - Distribución de la calificación de la experiencia en la atención y solución del recurso de apelación/queja 26
Ilustración 18 - Reclamos Resueltos en Primera Instancia hasta marzo 2020 33
Ilustración 19 - Pareto de Materias de reclamos resueltos en primera instancia hasta marzo 2020 34
Ilustración 20 - Tabla de materias reclamables resueltos en primera instancia hasta marzo 2020 35
Ilustración 21 - Comportamiento anual de expedientes de recursos de apelación y quejas presentados y resueltos en segunda instancia hasta marzo 2020 36
Ilustración 22 - Capacidad de resolución de expedientes de recursos de apelación y quejas por año hasta marzo 2020 36
Ilustración 23 - Expedientes presentados en segunda instancia por Departamento y Zona Geográfica hasta Marzo 2020 37
Ilustración 24 - Expedientes presentados en segunda instancia por tipo (apelaciones y quejas) hasta marzo 2020 38
Ilustración 25 -Quejas en segunda instancia por Tipo de Servicio anual hasta marzo 2020 39
Ilustración 26 - Recursos de Apelación por Tipo de Servicio anual hasta marzo 2020 40
Ilustración 27 - Expedientes presentados por año y mes hasta el 04 de diciembre del 2020 40
Ilustración 28 - Pareto de expedientes presentados en segunda instancia por tipo (apelaciones de fondo y forma, y queja) hasta el 04 de Diciembre 2020 41
Ilustración 29 - Resumen de Denuncias hasta el 3 de diciembre 2020 42
Ilustración 30 - Resumen de resolución de expedientes desde enero 2017 hasta noviembre 2020 43
Ilustración 31 - Resumen de resolución de expedientes desde el 9 de setiembre del 2019 hasta el 31 de octubre del 2020 43
Ilustración 32 - Resumen de expedientes resueltos en plazo desde enero 2017 hasta noviembre 2020 44
Ilustración 33 - Resumen de resolución de queja desde enero 2017 hasta noviembre 2020. 45
Ilustración 34 - Resumen de resolución de quejas resueltas en plazo desde enero 2017 hasta noviembre 2020. 45
Ilustración 35 - *Resumen de resolución de queja desde enero 2017 hasta Noviembre 2020* 46
Ilustración 36 - Resumen de Recursos de Apelación "Forma" (Desde Enero 2017 hasta Noviembre 2020) . 47

Ilustración 37 – Resumen de Recursos de Apelación "Forma" resueltos en plazo (Desde Enero 2017 hasta Noviembre 2020) 47
Ilustración 38 – Resumen de recursos de apelación "forma" desde el 9 de setiembre del 2019 hasta el 31 de octubre de 2020 48
Ilustración 39 – Resumen de recursos de apelación "fondo" (Desde Enero 2017 hasta Noviembre 2020) .. 49
Ilustración 40 - Resumen de recursos de apelación "fondo" resueltos en plazo (Desde Enero 2017 hasta Noviembre 2020) 49
Ilustración 41 - *Resumen de recursos de apelación "fondo" desde el 9 de setiembre del 2019 hasta el 31 de octubre de 2020* 50
Ilustración 42 - % de Expedientes resueltos en plazo por año y total desde enero 2017 hasta el 4 de diciembre del 2020 52
Ilustración 43 – Expedientes resueltos en plazo por año/mes de resolución desde enero 2017 hasta el 4 de diciembre del 2020 52
Ilustración 44 – Días promedio de resolución de expedientes 53
Ilustración 45 – Cuadro de herramientas tecnológicas por proceso 126
Ilustración 46 - % de actividades manuales por proceso 127
Ilustración 47 – Detalle de tipo de actividades por proceso 128
Ilustración 48 – Pilares de la situación esperada del proceso de solución de reclamos de usuarios 137

INTRODUCCIÓN

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, al igual que todas las instituciones del gobierno, tiene como marco de acción los lineamientos de transformación para la modernización del Estado, y se encuentra en un proceso de reforma interna con la finalidad de orientar su gestión hacia la trasparencia y el servicio al ciudadano, buscando obtener mayores niveles de eficiencia y calidad en la prestación de sus servicios. En este sentido, éste y el próximo año, el OSIPTEL orientará sus acciones hacia el diseño e implementación de un nuevo modelo para la solución de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, bajo un enfoque integrado y entorno virtual.

El presente estudio tiene como finalidad revisar, diagnosticar y diseñar la mejor alternativa de optimización y/o rediseño del proceso de solución de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, en segunda instancia, a través del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU). El alcance del rediseño abarca el ámbito de acción del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios y busca identificar las actividades en las que se pueda aplicar las tecnologías de información, buscando la optimización de las operaciones y contemplando los lineamientos de Gobierno Digital del Estado.

Si bien como alcance no se considera la automatización de los procesos, los documentos que de este servicio se deriven sentarán las bases para la futura automatización del proceso rediseñado; bajo la mejor alternativa evaluada y seleccionada.

Los componentes de este trabajo son cinco, (1) un análisis situacional, (2) la identificación de problemas, sus causas y efectos, (3) el desarrollo de alternativas de solución, (4) la determinación de los costos de cada alternativa de solución, y (5) la evaluación técnica y económica de las alternativas de solución propuestas, así como la selección de la mejor opción.

Este documento corresponde al Primer Entregable del servicio, el cual contempla los componentes 1 y 2 antes señalados, y contiene, entre otros, lo siguiente: (1) la identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios respecto al servicio de atención de reclamos, así como las brechas y restricciones de las necesidades y expectativas identificadas con respecto a las características de la situación actual, (2) el análisis de la oferta y la demanda de los servicios asociados al proceso de solución de reclamos de usuarios, (3) la determinación de la problemática central sobre la base del análisis de la situación actual, y (4) la definición del situación esperada luego de la intervención del presente proyecto/estudio.

Cabe señalar que, para el desarrollo del servicio, se ha planteado un esquema de trabajo participativo, que involucra una constante interacción con los principales actores clave de proceso de solución de reclamos de usuarios, tanto para el relevamiento de información, como para la validación y definiciones. Asimismo, se tendrá la participación activa de agentes que cumplen un rol revisor/aprobador, como son la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, y la Oficina de Tecnologías de la Información, cada uno en la materia que le corresponde.

Finalmente, y a manera de facilitar la lectura del documento, a continuación, detallamos la estructura del Entregable. En el Capítulo 1 se describen los aspectos metodológicos, el Capítulo 2 se muestra el Modelo de Operación para la Solución de Reclamos, luego el Capítulo 3 describe el Análisis Situacional, el cual contempla la identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios respecto al servicio de atención de reclamos, así como las brechas y restricciones de las necesidades y expectativas identificadas con respecto a las características de la situación actual; y el análisis de la oferta y la demanda de los servicios asociados al proceso de solución de reclamos de usuarios. El Capítulo 4 expone la problemática central sobre la base del análisis de la situación actual, y la definición de la situación esperada luego de la intervención del presente proyecto/estudio.

1. ASPECTOS METODOLÓGICOS

En este capítulo se presentan los principales aspectos metodológicos seguidos para la elaboración del presente informe, los cuales se detallan en contenido en los siguientes capítulos.

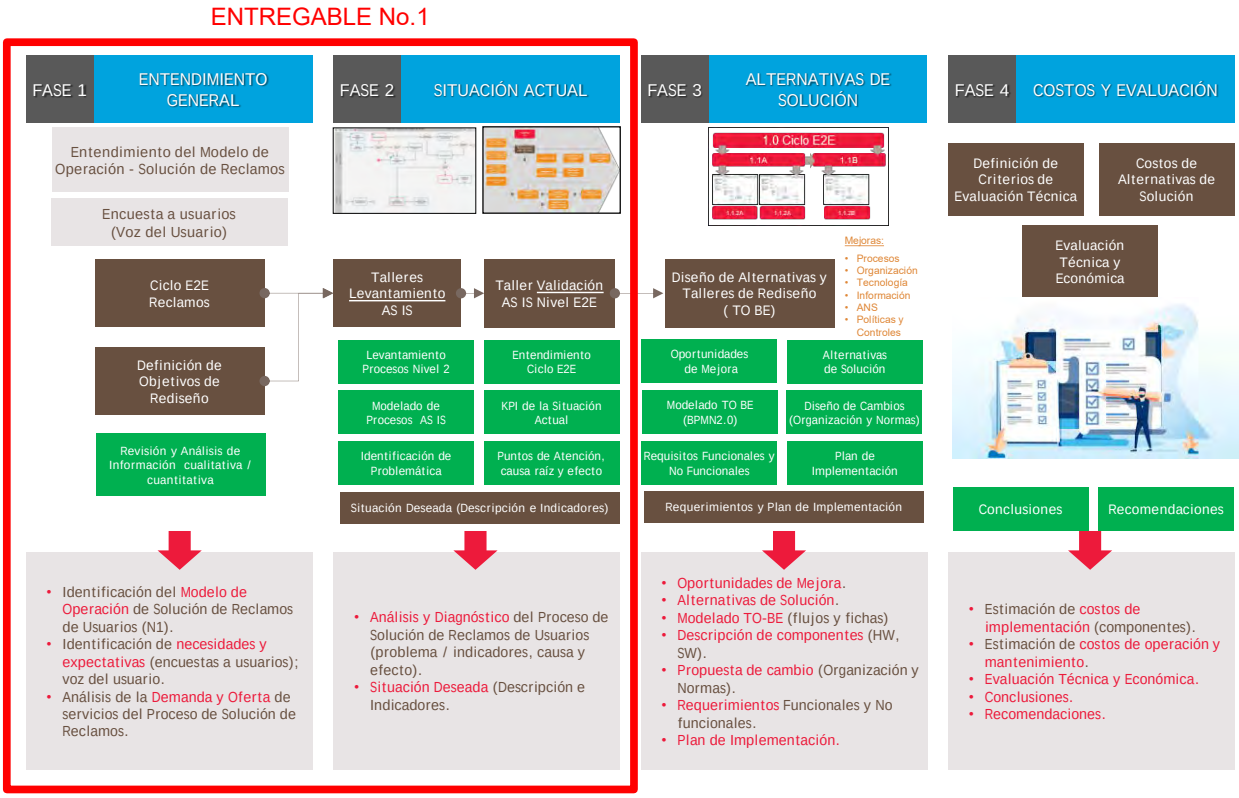


Ilustración 1 - Metodología de trabajo

1.1. A NIVEL DE ENTENDIMIENTO DEL PROCESO Y SOPORTE INFORMÁTICO

Para lograr un entendimiento adecuado de la situación actual del proceso de solución de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones del OSIPTEL (niveles N1, N2) y de las distintas aplicaciones que hoy lo soportan (aspectos funcionales y técnicos), se desarrollaron una serie de reuniones de trabajo con los principales involucrados en estas materias. Para ello, con el apoyo del coordinador del proyecto por parte del OSIPTEL se agendaron los espacios de reunión.

En el **Anexo 1** se muestra el calendario de reunión que se desarrolló y que generó información que sirvió de base para la elaboración del presente informe.

1.2. A NIVEL DE LA IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS

Para relevar el nivel de satisfacción, así como las necesidades y expectativas de los usuarios respecto al servicio de atención de reclamos, se definió la "Encuesta" como el método más apropiado para recoger dicha información, tomando como fuente la Base de Datos de usuarios de los años 2019 y 2020 por ser los más recientes.

BDO preparó una propuesta de Encuesta (desarrollada en Google Forms), y ésta fue revisada por OSIPTEL a través de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos del TRASU, y producto de ello se hicieron los ajustes correspondientes en base a sus precisiones y recomendaciones.

Cabe señalar que, para la investigación, se tomó un nivel de confianza del 98% y un error permitido del 5%. En el **Capítulo 3, Sección 3.1** se desarrollan estos aspectos metodológicos aplicados y los resultados alcanzados.

1.3. A NIVEL DEL ANÁLISIS DE LA DEMANDA Y LA OFERTA DE LOS SERVICIOS

Para el análisis de la oferta y de la demanda de los servicios se trabajó con información pública disponible en la página web del OSIPTEL, y además, se pidió al OSIPTEL una base de datos con información del proceso interno del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (Identificación de reclamante, empresa operadora involucrada, personal responsable de TRASU que atiene el reclamo, tipo de servicio, materia de reclamo, fecha de inicio de reclamo, fecha de asignación al especialista, fecha de emisión de la resolución, entre otros datos del proceso) y denuncias.

Toda esta información fue revisada, clasificada y cargada en la herramienta Power BI para proceder con el análisis de oferta y demanda. En base a dicho análisis se identificaron algunos puntos de atención que luego, a través de reuniones con el personal clave del OSIPTEL, se profundizó en el análisis e identificación de más puntos de atención.

En el **Capítulo 3, Sección 3.2** se desarrollan estos aspectos metodológicos aplicados y los resultados alcanzados.

1.4. A NIVEL DEL ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Para el análisis de la situación actual se cubrieron tres frentes principalmente, el de procesos, el tecnológico y el normativo.

A nivel de procesos se hizo un análisis e identificación de puntos de atención o problemas a nivel del flujo de actividades, de la organización, el soporte informático a nivel funcional, la información administrada, los acuerdos de nivel de servicio hacia dentro y fuera de la institución, los controles, entre otros. Toda esta información se consolidó en matrices de puntos de atención/problemas, especificando sus causas y efectos, y sustentándolo mediante evidencias.

En el **Capítulo 4, Sección 4.1, Acápite 4.1.1 y 4.1.2** se describe la situación actual encontrada a nivel de procesos.

A nivel normativo, se realizó una revisión de los principales aspectos que podrían estar afectando la operación o que en su lugar podría haber un incumplimiento en su aplicación. Esto facilitará más adelante, identificar los cambios normativos necesarios en la normativa aplicable al proceso.

En el **Capítulo 4, Sección 4.1, Acápite 4.1.3** se describe la situación actual encontrada a nivel normativo.

A nivel informático, se realizó un análisis a nivel funcional y técnico, considerando desde el punto de vista funcional la apreciación de los usuarios y hallazgos en relación a las funcionalidades y características de los sistemas, y a nivel técnico, principalmente un análisis de la arquitectura de aplicaciones, seguridad, datos e infraestructura, entre otros criterios considerados por la SEGDI.

En el **Capítulo 4, Sección 4.1, Acápite 4.1.4** se describe la situación actual encontrada a nivel tecnológico.

2. MODELO DE OPERACIÓN DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, es un organismo público especializado, regulador y descentralizado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, que cuenta con autonomía técnica, administrativa, económica y financiera, según Ley 27332. Tiene como misión "Promover la competencia del mercado de telecomunicaciones, calidad de los servicios de telecomunicaciones y el empoderamiento del usuario; de manera continua, eficiente y oportuna".

Corresponde al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL (TRASU) resolver en última instancia los recursos de apelación y las quejas presentadas por los usuarios ante las Empresas Operadoras respecto de las materias de su competencia, imponiendo las sanciones correspondientes ante las infracciones cometidas por las Empresas Operadoras dentro de un procedimiento de solución de reclamos en el que interviene como instancia de apelación o queja, así como en aquellas derivadas del incumplimiento de las resoluciones de las instancias competentes de dicho procedimiento, conforme a lo dispuesto por el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones; así como la expedición de las resoluciones que constituyen precedentes de observancia obligatoria en materia administrativa, y los lineamientos que orienten a los usuarios y a las Empresas Operadoras sobre los alcances y criterios de interpretación de las normas que regulan la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, en los aspectos que fueren de su competencia.

2.1. ORGANIZACIÓN DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios está organizado de tal forma que le permite abordar el quehacer propio del Tribunal, y las acciones administrativas de soporte. Su estructura y composición es de la siguiente manera:

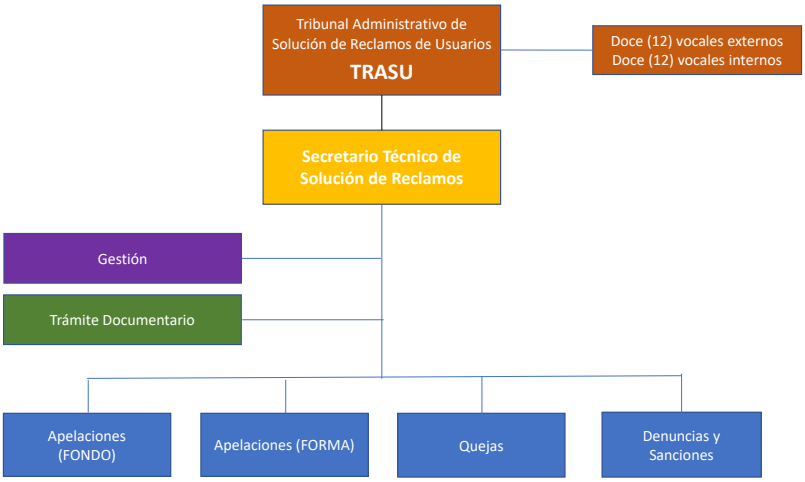


Ilustración 2 - Organigrama Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

A nivel de personal, está compuesto por el siguiente equipo (información al 01 de diciembre del 2020):

Área	Tipo	Contingencia / Temporal	No contingencia	TOTAL
STSR	Profesional/Técnico		1	1
Gestión	Profesional/Técnico	2	6	8
Trámite Documentario	Profesional/Técnico	13	8	21
Trámite Documentario	Practicante	19		19
Denuncias y sanciones	Profesional/Técnico		6	6
Denuncias y sanciones	Practicante		1	1
Fondo	Profesional/Técnico	39	19	58
Fondo	Practicante	69	13	82
Forma	Profesional/Técnico	1	2	3
Forma	Practicante		1	1
Queja	Profesional/Técnico	1	2	3
Queja	Practicante	2		2
	TOTAL	146	59	205

2.2. DIAGRAMA DE INTERACCIONES O MAPA DE COMUNICACIONES

En base a nuestro entendimiento del proceso de solución de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones del OSIPTEL, se muestra a continuación, el modelo de operación de la solución de reclamos, gestión de sanciones y de denuncias del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), el cual corresponde a un diagrama de interacciones o mapa de comunicaciones.

En este modelo se describe, a un alto nivel, las relaciones existentes entre todos los procesos N1 que están involucrados en la solución de un reclamo y atención de denuncias y los que están involucrados con el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios e imposición de sanciones. También podemos visualizar las herramientas tecnológicas que se utilizan en cada proceso y los principales actores en el proceso de solución de reclamos.

Los principales involucrados en el proceso de solución de reclamos son todos los usuarios de los servicios de telecomunicaciones (quienes registran los reclamos o denuncias), las empresas operadoras de telecomunicaciones (quienes brindan los servicios de telecomunicaciones) y las oficinas del OSIPTEL (Lima y Provincia). También se encuentra la Procuraduría Pública, quién a través de un memorando con resolución del Poder Judicial puede generar la nulidad de resolución, la Defensoría del Pueblo, el Congreso de la República y otras instituciones, quiénes emiten oficios respecto a denuncias de usuarios de las cuales tienen conocimiento, en donde podría existir alguna infracción para una posible sanción a la(s) empresa(s) operador(as).

El proceso de solución de reclamos inicia con la elevación de los recursos de apelación y las quejas, y en paralelo las empresas operadoras transfieren los datos de dichos expedientes en el proceso *P01.1 Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora. También puede iniciar con la solicitud de apertura de expedientes abierto por cargo por parte de los

usuarios, debido al incumplimiento de la empresa operadora en la elevación de los expedientes al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, esto se da en el proceso P01.2 Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por el usuario. Tras la creación del número de expediente, con la información completa en el sistema transaccional que soporta las labores del TRASU (SISTRAM), se realiza la calificación en el proceso P03.1 Calificación y Asignación del Expediente, la misma que se realiza de forma automática en función a los criterios de calificación (si es fondo, forma o queja), y la organización interna configurada en SISTRAM (Asignación de analista, sala y vocal) a los grupos de atención de expedientes: Fondo, Forma y Queja en el proceso P03.2 Asignación de la Organización Interna en el SISTRAM. Asimismo, es posible recibir documentación adicional, tanto por parte de la empresa operadora o del usuario, a través del proceso P02.2 Recepción de Documentación Adicional para el Expediente.

Estos expedientes ya calificados y asignados pueden ser reasignados a otros analistas por distintos motivos tales como: Vacaciones, Descanso Médico, Renuncia, entre otros y por una solicitud de reasignación proveniente del proceso P07.1 Organización y Convocatoria de la Sesión. Esta reasignación de expedientes se realiza en el proceso P03.3 Reasignación del Expediente, además los expedientes también pueden ser desasignados en el proceso P03.4 Desasignación del Expediente; la desasignación es un proceso de eliminación del expediente actual y creación de un nuevo expediente que permite modificar algunos datos del mismo. Tras la calificación y asignación de expedientes, los analistas realizan el análisis de los expedientes y proceden con la emisión de la resolución de Trámite y resolución Final en el proceso P06.1. Análisis del Expediente y Emisión de la Resolución de Trámite y Resolución Final. Estas resoluciones se confirman en actas de sesión en el proceso P08.1. Elaboración e impresión del Acta de Sesión y se realiza la notificación física o electrónica en el proceso P09.1 Notificación de las resoluciones.

En la etapa de análisis también es posible que se ejecuten los siguientes procesos:

- P06.2 Emisión de la Resolución de Enmienda
- P06.3 Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación de Expediente
- P06.4 Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación de Resolución
- P06.5 Análisis del Expediente y Emisión de Resolución de Nulidad del Acto Administrativo
- P06.6 Emisión de cartas a usuarios y EO con respecto a sus expedientes

Para la imposición de sanciones y medidas correctivas indicadas en las resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, existe el proceso P12. Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU, donde se canalizan las sanciones por: evaluación de cumplimiento de denuncias, infracciones al procedimiento, evaluación de cumplimiento de las sanciones y medidas correctivas y casos analizados como infracciones.

También existen otros procesos de soporte, tales como: P04 Digitalización del expediente y documentación adicional, P05 Armado del expediente, P10 Anexo de Documentación al expediente y foliación y P11 Archivo al expediente.

A continuación, se muestra el Modelo de Operación, representado mediante un diagrama de interacciones.

**Para la codificación de los procesos se ha considerado iniciar con la letra "P" seguido de un correlativo, separar los niveles de los procesos con un punto, y numerar los procesos de manera ascendente dentro de cada nivel. Ésta es una codificación referencial que el OSIPTEL podrá modificar según lo requiera.*

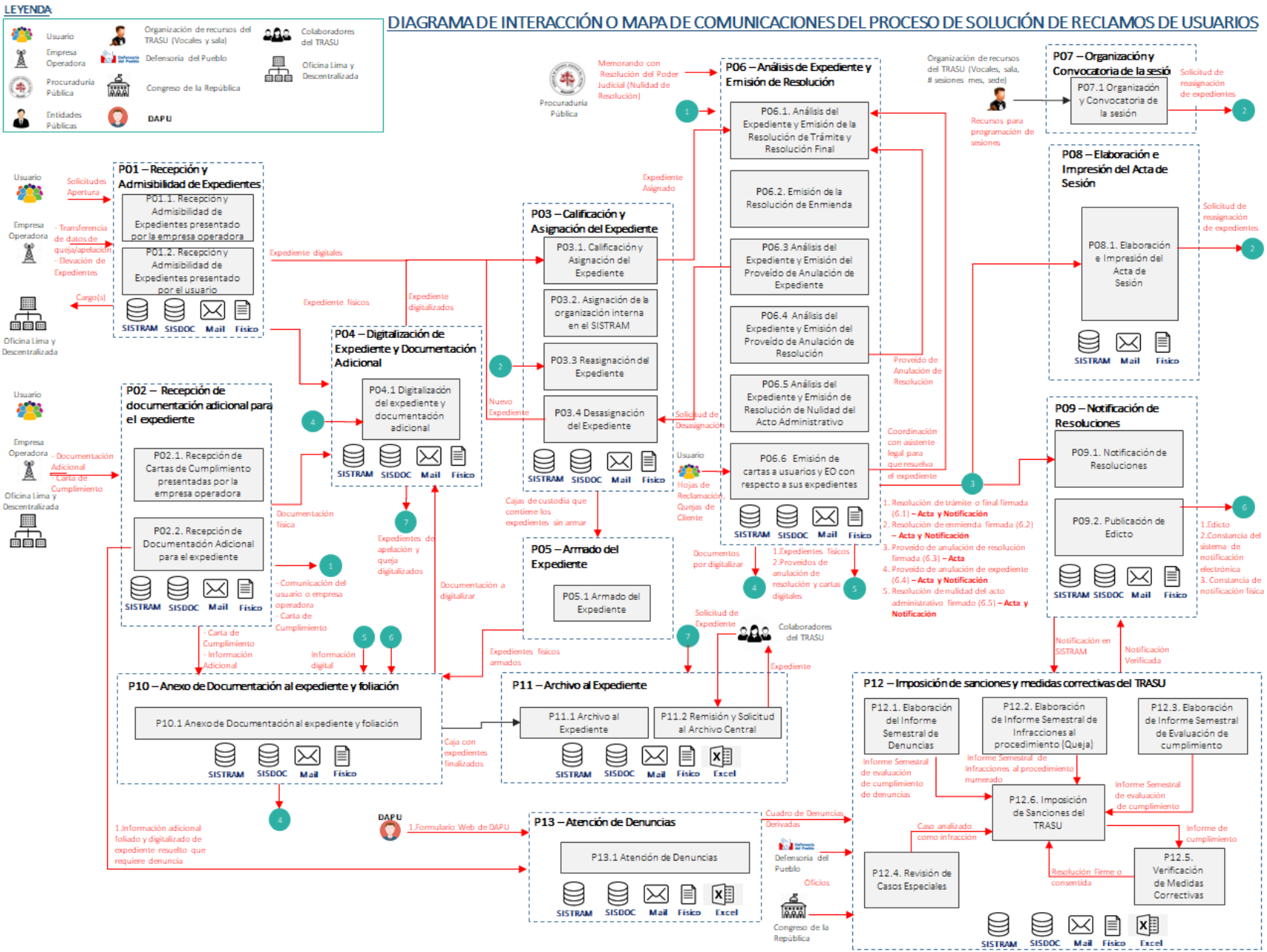


Ilustración 3 - Diagrama de Interacción o Mapa de Comunicaciones

3. ANÁLISIS SITUACIONAL

En este capítulo se desarrolla el análisis situacional, el cual contempla la identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios respecto al servicio de atención de reclamos, así como las brechas y restricciones de las necesidades y expectativas identificadas con respecto a las características de la situación actual; y el análisis de la oferta y la demanda de los servicios asociados al proceso de solución de reclamos de usuarios.

3.1. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE USUARIOS

Para relevar el nivel de satisfacción, así como las necesidades y expectativas de los usuarios respecto al servicio de atención de reclamos, se definió la "Encuesta" como el método más apropiado para recoger dicha información, tomado como fuente la Base de Datos de usuarios (reclamos y quejas) de los años 2019 y 2020 por ser los más recientes.

BDO preparó una propuesta de Encuesta (desarrollada en Formularios Google) y ésta fue revisada por el OSIPTEL a través de la secretaría Técnica de Solución de Reclamos, producto de ello se hicieron los ajustes correspondientes en base a sus precisiones y recomendaciones determinando así la versión final de la encuesta a aplicar.

Cabe señalar que, para la investigación, se tomó un nivel de confianza del 98% y un error permitido del 5%.

3.1.1. PROCEDIMIENTO Y ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA

Para la aplicación de la encuesta, se determinó como mejor opción el envío de correos electrónicos tomados de la base de datos de los expedientes de recursos de apelaciones y quejas resueltos, sobre el cual se aplicaron los siguientes filtros:

- Año de apertura del expediente: desde enero 2019 hasta octubre 2020.
- Expedientes que cuenten con fecha de expedición de resolución final.
- Correo electrónico del apelante/quejoso no duplicado en la base de datos.

De esta manera, se contó con una base de datos de 56'275 expedientes que cumplían con estos requisitos y a los cuales se les remitió la encuesta desde el sábado 28 de noviembre del 2020 hasta el 09 de diciembre del 2020. Distribuyéndose estos de la siguiente manera por tipo de recurso presentado:

- Apelación: 32,759 registros, 58.21% del total
- Queja: 23,516 registros, 41.79% del total

En un principio la intención fue poder colocar los números de expedientes en la encuesta que se enviaría a cada participante de la base de datos seleccionada, con el fin de tener la trazabilidad de respuestas de reclamos y/o quejas. Sin embargo, al colocar el número de expediente en la herramienta utilizada, no permitía bloquear la posibilidad de edición de dicho campo. En los primeros envíos realizados se notó que varios usuarios borraban o editaban el campo y ello no permitía hacer la trazabilidad. Por esta razón, se tomó la decisión de eliminar dicho campo y en su lugar colocar una primera pregunta (etiqueta) en la encuesta para que los participantes señalaran si resolverían la encuesta para el caso de un recurso de apelación o una queja, y así con esta opción poder identificar la naturaleza de las respuestas (recursos de apelación / queja), lo cual sabemos que era interés para el OSIPTEL.

En este sentido, con el detalle de la información disponible de la encuesta no es posible definir si los expedientes fueron resueltos en plazo o no. Sin embargo, cabe precisar que el análisis de cumplimiento de plazos en la solución de reclamos y quejas (a nivel integral, mas no a nivel de la encuesta) sí se muestra en la sección 3.2.2 "análisis de la oferta" y en la sección 4.1 "diagnóstico de la situación actual".

El envío se realizó a través de una cuenta de correo electrónico de BDO (encuesta@bdo.com.pe), con un mensaje formal y la invitación a participar como se muestra a continuación:

BDO

OSIPTEL - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

BDO Consulting SAC, por encargo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), le invita a compartir con nosotros su experiencia con el proceso de solución de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, en segunda instancia, a través del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU). Su opinión contribuirá a hacer más eficiente este proceso y a mejorar la experiencia de otros usuarios del OSIPTEL.

Agradecemos de antemano su participación y pronta respuesta.

Puede acceder a la encuesta haciendo clic Aquí.

* Sugerencia: Si está llenando esta encuesta desde un dispositivo móvil, le recomendamos hacerlo en modo horizontal.

DIVISIÓN DE CONSULTORÍA
BDO Consulting S.A.C.
Telf.: (511) 7123300

Av. Antonio Miro Quesada 425
(Ex Juan de Aliaga)
Piso 10, oficina 1005
Magdalena del Mar. Lima 17
PERÚ
www.bdo.com.pe

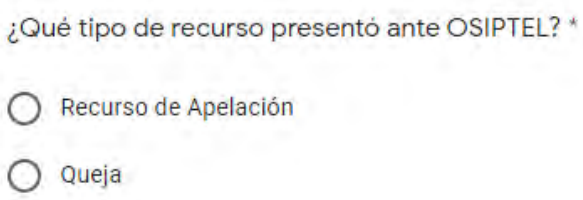
BDO

#BDOcontigo, síguenos en:

Ilustración 4 - Correo de envío de encuesta de necesidades y expectativas de usuarios

En el transcurso de este proceso se enviaron correos reiterativos, para asegurar la participación de los usuarios.

La encuesta estuvo diseñada con 11 preguntas de la siguiente manera:



¿Qué tipo de recurso presentó ante OSIPTEL? *

- ◯ Recurso de Apelación
- ◯ Queja

1. ¿A través de qué medio presentó su recurso de apelación / queja ante la empresa operadora? *

- ◯ Presencial
- ◯ Telefónico
- ◯ Web
- ◯ Escrito
- ◯ Otro:

2. Ordene de mayor a menor importancia las siguientes características relacionadas con el Proceso de Solución de Reclamos del OSIPTEL (TRASU – segunda instancia), siendo 1° el de mayor importancia y el 7° el de menor importancia. DEBE MARCAR SÓLO UNA OPCIÓN POR CADA COLUMNA. *

	1°	2°	3°	4°	5°	6°	7°
Variedad de canales para la presentación del recurso de apelación / queja ante la empresa operadora	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Sencillez de los formularios de recursos de apelación / quejas	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Contar con información en tiempo real del estado de su recurso de apelación / queja y los siguientes pasos a seguir	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯

Menor tiempo de respuesta para la resolución del recurso de apelación / queja	○	○	○	○	○	○	○
Claridad de la resolución emitida por OSIPTEL	○	○	○	○	○	○	○
Análisis adecuado del recurso de apelación / queja	○	○	○	○	○	○	○
Cumplimiento de la resolución del OSIPTEL	○	○	○	○	○	○	○

3. ¿Cómo calificaría la complejidad para presentar un recurso de apelación / queja ante la empresa operadora? *

	1	2	3	4	5	
Nada complejo	○	○	○	○	○	Muy complejo

4. Ordene de mayor a menor su preferencia en relación a los canales para la presentación de su recurso de apelación / queja ante la empresa operadora. Donde 1° es el de mayor preferencia y 5° el de menor preferencia. DEBE MARCAR SÓLO UNA OPCIÓN POR CADA COLUMNA. *

	1°	2°	3°	4°	5°
Web	○	○	○	○	○
Presencial	○	○	○	○	○
Telefónico	○	○	○	○	○
Escrito	○	○	○	○	○
Aplicativo móvil	○	○	○	○	○

5. ¿Cómo calificaría usted la sencillez del formulario del recurso de apelación / queja? *

	1	2	3	4	5	
Nada sencillo	○	○	○	○	○	Muy sencillo

6. ¿Encontró dificultades durante la presentación de su recurso de apelación / queja? *

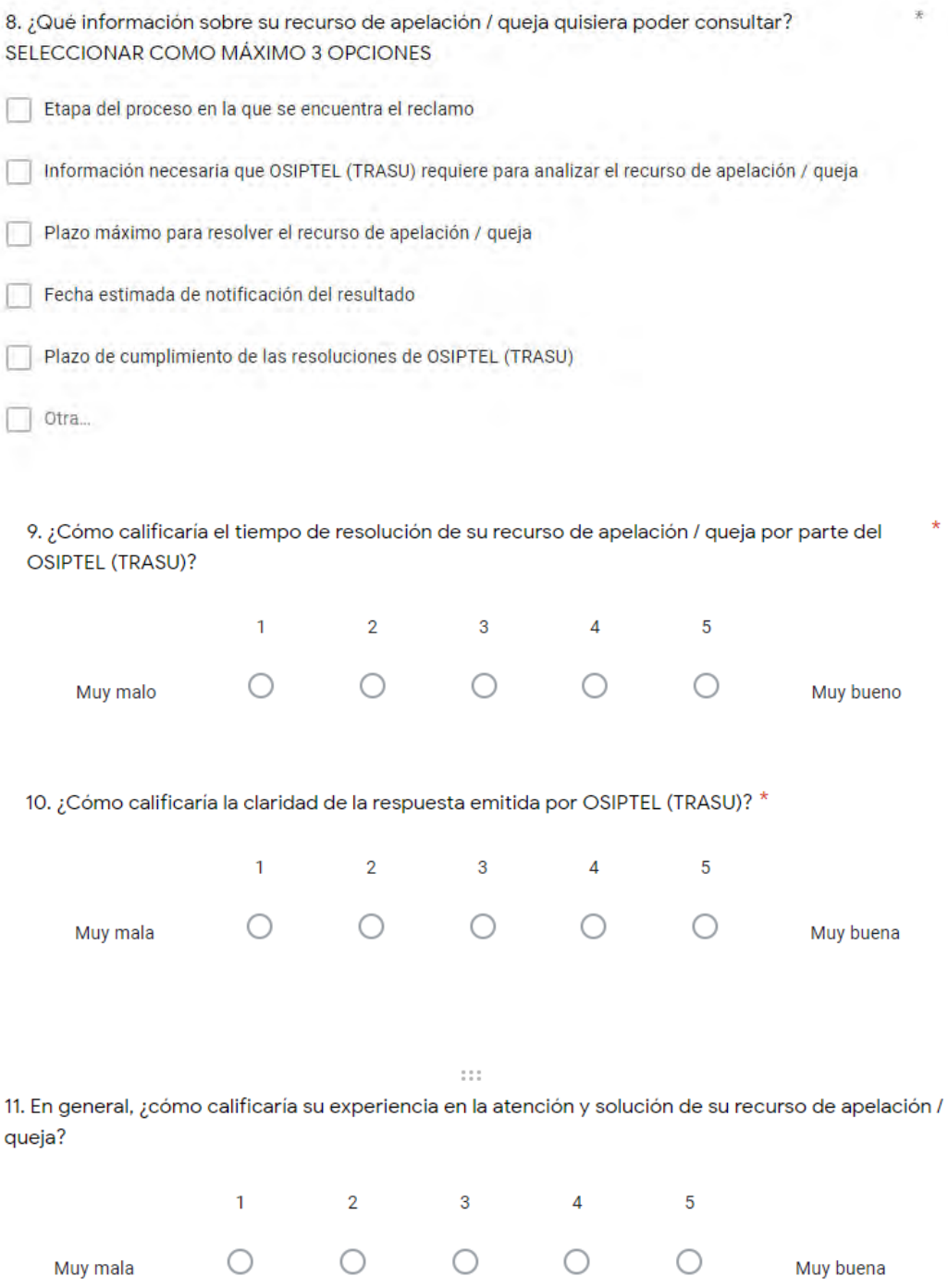
- ○ Sí
- ○ No

6.1 Describa brevemente qué dificultades encontró: *

Texto de respuesta larga

7. Ordene de mayor a menor prioridad los canales por los cuales le gustaría conocer el estado de su recurso de apelación / queja. Siendo 1° el de mayor prioridad y el 7° el de menor prioridad. DEBE MARCAR SÓLO UNA OPCIÓN POR CADA COLUMNA. *

	1°	2°	3°	4°	5°	6°	7°
Aplicativo Móvil OSIPTEL	○	○	○	○	○	○	○
Web	○	○	○	○	○	○	○
Whatsapp	○	○	○	○	○	○	○
Llamada Telefónica	○	○	○	○	○	○	○
Mensaje de Texto	○	○	○	○	○	○	○
Presencial	○	○	○	○	○	○	○
Correo electrónico	○	○	○	○	○	○	○



8. ¿Qué información sobre su recurso de apelación / queja quisiera poder consultar? *
SELECCIONAR COMO MÁXIMO 3 OPCIONES

- [ ] Etapa del proceso en la que se encuentra el reclamo
- [ ] Información necesaria que OSIPTEL (TRASU) requiere para analizar el recurso de apelación / queja
- [ ] Plazo máximo para resolver el recurso de apelación / queja
- [ ] Fecha estimada de notificación del resultado
- [ ] Plazo de cumplimiento de las resoluciones de OSIPTEL (TRASU)
- [ ] Otra...

9. ¿Cómo calificaría el tiempo de resolución de su recurso de apelación / queja por parte del OSIPTEL (TRASU)? *

	1	2	3	4	5	
Muy malo	○	○	○	○	○	Muy bueno

10. ¿Cómo calificaría la claridad de la respuesta emitida por OSIPTEL (TRASU)? *

	1	2	3	4	5	
Muy mala	○	○	○	○	○	Muy buena

11. En general, ¿cómo calificaría su experiencia en la atención y solución de su recurso de apelación / queja?

	1	2	3	4	5	
Muy mala	○	○	○	○	○	Muy buena

Ilustración 5 - Encuesta de necesidades y expectativas de usuarios

3.1.2. TAMAÑO DE MUESTRA

Para determinar el tamaño de muestra, se consideraron los siguientes parámetros:

Variable	Definición	Valor
Z	Coeficiente aplicable para un nivel de confianza del 98%	2.326
p	Varianza de los datos	0.5
d	Error admitido	0.05

Con estos valores, se determinó el tamaño de muestra "n" empleando la fórmula estadística para poblaciones grandes (de más de 10,000 registros):

$$n = \frac{Z_a^2 * p * (1-p)}{d^2} = \frac{2.326^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2} = 542$$

El objetivo numérico es de 542 respuestas como muestra para lograr el nivel de confianza del 98%, permitiendo un error del 5%.

Como se podrá apreciar más adelante, se lograron obtener 575 respuestas para el presente estudio, una cantidad superior al objetivo trazado.

Cuando se muestren en la siguiente sección, las estadísticas de la encuesta, de las 575 respuestas recibidas se destaca una mayor receptividad de respuestas por parte de los usuarios que presentaron un recurso de apelación (71% de las respuestas, 408 solicitudes) que de los usuarios que presentaron una queja (29% de las respuestas, 167 solicitudes).

3.1.3. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS - RESULTADOS DE LA ENCUESTA

a) Análisis Cuantitativo

- A continuación, se muestra la distribución de las respuestas recibidas de acuerdo al tipo de recurso interpuesto.

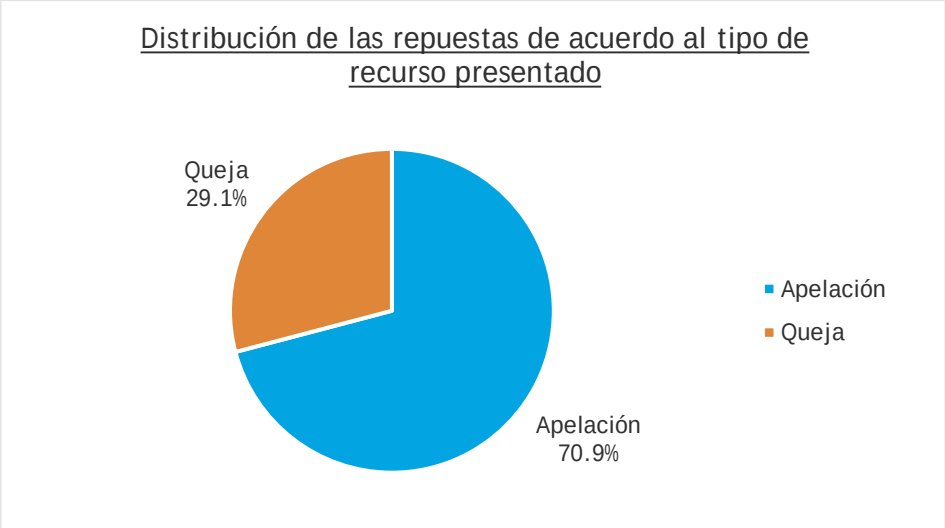


Ilustración 6 – Distribución de respuestas de acuerdo al tipo de recurso presentado

De las 575 respuestas recibidas se destaca una mayor receptividad de respuestas por parte de los usuarios que presentaron un recurso de apelación (70.9% de las respuestas, 408 solicitudes) que de los usuarios que presentaron una queja (29.1% de las respuestas, 167 solicitudes). Asimismo, en función al universo de encuestas enviadas, se puede apreciar una mayor receptividad en las respuestas de los usuarios que presentaron un recurso de apelación (1.24%, 408 solicitudes respondidas de un total de 32,759 encuestas enviadas) que de los usuarios que presentaron una queja (0.71% de las respuestas, 167 solicitudes respondidas de un total de 23,516 encuestas enviadas).

- Apelación: 32,759 registros, 58.21% del total
- Queja: 23,516 registros, 41.79% del total

- A continuación, se muestra la distribución del medio a través del cual el usuario presentó su recurso de apelación o queja ante la empresa operadora (Respuesta a la pregunta No.1):

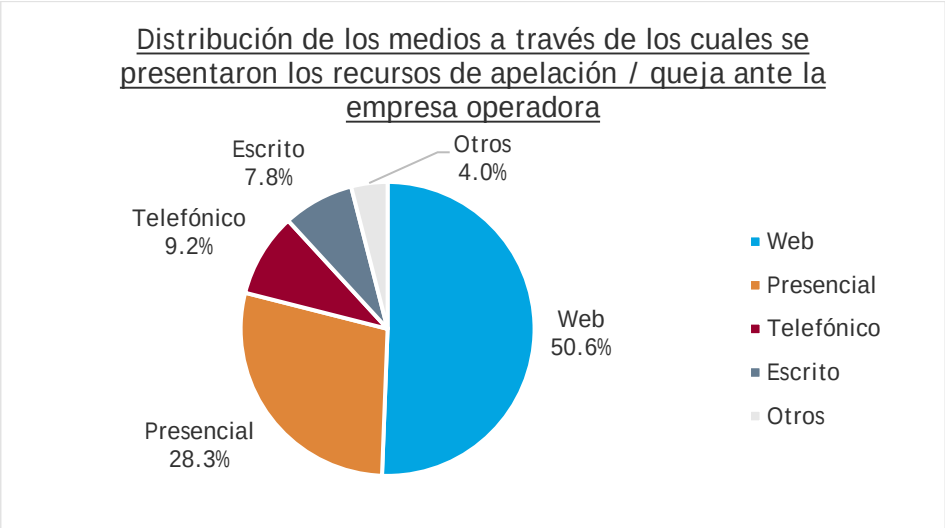


Ilustración 7 - Distribución de los medios a través de los cuales se presentaron los recursos de apelación o quejas ante la empresa operadora

El grupo "otros" comprende lo siguiente: Correo electrónico, y No especifica.

Del gráfico se destaca una amplia preferencia por el canal web (51%), seguido del canal presencial (28%).

- Se solicitó a los usuarios que ordenen por importancia las siguientes características relacionadas con el proceso de solución de reclamos de usuarios del OSIPTEL (Respuesta a la pregunta No.2):

A. Variedad de canales para la presentación del recurso de apelación o queja ante la empresa operadora.
B. Sencillez de los formularios de recursos de apelación o quejas.
C. Contar con información en tiempo real del estado de su recurso de apelación o queja y los siguientes pasos a seguir.
D. Menor tiempo de respuesta para la resolución del recurso de apelación o queja.
E. Claridad de la resolución emitida por OSIPTEL.
F. Análisis adecuado del recurso de apelación o queja.
G. Cumplimiento de la resolución del OSIPTEL.

A continuación, se muestra un mapa de calor de los resultados obtenidos:

Mapa de calor de la importancia de las características relacionadas con el proceso de solución de reclamos del OSIPTEL

Característica	Primero	Segundo	Tercero	Cuarto	Quinto	Sexto	Séptimo
A	23.7%	9.4%	8.9%	5.9%	7.8%	12.0%	32.3%
B	11.7%	25.7%	9.7%	7.8%	11.1%	23.0%	11.0%
C	6.1%	10.6%	25.0%	15.5%	22.8%	10.6%	9.4%
D	12.9%	9.9%	12.2%	39.5%	12.3%	7.3%	5.9%
E	7.3%	12.7%	23.1%	14.6%	25.9%	9.0%	7.3%
F	10.8%	22.1%	12.2%	9.9%	10.8%	25.4%	8.9%
G	27.7%	9.6%	8.9%	6.8%	9.2%	12.7%	25.2%

Ilustración 8 – Mapa de calor de la importancia de las características relacionadas con el proceso de solución de reclamos de usuarios del OSIPTEL

Del mapa se destaca que los usuarios consideran como característica más importante el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el OSIPTEL (27.7%) seguido por la variedad de canales para la presentación del recurso de apelación o queja ante la empresa operadora (23.7%).

La segunda característica más importante es la sencillez de los formularios de recursos de apelación o queja (25.7%), seguido por Análisis adecuado del recurso de apelación o queja (22.1%).

La tercera característica más importante es contar con información en tiempo real del estado de su recurso de apelación o queja (25%) y los siguientes pasos a seguir, seguido por la claridad en la resolución emitida por OSIPTEL (23.1%).

La cuarta característica más importante y coincidente entre más usuarios encuestados es menor tiempo de respuesta para la resolución del recurso de apelación/queja (39.5%).

A raíz del presente análisis, se resume las expectativas de los usuarios respecto al proceso de solución de reclamos de usuarios, estas son:

- Interés sobre el desarrollo del proceso de principio a fin, desde el registro del recurso de apelación o queja por diversos canales, un adecuado análisis y el cumplimiento de las resoluciones emitidas por OSIPTEL.
- Sencillez en el registro de los recursos de apelación o queja (Si bien este punto se aborda más adelante, aproximadamente uno de cada tres usuarios considera complejos o muy complejos los formularios de recursos de apelación o queja, en este sentido hay espacio para la mejora y habrá que profundizar con este grupo de usuarios sus necesidades puntuales respecto a la sencillez de los formularios).
- Información en tiempo real del estado de los recursos de apelación y/o quejas, y los próximos pasos a seguir.
- Menores tiempos de respuesta.

- A continuación, se muestra la distribución de la calificación de la complejidad para presentar un recurso de apelación / queja ante la empresa operadora (Respuesta a la pregunta No.3):

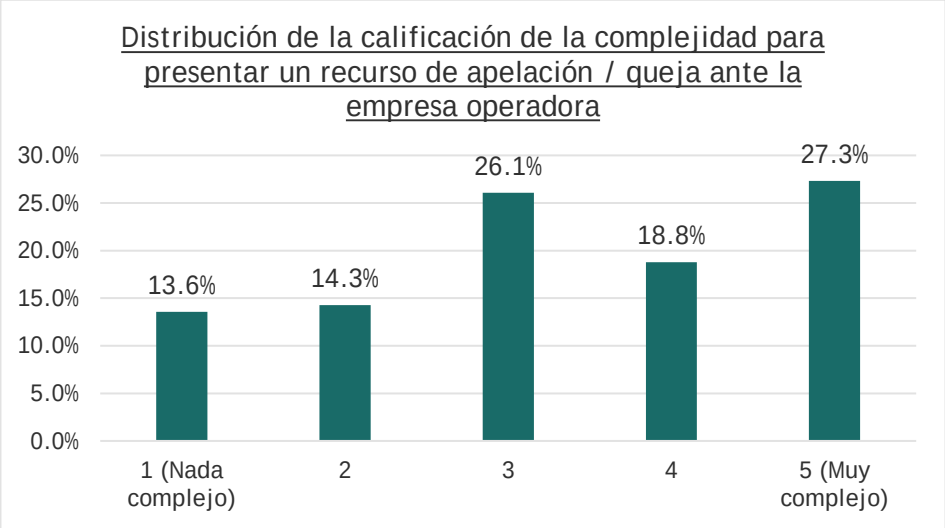


Ilustración 9 - Distribución de la calificación de la complejidad para presentar un recurso de apelación/queja ante la empresa operadora

Del gráfico se destaca una clara tendencia negativa puesto que las calificaciones "4" y "5" comprenden el 46.1%. Es decir que, aproximadamente, uno de cada dos usuarios califica como muy complejo el presentar un recurso de apelación/queja ante la empresa operadora, siendo este uno de los principales puntos de atención de la presente encuesta.

- Se solicitó a los usuarios que ordenen por preferencia una lista de canales para la presentación de su recurso de apelación/queja ante la empresa operadora. A continuación, se muestra un mapa de calor de los resultados obtenidos (Respuesta a la pregunta No.4):

Mapa de calor de la preferencia de los canales para la presentación de un recurso de apelación / queja ante la empresa operadora

Canales	Primero	Segundo	Tercero	Cuarto	Quinto
Web	55.5%	16.2%	9.7%	7.1%	11.5%
Presencial	19.8%	17.7%	10.3%	19.3%	32.9%
Telefónico	11.1%	23.1%	38.1%	19.1%	8.5%
Escrito	4.0%	16.7%	17.7%	39.5%	22.1%
Aplicativo móvil	9.6%	26.3%	24.2%	15.0%	25.0%

Ilustración 10 - Mapa de calor de la preferencia de los canales para presentación de recurso de apelación/queja

Del mapa se destaca una clara preferencia de los usuarios (como expectativa) por presentar sus recursos de apelación y quejas, en cualquier momento y desde cualquier lugar a través del canal

web como primera opción o mediante un aplicativo móvil como segunda opción o canal telefónico como tercera opción. Esto se alinea con la distribución de los medios a través de los cuales se presentaron los recursos de apelación / queja ante la empresa operadora, la cual muestra a la "Web" como principal canal. Claramente, esto muestra los esfuerzos que ha de realizar desde OSIPTEL para habilitar la omnicanalidad en el proceso de solución de reclamos en primera y segunda instancia.

Sin embargo, cabe mencionar que el canal "Aplicativo móvil" aún no se encuentra disponible y el canal "Telefónico" se encuentra suspendido.

- A continuación, se muestra la distribución de la sencillez percibida respecto del formulario del recurso de apelación / queja (Respuesta a la pregunta No.5):

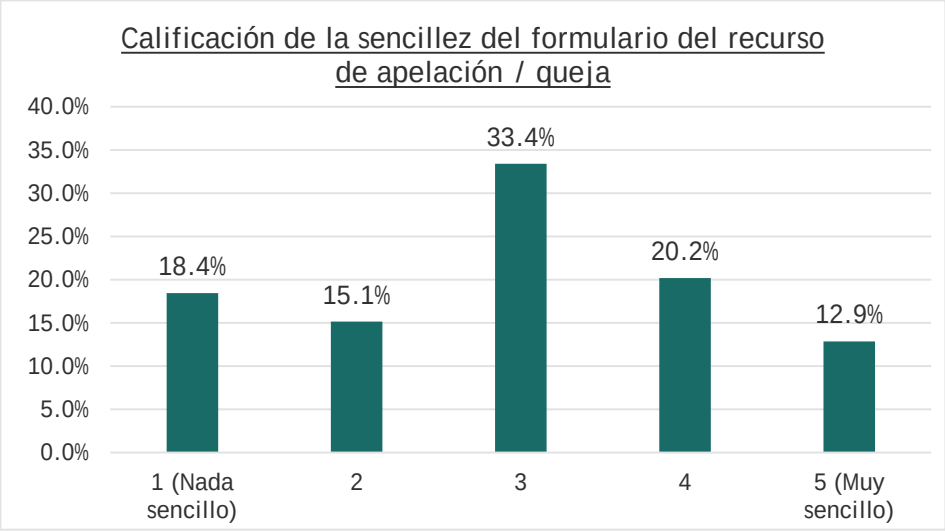


Ilustración 11 – Calificación de la sencillez del formulario del recurso de apelación/queja

Del gráfico se destaca una percepción, en promedio neutral, puesto que las calificaciones positivas "4" y "5" suman un 33%, la calificación neutral "3" un 33.4% y las calificaciones negativas "1" y "2" suman un 33.5. Es decir que existe una distribución casi uniforme entre las percepciones de la sencillez del formulario del recurso de apelación / queja.

- A continuación, se muestra la distribución de usuarios que encontraron dificultades durante la presentación de su recurso de apelación / queja (Respuesta a la pregunta No.6):

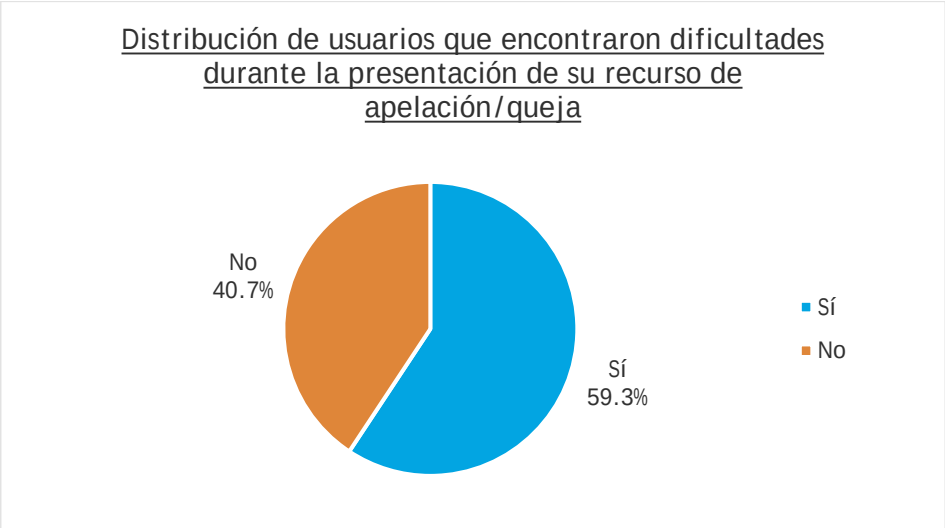


Ilustración 12 – Distribución de usuarios que encontraron dificultades

Del gráfico se destaca una llamativa mayoría de usuarios que sí encontraron dificultades durante la presentación de su recurso de apelación o queja. Esto podría explicar el por qué el 28.3% de los recursos fueron presentados de manera presencial pese a la preferencia por los medios no presenciales. Se evidencia entonces una importante oportunidad de mejora para el proceso de presentación de los recursos de apelación o quejas de los usuarios.

En la sección de análisis cualitativo se muestran algunas de las respuestas más resaltantes a la pregunta 6.1, donde se solicita que se describan las principales dificultades encontradas.

- Se solicitó a los usuarios que ordenen por prioridad una lista de canales por los cuales le gustaría conocer el estado de su recurso de apelación / queja. A continuación, se muestra un mapa de calor de los resultados obtenidos (Respuesta a la pregunta No.7):

Mapa de calor de la prioridad de los canales por los cuales a los usuarios les gustaría conocer el estado de su recurso de apelación / queja

Canal	Primero	Segundo	Tercero	Cuarto	Quinto	Sexto	Séptimo
Aplicativo Móvil	25.6%	13.6%	11.3%	10.4%	10.6%	11.3%	17.2%
Web	16.7%	27.0%	17.2%	8.5%	9.9%	15.7%	5.0%
WhatsApp	14.1%	24.5%	28.0%	10.8%	12.2%	7.5%	3.0%
Llamada Telefónica	7.0%	10.1%	10.1%	34.4%	17.0%	17.6%	3.8%
Mensaje de Texto	2.4%	6.8%	17.4%	18.3%	33.4%	15.8%	5.9%
Presencial	8.3%	5.7%	4.0%	4.7%	6.4%	16.3%	54.4%
Correo electrónico	25.9%	12.3%	12.0%	12.9%	10.4%	15.8%	10.6%

Ilustración 13 - Mapa de calor de prioridad de los canales para conocer el estado del recurso de apelación/queja

Del gráfico se destaca y se reafirma la preferencia de los usuarios por los medios y canales digitales antes que los presenciales, siendo los más preferidos correos electrónicos, aplicativo móvil y web, aunque también destacan WhatsApp, llamada telefónica y mensajería de texto. El 54.4% de los usuarios señaló el canal presencial como el séptimo y último canal que elegirían para consultar el estado de sus recursos de apelación/queja.

- Se solicitó a los usuarios seleccionar la información sobre el recurso de apelación / queja que desean esté disponible para consulta (Respuesta a la pregunta No.8):

A. Etapa del proceso en la que se encuentra el reclamo
B. Información necesaria que OSIPTEL (Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios) requiere para analizar el recurso de apelación / queja
C. Plazo máximo para resolver el recurso de apelación / queja
D. Fecha estimada de notificación del resultado
E. Plazo de cumplimiento de las resoluciones de OSIPTEL (Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios)
F. Otros

A continuación, se muestra la distribución de los resultados obtenidos:

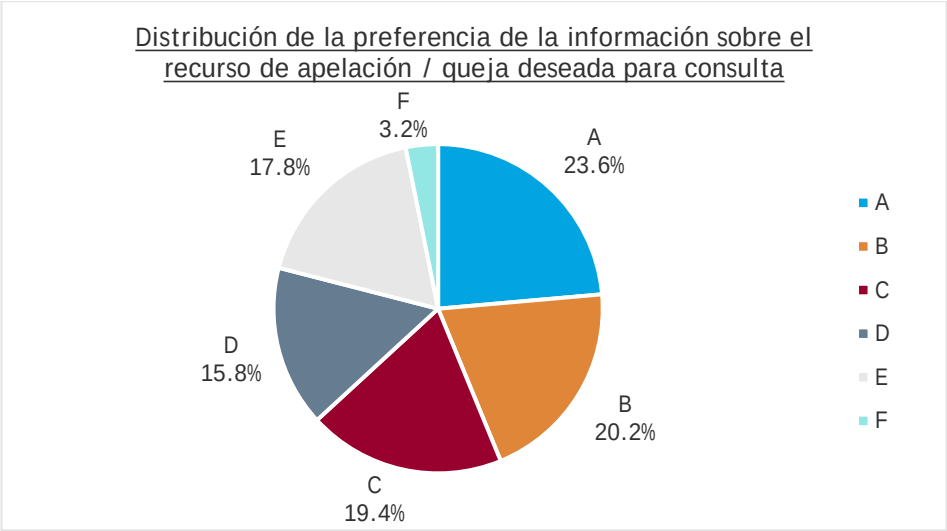


Ilustración 14 - Distribución de la preferencia de la información sobre el recurso de apelación/queja

Se destaca del gráfico que los usuarios prefieren consultar toda la información disponible de sus recursos de apelación / queja (Etapa del proceso, información necesaria por el OSIPTEL para el análisis del expediente, plazo máximo, fecha estimada de notificación del resultado y plazos de cumplimiento de las resoluciones del OSIPTEL), puesto que las diferencias no son sustanciales como para evidenciar una tendencia. Cabe mencionar que el grupo "Otros" responde a este mismo comportamiento.

- A continuación, se muestra la distribución de la calificación del tiempo de resolución de los recursos de apelación / queja por parte del OSIPTEL (TRASU); (Respuesta a la pregunta No.9).

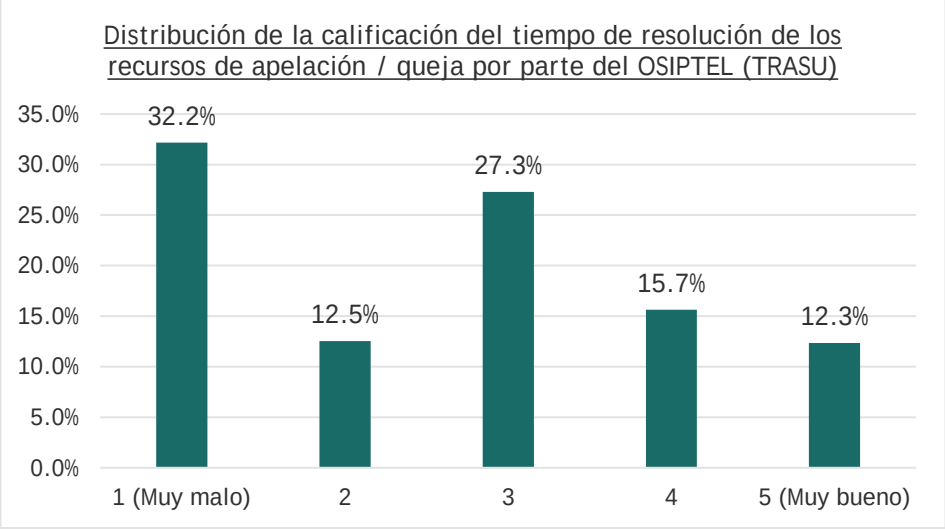


Ilustración 15 - Distribución de la calificación del tiempo de resolución por parte del OSIPTEL

Del gráfico se destaca que más usuarios encuestados califican negativamente el tiempo de resolución de recursos de apelación o quejas por parte del OSIPTEL. Los que califican como "Muy Malo" y "Malo" son el 45% aproximadamente, los que tienen una posición neutral son el 27.3% y los que califican de "Bueno" y "Muy Bueno" son un 28% de usuarios encuestados. En su mayoría, los usuarios se encuentran insatisfechos con el tiempo de resolución de sus expedientes.

- A continuación, se muestra la distribución de la calificación de la claridad percibida de la respuesta emitida por el OSIPTEL (TRASU); (Respuesta a la pregunta No.10):

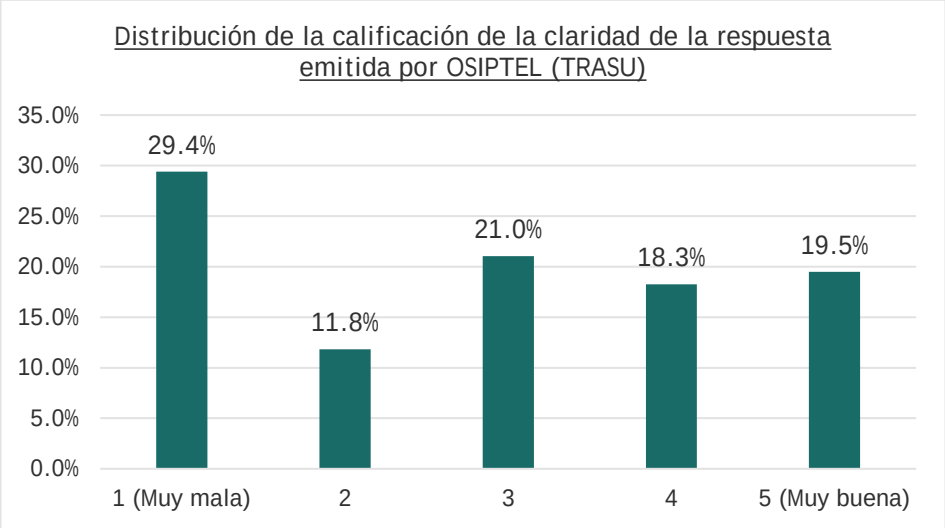


Ilustración 16 – Distribución de la calificación de la claridad de la respuesta emitida por OSIPTEL

Del gráfico se destaca que el 41.2% de usuarios encuestados califica de "Mala" y "Muy mala" la claridad de las respuestas emitidas por el OSIPTEL. También existe un 21% de usuarios encuestados que tienen una posición neutral respecto a la claridad de las respuestas emitidas por el OSIPTEL (1 de cada 5 usuarios encuestados). Por otro lado, existe un 37.7% de usuarios encuestas que califican positivamente la claridad de las respuestas emitidas por el OSIPTEL.

- A continuación, se muestra la distribución de la calificación de la experiencia en la atención y solución de su recurso de apelación / queja (Respuesta a la pregunta No.11).

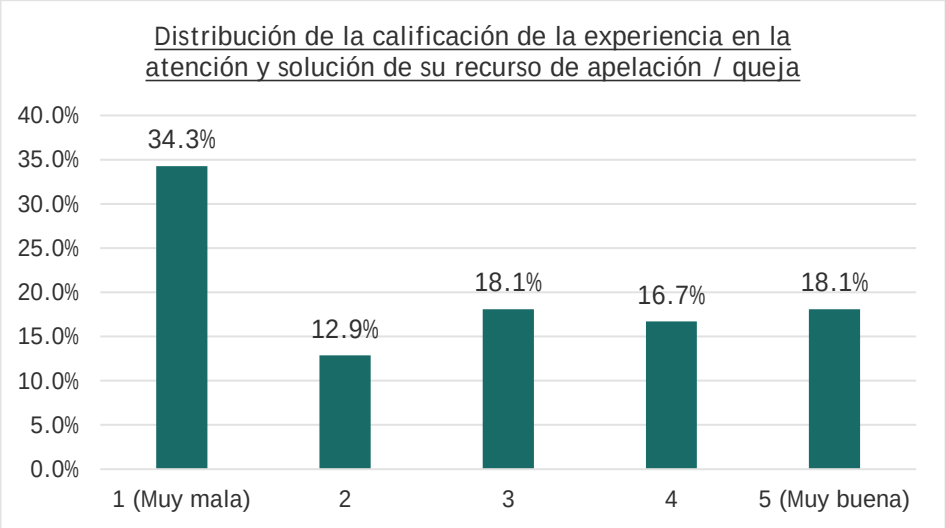


Ilustración 17 - Distribución de la calificación de la experiencia en la atención y solución del recurso de apelación/queja

Del gráfico se destaca que existe un 47.1% que califican como "Muy mala" y "Mala" su experiencia en la atención y solución de su recurso de apelación o queja. Asimismo, un 18.1% tiene una posición

neutral y un 34.8% califica de "Buena" y "Muy buena" su experiencia en la atención y solución de su recurso de apelación o queja. En su mayoría, los usuarios califican como negativa su experiencia en la atención y solución de su recurso de apelación o queja en el OSIPTEL.

b) Análisis Cualitativo

De manera complementaria al análisis cuantitativo o estadístico realizado producto de los resultados de la Encuesta, a continuación, se muestra un análisis de corte cualitativo en base a las respuestas afirmativas a la pegunta No. 6.1 ¿Encontró dificultades durante la presentación de su recurso de apelación / queja?

Se entiende que en algunos casos los usuarios puedan estar sesgados por una respuesta negativa a su recurso de apelación/queja, sin embargo, de igual forma es importante tomar nota de su percepción y/o expectativa para en base a ello rescatar el lado constructivo y realizar la mejora continua de los procesos, cuando corresponda.

- **En relación a la Atención / Orientación**

Es importante la actitud y desempeño del personal que participa de los procesos de atención y la orientación que recibe el usuario, ya que, ellos son la cara visible de la entidad ante el usuario.

Se han podido encontrar respuestas como las siguientes:

"… es un lenguaje confuso; no pensado para el usuario ... parece incluso haberse diseñado para confundir…".

"… la asesoría del OSIPTEL para presentar un recurso de apelación es pésima, con información ineficiente al ejecutar este recurso debido a opiniones diferentes de procedimiento …".

"… las personas que atienden las llamadas de los usuarios para pedir ayuda... atienden de mala gana y de mala manera ...no hay una verdadera guía de parte de los operadores del OSIPTEL de cómo hacer un reclamo… hacerle seguimiento y mucho menos qué hacer después …".

"… nunca contestan las llamadas, demoran muchas horas para poder identificar las quejas y/o resoluciones, dicen que es su sistema, el trato de los empleados es sumamente distante, las 2 personas que me atendieron no tenían buen léxico, además parecían aburridos y sin ganas de contestar las consultas, parecía que trabajaban para el Operador y no mostraron interés ni empatía para resolver mis dudas …".

Como se puede apreciar, es muy importante para el usuario, la amabilidad, precisión y claridad de la orientación y atención que se les brinda. El lenguaje que se utiliza en algunos casos es muy técnico o confuso, y es importante definir las herramientas para poder llegar al usuario de la manera más clara y sencilla, y con empatía.

- **En relación a los Canales de Atención**

Es importante la multicanalidad para la atención, así como la continuidad de los mismos en base a sus necesidades; tanto para la primera como en la segunda instancia.

Se han podido encontrar respuestas como las siguientes:

"… el formulario no se puede guardar y ante cualquier interrupción en la Web, hay que empezar todo de nuevo. A veces ocurre reiteradamente …".

"… no hay mucho espacio para subir los PDF …".

"… no existe contacto con una persona …".

Como se puede apreciar, es importante contar con canales digitales, pero también la opción presencial, y a su vez que los canales digitales puestos a disposición del usuario no deben presentar interrupciones o limitaciones técnicas.

- **En relación al Proceso**

Es importante el diseño del proceso tanto en la primera como en la segunda instancia, la practicidad de las herramientas y/o formularios puestos a disposición de los usuarios, los puntos de contacto con el usuario y los plazos de atención, entre otros.

Se han podido encontrar respuestas como las siguientes:

"… el tiempo de respuesta es demasiado extenso, presenté mi reclamo y obtuve respuesta después de seis meses …".

"… mi apelación fue presentada en el mes de agosto 2020 y hasta ahora diciembre 2020 no tengo respuesta …".

"… el OSIPTEL dilata mucho el tiempo de respuesta, y los canales de atención/orientación demoran en atender al público …".

"… el período de revisión del reclamo fue demasiado extenso, además que no se me permitió derecho a réplica, ya que al parecer no expresé adecuadamente el caso. Lamentablemente, no soy abogado y no conozco lo necesario de leyes como para poder ordenar toda la información que permitiera que el personal de OSIPTEL entendiera la complejidad. Presenté pruebas (grabación) de lo que estaba reclamando y aun así parece que se desestimó dichos audios. Yo creo que sería importante que (así como INDECOPI) OSIPTEL tuviera una reunión previa con los implicados para que sustenten el incidente y se pudiera entender mejor ya que con palabras muchas veces queda corto …".

"… burocracia, muchos pasos para solucionar problemas …".

"… todo es complicado, nada deductivo …".

"… la empresa operadora cuando solicité mi recurso de apelación no envío mis documentos al TRASU durante el tiempo estipulado, tuve que llamar al OSIPTEL para comunicar que Movistar había incumplido con dicha medida y pasado tiempo recién tuve una respuesta a mi favor, pero esta acción me generó molestias que no pudieron superar mis expectativas aún solucionado el problema ...".

Como se puede apreciar, es importante la simplicidad, sencillez, y agilidad del proceso y de los sistemas. La revisión de los aspectos normativos también es importante.

- **En relación a la Consulta / Trazabilidad**

Es importante la trazabilidad del estado del expediente y de la documentación que es presentada.

Se han podido encontrar respuestas como las siguientes:

"… Nadie daba informe del seguimiento de mi apelación, me enteré por otro medio …".

"… se perdieron los documentos que adjunté y me dijeron que no adjunte nada, y me invalidaron …".

"… el seguimiento es difícil …".

"… inicialmente no podía encontrar cómo realizarla, luego me pareció demasiado complejo el proceso y finalmente porque no tenía forma de verificar el estado de mi solicitud …".

"… nunca resolvieron mi problema conmigo no hubo justicia …".

"… complejidad en presentar y ver el estado del proceso …".

Como se puede apreciar, es importante la trazabilidad del estado del expediente y de la documentación que es presentada, y para ello el uso de la tecnología y bajo el enfoque de autoservicio, es una importante contribución para el usuario.

- **En relación a la Claridad de las Resoluciones**

Es importante la claridad de los pronunciamientos, tanto en primera como en la segunda instancia.

Se han podido encontrar respuestas como las siguientes:

"… no dan una respuesta clara ni alternativas de solución …".

"… no parece nunca hacer valer los derechos de los clientes, solo de los operadores …".

"… el OSIPTEL no analiza bien los reclamos. Le hace caso a lo que opina la 1ra instancia y no le da la razón al cliente …".

"… no me dieron la solución respectiva, ya que había solicitado los audios a la empresa Claro, dado que son medios probatorios ante mi apelación, y OSIPTEL dio FUNDADO, pero no a mi reclamo por información de veracidad, Sino por PROMOCIONES. Y hasta el día de hoy, Claro no se ha comunicado conmigo, y he tenido que ir personalmente para que me den una solución y me dicen que no son el área encargada y que el área encargada se comunicará conmigo. Hace 1 mes y hasta ahora nada. Ya que la resolución que OSIPTEL envío, no fue clara ni precisa, e incluso no fue por el motivo el cual yo reclamé ...".

Como se puede apreciar, es importante que el desarrollo de los procesos denote y evidencien ante el usuario una clara delimitación e independencia entre la primera y la segunda instancia.

- **En relación al Cumplimento de Resoluciones**

Es importante el cumplimiento de las resoluciones del TRASU.

Se han podido encontrar respuestas como las siguientes:

"… el no cumplimiento de la resolución, en este caso, Telefónica …".

"… al TRASU le falta sancionar a las empresas operadoras cuando incumplen la normativa. Tengo un reclamo que ya tiene 18 meses aprox., con respuesta favorable de Bitel, pero el TRASU no hace cumplir la resolución …".

"… tardan mucho las respuestas del OSIPTEL y las Empresas Operadoras nunca cumplen la Resolución del TRASU, … no cumplen con fiscalizarlos …".

Como se puede apreciar, es importante el registro y evaluación del cumplimiento de las resoluciones, así como la fiscalización de los mismos.

- **En relación al Operador**

Es importante el diseño del proceso tanto en la primera como en la segunda instancia, la practicidad de las herramientas y/o formularios puestos a disposición de los usuarios, los puntos de contacto con el usuario y los plazos de atención, entre otros.

Se han podido encontrar respuestas como las siguientes:

"… impedimentos por parte de los asesores de la operadora para recibir la queja y orientar al usuario de cómo realizarlo …".

"… las empresas se niegan a recibir tu reclamo. Tú debes reclamar mucho para que accedan a ingresar tu reclamo …".

"… falta de interés por realmente escuchar al cliente …".

"… para Movistar, la página web no permite ingresar números y es muy limitada la cantidad de letras para el reclamo. El canal telefónico es pésimo, iniciando por el IVR que está mal programado y al responder la operadora parece que no redactar bien el caso …".

"… básicamente fue Claro quien generó el problema, no ustedes …".

"… dificultad para el apoyo y colaboración por parte de la persona quien me brindó la atención, no respondía las llamadas y cada llamada nueva era como una nueva atención, y para presentar mi reclamo tenía que hacer la llamada en varias oportunidades …".

"… la operadora no da instrucciones claras para así apelar, sólo indica ingresar a la web, eso tiene la forma de timar a las personas para que así no apelen …".

"… el tiempo que demoran en tomar la queja es mayor a una hora …".

"… la empresa no se toma el tiempo para verificar realmente cuál es el problema y brindar una solución, sino que al contrario te brindan respuestas que no tiene nada que ver con el reclamo y lo dan por solucionado, solo buscando su conveniencia y no verifican desde cuándo radicó el motivo del reclamo … y sus web no facilitan para nada el poder enviar el reclamo, sino que muchas veces se paralizan … en más de 3 veces y por cansancio uno ya no vuelve a llenar el reclamo y opta por salir, y que se quede en nada …".

"… los que recepcionan la queja con muy ariscos, quieren que el quejoso les hable en términos de su jerga técnica …creo que es para confundir a las personas para disuadirlas de continuar con el reclamo …".

"… el proceso completamente burocrático y largo, meses y meses para una respuesta. El Osiptel no está a favor de las personas sino a favor de las grandes empresas, hasta ahora mi servicio de internet con la empresa Movistar no fue solucionado …".

c) Necesidades y Expectativas

Como resultado del análisis previo, es posible identificar los puntos clave y de mayor interés para los usuarios respecto del proceso de solución de reclamos del OSIPTEL. Estos responden a las necesidades de cada uno de ellos y a las expectativas que se generan de manera natural en lo que se considera el "deber ser" en la exigencia de sus derechos como consumidores.

A continuación, se desarrollarán cada uno de ellos, así como sus limitaciones, en caso aplique:

- Asesoría precisa

Si bien se ha evidenciado con los resultados de la pregunta N°10 que la cantidad de usuarios que califican positivamente la claridad de la respuesta del OSIPTEL (TRASU) (41.2%) existe poca diferencia con la cantidad de usuarios que califican negativamente la claridad de las respuestas emitidas por el OSIPTEL (TRASU) (37.8%), también se ha demostrado cualitativamente que existen factores que afectan negativamente este punto, como, por ejemplo, el lenguaje técnico o la calidad de la atención recibida. La tendencia del usuario respecto de la asesoría es clara: Se debe poder recibir a través de cualquier medio de comunicación, primando los medios no presenciales y con un lenguaje de fácil entendimiento y de manera precisa.

Actualmente, esta situación deseada es cubierta sólo para un grupo de usuarios. Se recomienda reforzar los canales de asesoría prestando especial atención a los medios digitales como punto de partida para después trabajar de manera personal con los asesores encargados de atender al público tanto en lo correspondiente al procedimiento, como en el lenguaje empleado y la calidad de la orientación de manera integral.

- Disponibilidad de los canales de atención

Un punto clave para los usuarios que presentan un caso ante el OSIPTEL, es la necesidad de contar con la mayor variedad de canales de atención disponibles, ya sean estos atendidos por personas o mediante herramientas informáticas. Esta necesidad es transversal al procedimiento de atención de reclamos puesto que se ha identificado que tiene una especial relevancia desde el inicio del proceso, a lo largo del mismo para la consulta de los estados y en la conclusión. Si bien actualmente no se cuenta con la totalidad de los canales deseados por los usuarios para el ingreso de expedientes/documentos, el OSIPTEL está en conocimiento de esta necesidad y se encuentra desarrollando esfuerzos para habilitar y facilitar el registro y consulta de los expedientes de los usuarios.

Por otro lado, en relación a la consulta de expedientes cabe precisar que, en la página web de OSIPTEL se encuentra el aplicativo "Expediente Virtual (TRASU)" al cual el abonado del servicio puede acceder y ver su expediente.

- Agilidad y claridad del proceso

Un punto importante señalado en este informe, es la necesidad de los usuarios por tener la claridad del proceso de manera integral: en términos de pasos a seguir desde su inicio hasta su final y los plazos aplicables para cada casuística y en el momento correspondiente. Como es de conocimiento, actualmente no se le brinda esa visibilidad y agilidad al universo de usuarios, generando malestar y malas experiencias. Se sugiere trabajar la información consultada y entregada a los usuarios tanto presencial como virtualmente para reducir esta brecha. Por ejemplo, simplificar el material de orientación disponible en la web del OSIPTEL puesto que se ha evidenciado un gran favoritismo por los medios digitales.

- Fiscalización del cumplimiento de las empresas operadoras

Finalmente, como resultado del proceso de atención de reclamos, los usuarios obtienen el pronunciamiento del OSIPTEL sobre sus casos y, como se ha evidenciado en este informe, la fiscalización del cumplimiento es un punto clave en ello puesto que a través de esta se asegura que la solución planteada se materialice para el usuario final. Si bien la aplicación de las resoluciones del OSIPTEL es de carácter obligatorio, se evidencia la necesidad de contar con mayores mecanismos para vigilar su cumplimiento. Para ello, es de suma importancia establecer las herramientas que garanticen esta materialización. La carta de cumplimiento, cuya presentación no es de carácter obligatorio, juega un papel fundamental en su rol de conclusión. Sin embargo, un factor determinante para el cierre de esta brecha es el marco normativo, puesto que este no obliga a las empresas operadoras a emitirla.

3.2. OFERTA Y DEMANDA DE LOS SERVICIOS DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS

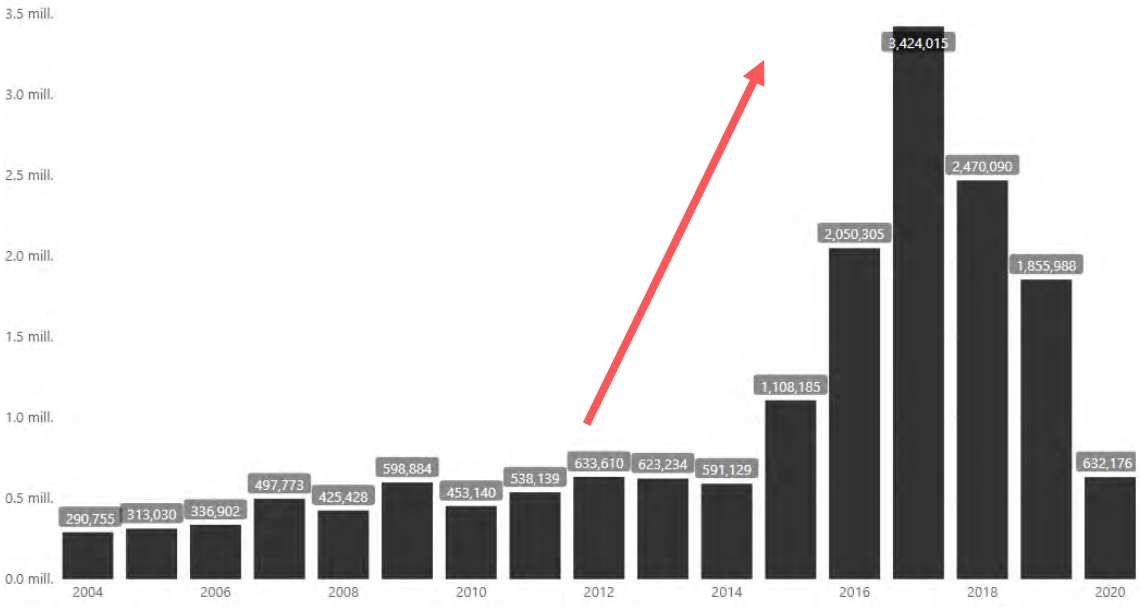
Para el análisis de la oferta y de la demanda de los servicios se trabajó con información pública disponible en la página web del OSIPTEL (hasta marzo 2020), y además, se solicitó a OSIPTEL una base de datos hasta noviembre 2020 con información del proceso interno del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (Identificación de reclamante, empresa operadora involucrada, personal responsable del TRASU que atiende el recurso de apelación o queja, tipo de servicio, materia de reclamo, fecha de inicio de recursos de apelación o queja, fecha de expedición de la resolución final, fecha de notificación física y electrónica, estado del proceso, entre otros datos del proceso) y denuncias. También se han considerado los plazos en función a los días no laborables y al periodo de suspensión otorgado desde el 16 de marzo hasta el 10 de junio del 2020. Asimismo, el análisis no incluye la ampliación de plazos establecido por el Consejo Directivo.

Toda esta información fue revisada, clasificada y cargada en la herramienta de Microsoft Power BI para proceder con el análisis de oferta y demanda. En base a dicho análisis se identificaron algunos puntos de atención que luego, a través de reuniones con el personal clave del OSIPTEL, se profundizó en el análisis.

3.2.1. ANÁLISIS DE LA DEMANDA

Reclamos resueltos en primera instancia por año

El número de reclamos resueltos en el año 2004 fue de 290,755 y tuvo un crecimiento de 103% en el año 2014 (en 10 años se duplicó el número de reclamos) y desde el 2014 hasta el 2017 se tuvo un crecimiento de 479% (crecimiento del 87% en el 2015 respecto al año anterior, del 85% en el 2016 y del 67% en el 2017), en 3 años casi se quintuplicó el número de reclamos resueltos en primera instancia. Definitivamente esto también afectó la capacidad resolutiva de las empresas operadoras sobre la solución de reclamos, generando un alto índice de expedientes de quejas en segunda instancia por "No Contestación Oportuna", el mismo que se analiza en el capítulo 3.2.2. Análisis de la oferta.



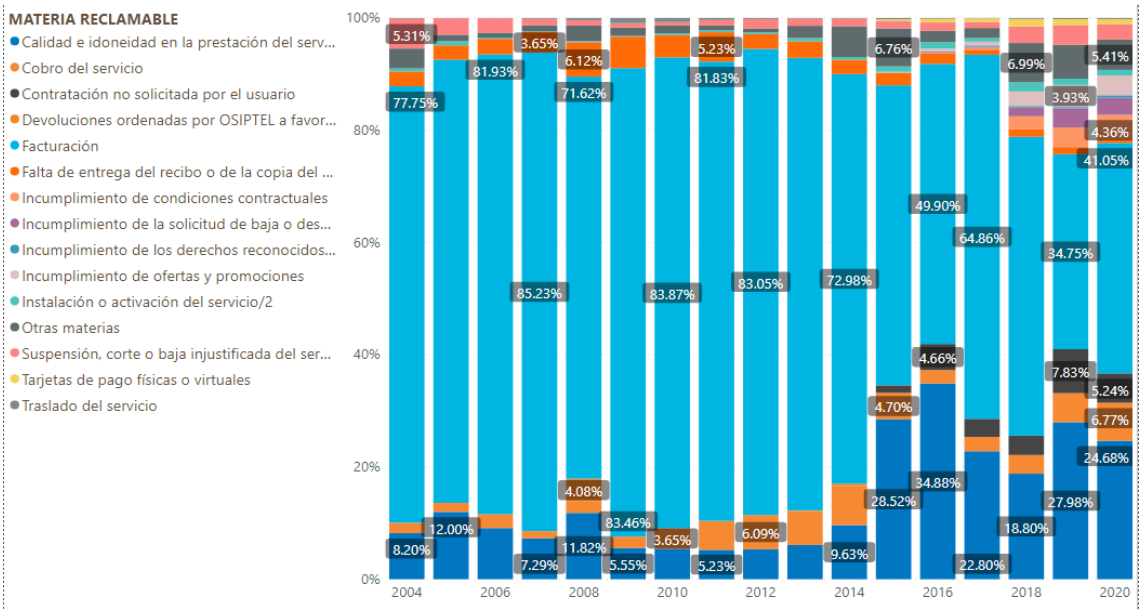
Fuente: Información pública disponible página web del OSIPTEL hasta marzo 2020

Ilustración 18 - Reclamos Resueltos en Primera Instancia hasta marzo 2020

Cabe señalar que, algunos de los motivos señalados por el OSIPTEL respecto al crecimiento acelerado fueron: (1) el crecimiento del mercado y la calidad del servicio de las empresas operadoras y (2) los cambios en el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (incremento de plazo para la presentación de reclamos, reducción de plazos para resolver, entre otros).

Pareto de materias reclamable resueltas en primera instancia

La materia reclamable "Facturación", es la más demandada, en primera instancia, en los últimos 15 años. Desde el 2004 hasta el 2013 representó más del 80% de reclamos resueltos en primera instancia, y a partir del 2014, su participación sobre el total de reclamos resueltos en primera instancia fue disminuyendo hasta un 34.75% en el 2019. La segunda materia reclamable más demandada es "Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo, la veracidad de la información brindada al usuario", que desde el 2004 hasta el 2014 representó entre el 5% y 10% del total de reclamos resueltos en primera instancia y a partir del 2015 su participación aumentó hasta un 34.88% en el 2018.



Fuente: Información pública disponible página web del OSIPTEL hasta marzo 2020

Ilustración 19 - Pareto de Materias de reclamos resueltos en primera instancia hasta marzo 2020

Cabe señalar que, en el año 2018 se emitieron un paquete de normas temporales, como medidas extraordinarias. Muchas de las reclamaciones de los usuarios que entraron como materia Facturación tenían de fondo realmente otros problemas, relacionados principalmente por la calidad del servicio de la empresa operadora.

Producto de ello, se hicieron nuevas modificaciones en el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, principalmente precisiones en la materia de reclamo Facturación (tratando de delimitar lo que es problema de facturación y de calidad de servicio).

Crecimiento de materias reclamable resueltas en primera instancia

La materia reclamable más demandada en primera instancia "Facturación" pasó de 431,419 reclamos resueltos en primera instancia en el 2014 a 2,220,733 en el 2017, es decir en 3 años tuvo un crecimiento de 414% reclamos y la materia reclamable "Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo, la veracidad de la información brindada al usuario", pasó de 56,919

reclamos resueltos en primera instancia en el 2014 a 780,735 en el 2017, es decir en 3 años tuvo un crecimiento de más de 1200%.

También existe un total de 528,388 reclamos resueltos en primera instancia desde el 2014 que pertenecen a la materia reclamable "Otras materias", siendo esta la tercera materia reclamable más demandada y también una materia reclamable que no permite identificar la naturaleza del reclamo.

MATERIA RECLAMABLE	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total
Facturación	431,419	592,060	1,023,204	2,220,733	1,315,074	644,879	259,527	**6,486,896**
Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo la veracidad de la información brindada al usuario	56,919	316,083	715,130	780,735	464,412	519,270	155,994	**3,008,543**
Otras materias	32,484	74,941	41,207	61,309	172,634	111,587	34,226	**528,388**
Contratación no solicitada por el usuario	0	14,660	95,536	110,497	85,298	145,322	33,097	**484,410**
Cobro del servicio	41,452	52,053	48,745	87,512	82,316	96,050	42,767	**450,895**
Suspensión, corte o baja injustificada del servicio/3	7,883	15,191	30,277	37,001	73,440	65,669	17,415	**246,876**
Incumplimiento de ofertas y promociones	0	1,167	10,007	23,171	63,762	72,962	22,308	**193,377**
Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la Facturación detallada solicitada por el usuario/4	15,289	24,418	37,067	30,637	34,238	23,669	4,074	**169,392**
Incumplimiento de condiciones contractuales	0	550	3,183	12,013	56,006	64,350	27,552	**163,654**
Incumplimiento de la solicitud de baja o desactivación del servicio	0	388	3,552	7,212	39,271	63,582	19,334	**133,339**
Instalación o activación del servicio/2	2,763	10,748	23,185	22,458	40,514	20,925	6,260	**126,853**
Tarjetas de pago físicas o virtuales	0	2,827	13,782	21,380	32,781	19,417	5,604	**95,791**
Incumplimiento de los derechos reconocidos en la normativa sobre usuarios	0	181	2,575	6,652	6,185	4,317	2,759	**22,669**
Traslado del servicio	756	2,675	2,855	2,705	4,159	3,989	1,259	**18,398**
Devoluciones ordenadas por OSIPTEL a favor de los usuarios y/o abonados	2,164	243	0	0	0	0	0	**2,407**
Total	**591,129**	**1,108,185**	**2,050,305**	**3,424,015**	**2,470,090**	**1,855,988**	**632,176**	**12,131,888**

Fuente: Información pública disponible página web del OSIPTEL hasta marzo 2020

Ilustración 20 - Tabla de materias reclamables resueltos en primera instancia hasta marzo 2020

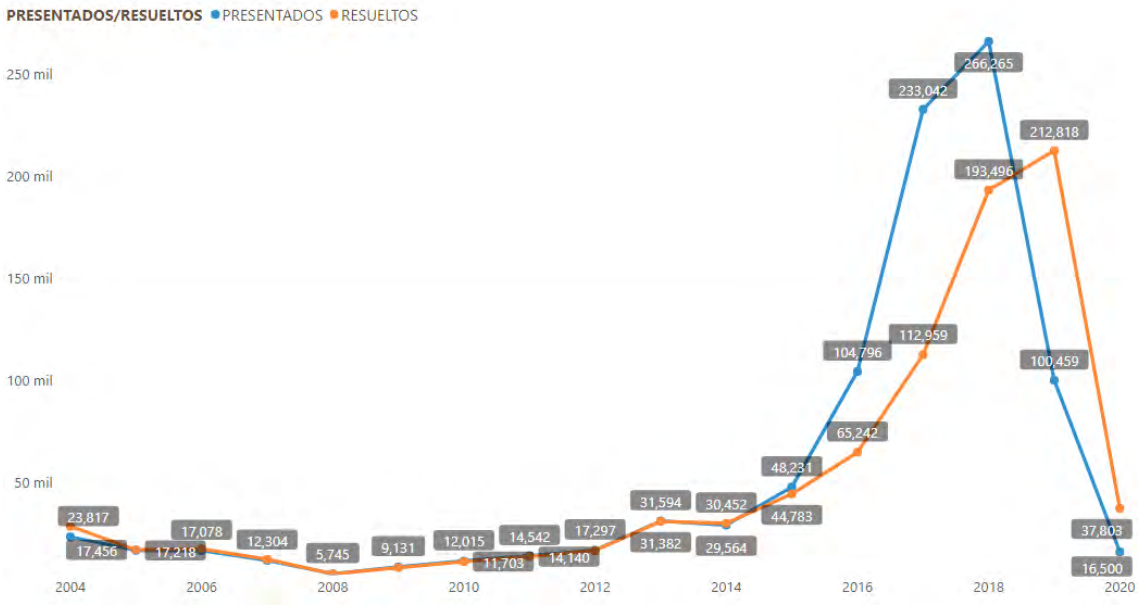
Expedientes resueltos en segunda instancia por año

Los expedientes de recursos de apelación y quejas presentados y resueltos en segunda instancia tuvieron un crecimiento exponencial en los últimos 4 años. Entre el 2004 y el 2015, todos los expedientes de recursos de apelación y quejas presentados tuvieron respuesta ese mismo año y a partir del 2016, se amplió la brecha entre expedientes de recursos de apelación y quejas presentados y resueltos como se evidencia en la *Ilustración 21. Comportamiento anual de expedientes de recursos de apelación y quejas presentados y resueltos en segunda instancia hasta marzo 2020* (Solamente se atendían entre el 48.47% y 72.67% de expedientes presentados en el mismo año; como se evidencia en la *Ilustración 22. Capacidad de resolución de expedientes de recursos de apelación y quejas por año hasta marzo 2020*

Algunas causas señaladas por el OSIPTEL, por la cual aumentó la demanda, y la oferta fue insuficiente, fueron los siguientes factores:

- Crecimiento del mercado de telecomunicaciones (Masificación del servicio de televisión de paga, crecimiento del servicio de telefonía móvil, Ingreso de nuevos competidores, entre otros).
- Crecimiento de los reclamos presentados y resueltos en primera instancia, como se evidencia en la *Ilustración 18 - Reclamos Resueltos en Primera Instancia desde el 2004.*
- Cambios normativos que facultaba a las personas presentar reclamos vía telefónica, ampliar los plazos a los usuarios para que presenten reclamo por facturación (de 2 meses a 2 años), así como reducir los plazos a las empresas operadoras para resolver los reclamos en primera instancia.
- Decaimiento en el nivel de servicio brindado por las empresas de telecomunicaciones.
- Presencia de audios en los reclamos presentados vía telefónica aumentó el tiempo de resolución de reclamos y mermó la oferta de OSIPTEL (A pesar que hubo incremento del personal).

- Demora en la contratación del personal requerido en el OSIPTEL/TRASU para mejorar la oferta de solución de reclamos de usuarios.



Fuente: Información pública disponible página web del OSIPTEL hasta marzo 2020

Ilustración 21 - Comportamiento anual de expedientes de recursos de apelación y quejas presentados y resueltos en segunda instancia hasta marzo 2020

AÑO	PRESENTADOS	RESUELTOS	% RESUELTOS
2004	23817	28988	121.71 %
2005	17218	17456	101.38 %
2006	17078	17943	105.06 %
2007	12304	12825	104.23 %
2008	5745	5690	99.04 %
2009	9131	8750	95.83 %
2010	12015	11703	97.40 %
2011	14542	14140	97.24 %
2012	17297	17118	98.97 %
2013	31594	31382	99.33 %
2014	29564	30452	103.00 %
2015	48231	44783	92.85 %
2016	104796	65242	62.26 %
2017	233042	112959	48.47 %
2018	266265	193496	72.67 %
2019	100459	212818	211.85 %
2020	16500	37803	229.11 %
Total	**959598**	**863548**	**89.99 %**

Fuente: Información pública disponible página web del OSIPTEL hasta marzo 2020

Ilustración 22 - Capacidad de resolución de expedientes de recursos de apelación y quejas por año hasta marzo 2020

Algunas de las medidas adoptadas, según lo señalado por el OSIPTEL, fueron la de trasladar a personal que atendía recursos de apelación de forma y quejas, para atender recursos de apelación de fondo, que era el pasivo principalmente. A la fecha se tiene como meta a fin del 2020 eliminar

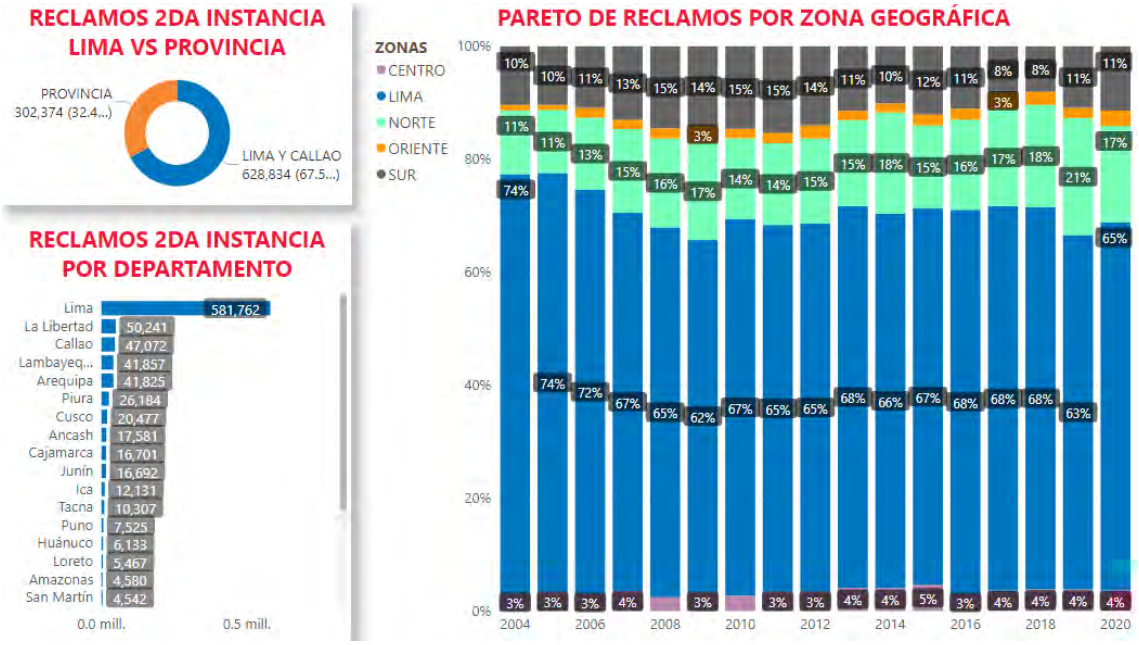
los pendientes más antiguos (años 2018 y 2019, y buena parte del 2020) y mantener un pasivo operativo mínimo por resolverse, el cual se resolverá en el año 2021 (18,000 expedientes aproximadamente).

Expedientes resueltos en segunda instancia por departamento (provincia)

Los expedientes (entre recursos de apelación y quejas) presentados en segunda instancia por usuarios de Lima y Callao, representan el 67.5% del total de expedientes y un 32.5% a expedientes presentados por usuarios de Provincia.

A continuación, se muestra un gráfico donde se ha zonificado los departamentos en 5 macro-zonas y se presentan en orden de volumen de expedientes presentados en segunda instancia en los últimos 15 años:

- Zona Lima: Comprende los departamentos de Lima y Callao y representa entre el 62% y 74% de expedientes presentados en segunda instancia.
- Zona Norte: Comprende los departamentos de Ancash, La Libertad, Lambayeque, Piura, Tumbes y Cajamarca. Representa entre el 11% y 21% de expedientes presentados en segunda instancia.
- Zona Sur: Comprende los departamentos de Ica, Arequipa, Cusco, Moquegua, Tacna y Puno. Representa entre el 10% y 15% de expedientes presentados en segunda instancia.
- Zona Centro: Comprende los departamentos de Ayacucho, Apurímac, Huancavelica, Huánuco, Junín y Pasco. Representa entre el 3% y 5% de expedientes presentados en segunda instancia.
- Zona Oriente: Comprende los departamentos de Amazonas, Loreto, San Martin, Madre de Dios y Ucayali. Representa entre el 1% y 3% de expedientes presentados en segunda instancia.



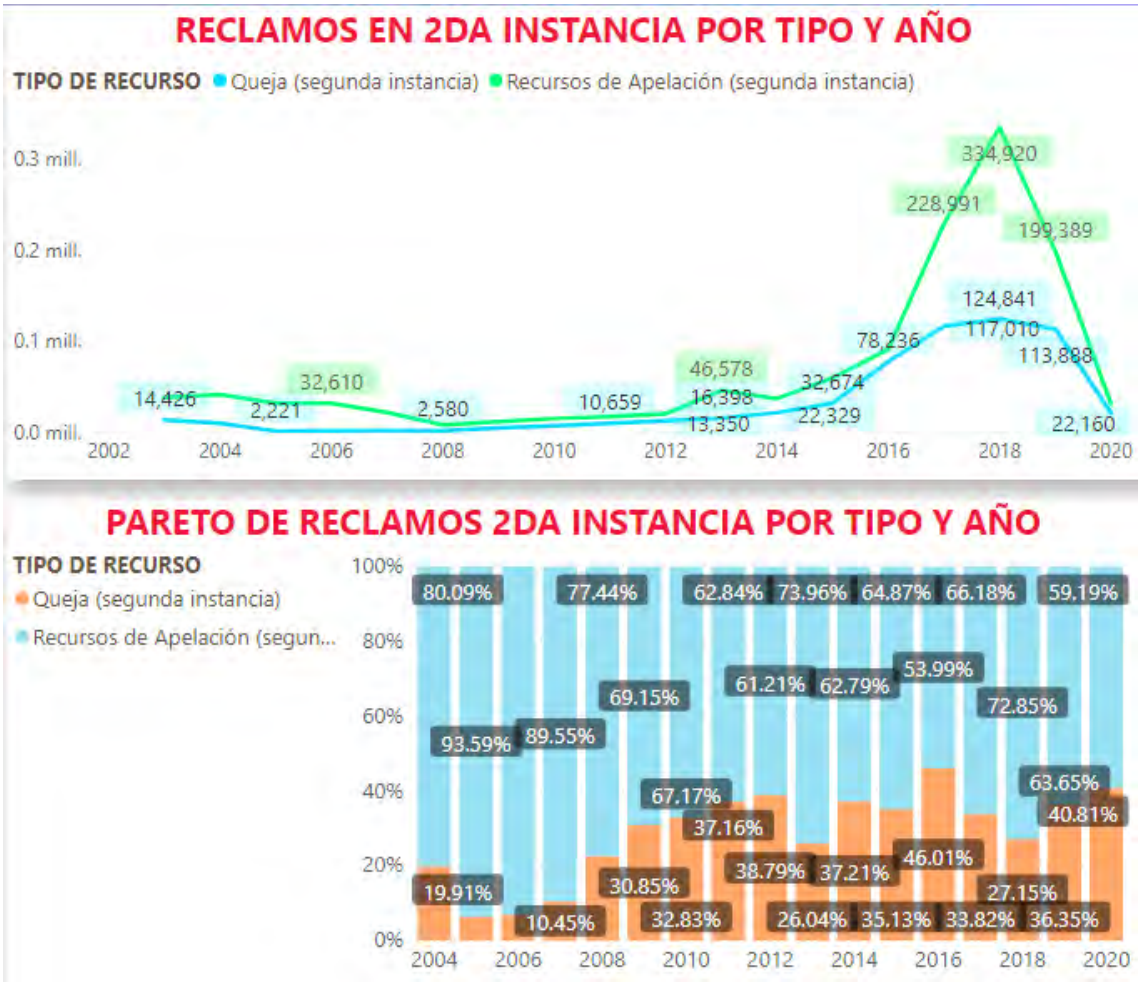
Fuente: Información pública disponible página web del OSIPTEL hasta marzo 2020

Ilustración 23 - Expedientes presentados en segunda instancia por Departamento y Zona Geográfica hasta Marzo 2020

Cabe señalar que, hace un año aproximadamente en el OSIPTEL se eliminaron las Salas en provincias ya que en su momento se determinó que existía una menor carga, y que la documentación se centralizaba principalmente en Lima, y luego se reenviaba a provincia para ser atendido. Sin embargo, a nivel de macro-zonas los porcentajes adquieren mayor representación.

Expedientes presentados en segunda instancia por tipo (apelaciones y queja) hasta Marzo 2020

Los expedientes de recursos de apelación y quejas tuvieron un crecimiento exponencial desde el 2015 hasta el 2018. En el caso de los recursos de apelación pasaron de 60,340 en el año 2014 a 334,920 en el 2018 (crecimiento de 455% en 4 años) y en el caso de quejas pasó de 22,329 en el 2014 a 124,841 en el 2018 (crecimiento del 459% en 4 años). Los expedientes de recursos de apelación son mayoría, éstos representan entre el 60% y 75% de expedientes resueltos en segunda instancia y los expedientes de quejas entre el 25% y 40%.



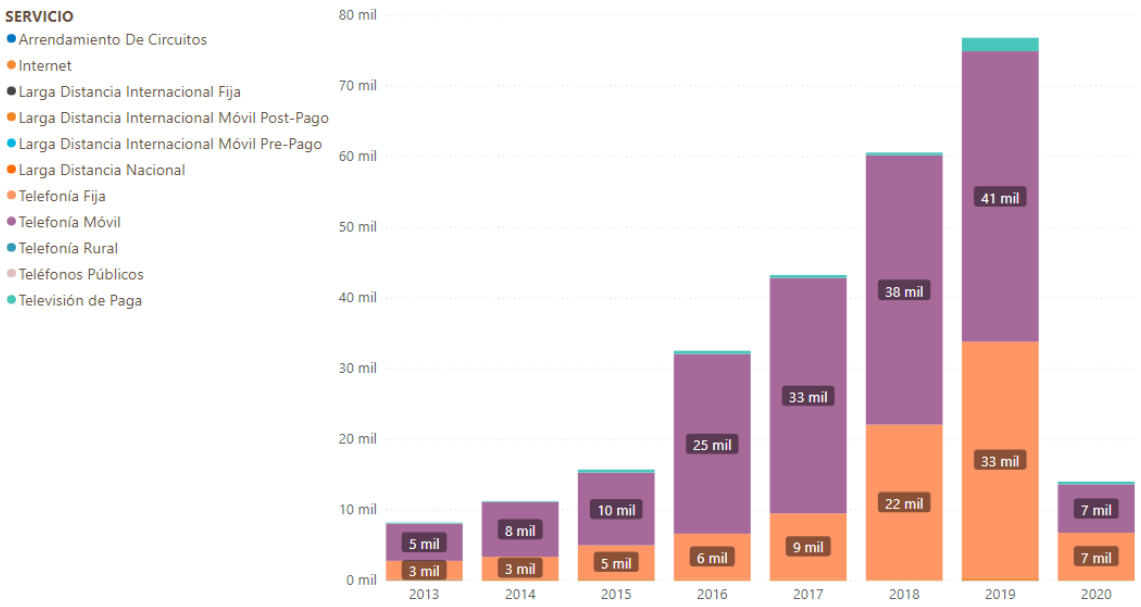
Fuente: Información pública disponible página web del OSIPTEL hasta marzo 2020

Ilustración 24 - Expedientes presentados en segunda instancia por tipo (apelaciones y quejas) hasta marzo 2020

La importancia de esta relación radica en el análisis para definir los recursos de personal asignado para solucionar los recursos de apelación (Fondo y Forma) y quejas, en el plazo establecido en la norma.

Expedientes de quejas presentados en segunda instancia por tipo de servicio

Los expedientes de quejas vienen en crecimiento continuo desde el 2013 hasta el 2019, pasó de 8,234 quejas en 2013 a 76,806 quejas en el 2019 (crecimiento de 832% en 6 años). El servicio "Telefonía Móvil" es el que presenta mayores expedientes de quejas en segunda instancia, pasó de 5,249 en el 2013 a 41,086 en el 2019 (Crecimiento de 682% en 6 años), seguido por el servicio de "Telefonía Fija", que pasó de 2,608 quejas en el 2013 a 33,341 en el 2019 (Crecimiento de 1179% en 6 años).



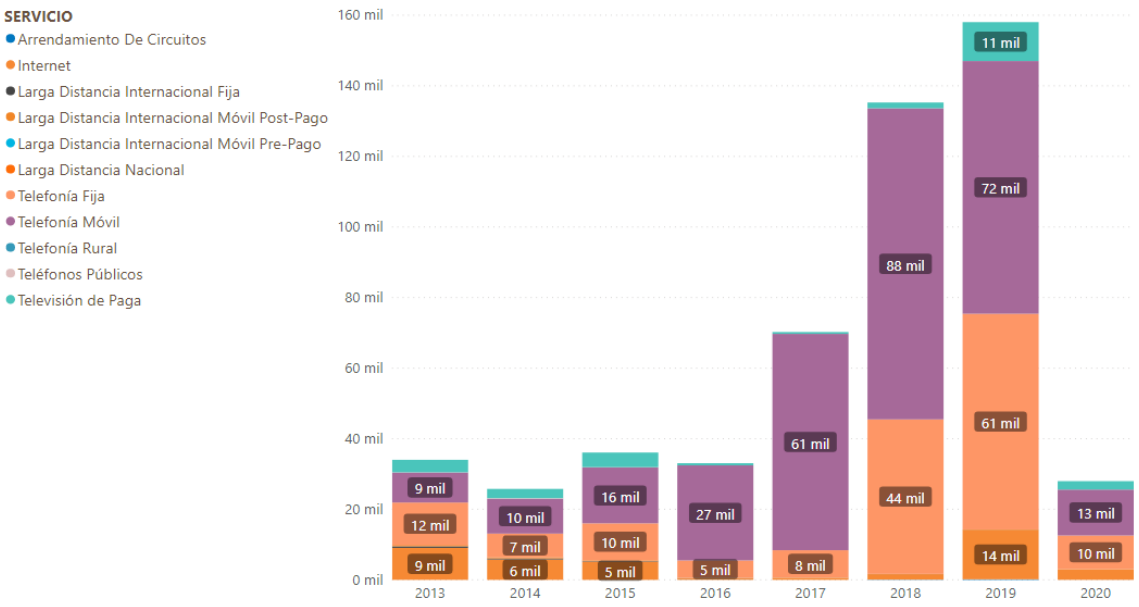
Fuente: Información pública disponible página web del OSIPTEL hasta marzo 2020

Ilustración 25 -Quejas en segunda instancia por Tipo de Servicio anual hasta marzo 2020

Ambos servicios (Telefonía móvil y telefonía fija) representan el 97% de expedientes de quejas presentados en segunda instancia.

Expedientes de recursos de apelación presentados en segunda instancia por tipo de servicio

Los expedientes de recursos de apelación vienen en crecimiento constante desde el 2013 hasta el 2019, pasó de 34,014 recursos de apelación en 2016 a 158,033 en el 2019 (Crecimiento de 364% en 6 años). El servicio "Telefonía Móvil" es el que presenta mayores recursos de apelación, pasó de 8,503 en el 2013 a 71,604 en el 2019 (Crecimiento de 742% en 6 años), seguido por el servicio de "Telefonía Fija", que pasó de 12,035 recursos de apelación en el 2013 a 61,116 en el 2019 (Crecimiento de 407% en 6 años). También podemos visualizar el crecimiento de recursos de apelación sobre el servicio televisión de paga, que últimamente ha cobrado mayor relevancia dentro del mercado de las telecomunicaciones.



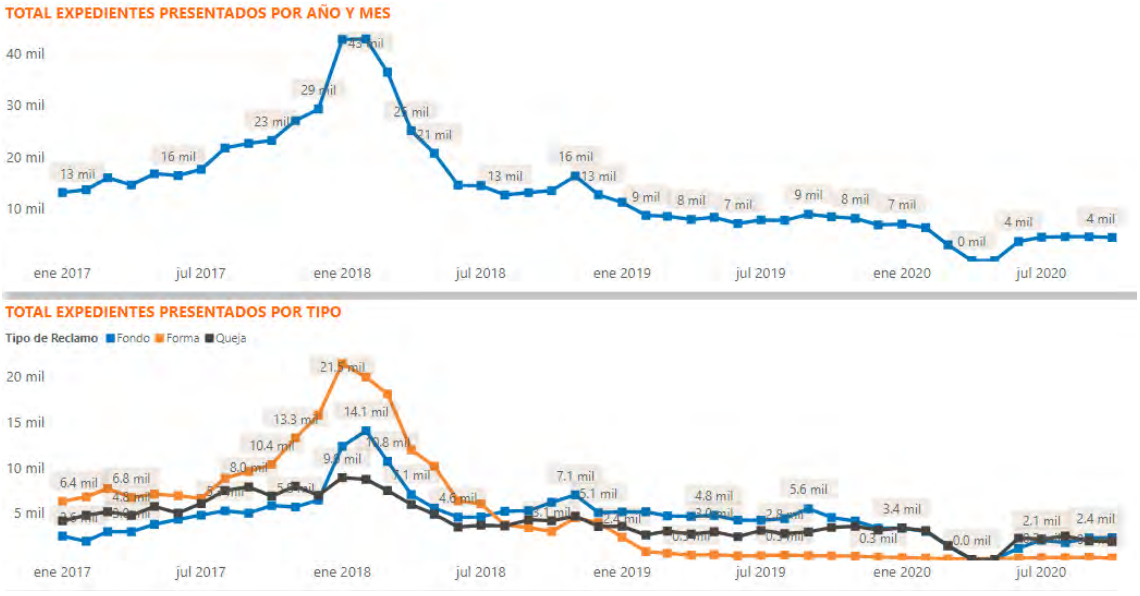
Fuente: Información pública disponible página web del OSIPTEL hasta marzo 2020

Ilustración 26 - Recursos de Apelación por Tipo de Servicio anual hasta marzo 2020

Ambos servicios (Telefonía Móvil y Fija) representan el 86% de expedientes de recursos de apelación presentados en segunda instancia.

Expedientes presentados en segunda instancia por tipo (apelaciones de fondo y forma y queja)

Los expedientes presentados en segunda instancia tuvieron un crecimiento entre enero del 2017 y febrero 2018, pasó de 13,195 expedientes en enero 2017 a 42,976 expedientes en febrero 2018 (crecimiento de 225% en 11 meses). Durante dicho periodo, los expedientes de recursos de apelación "forma" pasó de 6,381 a 21,493 expedientes (crecimiento de 236%), seguido por expedientes de recursos de apelación "fondo" que pasó de 2,561 expedientes a 14,140 expedientes (crecimiento de 452%), finalmente los expedientes de "queja" duplicó su número en el mismo periodo.



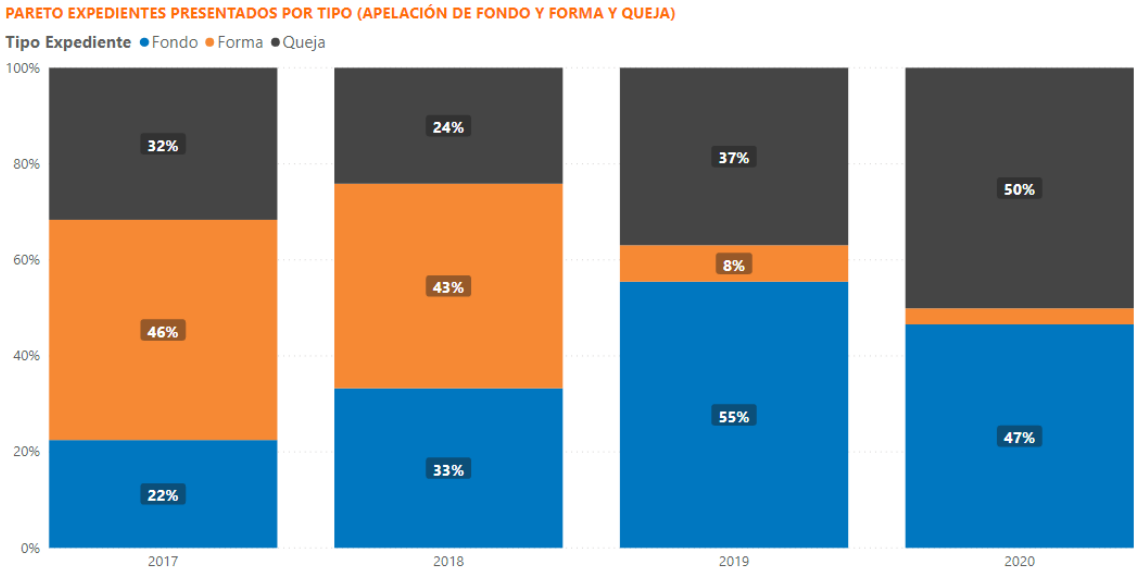
Fuente: Base de datos de información del proceso interno del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios hasta el 4 de diciembre del 2020

Ilustración 27 - Expedientes presentados por año y mes hasta el 04 de diciembre del 2020

A partir de febrero 2018, el número de expedientes presentados disminuyó considerablemente, debido, principalmente, a medidas extraordinarias impulsadas por OSIPTEL, tales como: Suspensión del uso de canal telefónico, permitir reclamos del servicio de telefonía móvil registrados solamente por el abonado, entre otras medidas.

Pareto de expedientes presentados en segunda instancia por tipo (apelaciones de fondo y forma, y quejas)

El porcentaje de participación de los tipos de expedientes presentados en segunda instancia ha variado desde el 2017 a hoy. En el 2017, los expedientes de recursos de apelación "forma" tuvieron mayor participación con un 46% sobre el total de expedientes, seguido por los expedientes de "queja" con un 32% y expedientes de recursos de apelación "fondo" con un 22%. En el 2018, los expedientes de recursos de apelación "forma" continuó siendo el más importante con un 43% de participación sobre el total de expedientes presentados ese año, seguido por expedientes de recursos de apelación "fondo" con un 33% y expedientes de "queja" con un 24%. En el 2019 hubo una variación importante en la participación de expedientes por tipo, el principal tipo de expediente fue recurso de apelación "fondo" con un 55% de participación sobre el total de expedientes presentados ese año, seguido por expedientes de "queja" con 37% y expedientes de recursos de apelación "forma" con 8%. En el año 2020, el tipo de expediente más importante es el expediente de "queja" con un 50% sobre el total de expedientes hasta la fecha de corte (04 de diciembre de 2020), seguido por expedientes de recursos de apelación "fondo" con un 47% y expedientes de recursos de apelación "forma" con un 3%.



Fuente: Base de datos de información del proceso interno del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios hasta el 4 de diciembre del 2020

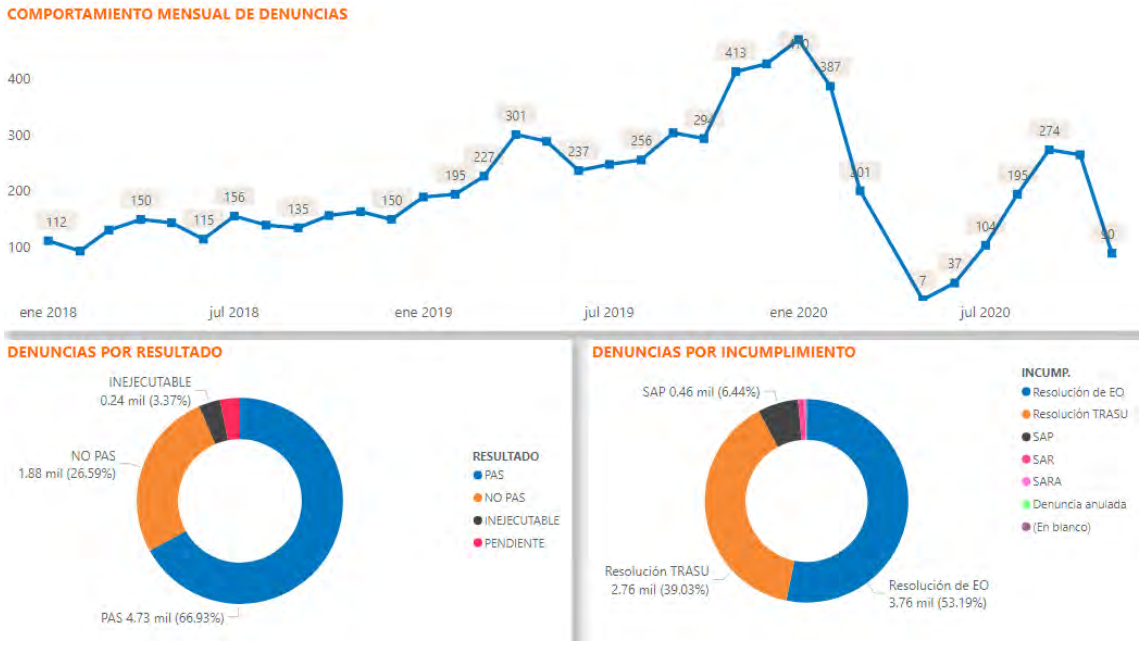
Ilustración 28 - Pareto de expedientes presentados en segunda instancia por tipo (apelaciones de fondo y forma, y queja) hasta el 04 de Diciembre 2020

Esta variación en la participación de los expedientes por tipo (apelaciones de fondo y forma y queja) impacta en la capacidad y plazos de atención de OSIPTEL para satisfacer la demanda, por los siguientes motivos:

1. Los plazos de atención de las quejas (13 días hábiles) son menores a los plazos para resolver los recursos de apelación por fondo o forma (15 o 25 días hábiles), por lo que el aumento de quejas impacta en la capacidad de resolver ágilmente estos expedientes.
2. El aumento de los expedientes de recursos de apelación por fondo impacta negativamente en los plazos y la capacidad de resolución de expedientes del OSIPTEL, debido a que estos requieren mayor tiempo de análisis para ser resueltos.

Resumen de Denuncias

Las denuncias, al igual que los expedientes de recursos de apelación y de quejas, también tuvo un crecimiento importante desde enero 2018 hasta enero 2020 (crecimiento de 319% en 2 años). Las denuncias se dan principalmente por incumplimiento de las resoluciones de la empresa operadora con 53.12%, seguido por incumplimiento en la resolución del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) con 39.03% y por incumplimiento del SAP con 6.44%. Los resultados de las denuncias, en su mayoría es PAS con 66.93%, seguido por NO PAS con 26.59%. También, existe un 3.37% de denuncias que son inejecutables.



Fuente: Base de datos de denuncias del OSIPTEL hasta el 3 de diciembre 2020

Ilustración 29 - Resumen de Denuncias hasta el 3 de diciembre 2020

3.2.2. ANÁLISIS DE LA OFERTA

Resumen de Resolución de expedientes

La capacidad de resolución de expedientes (apelaciones y quejas) aumentó de 7,046 expedientes en junio del 2017 a 29,376 expedientes en marzo del 2019 (crecimiento de la oferta en 417%), la misma que disminuyó a 12,837 en diciembre del 2019 (caída de oferta en 56%).

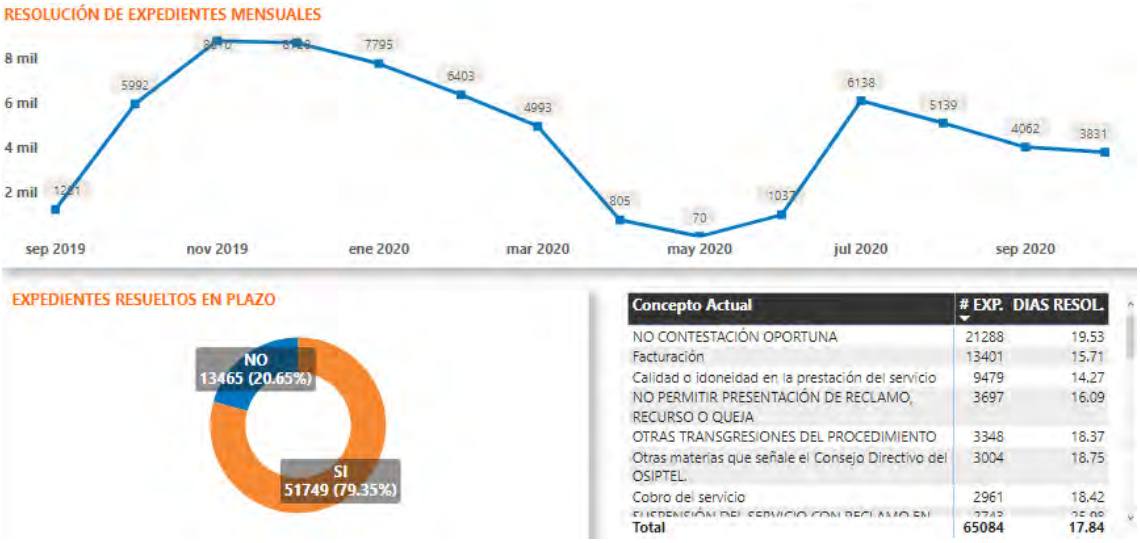
Desde el 2017 hasta el 4 de diciembre del 2020, el 8.61% de expedientes fueron resueltos en el plazo determinado en el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Definitivamente, el crecimiento de la demanda de recursos de apelación y quejas en primera y segunda instancia que visualizamos en las secciones anteriores impactó significativamente y desafió la capacidad resolutiva de reclamos de OSIPTEL.

La materia de reclamo que en promedio demandó más días hábiles para resolver sus expedientes, entre enero 2017 y octubre 2020, es "Veracidad de la información brindada por la empresa operadora al usuario" con 300 días hábiles aproximadamente (Tiempo muy superior a los 25 días hábiles establecido en el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones para esta materia de reclamo).

Fuente: Base de datos de información del proceso interno del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios hasta el 4 de diciembre del 2020

Ilustración 30 - Resumen de resolución de expedientes desde enero 2017 hasta noviembre 2020

Desde el 9 de setiembre del 2019 hasta el 31 de octubre del 2020, el 79.35% de expedientes de apelaciones y quejas fueron resueltos en el plazo determinado en el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, con días promedio de resolución de expedientes muy superiores al análisis realizado desde enero 2017 (De 217 días hábiles en promedio para resolución de expedientes como se visualiza en la Ilustración 30 - Resumen de resolución de expediente desde enero 2017 hasta noviembre 2020 a 18 días hábiles en promedio para resolución de expedientes como se visualiza en la ilustración 31 - Resumen de resolución de expedientes desde 9 de setiembre del 2019 hasta el 31 de octubre de 2020.



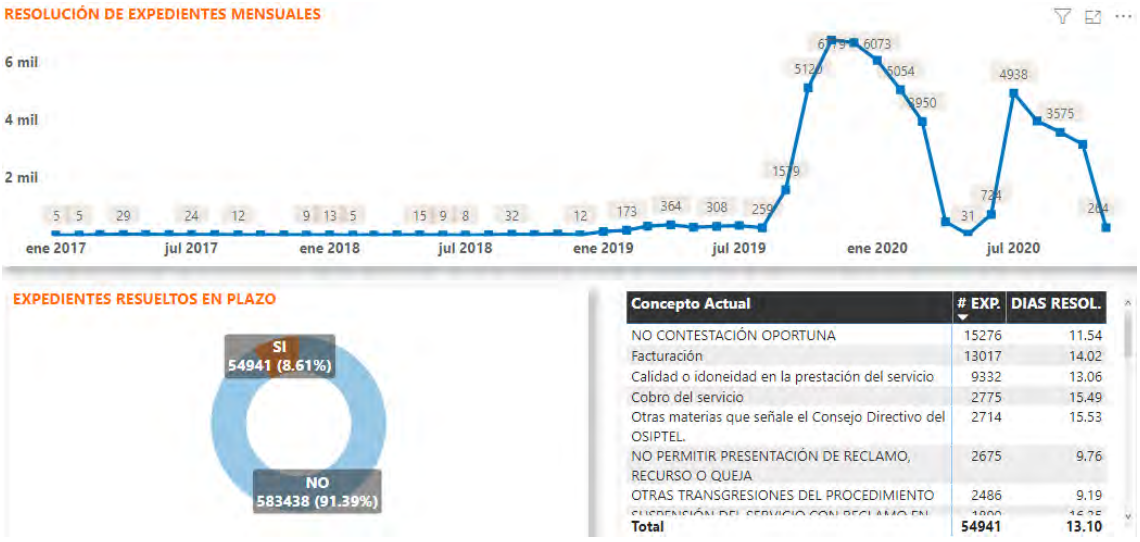
Fuente: Base de datos de información del proceso interno del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios hasta el 4 de diciembre del 2020

Ilustración 31 - Resumen de resolución de expedientes desde el 9 de setiembre del 2019 hasta el 31 de octubre del 2020

Resumen de Resolución de expedientes resueltos en plazo

En los últimos 3 años, el 8.61% de expedientes fueron resueltos en plazo. Desde enero 2017 a Julio 2019, pocos expedientes fueron resueltos dentro del plazo estipulado en el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones como se visualiza

en la ilustración 32 - Resumen de expedientes resueltos en plazo desde enero 2017 hasta noviembre 2020, sin embargo, a partir de agosto 2019 se vienen resolviendo con mayor frecuencia los expedientes dentro del plazo establecido en el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. La materia reclamable más resuelta en plazo "No contestación oportuna" con 15,276 expedientes, se resuelve en un plazo de 12 días hábiles aproximadamente, seguido por la segunda materia reclamable más resuelta en plazo "Facturación" con 13,017 expedientes, que se resuelve en un plazo de 14 días hábiles aproximadamente.



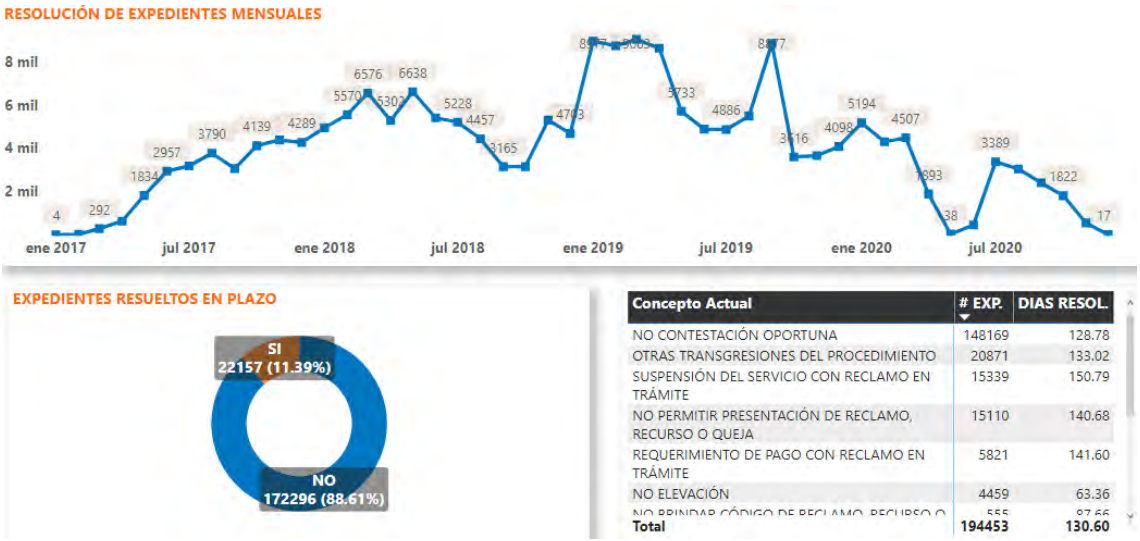
Fuente: Base de datos de información del proceso interno del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios hasta el 4 de diciembre del 2020

Ilustración 32 - Resumen de expedientes resueltos en plazo desde enero 2017 hasta noviembre 2020

Resumen de Resolución de expedientes de quejas

La capacidad de resolución de expedientes de quejas aumentó de 2,957 expedientes en junio del 2017 a 9,063 expedientes en marzo del 2019 (crecimiento de la oferta de expedientes de quejas en 206%). Desde el 2017 hasta el 4 de diciembre del 2020, el 11.39% de expedientes de quejas fueron resueltas en el plazo determinado en el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Por otro lado, en los últimos 3 años, la materia reclamable de queja más demandada "No contestación oportuna" (76% de quejas) fue resuelto en un plazo de 129 días hábiles aproximadamente (Tiempo muy superior a los 13 días hábiles establecido en el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones para esta materia de reclamo).



Fuente: Base de datos de información del proceso interno del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios hasta el 4 de diciembre del 2020

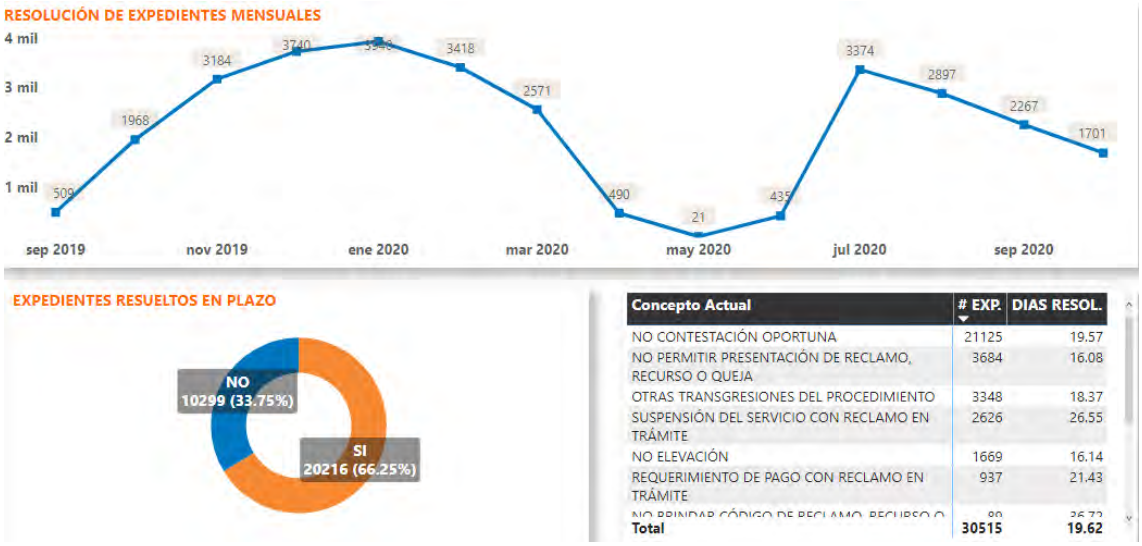
Ilustración 33 - Resumen de resolución de queja desde enero 2017 hasta noviembre 2020.

De los expedientes de quejas resueltos en el plazo, la materia reclamable más resuelta "No Contestación Oportuna" se resolvió en un plazo de 12 días hábiles aproximadamente y la segunda más resuelta en plazo "No permitir presentación de reclamo, recurso o queja" se resolvió en un plazo de 10 días hábiles aproximadamente.

Fuente: Base de datos de información del proceso interno del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios hasta el 4 de diciembre del 2020

Ilustración 34 - Resumen de resolución de quejas resueltas en plazo desde enero 2017 hasta noviembre 2020.

Desde el 9 de setiembre del 2019 hasta el 31 de octubre del 2020, el 66.25% de expedientes de quejas fueron resueltos en el plazo determinado en el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones



Concepto Actual	# EXP.	DIAS RESOL.
NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	21125	19.57
NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	3684	16.08
OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	3348	18.37
SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	2626	26.55
NO ELEVACIÓN	1669	16.14
REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	937	21.43
Total	30515	19.62

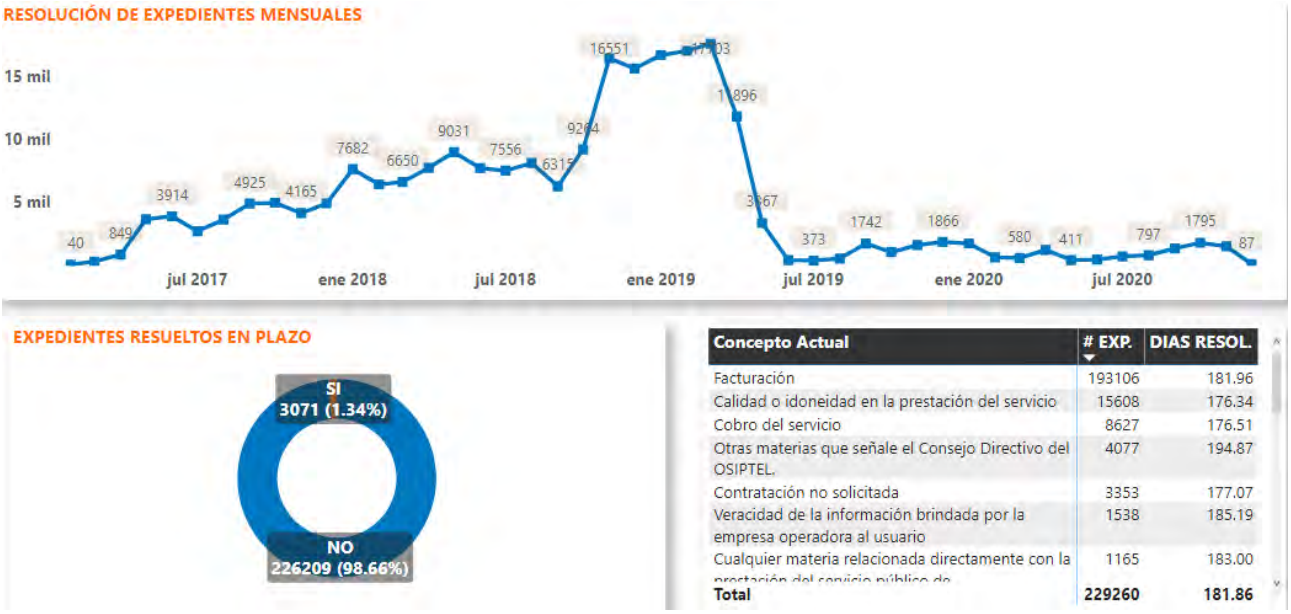
Fuente: Base de datos de información del proceso interno del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios hasta el 4 de diciembre del 2020

Ilustración 35 - *Resumen de resolución de queja desde enero 2017 hasta Noviembre 2020*

Resumen de Resolución de expedientes de recursos de apelación "Forma"

La capacidad de resolución de expedientes de apelaciones de forma, aumentó de 3,914 expedientes en junio del 2017 a 17,703 expedientes en marzo del 2019 (crecimiento de la oferta de expedientes de apelaciones de forma en 352%). Desde el 2017 hasta el 4 de diciembre del 2020, el 1.34% de expedientes de apelaciones de forma fueron resueltos en el plazo determinado en el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Por otro lado, La materia reclamable de expedientes de apelación de forma más demandada "Facturación" (84% de expedientes de apelaciones de forma) fue resuelto en un plazo de 182 días hábiles aproximadamente (Tiempo muy superior a los 25 días hábiles establecido en el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones para esta materia de reclamo).



Concepto Actual	# EXP.	DIAS RESOL.
Facturación	193106	181.96
Calidad o idoneidad en la prestación del servicio	15608	176.34
Cobro del servicio	8627	176.51
Otras materias que señale el Consejo Directivo del OSIPTEL.	4077	194.87
Contratación no solicitada	3353	177.07
Veracidad de la información brindada por la empresa operadora al usuario	1538	185.19
Cualquier materia relacionada directamente con la	1165	183.00
Total	229260	181.86

Fuente: Base de datos de información del proceso interno del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios hasta el 4 de diciembre del 2020

Ilustración 36 - Resumen de Recursos de Apelación "Forma" (Desde Enero 2017 hasta Noviembre 2020)

De los expedientes de recursos de apelación "forma" resueltos en el plazo, la materia reclamable más resuelta "Facturación" se resolvió en un plazo de 23 días hábiles aproximadamente y la segunda más resuelta en plazo "Calidad o idoneidad en la prestación del servicio" se resolvió en un plazo de 19 días hábiles aproximadamente.

Concepto Actual	# EXP.	DIAS RESOL.
Facturación	1181	23.16
Calidad o idoneidad en la prestación del servicio	1058	18.73
Cobro del servicio	229	24.36
Otras materias que señale el Consejo Directivo del OSIPTEL.	215	32.92
Incumplimiento de condiciones contractuales	115	20.97
Veracidad de la información brindada por la empresa operadora al usuario	106	15.23
Incumplimiento de ofertas y promociones	105	23.23
Total	3071	21.26

Fuente: Base de datos de información del proceso interno del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios hasta el 4 de diciembre del 2020

Ilustración 37 - Resumen de Recursos de Apelación "Forma" resueltos en plazo (Desde Enero 2017 hasta Noviembre 2020)

Desde el 9 de setiembre del 2019 hasta el 31 de octubre del 2020, el 91.46% de expedientes de apelaciones de forma fueron resueltos en el plazo determinado en el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones

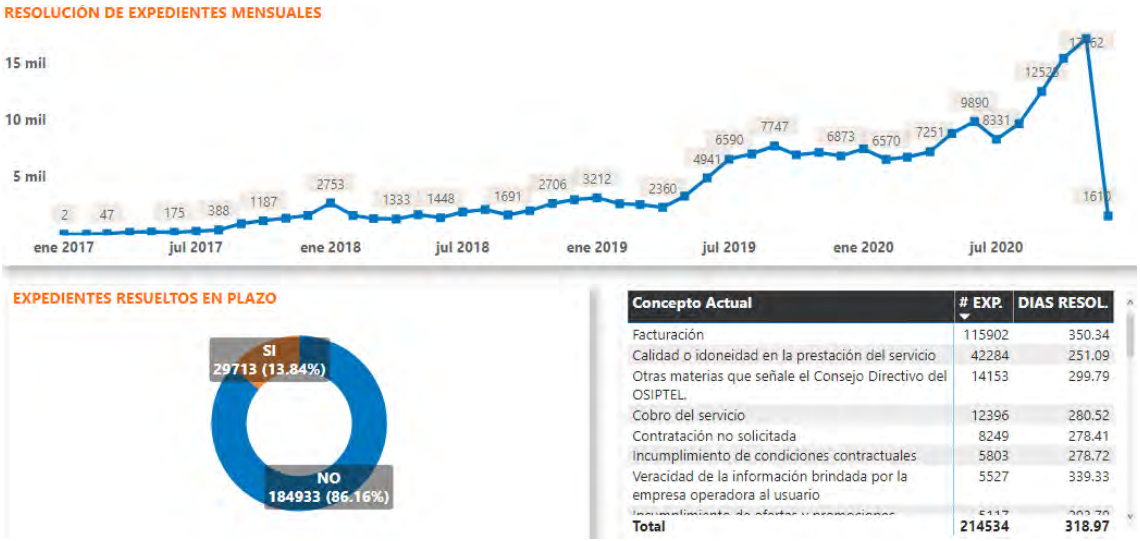
Fuente: Base de datos de información del proceso interno del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios hasta el 4 de diciembre del 2020

Ilustración 38 - Resumen de recursos de apelación "forma" desde el 9 de setiembre del 2019 hasta el 31 de octubre de 2020

Resumen de Resolución de expedientes de recursos de apelación "Fondo"

La capacidad de resolución de expedientes de apelaciones de fondo, aumenta cada mes desde enero del 2017, llegando a su pico de resolución de expedientes de apelaciones de fondo en noviembre del 2020 con 17,162 expedientes. Desde el 2017 hasta el 4 de diciembre del 2020, el 13.84% de expedientes de apelaciones de fondo fueron resueltos en el plazo determinado en el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Por otro lado, La materia reclamable de expedientes de apelación de fondo más demandada "Facturación" (54% de expedientes de apelaciones de fondo) fue resuelto en un plazo de 350 días hábiles aproximadamente, seguido por "Calidad o idoneidad en la prestación del servicio" (19.7% de expedientes de apelaciones de fondo) que fue resuelto en un plazo de 251 días hábiles aproximadamente. En ambos casos el plazo para resolver un expediente es muy superior a los 25 días hábiles establecido en el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones para esta materia de reclamo.



Concepto Actual	# EXP.	DIAS RESOL.
Facturación	115902	350.34
Calidad o idoneidad en la prestación del servicio	42284	251.09
Otras materias que señale el Consejo Directivo del OSIPTEL.	14153	299.79
Cobro del servicio	12396	280.52
Contratación no solicitada	8249	278.41
Incumplimiento de condiciones contractuales	5803	278.72
Veracidad de la información brindada por la empresa operadora al usuario	5527	339.33
Total	214534	318.97

Fuente: Base de datos de información del proceso interno del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios hasta el 4 de diciembre del 2020

Ilustración 39 - Resumen de recursos de apelación "fondo" (Desde Enero 2017 hasta Noviembre 2020)

De los expedientes de recursos de apelación "fondo" resueltos en el plazo, la materia reclamable más resuelta en plazo "Facturación" se resolvió en un plazo de 13 días hábiles aproximadamente y la segunda más resuelta en plazo "Calidad o idoneidad en la prestación del servicio" se resolvió en un plazo de 12 días hábiles aproximadamente.

Concepto Actual	# EXP.	DIAS RESOL.
Facturación	11836	13.27
Calidad o idoneidad en la prestación del servicio	8274	12.36
Cobro del servicio	2546	14.70
Otras materias que señale el Consejo Directivo del OSIPTEL.	2499	14.04
Contratación no solicitada	1539	14.62
Incumplimiento de condiciones contractuales	1320	16.07
Incumplimiento de ofertas y promociones vinculadas a la prestación del servicio público de	1142	14.81
Total	29713	13.50

Fuente: Base de datos de información del proceso interno del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios hasta el 4 de diciembre del 2020

Ilustración 40 - Resumen de recursos de apelación "fondo" resueltos en plazo (Desde Enero 2017 hasta Noviembre 2020)

Desde el 9 de setiembre del 2019 hasta el 31 de octubre del 2020, el 90.83% de expedientes de apelaciones de fondo fueron resueltos en el plazo determinado en el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Concepto Actual	# EXP.	DIAS RESOL.
Facturación	12531	15.19
Calidad o idoneidad en la prestación del servicio	8612	13.64
Cobro del servicio	2790	17.81
Otras materias que señale el Consejo Directivo del OSIPTEL.	2785	17.05
Contratación no solicitada	1697	17.36
Incumplimiento de condiciones contractuales	1545	19.79
Incumplimiento de ofertas y promociones vinculadas a la prestación del servicio público de	1295	18.17
Total	32106	15.91

Fuente: Base de datos de información del proceso interno del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios hasta el 4 de diciembre del 2020

Ilustración 41 - *Resumen de recursos de apelación "fondo" desde el 9 de setiembre del 2019 hasta el 31 de octubre de 2020*

El crecimiento de la demanda de reclamos en primera instancia presentada desde el 2015 (1,108,185 reclamos presentados en primera instancia) y llegando a su pico en 2017 (3,424,015 reclamos presentados en primera instancia), tuvo un impacto significativo sobre los expedientes de recursos de apelación de fondo y forma, y quejas presentados en segunda instancia desde el 2015 con 48,231 expedientes, en el 2016 con 104,796 expedientes, en el 2017 con 233,042 expedientes y llegando a su pico en 2018 con 266,265 expedientes.

La relación entre expedientes presentados en segunda instancia y reclamos presentados en primera instancia también creció de 4.35% en el 2015, 5.11% en el 2016, 6.81% en el 2017, y llegando a su pico también el 2018 con 10.79%; es decir, la capacidad resolutiva de las empresas operadoras fue insuficiente ante el aumento exponencial de la demanda durante estos años, cada vez más reclamos de primera instancia eran elevados a segunda instancia.

Si bien el crecimiento de la demanda más importante se da entre el 2015 y 2018, es recién entre enero 2019 y marzo 2019 que la oferta del OSIPTEL para resolver expedientes de recursos de apelación y quejas en segunda instancia pasa su mejor momento resolviendo hasta un máximo de 29,376 expedientes en un mes, logrando superar largamente su capacidad resolutiva entre el 2015 y 2018 que apenas llegaba a un promedio de 15,000 expedientes mensuales aproximadamente. Este crecimiento en la oferta, se dio principalmente por contratación de mayor personal, y a la implementación de plantillas de resolución para los casos de apelaciones de forma y quejas que permitieron elaborar las resoluciones de manera más rápida.

El crecimiento de la demanda se dio a nivel nacional, siendo la región Norte y Sur, las más importantes en cuanto a demanda de reclamos en segunda instancia, por lo cual descentralizar la resolución de reclamos, habilitando salas en estas regiones es una medida que habrá que profundizar y evaluar la viabilidad de su implementación.

El 2020 ha permitido a OSIPTEL ponerse al día en la resolución de expedientes de apelaciones de fondo o forma, y quejas de años anteriores. Hasta el 30 de noviembre del 2020 ha resuelto, aproximadamente, más de 113 mil expedientes elevados en el 2017, 2018 y 2019. Y en este mismo año 2020, el 82.96% de expedientes que ingresaron este mismo año fueron resueltos en el plazo establecido en el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, mostrando que si es posible atender los reclamos dentro del plazo establecido.

4. Diagnóstico y Situación Esperada

En este capítulo se describe la situación actual y la situación esperada.

Para el análisis de la situación actual se cubrieron tres frentes principalmente, el de procesos, el tecnológico y el normativo.

- A nivel de procesos (N1 y N2) se hizo un análisis e identificación de puntos de atención o problemas a nivel del flujo de actividades, de la organización, el soporte informático a nivel funcional, la información administrada, los controles, entre otros. Toda esta información se consolidó en una matriz de puntos de atención/problemas, especificando sus causas y efectos, y sustentándolo mediante evidencias.

- A nivel normativo, se realizó un mapeo de las normas externas e internas que regulan el funcionamiento del proceso, en sus distintas etapas, así como también un análisis de su aplicación e impacto en el desarrollo del proceso. Esto facilitará más adelante, identificar los cambios normativos necesarios en la normativa aplicable al proceso.

- A nivel informático, se realizó un análisis a nivel funcional y técnico, considerando desde el punto de vista funcional la apreciación de los usuarios y hallazgos en relación a las funcionalidades y características de los sistemas, y a nivel técnico, principalmente un análisis de la arquitectura de aplicaciones, seguridad, datos e infraestructura.

La situación esperada se orienta principalmente al objetivo que se pretende lograr luego de la intervención del presente proyecto.

4.1. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

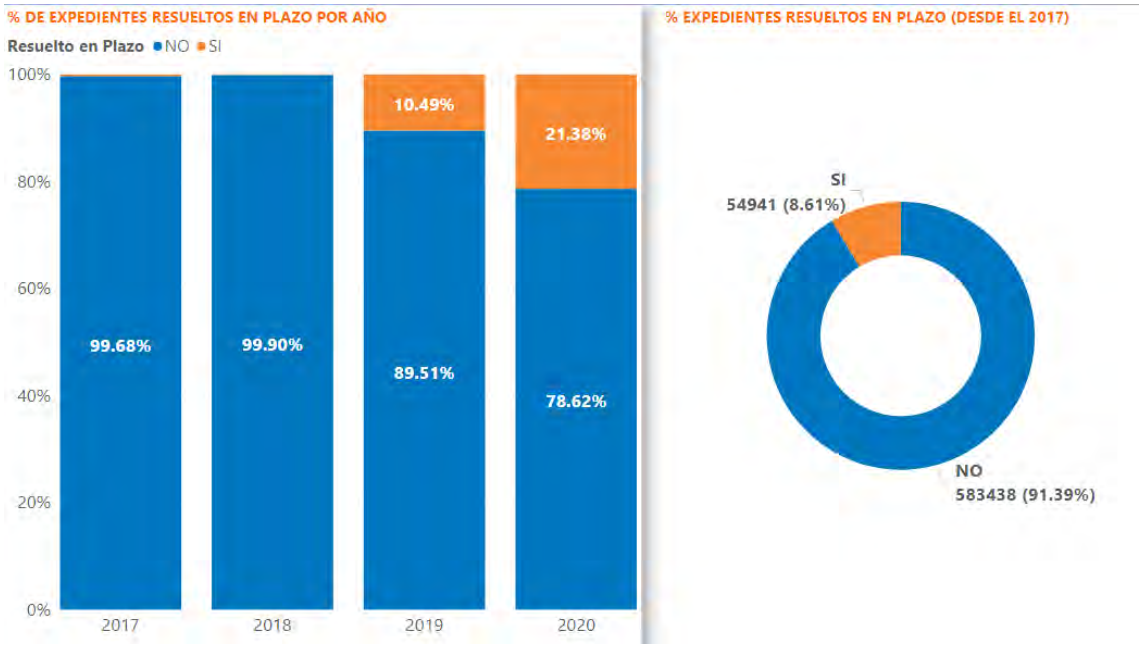
La problemática del proceso de solución de reclamos se centra en el incumplimiento de los plazos establecidos en la norma para la solución de los mismos. En el horizonte de tiempo 2017 – 2020 solamente el 8.61% de expedientes presentados en segunda instancia fueron resueltos dentro del plazo establecido en el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Como muestra de ellos procedemos a analizar tres indicadores importantes, los cuales reflejan lo siguiente:

- Bajo porcentaje de expedientes resueltos en plazo.
- Amplia brecha de expedientes resueltos en plazo vs resueltos fuera de plazo.
- Elevado número de días promedio para la resolución de reclamos.

Porcentaje de expedientes resueltos en plazo

Desde el 2017, solamente el 8.61% de expedientes presentados en segunda instancia fueron resueltos dentro del plazo establecido en el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. La participación de expedientes resueltos en plazo, en el 2017, fue de 0.32% (Solo 219 expedientes fueron resueltos en plazo), en el 2018 también fue de 0.10% (Solo 195 expedientes fueron resueltos en plazo, logrando su peor récord histórico en la solución de expedientes dentro del plazo), en el 2019 mejora y logra un 10.49% de expedientes resueltos en plazo, y en el 2020 logra un 21.38% de expedientes resueltos en plazo (logrando su mejor cifra de los últimos 4 años).

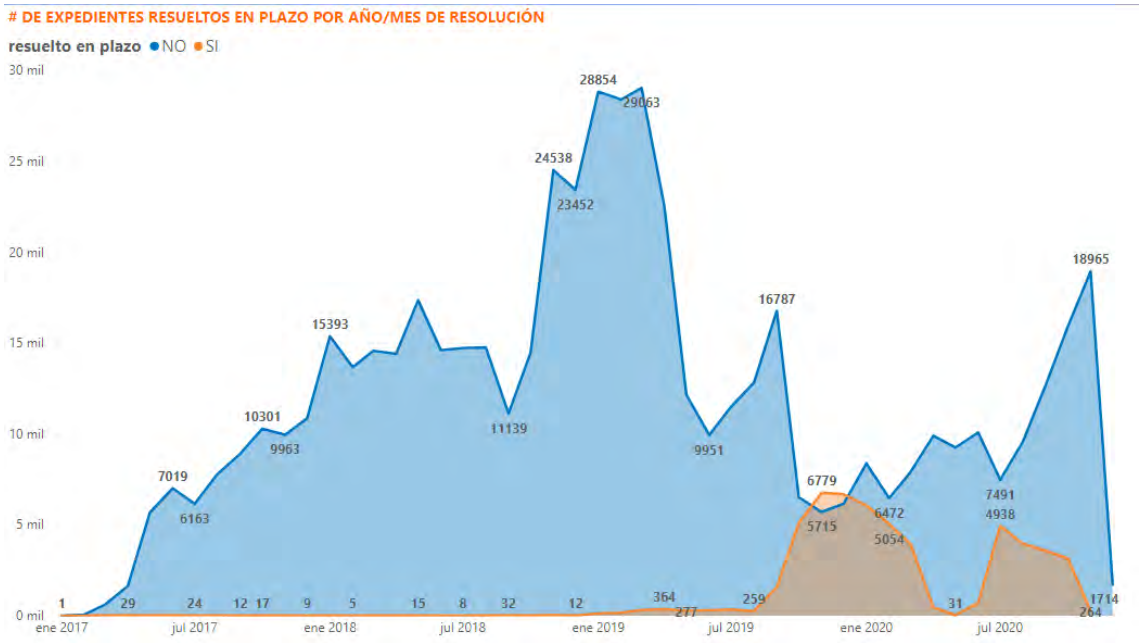


Fuente: Base de datos de información del proceso interno del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios hasta el 4 de diciembre del 2020

Ilustración 42 - % de Expedientes resueltos en plazo por año y total desde enero 2017 hasta el 4 de diciembre del 2020

Brecha de expedientes resueltos en plazo vs expedientes resueltos fuera de plazo

La brecha entre expedientes resueltos en plazo y expedientes resueltos fuera de plazo, a pesar de haberse reducido desde noviembre 2019 hasta la actualidad, aún la brecha es significativa respecto a lo esperado. Si bien la oferta en la resolución de reclamos llega a su pico entre enero y marzo del 2019, es durante este periodo donde se regularizan los expedientes cuyo plazo de resolución ya vencieron.

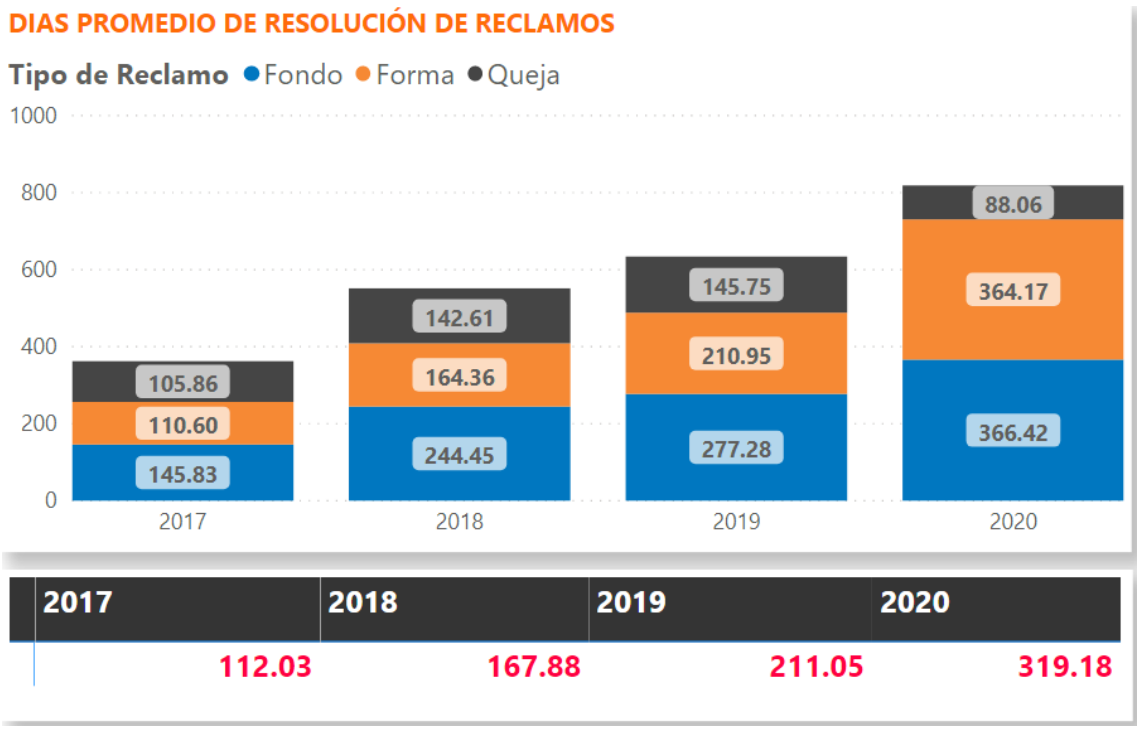


Fuente: Base de datos de información del proceso interno del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios hasta el 4 de diciembre del 2020

Ilustración 43 - Expedientes resueltos en plazo por año/mes de resolución desde enero 2017 hasta el 4 de diciembre del 2020

Días promedio de resolución de reclamos

Los días promedio de resolución de reclamos creció en los últimos años para los expedientes de recursos de apelación "Fondo" y "Forma", demostrando que aún se continúa resolviendo reclamos en un plazo muy por encima al establecido en el marco normativo (15 o 25 días hábiles). En el caso de los expedientes de quejas, estos han disminuido el número de días hábiles promedio para resolver un expediente de 146 días hábiles en el 2019 a 88 días hábiles en el 2020, sin embargo, también está por encima del plazo establecido para la solución de este tipo de recurso (13 días hábiles).



Fuente: Base de datos de información del proceso interno del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios hasta el 4 de diciembre del 2020

Ilustración 44 - Días promedio de resolución de expedientes

La capacidad resolutiva del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios ha mejorado, los resultados sobre los expedientes ingresados y resueltos por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de usuarios desde el 9 de setiembre del 2019 hasta el 30 de noviembre, son mejores a los obtenidos sobre los expedientes ingresados y resueltos desde enero 2017 (El 78.77% de expedientes fueron resueltos en plazo).
Si bien el OSIPTEL viene resolviendo el pasivo obtenido por el crecimiento de la demanda que se presentó desde el 2015 hasta el 2018, y también resolviendo los expedientes actuales que se vienen presentando, actualmente el Proceso de Solución de Reclamos de Usuarios viene operando con un marco normativo que incluye medidas temporales, las mismas que caducan en el 2020 y representa un reto importante para el OSIPTEL poder resolver los expedientes en plazo una vez que caduquen dichas medidas temporales.

A continuación, detallamos la problemática que se sustenta en 89 puntos de atención identificados en los procesos N2, los cuales, a su vez, se encuentran clasificados en las 12 categorías citadas a continuación:

1. Visión integral de reclamos de primera y segunda instancia

Existen puntos de atención relacionados con el desconocimiento que tiene el TRASU sobre la información de los reclamos presentados en primera instancia (no se tiene un acceso directo a dicha información que es necesaria para la toma de decisiones), así como, deficiencias en los mecanismos de transferencia de información entre la empresa operadora y OSIPTEL, lo cual genera inconvenientes y una serie de actividades manuales y de seguimiento.

2. Información de recursos de apelación, quejas y denuncias

Existen puntos de atención relacionados con la remisión de información incompleta por parte de las empresas operadoras respecto a los expedientes y documentación adicional, generando actividades manuales de corrección de datos en las herramientas tecnológicas del OSIPTEL. Cabe precisar que, el OSIPTEL tampoco ha definido con exactitud los datos mínimos requeridos, en cada caso, para la solución de los reclamos de usuarios según la materia reclamable por éste.

3. Integración de herramientas tecnológicas

Existen puntos de atención relacionados con deficiencias en la interoperabilidad entre las herramientas tecnológicas del OSIPTEL (falta de integración o integración parcial entre los sistemas), generando incidencias y reprocesos.

4. Limitaciones en las herramientas tecnológicas de gestión de reclamos de usuarios de OSIPTEL

Existen puntos de atención relacionados con limitaciones en cuanto a las funcionalidades de los sistemas del OSIPTEL, las cuales no permiten resolver ágilmente los expedientes, incluso se requiere la intervención de la OTI para continuar el ciclo de atención de los expedientes.

5. Marco Normativo

Existen puntos de atención relacionados con el cumpliendo las disposiciones referidas en el marco normativo del proceso de solución de reclamos, afectando el inicio de la atención de los expedientes, entre otros relacionados con el valor legal de la documentación y/o seguridad jurídica.

6. Agilidad y celeridad en resolución de recursos de apelación, quejas y denuncias

Existen puntos de atención relacionados con la cantidad de actividades manuales, de seguimiento, y también de dependencia frente a la OTI (para adecuaciones en los sistemas, emisión de reportes, entre otros) que no permiten atender ágilmente los recursos de apelación, quejas, y denuncias.

7. Reglas de negocio y criterios de actuación

Existen puntos de atención relacionados con reglas de negocio y criterios de actuación que no están definidas y/o formalizadas, las cuales impactan en la atención del proceso de solución de reclamos de usuarios de una forma estándar.

8. Gestión digital de expedientes, denuncias y actas

Existen puntos de atención relacionados con la gestión digital de expedientes, denuncias y actas, lo cual no es una realidad actualmente, debido a que estos documentos se gestionan aún por correo electrónico o en físico, careciendo de soporte tecnológico.

9. Control de Archivo de Expedientes

Existen puntos de atención relacionados con el control del archivo de los expedientes solicitados por el personal del TRASU; este control es manual y por correo electrónico.

10. Cumplimiento de resoluciones y sanciones

Existen puntos de atención relacionados con las limitaciones para la evaluación del cumplimiento de resoluciones y sanciones impuestas.

11. Desempeño de Analistas

Existen puntos de atención relacionados con las limitaciones para medir el desempeño de los analistas en el proceso de solución de reclamos de usuarios, por la falta de indicadores y de información que se genere de manera automática desde los sistemas, entre otros.

12. Explotación de Información

Existen puntos de atención relacionados con las limitaciones para la generación de reportes de información para la toma de decisiones. Existe un grupo limitado de reportes que se extraen directo del sistema base de solución de reclamos de usuarios (reportes básicos), pero también existe una alta dependencia frente a la OTI para una explotación a un mayor alcance y detalle de la información registrada en los sistemas actuales.

En la Sección 4.1.1 se detalla la problemática de los 13 procesos N1 y en la Sección 4.1.2 se detallan los 89 puntos de atención o problemas en los procesos N2, sus evidencias, causas y efectos, que están asociados a las 12 categorías de problemas descritas líneas arriba.

4.1.1. A NIVEL DE PROCESOS - N1

A nivel de procesos N1 se hizo un análisis e identificación de puntos de atención o problemas, especificando sus causas y efectos, y sustentándolo mediante evidencias.

CÓDIGO N1	PROCESOS NIVEL 1	PROBLEMÁTICA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
1	Recepción y Admisibilidad de Expedientes	La problemática central de este proceso radica en el mecanismo de transferencia de información entre las Empresas Operadoras (EO) y el OSIPTEL, el cual a su vez es la principal causa para otras problemáticas del proceso, entre las cuales destacan: (1) Falta de visibilidad de los reclamos presentados y resueltos en primera instancia, así como de los reclamos que ya debieron haber sido elevados al OSIPTEL (esto se da hasta que la EO realice la transferencia). (2) Seguimiento manual o por correo electrónico ante posibles errores en la transferencia física y vía SFTP (desde el 29 de octubre del 2020, fecha en la que se inició con este mecanismo, hasta el 21 de diciembre se presentaron 151 expedientes observados sobre el total de expedientes transferidos vía SFTP). (3) Cantidad de expedientes presentados por los usuarios (abiertos por cargo) al OSIPTEL es de aproximadamente 7756 expedientes desde setiembre 2019 al 21 de diciembre del 2020. (4) Actividades manuales del OSIPTEL de completar información de expedientes no transferidos por la	1. Correo de empresa operadora donde indica que ya cargó los archivos en el SFTP (PAT-1). 2. Imagen de escritorio de windows donde se visualizan todos los archivos transferidos por la empresa operadora y que hacen referencia en el correo electrónico (PAT-1). 3. Imagen de un expediente de queja con un concepto de reclamo, misma información que se refleja en la base de datos (PAT-12). 4. Correo de OSIPTEL solicitando subsanación y respuesta de empresa operadora (PAT-2). 5. Correo solicitando a empresa operadora los documentos de los expedientes abiertos por cargo y el detalle de la carta (PAT-14). 6. Cita del artículo de la norma y confirmación por el equipo Legal (PAT-10). 7. Cantidad de expedientes	-Desconocimiento del impacto (cuantificado - tiempo) de no contar con un sistema interconectado. - Complejidad en la implementación de un sistema interconectado entre EO y OSIPTEL. - Demora en la toma de acciones frente al incumplimiento de la norma. (contar con el sistema interconectado). - Dificultad de cumplir con digitalizar el expediente con valor legal. - Limitación del mecanismo de transferencia actual. - Errores humanos y/o técnicos en la transferencia electrónica de datos y/o transferencia de archivos vía SFTP por parte de la EO. - No se registra información en el sistema único de trámite documentario del OSIPTEL.	- Posible incumplimiento de atención de recurso de apelación o queja en el plazo establecido (Perjuicio sobre el tiempo total para la atención de expedientes). - Reprocesos manuales para la subsanación. - Expediente transferido vía SFTP no cumple con todos los criterios de autenticación, no repudio e integridad de acuerdo con las normas en la medida que sólo la carta de elevación tiene firma digital. - Incumplimiento de la normativa. - Consumo innecesario de horas hombre que se invierten en las actividades manuales. - Dificultad para monitorear los expedientes elevados al TRASU.

CÓDIGO N1	PROCESOS NIVEL 1	PROBLEMÁTICA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
		EO. (5) Actividades manuales del OSIPTEL de corrección de datos en la información transferida por la EO. (6) Recibir expedientes digitales sin valor legal (solo la carta de elevación cuenta con firma digital; pero, los demás documentos que conforman el expediente son copias simples). (7) Incumplimiento de lo establecido en el marco normativo (contar con un sistema interconectado con EO, el registrar los expedientes que son elevados al OSIPTEL en el sistema de trámite documentario del OSIPTEL y elevar expedientes digitales con valor legal).	observados a la EO (PAT-95). 8. Cantidad de expedientes abiertos por cargo mensual (PAT-96)		

CÓDIGO N1	PROCESOS NIVEL 1	PROBLEMÁTICA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
2	Recepción de documentación adicional para el expediente	Desconocimiento sobre la existencia de información adicional en curso para resolver un expediente (remitida por la EO o usuario pero que aún no está en la bandeja del asistente legal), lo cual puede ocasionar emitir un pronunciamiento sin considerar dicha información. Asimismo, no existe forma de realizar seguimiento para la atención de la información adicional que se recepciona posterior a la resolución del expediente. Actualmente, no existe el marco normativo que: (1) Obligue a las EO a reportar el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU). (2) Defina los plazos para responder comunicaciones del OSIPTEL respecto al cumplimiento, así como informar y demostrar el cumplimiento de las resoluciones emitidas por TRASU. A pesar de ello, se aprecia una cantidad importante de cartas de cumplimiento recibidas que asciende aproximadamente a 31,564 desde diciembre 2018 hasta diciembre 2020. Fuente de datos numéricos: Información proporcionada por el OSIPTEL.	1. Declaración del especialista legal sobre la norma que no obliga a presentar cartas de cumplimiento a las EO (PAT-22). 2. Imagen de un documento con fecha de recepción OSIPTEL y fecha de recepción TRASU (PAT-27). 3. Casuísticas donde se evidenciaron que hubo expedientes resueltos sin considerar información adicional (PAT-28). 4. Cartas de Cumplimiento recibidas mensual (PAT-97).	- Inexistencia de marco normativo que obligue a las empresas operadoras a presentar la información sobre el cumplimiento de las resoluciones. - Complejidad en la implementación de un sistema integrado único desde la recepción hasta la atención de reclamos. - Los documentos dirigidos al TRASU no son registrados en el sistema único de trámite documentario del OSIPTEL. - Limitación del sistema actual (SISTRAM).	- Control deficiente del cumplimiento de las empresas operadoras sobre las resoluciones emitidas por el tribunal. - Anulación de resoluciones, al no contar con información adicional a tiempo. - Resolver un expediente sin tener conocimiento de la información adicional remitida.

CÓDIGO N1	PROCESOS NIVEL 1	PROBLEMÁTICA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
3	Calificación y Asignación del Expediente	Actualmente, el OSIPTEL no cuenta con todos los datos mínimos requeridos para una adecuada calificación de expedientes (apelación de fondo o forma, y quejas). De otro lado, el personal del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios depende de la OTI para cualquier modificación sobre: (1) Reasignación de expedientes (desde mayo a agosto del 2020 se han generado aproximadamente 85,445 reasignaciones; asimismo, desde setiembre hasta diciembre del 2020, se realizaron 20,000 reasignaciones aproximadamente, según lo declarado por el OSIPTEL). (2) Actualización de la organización interna; lo cual ocurre entre 1 a 2 veces por mes, generando horas de programación de la OTI. Por otro lado, el SISTRAM presenta algunas limitaciones, tales como: (1) Errores en el tratamiento de las solicitudes de desasignación (elimina el correlativo del expediente desasignado); en los últimos 2 años se han procesado 744 desasignaciones de expedientes (aproximadamente 30 desasignaciones por mes en promedio). (2) Errores en el tratamiento de las desasignaciones por proveído de anulación de expediente; en los	1. Criterios de la calificación y que datos se requiere que la EO transfiera (PAT-30). 2. Criterios de la calificación y que datos se requiere que la EO transfiera - solicitados junio (PAT-30). 3. Criterios de calificación faltantes a actualizar en el SISTRAM (PAT-30). 4. Correo donde se solicita asignación de organización interna al SISTRAM (PAT-32). 5. Imagen de expediente desasignado, e imagen del expediente creado con el correlativo desasignado previamente (PAT-35). 6. Imagen de expediente desasignado, e imagen de los expedientes donde se visualice las fechas (PAT-36). 7. Solicitudes de actualización de la organización interna al mes (PAT-98). 8. Solicitudes de desasignación de expedientes al mes (PAT-99) 9. Proveídos de anulación por mes (PAT-100). 10. Reasignaciones de expedientes (PAT-105).	- Limitación del sistema actual (Necesidad de horas de programación para modificaciones de reglas de negocio en el sistema). - Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos que abarque todas las funcionalidades requeridas. - Falta de definición y aprobación de los criterios para la calificación de expedientes. - Falta de definición de los datos que se deben requerir a las empresas operadoras para que la calificación funcione adecuadamente. -Falta de un módulo para configurar la asignación de expedientes según criterios tales como: abiertos por cargo, materias reclamables, usuarios recurrentes, entre otros. -Falta de un módulo de gestión de personal para las asignaciones.	- Necesidad de realizar reasignaciones de expedientes. - Consumo innecesario de horas hombre para actualización de información. - Posible incumplimiento de atención de recurso de apelación o queja en el plazo establecido (Perjuicio sobre el tiempo total para la atención del reclamo). - Distorsión en el control de la creación de los expedientes (correlativos). - Distorsión en el control de la creación de los expedientes (diferentes expedientes con documentación semejante). - Demora en la resolución del expediente, ya que el nuevo expediente creado no tiene el plazo de vencimiento correcto.

CÓDIGO N1	PROCESOS NIVEL 1	PROBLEMÁTICA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
		últimos 2 años se han realizado 1592 proveídos de anulación de expedientes (aproximadamente 63 desasignaciones por proveído de anulación de expedientes por mes en promedio), (3) Carencia de funcionalidades para reasignación automática de expedientes, entre otros. Fuente de datos numéricos: Información proporcionada por el OSIPTEL.			
4	Digitalización de Expediente y Documentación Adicional	Falta de visibilidad del estado de la digitalización de información (expedientes, documentación adicional, entre otros) enviada al proveedor de digitalización, la cual se requiere para una oportuna evaluación. Asimismo, el sistema no cuenta con funcionalidades de alerta de estado de los documentos digitalizados y pendientes de digitalizar. Por otro lado, desde diciembre 2018 hasta la actualidad, se han presentado aproximadamente 89 incidencias por errores u omisiones en la carga del documento digitalizado por parte del proveedor de digitalización, los mismos que fueron alertados en la etapa de análisis del expediente, siendo notificados por el asistente legal. En los últimos 3 meses se han presentado el 50% del total incidencias ocurridas en los últimos 2	1. Correo enviado por Asistente Legal donde indica inconvenientes en la carga realizada por la empresa de digitalización (PAT-79). 2. Nro. de incidencias por errores o falta de carga del documento digitalizado por parte de empresa de digitalización notificados por el asistente legal al mes (PAT-101).	- Limitación del sistema actual (SISTRAM). - Error humano de la empresa contratada para realizar el servicio de digitalización con valor legal.	- Posible incumplimiento de atención de recurso de apelación o queja en el plazo establecido (Perjuicio sobre el tiempo total para la atención del reclamo).

CÓDIGO N1	PROCESOS NIVEL 1	PROBLEMÁTICA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
		años. Fuente de datos numéricos: Información proporcionada por el OSIPTEL.			
5	Armado del expediente	No se identificaron problemáticas	--	--	--
6	Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución	Los sistemas que utiliza el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (SISDOC y SISTRAM) presentan algunas limitaciones, tales como: (1) No mostrar la fecha de vencimiento de la expedición de resolución final. (2) No enviar alertas ante proximidad a la fecha de vencimiento de expedición de la resolución final para activar el sentido de urgencia de los Analistas. (3) No existe un contador de plazos. (4) La integración parcial entre SISDOC y SISTRAM. (5) Permisos de roles y perfiles de usuarios para modificación de datos de expedientes. (6) No mitiga el riesgo de que un analista seleccione una plantilla que no corresponde (Plantilla de queja para apelación de fondo o forma, o viceversa). (7) Reingresar datos (que ya existen en el sistema) en las plantillas generadas por SISTRAM. (8) Pérdida de trazabilidad de plazos del expediente debido a posible	- Imagen donde se evidencie que el asistente legal actualiza el estado en SISDOC y SISTRAM (PAT-80). - Declaración del TRASU donde manifieste que no existe la funcionalidad de alerta ante vencimiento de plazos (PAT-85). - Imagen donde se evidencie la selección de una plantilla de recurso de queja (RQJ) en un expediente de recurso de apelación (RA) (PAT-86). - Proveídos de anulación por mes (PAT-100). - Resoluciones de enmienda y resolución de nulidad del acto administrativo (PAT-102).	- Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos que abarque todas las funcionalidades requeridas. - Problemas tecnológicos - La explotación de la información del proceso es incipiente y que demanda recursos de la OTI.	- Posible error en la información ingresada al sistema. - Posible incumplimiento de atención de recurso de apelación o queja en el plazo establecido (Perjuicio sobre el tiempo total para la atención del reclamo). - Falta de información para toma de decisiones oportunas. - Posible emisión de dos resoluciones finales de un mismo expediente. - Inversión de horas hombres en revisión de los errores. - Posible emisión de resoluciones de nulidad, resoluciones de enmienda y proveídos de anulación de resoluciones

CÓDIGO N1	PROCESOS NIVEL 1	PROBLEMÁTICA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
		emisión de proveído de anulación del expediente por mala calificación (RA o RQJ), siendo que en los últimos 2 años se han generado aproximadamente 1592 proveídos de anulación de expediente. (9) No se puede generar proveídos de anulación de resolución por el SISTRAM-SISDOC. (10) Al no existir un módulo de gestión de personal, cuando un analista renuncia, se encuentra de vacaciones, licencia u otro, se requiere redistribuir su carga manualmente o solicitar a OTI el traslado de cada documento ya generados en su bandeja SISDOC. (11) Se presentan errores de tipo tecnológico que generan problemas como la conversión inconclusa de PDF de una resolución o, la falta de carga de todos los datos de una resolución (fecha, numero de resolución). (12) También se presentan errores (material o vicio trascendente) en la emisión de resoluciones por parte de los analistas, errores que se materializan en resoluciones de enmienda o nulidad del acto administrativo; en los últimos 2 años se han generado aproximadamente 718 entre ambos. Fuente de datos numéricos: Información proporcionada por el OSIPTEL.			

CÓDIGO N1	PROCESOS NIVEL 1	PROBLEMÁTICA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
7	Organización y convocatoria de la sesión	No se identificaron problemáticas	--	--	--
8	Elaboración e impresión del acta de sesión	La problemática radica en el gran volumen de actividades manuales que existen, producto de: (1) La gestión en físico de las actas. (2) La carencia de funcionalidades tecnológicas que coberture el proceso. (3) Inclusión en el registro del acta de los proveídos de anulación de expediente, cuando no son emitidos por los vocales sino por la STSR. (4) La no existencia de integración entre SISTRAM y SISDOC para emitir el acta con aquellos expedientes cuyas resoluciones fueron firmados por el vocal de la sala en la fecha de la sesión, entre otros. A través del diagrama de proceso AS-IS aprobado se ha identificado un total de 36 actividades, de las cuales el 88% es manual y el 12% cuenta con soporte tecnológico parcial. Fuente: Diagrama de Proceso AS-IS aprobado (8.1 Elaboración e impresión del Acta de Sesión).	1. Acta física escaneada (PAT-49). 2. Diagrama de proceso AS-IS aprobado (Anexo 03. Diagramas de Procesos AS-IS Aprobados - 8.1 Elaboración e impresión del Acta de Sesión).	- Limitación de los sistemas SISTRAM y SISDOC (Funcionalidades, integraciones y controles). - El sistema está configurado para incluir los proveídos de anulación de los expedientes en las actas. - No se ha tomado la decisión del uso de actas digitales.	- Incrementos en el consumo de horas hombre para la ejecución del proceso.
9	Notificación de Resoluciones	Actualmente, con el sistema de notificaciones electrónicas solo es posible notificar a la empresa operadora involucrada y al usuario, de forma automática; sin embargo, en ocasiones, existen terceros involucrados (Casos de portabilidad) a los cuales no es posible notificar a	1. Confirmación por parte del usuario que se tiene que esperar hasta que OTI realice la simulación para recién disparar todo el lote (PAT-53). 2. Imagen de Sistema de notificaciones electrónicas	- Limitación del sistema actual (SISTRAM). - Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos que abarque todas las funcionalidades requeridas. - Explotación ineficiente de la	- Posible omisión en la notificación a la segunda EO involucrada (Si es que no se recibe la alerta de notificación del asistente legal). - Horas hombres invertidas en actividades

CÓDIGO N1	PROCESOS NIVEL 1	PROBLEMÁTICA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
		través del sistema, sino más bien, esta notificación debe realizarse de forma manual. Asimismo, se presentan dificultades para el control de las notificaciones físicas y electrónicas realizadas (No existe un reporte). Al igual que otros procesos, existe dependencia frente a OTI ante la imposibilidad de realizar acciones en el sistema de forma funcional como cambiar estado de envío de notificación o simulación de despacho (desde setiembre 2019 hasta la actualidad se han requerido 246 simulaciones de despacho). En la publicación del edicto, existe la necesidad de contar con el expediente físico para la verificación manual que se agotaron las vías de notificación; desde diciembre 2018 hasta la actualidad, se han revisado 10,556 expedientes físicos, de los cuales 156 expedientes fueron observados tras no haber aún agotado todas las vías de notificación al usuario (En Julio y Agosto 2020 el número de expedientes revisados se duplicó). Fuente de datos numéricos: Información proporcionada por el OSIPTEL.	donde se especifica los notificados y se evidencie que son solo Empresa Operadora y Usuario (PAT-52). 3. Correo solicitando a OTI Simulación de despacho (PAT-51). 4. Expedientes observados tras no haber agotado todas las vías de notificación (PAT-103).	información (Reporte de seguimiento de notificaciones).	de verificación que pueden ser automatizadas. - Detención de notificación de las resoluciones. - Dificultad para monitorizar las notificaciones de las resoluciones.
10	Anexo de Documentación al expediente y foliación	De acuerdo con la LPAG, los expedientes administrativos pueden ser físicos o electrónicos. Actualmente la STSR utiliza	1. Ley del Procedimiento Administrativo General LEY Nº 27444. (PAT-57).	- Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos que abarque todas las	- Incumplimiento de la normativa - Actividades manuales en el tratamiento de

CÓDIGO N1	PROCESOS NIVEL 1	PROBLEMÁTICA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
		expedientes físico y "digitales", estos últimos no cumplen con los requisitos de un expediente electrónico establecidos en el artículo 31 de la LPAG.		funcionalidades requeridas para constituir un expediente electrónico desde que se inicia el procedimiento administrativo en 1era Instancia. - Demora en la toma de acción para la implementación de un sistema único de solución de reclamos que permita la formación, seguimiento y control del expediente electrónico.	expedientes físicos y documentos transferidos vía SFTP (para expedientes que se originaron en físico).
11	Archivo del expediente	Existe dificultades en el seguimiento y control de los expedientes solicitados al archivo, debido a que su control es manual y toda solicitud se gestiona vía correo electrónico. No necesariamente se realiza seguimiento a que se entregue la información y tampoco existen plazos establecidos.	1. Correo electrónico enviado para solicitar un expediente, correo electrónico del equipo de archivo solicitando expediente enviado previamente y correo de respuesta de usuario donde confirma la entrega de los expedientes solicitados (PAT-58). 2. Cantidad de solicitudes mensuales de expedientes archivados (PAT-104)	- Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos que incluya, entre otras funcionalidades, realizar de forma automática el seguimiento de un expediente que se solicita al Archivo (Gestor Documental de Archivo de expedientes).	- Se incurre en horas hombre para la atención y seguimiento de las solicitudes de documentos archivados
12	Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU	Las actividades del proceso son soportadas principalmente en hojas de cálculo Excel y Word exponiendo la información a un posible error manual de digitación que afecte el resultado del proceso y dilatando los tiempos de respuesta del OSIPTEL para verificar el cumplimiento o no de las resoluciones emitidas por el TRASU. A través de los diagramas de	1. Declaración del especialista legal sobre la norma que no obliga a presentar cartas de cumplimiento a las EO (PAT-22). 2. Imagen de un documento con fecha de recepción OSIPTEL y fecha de recepción TRASU (PAT-27).	- Falta de un sistema integrado único incluya la trazabilidad del procedimiento desde su inicio con la imputación de cargos hasta la confirmación o revocación por parte del Consejo Directivo.	- Incrementos en el consumo de horas hombre para la ejecución del proceso. - Posibles errores humanos en el cálculo de plazos

CÓDIGO N1	PROCESOS NIVEL 1	PROBLEMÁTICA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
		proceso nivel 2 AS-IS aprobados se han identificado un total de 232 actividades, de las cuales el 59% es manual y el 41% cuenta con soporte tecnológico parcial, Por otro lado, no existe el marco normativo que: (1) Obligue a las empresas operadoras a reportar el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios y (2) Defina los plazos para responder comunicaciones del OSIPTEL respecto al cumplimiento, así como informar y demostrar el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios. Sin embargo, se ha notado una cantidad importante de cartas de cumplimiento recibidas que asciende aproximadamente a 31,564 desde diciembre 2018 hasta diciembre 2020. Fuente de datos numéricos: Información proporcionada por el OSIPTEL y diagramas de procesos nivel 2 AS-IS aprobados (12.1, 12.2, 12.3, 12.4, 12.5 y 12.6).	3. Cartas de Cumplimiento recibidas mensual (PAT-97). 4. Declaración del usuario en el que menciona que el reglamento de Reclamos no establece una sanción para las empresas que no responden a las notificaciones, así como las dificultades que presenta por trabajar los documentos en Word (PAT-66). 5. Diagrama de proceso AS-IS aprobado (Anexo 03. Diagramas de Procesos AS-IS Aprobados - 12.1, 12.2, 12.3, 12.4, 12.5 y 12.6).		
13	Denuncias	El registro y seguimiento de las denuncias se realizan en hojas de cálculo Excel tanto en la DAPU como en la STSR y la asignación del personal que atenderá la denuncia es	1. Lista de recursos asignados al cumplimiento de las resoluciones del TRASU (PAT-91). 2. Correo enviando archivo	- No se cuentan con herramientas tecnológicas especializadas que soporten el proceso. - Inexistencia de marco	- Incrementos en el consumo de horas hombre para la ejecución del proceso - Demora en la ejecución

CÓDIGO N1	PROCESOS NIVEL 1	PROBLEMÁTICA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
		manual. La atención de la denuncia se realiza con la participación de dos unidades orgánicas del OSIPTEL. La derivación de las denuncias de la DAPU a la STSR no se realiza de manera inmediata. La distribución de las denuncias en la STSR se realiza de manera manual. También la interacción entre el OSIPTEL y empresa operadora para atención de denuncias es por correo electrónico y no a través de un sistema interconectado. A través del diagrama de proceso AS-IS aprobado se ha identificado un total de 75 actividades, de las cuales el 80% es manual y el 20% cuenta con soporte tecnológico parcial.	de control de denuncias Excel (PAT-69). 3. BD de Denunciar del 2017-2020 (PAT-70). 4. Declaración jurada por parte del usuario en la que la normativa no establece plazos de atención de denuncias (PAT-72) 5. Diagrama de proceso AS-IS aprobado (Anexo 03. Diagramas de Procesos AS-IS Aprobados - 13.1 Atención de Denuncias).	normativo que establezca plazos para atención de denuncias. - Insuficientes recursos humanos disponibles para el seguimiento del cumplimiento.	del proceso - Posible perjuicio a los usuarios por incumplimiento de resoluciones
	Todos los procesos	No contamos con un dashboard que permita contar con información de indicadores (y estadísticas en general), monitorear los procesos, supervisar el desempeño. El SISTRAM cuenta con algunos reportes, pero no están relacionados, es decir, no permite al usuario efectuar diferentes combinaciones de información.			

4.1.2. A NIVEL DE PROCESOS - N2

A nivel de procesos N2 se hizo un análisis e identificación de puntos de atención o problemas, especificando sus causas y efectos, y sustentándolo mediante evidencias.

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
1.1	Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora	--	La elevación de los expedientes que contienen los recursos de apelación y las quejas al TRASU, se realiza a través del mecanismo Secure File Transfer Protocol (SFTP). Asimismo, las comunicaciones adicionales que estén vinculadas a los mismos. Ello, es aplicable para las Empresas Operadoras (EO) que tengan una cantidad mayor o igual a 500,000 abonados a nivel nacional. Sin embargo, no existe un sistema interconectado con el OSIPTEL en el cual se tenga acceso permanente y directo con los expedientes de reclamo o aquellos que fueran a elevarse al TRASU.	Visión integral de reclamos de primera y segunda instancia	PAT-1	1. Correo de empresa operadora donde indica que ya cargó los archivos en el SFTP. 2. Imagen de escritorio de Windows donde se visualizan todos los archivos transferidos por la empresa operadora y que hacen referencia en el correo electrónico.	- Complejidad en la implementación de un sistema interconectado entre EO y OSIPTEL. - Demora en la toma de acciones frente al incumplimiento de la norma. (contar con el sistema interconectado)	- Dificultad para monitorear la trazabilidad de los expedientes escalados al TRASU. - Posible incumplimiento de atención de recurso de apelación o queja en el plazo establecido (Perjuicio sobre el tiempo total para la atención del reclamo). - Posible distorsión en la fecha de inicio del expediente. - Perjuicio sobre la monitorización de eventos de sistema (fecha y hora de traslado, usuario de E/O que traslada los documentos, # de documentos cargados, entre otros) en la

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
								recepción y admisibilidad de expedientes de la empresa operadora. - Incumplimiento de la normativa.
1.1	Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora	1.1 1.2 2.1 2.2	Incumplimiento del artículo 128 de la LPAG: a) La LPAG indica que toda entidad pública debe tener un único sistema de trámite documentario (art. 128.3) por el cual debe registrarse toda la documentación que ingresa a la mesa de partes y derivarse al área usuaria en el mismo día (art. 128.2). b) La LPAG indica que se debe recibir y devolver el cargo en el momento (art. 128.2). c) La LPAG indica que se debe proveer un número de registro para cada documento, y esto no se realiza (art. 128.2). No se cumple con estas disposiciones.	Marco Normativo	PAT-10	1. Cita del artículo de la norma y confirmación por el equipo Legal.	- Demora en la toma de acciones frente al incumplimiento de la norma.	- Dificultad para monitorear la trazabilidad de los expedientes escalados al TRASU. - Distorsión en la fecha de inicio del expediente. - Demora en traslado de documentos al área de Secretaría Técnica de Solución de Reclamos de Usuarios. - Demora en el registro de los documentos en el sistema de trámite documentario de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos de Usuarios. - Incumplimiento

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
								de la normativa vigente.
1.1	Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora	--	Las materias de reclamo, como parte de los datos recibidos en la transferencia electrónica, en algunos casos son registradas erróneamente por las empresas operadoras. Esta información puede ser corregida en el SISTRAM. En el SISTRAM sólo existe un campo para la materia de reclamo por lo cual no existe trazabilidad de la materia de reclamo elegida por el usuario, la materia por la cual la empresa operadora se pronunció y finalmente la materia por la cual el TRASU se pronunció.	Información completa y correcta de recursos de apelación, quejas y denuncias	PAT-11	1. Interfaz del SISTRAM donde se visualiza la materia de reclamo enviada por la empresa operadora (Presumiblemente la materia de reclamo ingresada por el usuario).	- Complejidad en la implementación de un sistema interconectado entre EO y OSIPTEL. - Limitación del sistema actual. - Desconocimiento de usuarios sobre las materias de reclamos existentes.	- Posible incumplimiento de atención de recurso de apelación o queja en el plazo establecido (Perjuicio sobre el tiempo total para la atención del reclamo). - Perjuicio sobre el análisis del proceso de solución de reclamos de usuarios. - Posible desasignación del expediente por reclasificación de materia de reclamo correcta.
1.1	Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora	--	Existen materias de reclamo que corresponden a recursos de apelación en las quejas. El sistema no debería permitirlo.	Información completa y correcta de recursos de apelación, quejas y denuncias	PAT-12	1. Imagen de un expediente de queja con un concepto de reclamo, misma información que se refleja en la base de datos	- Desconocimiento del impacto (cuantificado - tiempo) y de la necesidad del usuario de no contar con un sistema interconectado.	- Reprocesos manuales para la subsanación. - Posible incumplimiento de atención de recurso de apelación o queja en el plazo establecido (Perjuicio sobre el tiempo total

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
								para la atención del reclamo). - Perjuicio sobre el análisis del proceso de solución de reclamos de usuarios.
1.2	Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por el usuario	--	Si la EO no cumple con elevar al TRASU el recurso de apelación o la queja, en el plazo señalado; el usuario puede presentarlo al TRASU debiendo cumplir con ciertos requisitos para su elevación por cargo. En ese sentido, una de las actividades en este proceso es la verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos en el Reglamento de Reclamos. Si se tuviera alguna observación, se procede a devolver el documento a la DAPU para el proceso respectivo de Orientación al Usuario.	Visión integral de reclamos de primera y segunda instancia	PAT-13	1. Email a DAPU devolviendo el APC porque no cuenta con la documentación completa.	- Desconocimiento de requisitos mínimos requeridos para la presentación de un reclamo. - Complejidad en la implementación de un sistema interconectado entre EO y OSIPTEL.	- Desgaste operativo y consumo de tiempo del equipo de trámite de OSIPTEL en reclamos que finalmente podrían ser archivados.

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
1.2	Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por el usuario	--	Se recibe el cargo de presentación antes la empresa operadora del recurso de apelación o de la queja para abrir expedientes que no han sido elevados por las empresas operadoras, conforme a lo establecido legalmente. No se puede verificar si la empresa operadora se encontraba exceptuada de elevar al TRASU (aplicación del SAP, SARA, declaración de improcedencia en el caso de la apelación) ya que no se tiene información completa, se requiere solicitar a la empresa operadora para poder tramitarlos.	Visión integral de reclamos de primera y segunda instancia	PAT-14	1. Correo solicitando a empresa operadora los documentos de los expedientes abiertos por cargo y el detalle de la carta.	- Complejidad en la implementación de un sistema interconectado entre EO y OSIPTEL. - Demora en la toma de acciones frente al incumplimiento de la norma. (contar con el sistema interconectado).	- Reprocesos en caso de subsanaciones u errores del sistema. - Incumplimiento de la normativa. - Desconocimiento del estado de reclamos en primera instancia. - Apertura innecesaria de expedientes abiertos por cargo. - Posible incumplimiento de atención de recurso de apelación o queja en el plazo establecido (Perjuicio sobre el tiempo total para la atención del reclamo).
1.2	Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por el usuario	1.1 1.2 2.1 2.2	El SISTRAM no está integrado con el sistema de trámite documentario del OSIPTEL. Por tanto, el número de registro que se asigna a los documentos registrados en el SISTRAM no sigue el correlativo del sistema	Integración de herramientas tecnológicas	PAT-15	--	- Limitación del sistema actual - Deficiencias en el modelo de interoperabilidad de OSIPTEL	- Dificultad para monitorear la trazabilidad de los expedientes escalados al TRASU. - Incumplimiento de la normativa vigente. (LPAG)

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
			de trámite documentario del OSIPTEL.					
1.1	Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora	1.1 1.2	En el SISTRAM no hay campos para identificar si el apelante o quejoso es una persona natural o una persona jurídica. Cuando se trata de una persona jurídica la denominación de la persona jurídica se registra en el campo de "Apellido" y el nombre del representante de la persona jurídica se registra en el campo de "Nombre"	Información completa y correcta de recursos de apelación, quejas y denuncias	PAT-16	1. Imagen del SISTRAM de cómo se adapta este ingreso en el sistema actual. (donde se evidencie que no es posible registrar el nombre de la persona natural que representa a una persona jurídica)	- Explotación ineficiente de la información. - Limitación del sistema actual	-No contar con estadísticas sobre la cantidad de expedientes presentados por tipo de personal (natural o jurídica).
2.2	Recepción de documentación adicional para el expediente	--	En el SISTRAM, no existe un reporte de las comunicaciones adicionales registradas.	Limitaciones en las herramientas tecnológicas de gestión de reclamos de usuarios de OSIPTEL.	PAT-17	1. Imagen del Módulo de SISTRAM donde es posible visualizar los reportes, y se evidencie que este reporte no existe. 3. Confirmación del usuario que indique que no existe dicho reporte.	- Explotación ineficiente de la información. - Limitación del sistema actual	- Posible incumplimiento de atención de recurso de apelación o queja en el plazo establecido (Perjuicio sobre el tiempo total para la atención del reclamo).
1.2	Recepción y Admisibilidad de Expedientes	--	Existen dos actividades de control	Visión integral de reclamos de primera y	PAT-18	1. Confirmación de los usuarios donde se manifieste que se	- Errores humanos frecuentes en la documentación	- Posible incumplimiento de atención de

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
	presentado por el usuario		correspondientes a la verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos en el Reglamento de Reclamos para la apertura de expedientes abierto por cargo. De esa forma, minimizan el riesgo de crear un expediente cuando no corresponda.	segunda instancia		realizan las mismas acciones y razones del doble filtro. (auxiliar y analista)	para apertura de expediente.	recurso de apelación o queja en el plazo establecido (Perjuicio sobre el tiempo total para la atención del reclamo). -Reprocesos en la atención de reclamos.
1.2	Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por el usuario	--	Para la creación de un expediente abierto por cargo en el SISTRAM, deben completarse datos básicos (Formulario del Sistema completado por un colaborador); cuando estos ya existen en la 1era Instancia.	Visión integral de reclamos de primera y segunda instancia	PAT-19	1. Imagen de formulario de creación de expediente en SISTRAM, donde se especifiquen todos los datos a completar.	- Complejidad en la implementación de un sistema interconectado entre EO y OSIPTEL. - Demora en la toma de acciones frente al incumplimiento de la norma. (contar con el sistema interconectado).	- Horas hombres invertidas en verificar e ingresar información ya registrada en primera instancia. - Posible incumplimiento de atención de recurso de apelación o queja en el plazo establecido (Perjuicio sobre el tiempo total para la atención del reclamo).
1.1	Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora	--	Las EO que utilicen el SFTP deben remitir una comunicación a la Mesa de Partes Virtual del OSIPTEL, adjuntando el listado, en formato de hoja de cálculo, de los	Visión integral de reclamos de primera y segunda instancia	PAT-2	1. Correo de OSIPTEL solicitando subsanación a empresa operadora. 2. Correo de empresa operadora informando la	- Complejidad en la implementación de un sistema interconectado entre EO y OSIPTEL. - Errores humanos y/o técnicos en la	- Posible incumplimiento de atención de recurso de apelación o queja en el plazo establecido

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
			expedientes y las comunicaciones adicionales elevados al TRASU, en el día, indicando la cantidad de archivos remitidos por cada expediente o comunicación adicional y organizados según el tipo documental (Cartas de Elevación, Cartas de Información Adicional y Cartas de Cumplimiento). La STSR debe verificar que la información incluida en el listado adjunto a la comunicación coincida con los documentos elevados; y, de corresponder, otorgará la conformidad de la recepción de los mencionados documentos brindando respuesta por correo electrónico al buzón remitente de la EO. Y, de tener alguna observación se informará en la referida comunicación otorgándose el plazo para la subsanación. El no existir un sistema interconectado entre la EO y el OSIPTEL, obliga a			subsanación a OSIPTEL. 3. Imagen de escritorio de Windows donde se visualizan todos los archivos transferidos y subsanados por la empresa operadora y que hacen referencia en el correo electrónico.	transferencia de datos de las empresas operadoras y errores humanos en la transferencia de archivos vía SFTP.	(Perjuicio sobre el tiempo total para la atención del reclamo). - Posible distorsión en la fecha de inicio del expediente. -Consumo innecesario de horas hombre que se invierten en las actividades manuales.

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
			realizar estas actividades de seguimiento manual.					
1.2	Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por el usuario	--	Los expedientes abiertos por cargo se ponen de conocimiento a la EO a fin de que informen y acrediten las razones por las cuales dichos expedientes no fueron elevados al TRASU. En ese sentido, se solicita el reporte de abiertos por cargo a la OTI, toda vez que el SISTRAM no cuenta con dicho reporte. Ello, genera una coordinación adicional con la OTI, la misma que puede demorar en promedio 1 1/2.	Agilidad y celeridad en resolución de recursos de apelación, quejas y denuncias	PAT-20	1. Correo a OTI solicitando reportes de expedientes abiertos por cargo (Correo de envío y de respuesta de OTI, para verificar fechas)	- Limitación del sistema actual. - Complejidad en la implementación de un sistema interconectado entre EO y OSIPTEL.	- Posible incumplimiento de atención de recurso de apelación o queja en el plazo establecido (Perjuicio sobre el tiempo total para la atención del reclamo).
2.1	Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora	1.1 1.2 2.1 2.2 6.1 6.2 6.3 6.5 9.1	Los usuarios utilizan distintos sistemas (SISTRAM, SISDOC, ONBASE, SNE) para realizar las actividades del proceso. Estos sistemas no se encuentran totalmente integrados por lo que algunas acciones realizadas en un sistema no actualizan la información en el otro,	Integración de herramientas tecnológicas	PAT-21	1. Imagen de pantalla principal de los sistemas de información.	- Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos que abarque todas las funcionalidades requeridas.	- Posibles incidencias por errores de interconexión entre los sistemas existentes. - Demora en la atención de reclamos de usuarios.

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
			lo que podría ocasionar demoras y reprocesos.					
2.1	Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora	--	No existen plazos de cumplimiento para la ejecución de lo ordenado por el TRASU ni la obligación de la empresa operadora de presentar la documentación que acredite el cumplimiento.	Cumplimiento de resoluciones y sanciones	PAT-22	1. Declaración del especialista legal sobre la norma que obliga a presentar cartas de cumplimiento a las EO. (Equipo Legal)	- Modificación del marco normativo a través del cual se estableció que las empresas operadoras deben contar con un registro de cumplimiento en lugar de informar al TRASU respecto del cumplimiento de las resoluciones	- Altos tiempo de respuesta sobre las cartas de cumplimiento emitidas por las empresas operadoras. - Control deficiente del cumplimiento de las empresas operadoras sobre las resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios.
2.1	Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora	--	La conformidad u observación a las cartas de cumplimiento remitidas vía SFTP se otorgará brindando respuesta por correo electrónico al buzón remitente de la EO. Dicho correo es único y responde por todo el bloque de documentos elevados vía SFTP. El no existir un sistema interconectado entre la EO y el OSIPTEL, obliga a	Cumplimiento de resoluciones y sanciones	PAT-23	1. Correo único donde se le confirma la carga de los documentos a la EO.	- Complejidad en la implementación de un sistema interconectado entre EO y OSIPTEL. - Deficiencias en el modelo de interoperabilidad de OSIPTEL - Inexistencia de marco normativo que obligue a las empresas operadoras a reportar el	- Dificultad para monitorear el cumplimiento de las resoluciones emitidas - Horas hombre invertidas en actividades manuales susceptibles a ser automatizadas. -Demora en el tiempo de respuesta, debido a las actividades

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
			realizar estas actividades de seguimiento manual.				cumplimiento de las resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios.	manuales de verificación y subsanación.
2.1	Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora	--	Las EO consignan en las cartas de cumplimiento, el número de expediente asignado por el TRASU. En ese sentido, existen algunos errores materiales respecto al número de expediente que deben ser corregidos por la STSR.	Cumplimiento de resoluciones y sanciones	PAT-24	1. Imagen de corrección de Nro. de expediente en carta de cumplimiento.	- Complejidad en la implementación de un sistema interconectado entre EO y OSIPTEL. - Inexistencia de marco normativo que obligue a las empresas operadoras a presentar la información sobre el cumplimiento de las resoluciones	- Dificultad para monitorear el cumplimiento de las resoluciones emitidas - Horas hombre invertidas en actividades manuales susceptibles a ser automatizadas. -Demora en el tiempo de respuesta, debido a las actividades manuales de verificación y subsanación.
2.1	Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora	--	No existen criterios establecidos formalmente para decidir si las cartas de cumplimiento requieren una respuesta formal de parte de la STSR. Asimismo, dichas actividades no se	Reglas de negocio y criterios de actuación del Proceso de Solución de Reclamos de usuarios	PAT-25	1. Manifiesto de que no se cuenta con un Reglamento Interno o una Política del proceso de atención de reclamos de usuarios que establezca criterios por medio de los	- Inexistencia de política interna sobre el proceso de atención de reclamos de usuarios	- Criterios no estandarizados y documentados sobre las cartas de cumplimiento que requieren ser derivadas o no al especialista legal. - Posible trato

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
			encuentran sistematizadas.			cuales el Secretario Técnico de Solución de Reclamos, derive al especialista legal una carta de cumplimiento para que elabore una respuesta a la empresa operadora.		diferenciado de expedientes.
2.2	Recepción de documentación adicional para el expediente	2.1 2.2	Los documentos elevados vía SFTP que dan origen a un procedimiento administrativo de apelación o queja, deberán ser organizados en un expediente digital que se almacenará en el OnBase y no se formará un expediente físico. El expediente digital estará conformado por las comunicaciones adicionales elevados vía SFTP, los documentos que se generen con firma digital internamente y los documentos en físico que se reciban durante el trámite del procedimiento que serán digitalizados con valor legal. Estos últimos serán archivados en un file físico según el tipo documental. Sin embargo, las	Gestión digital de expedientes, denuncias y actas	PAT-26	--	- Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos que abarque todas las funcionalidades requeridas. - Posibles errores humanos en el tratamiento de expedientes digitales como expedientes físicos.	- Distorsión en el control de los expedientes, al contar con físico una parte y otra en digital. - Creación de diversas casuísticas relacionadas a las vías de recepción y al medio de almacenamiento utilizado.

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
			comunicaciones adicionales elevados vía SFTP para expedientes que se originaron en físico, deberán imprimirse a fin de que se culmine con el expediente físico siguiendo el orden regular de los documentos que lo integran. La tendencia en OSIPTEL, es trabajar con expedientes digitales, en este sentido, toda documentación adicional recibida debería gestionarse internamente de manera digital también y no en físico y cumpliendo con lo establecido en el artículo 31 de la LPAG					

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
2.2	Recepción de documentación adicional para el expediente	--	Antes de la pandemia, las informaciones adicionales recibidos por los registros auxiliares del OSIPTEL (a nivel Nacional) se enviaban al TRASU a través de una empresa de Courier (los días de demora que transcurrían desde la recepción de este documento por los registros auxiliares hasta la recepción por el TRASU era de 1 a 15 días). Esto implicaba que se pueda resolver un expediente sin considerar esta información adicional. Dado el Estado de Emergencia por el COVID-19, la recepción se realiza de manera virtual, por lo que estos documentos son recibidos vía email (los días de demora, en promedio, es de 1 a 7 días).	Información completa y correcta de recursos de apelación, quejas y denuncias	PAT-27	1. Se adjunta Imagen de documento con fecha de recepción OSIPTEL y fecha de recepción TRASU	- Complejidad en la implementación de un sistema integrado único desde la recepción hasta la atención de reclamos. - Centralización de solución de expedientes en Lima. - Los documentos dirigidos al TRASU no son registrados en el sistema único de trámite documentario del OSIPTEL.	- Anulación de resoluciones, al no contar con información adicional a tiempo. - Reproceso de atención de un expediente al ser anulado. - Distorsión en la trazabilidad, recepción, de información adicional para un expediente. - Resolver un expediente sin tener conocimiento de la información adicional remitida.
2.2	Recepción de documentación adicional para el expediente	--	Cuando se recibe información adicional de un expediente, el auxiliar de trámite administrativo remite un correo electrónico al analista responsable del	Información completa y correcta de recursos de apelación, quejas y denuncias	PAT-28	1. Casuísticas donde se evidenciaron que hubo expedientes resueltos sin considerar información	- Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos que abarque todas las funcionalidades	- Anulación de resoluciones, al no contar con información adicional a tiempo. - Reproceso de

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
			caso y el sistema mismo remite una alerta al responsable, informándole de dicho documento. No obstante, es posible que por diversas situaciones la información adicional no se considere en la resolución, y ésta se emita, tales como: (i) La información adicional es recibida luego que se ha generado la resolución y el analista legal no tiene herramientas para recuperar dicha resolución. (ii) El analista no revise la información adicional, y por ende, no la analiza en el proyecto de resolución final. (iii) Se demore la digitalización de la información adicional, y cuando ya esté disponible para visualizar, se haya remitido el proyecto de resolución al vocal.			adicional. (detalle de casos)	requeridas. - Errores humanos en el análisis de expedientes sin considerar toda la información remitida por cualquier medio. - Los documentos dirigidos al TRASU no son registrados en el sistema único de trámite documentario del OSIPTEL.	atención de un expediente al ser anulado. - Distorsión en la trazabilidad, recepción, de información adicional para un expediente. - Resolver un expediente sin tener conocimiento de la información adicional remitida.

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
3.1	Calificación y asignación del expediente	--	Para generar un número de expediente en el SISTRAM se requiere de datos básicos que obran en el expediente y que se visualiza en la bandeja Administrar Expediente; sin embargo, no se visualizan los datos correspondientes a la Información del procedimiento elevado (es decir, la información que existe en la bandeja Calificar Expediente). Ello, genera que existan dos procesos distintos en el cual se tiene que realizar una misma actividad de revisar, modificar o completar datos; de ser el caso, revisando un mismo expediente; cuando se podría realizar en una sola etapa	Agilidad y celeridad en resolución de recursos de apelación, quejas y denuncias	PAT-29	1. Imagen de la bandeja de calificación, y por separado la bandeja de creación del expediente.	- Complejidad en la implementación de un sistema integrado único desde la recepción hasta la atención de reclamos.	- Consumo innecesario de horas hombre. - Posible incumplimiento de atención de recurso de apelación o queja en el plazo establecido (Perjuicio sobre el tiempo total para la atención del reclamo).

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
1.1	Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora	--	Las EO deben remitir por cada expediente elevado, la información que le sea solicitada por la STSR. En ese sentido, debe realizar el proceso de la Transferencia Electrónica de Datos que corresponde a la información de la EO, del Reclamo y Procedimiento, del Abonado y/o Reclamante y/o Apelante y/o Quejoso, según la estructura y codificación de la relación de servicios, conceptos y subconceptos materia de reclamos. En ocasiones, dicha información no coincide con los datos obrantes en el documento remitido vía SFTP; lo cual genera actividades manuales de corrección de datos. Asimismo, dicha Transferencia sólo aplica para los expedientes elevados y no para las comunicaciones adicionales.	Visión integral de reclamos de primera y segunda instancia	PAT-3	1. Imagen de pantalla de SISTRAM, indicando los datos que difieren de los documentos cargados vía SFTP. 2. Imagen de pantalla de SISTRAM donde se evidencie la edición/corrección de datos.	- Complejidad en la implementación de un sistema interconectado entre EO y OSIPTEL.	- Posible incumplimiento de atención de recurso de apelación o queja en el plazo establecido (Perjuicio sobre el tiempo total para la atención del reclamo). - Posible distorsión en la fecha de inicio del expediente. - Reprocesos en caso de subsanaciones.

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
3.1	Calificación y asignación del expediente	--	La calificación no incluye todos los supuestos para determinar si un expediente es de fondo o de forma porque no se ha sistematizado todos los posibles escenarios ni se ha identificado los datos que se deben requerir a las empresas operadoras para dicho fin. En caso la información sea requerida, se debe solicitar la modificación de los supuestos de calificación de expedientes en el sistema SISTRAM.	Información completa y correcta de recursos de apelación, quejas y denuncias	PAT-30	1. Criterios de la calificación y que datos se requiere a la EO que se transfiera. (actual) 2. Criterios de la calificación y que datos se requiere a la EO que se transfiera. (solicitados - junio) 3. Criterios de calificación faltantes a actualizar en el SISTRAM.	- Falta de definición y aprobación de los criterios para la calificación de expedientes. - Falta de definición de los datos que se deben requerir a las empresas operadoras para que la calificación funcione adecuadamente.	- Necesidad de realizar reasignaciones de expedientes. -Consumo innecesario de horas hombre. - Posible incumplimiento de atención de recurso de apelación o queja en el plazo establecido (Perjuicio sobre el tiempo total para la atención del reclamo).
3.1	Calificación y asignación del expediente	--	La asignación de expedientes en el SISTRAM se efectúa de acuerdo con una organización definida de vocales y asistentes legales por especialidad. Sin embargo, la asignación debería ser realizada a través de un módulo configurable de tal manera que la STSR pueda realizar la asignación considerando diversos criterios, por ejemplo, la asignación de expedientes de un usuario recurrente a un	Agilidad y celeridad en resolución de recursos de apelación, quejas y denuncias	PAT-31	1. Correo/ memorando de solicitud a OTI para modificar los criterios de calificación y asignación de expedientes, donde se evidencia que existe dependencia de OTI para realizar estos cambios.	- Limitación del sistema actual.	- Necesidad de efectuar la reasignación de expedientes para que cumplan con los criterios de asignación requeridos.

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
			mismo asistente legal o la asignación de expedientes de una misma materia a un mismo asistente legal, entre otros.					
3.2	Asignación de la organización interna en el SITRAM (Sistema para la gestión resolutiva del TRASU)	--	El sistema debería contar con un módulo de personal que permita registrar: - El ingreso de personal - La salida del personal - Las vacaciones del personal - Los descansos médicos del personal Dicha información debería ser tomada en consideración cuando el sistema realice la asignación de expedientes al personal. Asimismo, el módulo de asignación de personal debería tener un reporte o alertas respecto de la carga laboral del personal (vocal, sala, revisor, asistente legal), en específico, cuando la carga sea superior al promedio o cuando supere algún parámetro que se determine.	Agilidad y celeridad en resolución de recursos de apelación, quejas y denuncias	PAT-32	1. Correo donde se solicita asignación de organización interna al SISTRAM.	- Limitación del sistema actual - Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos que abarque todas las funcionalidades requeridas.	- Consumo innecesario de horas hombres, en actividades que podrían ser automáticas. - Posible incumplimiento de atención de recurso de apelación o queja en el plazo establecido (Perjuicio sobre el tiempo total para la atención del reclamo).
3.2	Asignación de la organización interna en el	--	La STSR depende de la OTI para realizar	Agilidad y celeridad en resolución de	PAT-33	1. Correo a OTI solicitando modificación de la	- Limitación del sistema actual - Complejidad en la	- Demora en la atención de reclamos

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
	SITRAM (Sistema para la gestión resolutiva del TRASU)		modificaciones en el organización del SISTRAM	recursos de apelación, quejas y denuncias		organización interna en SISTRAM (Correo de envío y de respuesta de OTI.	implementación de un sistema único de solución de reclamos que abarque todas las funcionalidades requeridas.	- Menor tiempo para la solución del reclamo en plazo - Reproceso para la reasignación de expedientes mal asignados.
3.3	Reasignación del expediente	--	Existen muchas reasignaciones de expedientes debido a: a) Renuncia del personal b) Vacaciones del personal c) Descanso médico del personal d) Carga laboral del personal e) Requerimiento para atender ciertos expedientes con urgencia f) Calificación errada debido a que existen supuestos que no han sido considerados g) Relación de sala - vocal errónea por reasignaciones previas no efectuadas correctamente	Agilidad y celeridad en resolución de recursos de apelación, quejas y denuncias	PAT-34	1. Reporte de frecuencia de solicitudes de reasignación por motivo. 2. Algunos pedidos de reasignación en los que se señala el motivo de la solicitud.	- Inexistencia de procedimiento de reasignación de expedientes donde se especifiquen los datos mínimos requeridos para realizar la reasignación.	- Posibles errores en la reasignación de expedientes. - Solicitudes de reasignación de expedientes sin motivo alguno. - Posible incumplimiento de atención de recurso de apelación o queja en el plazo establecido (Perjuicio sobre el tiempo total para la atención del reclamo).
3.4	Desasignación del expediente	--	Cuando se ejecuta la desasignación de un expediente en el SISTRAM (por una solicitud de desasignación); el	Información completa y correcta de recursos de apelación,	PAT-35	1. Imagen de expediente desasignado, e imagen del expediente creado con el correlativo	- Limitación del sistema actual - Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de	- Distorsión en el control de la creación de los expedientes. (correlativos). - Repercusión en

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
			SISTRAM libera automáticamente el número de expediente de la apelación o queja, de ser el caso. En ese sentido, el siguiente documento al cual se le genere un número de expediente de apelación o queja, obtendrá dicho número liberado.	quejas y denuncias		desasignado previamente.	reclamos que abarque todas las funcionalidades requeridas.	las estadísticas del TRASU.
3.4	Desasignación del expediente	--	Cuando se genera un proveído de anulación de expediente y se ejecuta la desasignación, el SISTRAM no libera automáticamente el número de expediente de la apelación o queja, de ser el caso. Lo que realiza es la creación de un nuevo número de expediente de apelación o queja (según indique el proveído de anulación), duplicando los datos existentes en el expediente original. Sin embargo, la fecha de inicio TRASU del expediente es la fecha de la desasignación y no la de recepción del documento remitido al TRASU.	Información completa y correcta de recursos de apelación, quejas y denuncias	PAT-36	1. Imagen de expediente desasignado, e imagen de los expedientes donde se visualice las fechas (fecha 1 - expediente 1, y fecha 2 - expediente 2)	- Limitación del sistema actual - Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos que abarque todas las funcionalidades requeridas.	- Distorsión en el control de la creación de los expedientes. (diferentes expedientes con documentación semejante). - Posible demora en la resolución del expediente (fuera de plazo), ya que el nuevo expediente creado no tiene el plazo de vencimiento correcto.

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
6.1	Análisis del expediente y Emisión de Resolución de trámite y Resolución Final	--	Si existe un historial de acciones que se realizan sobre los documentos (resolución final, de trámite, otros) en el SISDOC, donde se puede visualizar los documentos que fueron rechazados/observados por un superior (vocal, revisor), sin embargo, no se mide la calidad/efectividad de proyectos de resolución que son elaborados por cada Analista.	Desempeño de Analistas	PAT-37	--	- La explotación de la información del proceso de gestión de reclamos es incipiente (No hay indicadores) y con alta dependencia de la OTI. - No se ha definido, como parte del modelo de gestión, la medición formal de la efectividad de los especialistas en la elaboración de documentos (falta de indicadores, entre otros).	- Perjuicio sobre la eficacia en la emisión de resolución. - Perjuicio sobre la competitividad entre analistas. - Perjuicio sobre el tiempo de resolución de expedientes. - Demora en la resolución de recursos de queja o de apelación
6.2	Emisión de la Resolución de Enmienda	--	Si existe un historial de acciones que se realizan sobre los documentos (resolución final, de trámite, otros) en el SISDOC, donde se puede visualizar los documentos que fueron rechazados/observados por un superior (vocal, revisor), sin embargo, no se mide la calidad/efectividad de proyectos de resolución que son elaborados por cada Analista.	Desempeño de Analistas	PAT-38	--	- La explotación de la información del proceso de gestión de reclamos es incipiente (No hay indicadores) y con alta dependencia de la OTI. - No se ha definido, como parte del modelo de gestión, la medición formal de la efectividad de los especialistas en la elaboración de documentos (falta de indicadores, entre otros).	- Perjuicio sobre la eficacia en la emisión de resolución de enmienda. - Perjuicio sobre la competitividad entre analistas. - Perjuicio sobre el tiempo de resolución de expedientes. - Demora en la resolución de recursos de queja o de apelación

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
6.3	Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Expediente	--	El Analista asignado a la resolución del expediente no conoce claramente los criterios de anulación de expedientes (utilización de proveído de anulación al expediente) ocasionando que se deriven erróneamente proveídos que, posteriormente son devueltos con la indicación de re-análisis.	Reglas de negocio y criterios de actuación del Proceso de Solución de Reclamos de usuarios	PAT-39	1. Confirmación de la devolución	- Inexistencia de política interna sobre el proceso de atención de reclamos de usuarios	- Incremento de las horas hombre para la elaboración de proveídos de anulación infructuosos - Incremento del tiempo para la resolución de casos - Posibles errores en la derivación para anulación
1.1	Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora	--	En ocasiones, la EO no cumple con remitir la información en la Transferencia Electrónica de Datos, de los expedientes que han sido elevados vía SFTP; lo que genera actividades manuales de completar datos para la creación del expediente (en caso se tengan menos de 10 expedientes no transferidos) o coordinaciones adicionales con la EO en caso se tengan más de 10 casos, para la subsanación de la transferencia de datos.	Visión integral de reclamos de primera y segunda instancia	PAT-4	1. Correo electrónico donde se confirma la transferencia vía SFTP de documentos de determinados expedientes. 2. Imagen de SISTRAM donde no se ubique determinado expediente cuya documentación fue enviada vía SFTP.	- Complejidad en la implementación de un sistema interconectado entre EO y OSIPTEL. - Demora en la toma de acciones frente al incumplimiento de la norma. (contar con el sistema interconectado)	- Posible incumplimiento de atención de recurso de apelación o queja en el plazo establecido (Perjuicio sobre el tiempo total para la atención del reclamo). - Posible distorsión en la fecha de inicio del expediente. - Reprocesos en caso de subsanaciones.

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
6.3	Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Expediente	--	Al anular un expediente, se crea uno nuevo con la fecha de creación de ese nuevo expediente, ignorando la fecha original en la que la documentación ingresó a Mesa de Partes. Ello genera que la fecha límite para la resolución final se distorsione y se pierda.	Información completa y correcta de recursos de apelación, quejas y denuncias	PAT-40	1. Captura de nuevo expediente creado con la fecha de creación del nuevo expediente y no con la fecha de apertura original del expediente.	- No se contempló el recálculo de fechas en el desarrollo del sistema	- Distorsión de la fecha límite real para la resolución de los casos
6.3	Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Expediente	--	Si existe un historial de acciones que se realizan sobre los documentos (resolución final, de trámite, otros) en el SISDOC, donde se puede visualizar los documentos que fueron rechazados/observados por un superior (vocal, revisor), sin embargo, no se mide la calidad/efectividad de proyectos de resolución que son elaborados por cada Analista.	Desempeño de Analistas	PAT-41	--	- La explotación de la información del proceso de gestión de reclamos es incipiente (No hay indicadores) y con alta dependencia de la OTI. - No se ha definido, como parte del modelo de gestión, la medición formal de la efectividad de los especialistas en la elaboración de documentos (falta de indicadores, entre otros).	- Perjuicio sobre la eficacia en la emisión de proveído de anulación del expediente. - Perjuicio sobre la competitividad entre analistas. - Perjuicio sobre el tiempo de resolución de expedientes. - Demora en la resolución de recursos de queja o de apelación
6.4	Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Resolución	--	Se presentan errores en las resoluciones enviadas para firma de vocal o firmadas, lo cual genera que se deban emitir proveídos de anulación de esas resoluciones. Los	Limitaciones en las herramientas tecnológicas de gestión de reclamos de	PAT-42	1. 2 Ejemplares de cadena de correos que evidencien ese inconveniente. (Vocal - Legal - OTI). El vocal no	- Limitación del sistema actual - Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos que	- Distorsión de la fecha límite real para la resolución de los casos

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
			errores que se presentan en estas resoluciones se dan principalmente por problemas en el SISDOC cuando se transforma un documento de Word a PDF, siendo la principal causa la infraestructura tecnológica, según lo indicado por OTI. En estos casos, se generan reprocesos pues el Analista debe volver a generar nuevo proyecto y enviarlo nuevamente para firma de vocal.	usuarios de OSIPTEL.		puede firmar la resolución	abarque todas las funcionalidades requeridas.	
6.6	Emisión de cartas a usuarios y EO con respecto a sus expedientes	--	Las cartas de usuarios y de empresas operadoras emitidas después de la resolución final, no son respondidas a tiempo, incluso en ocasiones, no se responden.	Limitaciones en las herramientas tecnológicas de gestión de reclamos de usuarios de OSIPTEL.	PAT-43	1. Correo solicitando a OTI base de datos para dar seguimiento a las cartas de información adicional (ello con el fin de revisar si se había respondido o no a la comunicación y en caso corresponda, atenderla)	- Limitación del sistema actual - Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos que abarque todas las funcionalidades requeridas (Respuestas a usuarios y empresas operadoras)	- Distorsión en realizar respuestas oportunas al usuario o EO.

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
8.1	Elaboración e impresión del Acta de Sesión	--	Para finalizar el trámite de anulación de un expediente, se debe registrar en el acta de votación dicho expediente con el sentido "Anulado". Sin embargo, la decisión de anular el expediente no fue adoptada por el Vocal que firma el acta y el sentido "Anulado" no es un sentido de votación.	Limitaciones en las herramientas tecnológicas de gestión de reclamos de usuarios de OSIPTEL.	PAT-44	1. Captura de pantalla del acta	- Limitación del sistema actual	- Errores en el proceso de anulación de expedientes. - Perjuicio sobre el tiempo de resolución de expedientes. - Que se contabilice en las estadísticas como expediente resuelto cuando no lo es.
8.1	Elaboración e impresión del Acta de Sesión	--	No existe un control sobre acta abiertas de una misma Sala. El SISTRAM no debería permitir la apertura de una nueva acta si no se ha cerrado el acta anterior de la misma Sala.	Limitaciones en las herramientas tecnológicas de gestión de reclamos de usuarios de OSIPTEL.	PAT-45	1. Captura donde se evidencia que se puede apertura nuevas actas sin cerrar las anteriores.	- Limitación del sistema actual - Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos que abarque todas las funcionalidades requeridas (Gestión de Actas)	- Posibilidad de errores en la creación de actas. - Reproceso por error en la creación de actas.
8.1	Elaboración e impresión del Acta de Sesión	--	Para la elaboración de actas, el SISTRAM sólo permite incluir las resoluciones finales en el cuerpo del acta y no las resoluciones de trámite ni los proveídos de anulación de resolución ni las resoluciones de nulidad, por lo que éstas deben registrarse en el campo "Notas" y no como	Limitaciones en las herramientas tecnológicas de gestión de reclamos de usuarios de OSIPTEL.	PAT-46	1. Captura donde se registran las resoluciones de trámite en el campo "Observación".	- Limitación del sistema actual - Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos que abarque todas las funcionalidades requeridas (Gestión de Actas).	- Se registra incorrectamente el contenido de las actas (resoluciones de trámite en el campo "Observación"). - Se incurre en horas hombre adicionales para el registro manual

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
			una resolución en el cuerpo del acta.					de las resoluciones de trámite en el acta.
8.1	Elaboración e impresión del Acta de Sesión	--	El sistema no suspende el cómputo de plazos de vencimiento de un expediente con resolución de inadmisibilidad, el cual, de acuerdo a la norma vigente se suspende desde la notificación de dicha resolución de trámite hasta su subsanación (que como máximo puede darse hasta el término del plazo de 3 días hábiles siguientes de la referida notificación)	Limitaciones en las herramientas tecnológicas de gestión de reclamos de usuarios de OSIPTEL.	PAT-47	1. Capturas de pantalla con plazo inicial y plazo final al hacer una prueba	- Limitación del sistema actual - Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos que abarque todas las funcionalidades requeridas (Respuestas a usuarios y empresas operadoras)	- Distorsión de la fecha límite real para la resolución de los casos
8.1	Elaboración e impresión del Acta de Sesión	--	No existe un log de eventos que permita determinar quién abrió, modificó, eliminó o cerró un acta, generando el riesgo de cambios no autorizados. Cuando un acta se cierra, sólo se debería poder abrir el acta con la autorización correspondiente registrada en el mismo sistema.	Limitaciones en las herramientas tecnológicas de gestión de reclamos de usuarios de OSIPTEL.	PAT-48	1. Captura con la lista de las actas donde se evidencie que no hay un historial de cambios	- Limitación del sistema actual - Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos que abarque todas las funcionalidades requeridas (Log de Eventos)	- Posibilidad de error en el registro de actas

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
8.1	Elaboración e impresión del Acta de Sesión	--	No se ha analizado la posibilidad de emitir las actas de votación en formato digital, en lugar de imprimirlas en físico.	Gestión digital de expedientes, denuncias y actas	PAT-49	1. Acta física escaneada	- Limitación del sistema actual - Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos que abarque todas las funcionalidades requeridas (Gestión de Actas Digitales).	- Consumo de recursos físicos y horas hombre para el manejo de los documentos físicos y coordinaciones de firma y almacenamiento del documento físico.
8.1	Elaboración e impresión del Acta de Sesión	--	Existen puntos de control en este proceso (3) para validar y asegurar que la información registrada en las actas y en el SISTRAM sea la correcta. Esta situación se produce porque los asistentes legales no completan sus actividades y porque no existe integración entre el SISTRAM y SISDOC.	Integración de herramientas tecnológicas	PAT-50	--	- Limitación del sistema actual - Deficiencias en el modelo de interoperabilidad de OSIPTEL.	- Consumo de horas hombre para la verificación y corrección manual de la información en los sistemas. - Incremento del tiempo de ejecución del procedimiento.
9.1	Notificación de las resoluciones	--	La ejecución de la simulación de despacho es realizada por la OTI, ante la solicitud del responsable autorizado por el ST de la STSR. En dicha ejecución, la OTI simula que la notificación ha sido efectuada y por tanto trasladará la resolución que se encontrará en cualquiera de las	Agilidad y celeridad en resolución de recursos de apelación, quejas y denuncias	PAT-51	1. Correo solicitando a OTI Simulación de despacho (Donde se evidencia que el tiempo de respuesta es largo)	- Limitación del sistema actual - Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos que abarque todas las funcionalidades requeridas.	- Demora/ Pare en la notificación de las resoluciones.

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
			bandejas para notificar de la Mensajería del SISDOC a la bandeja de Mensajería Enviada (donde se ubican las notificaciones efectuadas).					
9.1	Notificación de las resoluciones	--	El SISTRAM sólo considera dos campos para registrar el correo electrónico autorizado para la notificación electrónica; uno corresponde a la EO apelada o quejada y otro al Usuario que presenta dicha apelación o queja ante la EO. Al ejecutarse el sistema de notificaciones electrónicas, se procederá a remitir de forma automática lo emitido por el TRASU a dichos correos registrados en el SISTRAM. Sin embargo, existen casos de PORTABILIDAD, en el cual debe notificarse adicionalmente a otra EO. Para dichos casos, el analista del expediente debe informar que se debe procederse a	Limitaciones en las herramientas tecnológicas de gestión de reclamos de usuarios de OSIPTEL.	PAT-52	1. Imagen del SISTRAM donde se especifica los notificados y se evidencia que son solo Empresa Operadora y Usuario.	- Limitación del sistema actual (Notificación a 3 involucrados) - Inadecuada gestión de involucrados en el proceso de solución de reclamos de usuarios. - Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos que abarque todas las funcionalidades requeridas.	- Incumplimiento normativo. - Distorsión en la notificación de todos los involucrados.

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
			notificar a una segunda EO. Para ello, se descarga en PDF la resolución emitida por el TRASU y se adjunta en el envío de la notificación por correo electrónico que fue generado de forma manual. Si no existe la alerta del analista, no se efectuará la notificación a la tercera parte.					
9.1	Notificación de las resoluciones	--	Para iniciar el trámite de la simulación de despacho de un expediente; la notificación no debe haberse efectuado. Con esta confirmación, el responsable de solicitar la simulación de despacho puede iniciar dicha gestión ante la OTI. Asimismo, deberá informar a todos los involucrados de dicha solicitud para los fines pertinentes. En lo respectivo a la notificación; mientras este en proceso una solicitud de despacho, no se puede ejecutar el sistema de notificaciones electrónicas ni las bandejas de Mensajería en el SISDOC, hasta que	Limitaciones en las herramientas tecnológicas de gestión de reclamos de usuarios de OSIPTEL.	PAT-53	1. Confirmación por parte del usuario que se tiene que esperar hasta que OTI realice la simulación para recién disparar todo el lote.	- Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos y denuncias que abarque todas las funcionalidades requeridas. - Explotación ineficiente de la información.	- Uso innecesario de recursos. - Distorsión en la notificación a los involucrados.

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
			se finalice dicha atención de simulación. De lo contrario, la notificación que se quiere simular y por ende no notificar, puede ser efectuada. Ello, supone un riesgo.					
9.1	Notificación de las resoluciones	--	El SISTRAM no cuenta con un reporte para realizar seguimiento a las notificaciones físicas y electrónicas. Se tiene un reporte del Listado Diario de Documentos Despachados y de Notificaciones Pendientes. Para obtener un reporte completo de las Notificaciones se solicita a la OTI o de ser el caso se extrae la información requerida de la base de datos que son remitidos al TRASU semanalmente.	Explotación de Información	PAT-54	--	- Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos y denuncias que abarque todas las funcionalidades requeridas. - Explotación ineficiente de la información.	- No contar con un reporte rápido para dar seguimiento a las notificaciones de las resoluciones (consumo de horas-hombre de la OTI para poder generar los reportes).
9.1	Notificación de las resoluciones	--	En el proceso de notificación física se generan cartas de notificación que contienen los requisitos obligatorios para notificar la resolución emitida por el TRASU. Estas son firmadas digitalmente por el ST de la STSR; para luego	Gestión digital de expedientes, denuncias y actas	PAT-55	1. Declaración de los usuarios que realizan las impresiones de lo indicado en este punto.	- Demora en la toma de acciones frente al posible acondicionamiento de formatos.	- Uso excesivo de papel. - Consumo de horas hombres utilizadas en trabajos manuales.

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
			proceder a imprimirse dos copias de la carta de notificación y una copia de la resolución o proveído de anulación de expediente emitido por el TRASU. Ello, supone horas hombre en realizar estas actividades; además del uso excesivo del papel al imprimir dichos documentos. En ese sentido, se podría considerar integrar la resolución con la carta de notificación; de manera que se emita un solo documento que cuente con los requisitos obligatorios de la LPAG.					
9.2	Publicación de Edicto	--	Las notificaciones físicas se efectúan en el domicilio señalado por el usuario al momento de la presentación del recurso de apelación o la queja, o en el que él indique durante el trámite del procedimiento. En caso el usuario no haya indicado domicilio, o que éste sea inexistente, la notificación se realizará siguiendo un orden de prelación hasta agotar las vías de notificación. En caso no sea posible	Limitaciones en las herramientas tecnológicas de gestión de reclamos de usuarios de OSIPTEL.	PAT-56	--	- Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos y denuncias que abarque todas las funcionalidades requeridas.	- Horas hombres invertidas en actividades de verificación que pueden ser automatizadas. - Demora en la toma de acciones para la elevación de las notificaciones a publicaciones por Edicto.

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
			realizar la notificación pese a la indagación realizada; se procederá a notificar mediante una Publicación por Edicto. Dicho ello, el SISTRAM no contempla campos para el registro y seguimiento en el trámite de agotar las vías de notificación; por lo que genera actividades manuales de solicitud y verificación de los expedientes a fin de asegurar que se haya notificado por todas las vías posibles.					
10.1	Anexo de documentación al expediente y foliación	--	De acuerdo con la LPAG, los expedientes administrativos pueden ser físicos o electrónicos. Actualmente la STSR utiliza expedientes físicos y "digitales", estos últimos no cumplen con los requisitos de un expediente electrónico establecidos en el artículo 31 de la LPAG.	Marco Normativo	PAT-57	1. Ley del Procedimiento Administrativo General LEY Nº 27444. (Equipo Legal)	- Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos y denuncias que abarque todas las funcionalidades requeridas. - Demora en la toma de acción para la implementación de un sistema único de solución de reclamos y denuncias que permita el seguimiento y control de	- Incumplimiento de la normativa - Actividades manuales en el tratamiento de expedientes físicos.

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
							expedientes electrónicos.	
11.1	Archivo del expediente	--	En ocasiones, se solicita el expediente físico al Archivo de Gestión del TRASU (para atención de cita con usuario y/o acceso al expediente). Dicha solicitud se realiza vía email; así como la confirmación de la entrega o devolución del expediente. En ese sentido, no existe un control sobre los expedientes solicitados al Archivo; dificultando así su seguimiento y control.	Control de Archivo de Expedientes	PAT-58	1. Correo electrónico enviado para solicitar un expediente. 2. Correo electrónico del equipo de archivo solicitando expediente enviado previamente. 3. Correo de respuesta de usuario donde confirma la entrega de los expedientes solicitados.	- Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos y denuncias que abarque todas las funcionalidades requeridas (Gestor Documental de Archivo de expedientes). - Demora en la toma de acción para la implementación de un sistema único de solución de reclamos y denuncias que permita acceder a toda documentación en tiempo real.	- Se incurre en horas hombre para la atención y seguimiento de las solicitudes de documentos archivados
1.1	Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora	--	Para la creación del expediente en el SISTRAM se necesita de ciertos datos básicos como Número de Carta, Nombre del Remitente, Nombre de la EO, Número de Servicio. Éstos no pueden ser modificados; por lo que	Información completa y correcta de recursos de apelación, quejas y denuncias	PAT-6	1. Imagen de SISTRAM donde se no permite modificar datos básicos del expediente (Post creación).	- Limitación del sistema actual. - Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos que abarque todas las funcionalidades requeridas.	- Reprocesos en caso de subsanaciones u errores del sistema. - Posible incumplimiento de atención de recurso de apelación o queja

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
			el SISTRAM no muestra botones de acción que permita la edición en las bandejas del SISTRAM o muestra dichos campos inhabilitados. Si hubiera algún error en los datos que no fueron detectados en la etapa previa a la creación del expediente; la única forma de subsanarlos es gestionándolo a través de la OTI para su modificación a nivel de base datos y pueda reflejarse dicha corrección en el SISTRAM.					en el plazo establecido (Perjuicio sobre el tiempo total para la atención del reclamo). - Posible distorsión en la fecha de inicio del expediente. - Perjuicio sobre el análisis del proceso de solución de reclamos de usuarios.
12.1	Elaboración del informe semestral de denuncias	12.1 12.2 12.3 12.5 12.6	Se presentan demoras en la edición final del informe en el SISDOC. La demora se debe a que los archivos son trabajados en Word y una vez culminada su evaluación son cargados al SISDOC institucional, en el cual nuevamente se revisa el formato del archivo toda vez que el mismo se desconfigura. Por ejemplo: se mueven las tablas o márgenes. Dicha problemática se presenta en todos los documentos que son	Explotación de Información	PAT-60	1. Declaración jurada por parte del usuario en el menciona que se presentan demoras en la edición final del informe semestral de denuncias en el SISDOC	- Limitación del sistema actual - Análisis de causa raíz de incidencia reportada no realizado. - Posibles errores de usuario en el uso del sistema actual.	- Se incurre en horas hombre adicionales para la corrección de los errores generados en el sistema

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
			trasladados al SISDOC institucional.					
12.1	Elaboración del informe semestral de denuncias	--	Se trabaja con archivos Excel con corte a una fecha, por lo que puede existir desfase entre dicha fecha de corte y la fecha en que se está revisando la denuncia, por lo que se debe validar toda la información registrada, sobrecargando así el tiempo de ejecución del proceso	Explotación de Información	PAT-61	1. Correo a la Empresa Operadora solicitando más información	- Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos y denuncias que abarque todas las funcionalidades requeridas. - Errores humanos en la digitación de información en Excel. - Explotación ineficiente de la información.	- Se incurre en un consumo adicional de horas hombre para la actualización de la información que sirve de insumo para elaboración del informe - Se alarga el tiempo de elaboración del informe - Riesgo de corrupción, daño o pérdida de la información de los archivos Excel
12.2	Elaboración del informe semestral de infracciones al procedimiento (Queja)	12.2 12.3	La base de datos de la muestra del SISTRAM contiene información (sentido de la resolución) que al ser llenada manualmente, puede contener errores y se debe verificar cada uno de los registros, sobrecargando así el tiempo de ejecución del proceso	Explotación de Información	PAT-62	1. Sección del informe donde se evidencia que hubo un error en el sentido del expediente registrado en el SISTRAM.	- Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos y denuncias que abarque todas las funcionalidades requeridas. - Errores humanos en la digitación de información en Excel. - Explotación ineficiente de la información.	- Se incurre en horas hombre para la revisión, verificación y corrección de la información - Se extiende el tiempo de elaboración del informe

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
12.4	Revisión de casos especiales	--	El reglamento de Reclamos no establece una sanción para las empresas que no responden a las notificaciones, por lo que se realizan reiterativos afectando así el plazo para la atención de los casos especiales	Agilidad y celeridad en resolución de recursos de apelación, quejas y denuncias	PAT-66	1. Declaración jurada por parte del usuario en el que menciona que el reglamento de Reclamos no establece una sanción para las empresas que no responden a las notificaciones	- Inexistencia de marco normativo que faculte a OSIPTEL a sancionar las respuestas no atendidas por las empresas operadoras. - Seguimiento ineficiente de los casos reportados.	- Se alarga el tiempo para la revisión de los casos especiales ya que se puede incurrir en el envío de hasta 2 reiterativos luego de la notificación - Se incurre en un consumo de horas hombre adicional para hacer seguimiento de las notificación y envío de reiterativos
12.6	Imposición de sanciones del TRASU	--	Las notificaciones por correo electrónico se limitan a 25mb (Outlook), por lo que los envíos grandes de información pueden ser engorrosos y sobrecargar el tiempo de ejecución del proceso. Por ejemplo: se envía el correo en tres partes(correo 1/3, correo 2/3 y correo 3/3)	Agilidad y celeridad en resolución de recursos de apelación, quejas y denuncias	PAT-67	1. Correo de notificación partido en varias partes	- Limitación del sistema actual (No se ha dotado de las herramientas idóneas para el envío de notificaciones)	- Se incurre en horas hombre adicionales para el envío de notificaciones por correo electrónico - Posibilidad de error en las notificaciones por envíos parciales manuales
12.6	Imposición de sanciones del TRASU	--	El registro de los procedimientos administrativos sancionadores es llevado de manera manual en un Excel (Nro. de expediente,	Cumplimiento de resoluciones y sanciones	PAT-68	1. Cabeceras del Excel	- Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos y denuncias que abarque todas las	- Se incurre en un consumo adicional de horas hombre para la gestión de los PAS - Riesgo de corrupción, daño

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
			responsable, res1, res2 y res de CD).				funcionalidades requeridas.	o pérdida de la información de los archivos Excel
13.1	Atención de Denuncias	--	No se tiene un sistema de registro de denuncias en tiempo real, se trabaja en hojas de cálculo en Excel a nivel de sede generando así trabajos manuales de registro y control. Si bien actualmente se está desarrollando un sistema de denuncias, el mismo no se encuentra integrado con el SISTRAM, ATUS ni SISDOC.	Gestión digital de expedientes, denuncias y actas	PAT-69	1. Correo enviando archivo de control de denuncias Excel	- Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos y denuncias que abarque todas las funcionalidades requeridas.	- Se incurre en un consumo adicional de horas hombre en el envío y manejo de la información de las denuncias - Riesgo de corrupción, daño o pérdida de la información de la información de los archivos Excel
1.1	Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora	1.1 1.2 2.1 2.2 6.1 6.2 6.3 6.5 9.1	Los usuarios utilizan distintos sistemas (SISTRAM, SISDOC, ONBASE, SNE) para realizar las actividades del proceso. Estos sistemas no se encuentran totalmente integrados por lo que algunas acciones realizadas en un sistema no actualizan la información en el otro, lo que podría ocasionar demoras y reprocesos.	Integración de herramientas tecnológicas	PAT-7	1. Imagen de pantalla principal de los sistemas de información.	- Complejidad en la implementación de un sistema interconectado entre EO y OSIPTEL. - Demora en la toma de acciones frente al incumplimiento de la norma. (contar con el sistema interconectado) - Decisión de contar con múltiples sistemas de información para	- Reprocesos en caso de subsanaciones u errores del sistema. - Incumplimiento de la normativa. - Posible incumplimiento de atención de recurso de apelación o queja en el plazo establecido (Perjuicio sobre el tiempo total

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
							soportar el proceso de solución de reclamos	para la atención del reclamo).
13.1	Atención de Denuncias	--	La base de datos de denuncias que se gestiona a través de hojas de cálculo Excel de distintos años, presenta estructura de datos diferentes cada año que no permiten un análisis estadístico estructurado de las denuncias, asimismo las casuísticas de las denuncias tampoco están mapeadas.	Gestión digital de expedientes, denuncias y actas	PAT-70	1. BD de Denunciar del 2017-2020	- Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos y denuncias que abarque todas las funcionalidades requeridas. - Inexistencia de base de datos estándar, única y aprobado por todos de denuncias (Estructura de datos de denuncias en constante cambio)	- Se incurre en un consumo adicional de horas hombre para el procesamiento y análisis de la información de las denuncias - Riesgo de corrupción, daño o pérdida de la información
13.1	Atención de Denuncias	--	Demoras en el envío y falta de utilización del formato de la hoja de cálculo Excel "Cuadro de Control de Denuncias" debido a que se debe verificar el correcto formato y solicitar a personal de DAPU	Información completa y correcta de recursos de apelación, quejas y denuncias	PAT-71	1. Captura del archivo donde se visualice el punto de atención	- Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos y denuncias que abarque todas las funcionalidades requeridas. - Desconocimiento del cómo completar la información en el cuadro de control de denuncias. - Control ineficiente sobre la	- Se incurre en un consumo adicional de horas hombre para la corrección de la información registrada en los archivos Excel

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
							información registrada en el cuadro de control de denuncias.	
13.1	Atención de Denuncias	--	La normativa no establece plazos de atención de denuncias, por lo que el usuario no tiene certeza de la fecha en que se resolverá su caso pese a que se ha determinado internamente un plazo máximo de 50 días hábiles.	Marco Normativo	PAT-72	1. Declaración jurada por parte del usuario en la que la normativa no establece plazos de atención de denuncias.	- Inexistencia de marco normativo que establezca plazos para atención de denuncias.	- Dificultad en brindar al usuario fechas claras para la atención de su denuncia. - Confusión del usuario respecto a los plazos de las denuncias.
1.1	Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora	1.1 1.2 2.1 2.2 6.1 6.2 6.3 6.4 6.5 6.6 9.1 9.2	Los tipos documentales que se utilizan son: (i) información previa, (ii) resolución de trámite, (iii) resolución de enmienda; (iv) resolución final, (v) información posterior. Al abrir el expediente en el SISTRAM o SISDOC, se observan dichos tipos documentales que no permiten diferenciar realmente de qué documento se trata.	Limitaciones en las herramientas tecnológicas de gestión de reclamos de usuarios de OSIPTEL.	PAT-74	1. Imagen de SISTRAM donde se visualiza que no se diferencia de que documento se trata.	- Limitación del sistema actual - Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos que abarque todas las funcionalidades requeridas.	- Posible error en la selección de tipos documentales. - Reproceso por posible error en la selección de tipos documentales - Posible incumplimiento de atención de recurso de apelación o queja en el plazo establecido (Perjuicio sobre el tiempo total para la atención del reclamo).

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
1.1	Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora	1.1 2.1 2.2.	En la elevación digital, la empresa operadora sólo firma digitalmente la carta de elevación y no el resto de documentos remitidos.	Gestión digital de expedientes, denuncias y actas	PAT-75	1. Imagen de carta de elevación firmada digitalmente y de otros documentos no firmados.	- Inexistencia de normativa que obligue a las empresas operadoras a presentar todos los documentos de elevación de expedientes firmados digitalmente. - Dificultad en las empresas operadoras para firmar digitalmente todos los documentos de elevación.	- Incumplimiento de normativa respecto a expedientes electrónicos o digitales con valor legal.
1.1	Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora	1.1 1.2	En un reclamo por portabilidad participan el usuario y dos empresas operadoras. Sin embargo, en el SISTRAM sólo se puede registrar a la empresa operadora ante la cual se presenta el reclamo y recurso de apelación, no siendo posible registrar a la otra empresa operadora involucrada en el mismo.	Información completa y correcta de recursos de apelación, quejas y denuncias	PAT-76	1. Imagen del SISTRAM donde se verifica que no es posible ingresar a otra empresa involucrada.	- Limitación del sistema actual - Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos que abarque todas las funcionalidades requeridas.	- Posible no notificación a tercera empresa involucrada en el reclamo. - Demora en la notificación de las resoluciones a los involucrados.

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
1.2	Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por el usuario	1.2 3.4	Existen ocasiones, en donde se apertura el expediente abierto por cargo cuando este no correspondía; en ese caso, se solicita la desasignación del expediente. Para ello, es necesario que el estado del expediente se encuentre en REGISTRADO y lograr ejecutar la desasignación. Sin embargo, este cambio de estado solo es posible con la coordinación previa con la OTI, quien realiza la modificación; lo cual genera retraso en el proceso. Una situación similar ocurre cuando se requiere desasignar expedientes.	Agilidad y celeridad en resolución de recursos de apelación, quejas y denuncias	PAT-77	1. Correo donde se solicita a OTI el cambio de estado registrado	- Errores humanos en la apertura de expedientes abiertos por cargo. - Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos que abarque todas las funcionalidades requeridas. - Limitaciones del sistema actual.	- Consumo innecesario de horas hombre del TRASU y de la OTI. - Posible incumplimiento de atención de recurso de apelación o queja en el plazo establecido (Perjuicio sobre el tiempo total para la atención del reclamo).
1.2	Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por el usuario	--	Antes de la pandemia, las solicitudes de abierto por cargo recibidos por los registros auxiliares del OSIPTEL (a nivel Nacional) se enviaban al TRASU a través de una empresa de Courier (los días de demora que transcurrían desde la recepción de este	Gestión digital de expedientes, denuncias y actas	PAT-78	1. Se adjunta Imagen de documento con fecha de recepción OSIPTEL y fecha de recepción TRASU. 2. Correo donde se visualiza la recepción virtual de los documentos.	- Demora en el trámite documentario de las solicitudes de apertura de expediente abierto por cargo. - Limitación del sistema actual. - No utilización del sistema de trámite documentario.	- Demora en traslado de documentos al área de Secretaría Técnica de Solución de Reclamos de Usuarios. - Demora en el registro de los documentos en el

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
			documento por los registros auxiliares hasta la recepción por el TRASU era de 1 a 30 días). Estos expedientes abiertos por cargo se crean con la fecha de inicio TRASU correspondiente a la fecha inicial de recepción por el OSIPTEL. En ese sentido, cuando se creaba el expediente en el SISTRAM ya había transcurrido varios días del plazo con el que cuenta el TRASU para resolver el expediente. Dado el Estado de Emergencia por el COVID-19, la recepción se realiza de manera virtual, por lo que estos documentos son recibidos vía email (los días de demora, en promedio, es de 1 a 7 días).				- Incumplimiento de la normativa vigente.	sistema de trámite documentario de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos de Usuarios.

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
4.1	Digitalización del Expediente y Documentación Adicional	--	La carga de la documentación del expediente la realiza la empresa contratada para realizar el servicio de digitalización con valor legal o el personal de trámite documentario. De producirse algún inconveniente con la carga realizada por la empresa de digitalización, el personal de trámite documentario no puede advertirlo hasta que el asistente legal lo indica. Debería existir una alerta que nos permita identificar si un expediente no contiene los documentos remitidos por la empresa operadora luego de tres (3) días de creado el mismo.	Limitaciones en las herramientas tecnológicas de gestión de reclamos de usuarios de OSIPTEL.	PAT-79	1. Correo enviado por Asistente Legal donde indica inconvenientes en la carga realizada por la empresa de digitalización.	- Limitación del sistema actual. - Error humano de la empresa contratada para realizar el servicio de digitalización con valor legal.	- Posible incumplimiento de atención de recurso de apelación o queja en el plazo establecido (Perjuicio sobre el tiempo total para la atención del reclamo).

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
1.1	Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora	1.1 2.1 2.2	Los expedientes y comunicaciones adicionales remitidos por la EO vía SFTP cuentan con una carta de elevación, o carta de información adicional, o carta de cumplimiento firmados digitalmente conforme a lo dispuesto en la Ley de Firmas y Certificados Digitales y su Reglamento. Asimismo, contienen una Declaración Jurada respecto de la autenticidad e integridad de los documentos elevados y un índice que contenga el listado de los documentos elevados. En ese sentido, la STSR ha dispuesto que dichos documentos elevados deberán ser organizados en un expediente digital , importándose dichos documentos elevados al OnBase; no siendo necesario digitalizarlo con valor legal. Dicha importación implica completar ciertos datos claves para la identificación del número de expediente a donde deberá cargarse	Limitaciones en las herramientas tecnológicas de gestión de reclamos de usuarios de OSIPTEL.	PAT-8	1. Confirmar por el usuario la existencia de un mensaje de error o si tiene que seguir un paso más para confirmar si se creó en el SISTRAM.	- Limitación del sistema actual. - Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos que abarque todas las funcionalidades requeridas.	- Posible incumplimiento de atención de recurso de apelación o queja en el plazo establecido (Perjuicio sobre el tiempo total para la atención del reclamo). - Perjuicio sobre el análisis del proceso de solución de reclamos de usuarios. - Diferencias entre el expediente registrado en un sistema (On Base) vs el registrado en el sistema de trámite de expedientes (SISTRAM).

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
			los documentos elevados. Sin embargo, el número de expediente creado en el SISTRAM difiere, en la forma, del número de expediente que registra el OnBase. Por tanto, es necesario modificar el número de expediente del SISTRAM en el OnBase (eliminar primer guion, slash, etc.) para que reconozca el expediente, importe el documento y por ende se visualice el expediente digital.					
6.1	Análisis del expediente y Emisión de Resolución de trámite y Resolución Final	--	Los distintos usuarios del SISTRAM pueden modificar el tipo de resolución emitido, es decir, pueden cambiar una resolución de trámite y colocar que es final y viceversa.	Limitaciones en las herramientas tecnológicas de gestión de reclamos de usuarios de OSIPTEL.	PAT-80	1. Imagen del SISTRAM donde se evidencia que se puede modificar la resolución de trámite.	- Limitación del sistema actual. - Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos que abarque todas las funcionalidades requeridas.	- Distorsión en la información contenida en el SISTRAM y en las estadísticas de expedientes resueltos que podrían conllevar a errores.

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
6.1	Análisis del expediente y Emisión de Resolución de trámite y Resolución Final	--	Cuando una analista genera una resolución por el módulo "Consultar Expediente" en el SISTRAM, esta resolución no sigue el flujo de validación respecto a si ya se ha generado una resolución antes. Asimismo, si posteriormente se genera una resolución por "Analizar Expediente" en el SISTRAM, el sistema no validará la resolución generada anteriormente por "Consultar Expediente". Estas situaciones ocasionan que se puedan generar dos resoluciones finales por un mismo expediente.	Limitaciones en las herramientas tecnológicas de gestión de reclamos de usuarios de OSIPTEL.	PAT-81	1. Imagen del SISTRAM donde se evidencia que se puede generar dos resoluciones finales sobre un mismo expediente.	- Limitación del sistema actual. - Errores humanos en la generación de resoluciones finales. - Inducción y capacitación limitada respecto al uso de los sistemas actuales. - Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos que abarque todas las funcionalidades requeridas.	- Posible error en la selección de la resolución. - Reproceso por posibles errores en la selección de la resolución. - Posible nulidad de resoluciones.
6.1	Análisis del expediente y Emisión de Resolución de trámite y Resolución Final	--	Cuando un Asistente/Analista legal deja de laborar, las resoluciones rechazadas por un vocal o rechazadas de manera automática regresan a la bandeja SISDOC del mismo usuario creador (aun cuando éste ya se retiró). El nuevo Analista asignado a ese expediente no puede	Limitaciones en las herramientas tecnológicas de gestión de reclamos de usuarios de OSIPTEL.	PAT-82	1. Imagen del SISDOC donde se visualiza, en la bandeja de un usuario de bajo, las resoluciones rechazadas. 2. Correo a OTI solicitando el traslado de documentos rechazados de un ex	- Limitación del sistema actual. - Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos que abarque todas las funcionalidades requeridas.	- Errores en la asignación de resoluciones rechazadas a usuarios inactivos. - Posible incumplimiento de atención de recurso de apelación o queja en el plazo establecido

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
			generar una nueva resolución desde "Analizar Expediente" al existir una resolución en estado distinto a NUEVO.			trabajador a otra bandeja.		(Perjuicio sobre el tiempo total para la atención del reclamo).
6.1	Análisis del expediente y Emisión de Resolución de trámite y Resolución Final	--	El SISTRAM no cuenta con un módulo para el asistente legal que les permita verificar los plazos relevantes del expediente de tal manera que puedan validar si el expediente es de forma o fondo.	Limitaciones en las herramientas tecnológicas de gestión de reclamos de usuarios de OSIPTEL.	PAT-83	1. Declaración de OTI o del TRASU donde manifieste que no existe dicha funcionalidad.	- Limitación del sistema actual. - Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos que abarque todas las funcionalidades requeridas.	- Posible equivocación del Asistente Legal en la verificación de los plazos, en la medida que, ello se realiza de manera manual. - Debilitamiento del sentido de urgencia en el análisis y emisión de resoluciones.
6.1	Análisis del expediente y Emisión de Resolución de trámite y Resolución Final	--	El SISDOC no tiene una integración con el SISTRAM para actualizar el estado del expediente cuando un vocal firma la resolución. Actualmente, el asistente legal una vez que genera una resolución en el SISTRAM debe también "Finalizar el Análisis" para que el expediente cambie de estado. Dicha acción debería realizarse de manera automática cuando el vocal firma la resolución en el SISDOC.	Integración de herramientas tecnológicas	PAT-84	1. Imagen donde se evidencie que el asistente legal actualiza el estado en SISDOC y SISTRAM.	- Limitación del sistema actual. - Deficiencias en el modelo de interoperabilidad de OSIPTEL. - Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos que abarque todas las funcionalidades requeridas.	- Duplicidad de actividades. - Posible incumplimiento de atención de recurso de apelación o queja en el plazo establecido (Perjuicio sobre el tiempo total para la atención del reclamo). - Demora en la elaboración de las actas (debido a que, si no se ha finalizado el

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
								análisis del expediente, el encargado del acta deberá finalizar el análisis del expediente antes de elaborar el acta de votación).
6.1	Análisis del expediente y Emisión de Resolución de trámite y Resolución Final	--	El SISTRAM no cuenta con una alerta de vencimiento de diversos plazos.	Limitaciones en las herramientas tecnológicas de gestión de reclamos de usuarios de OSIPTEL.	PAT-85	1. Declaración de OTI o del TRASU donde manifieste que no existe dicha funcionalidad.	- Limitación del sistema actual. - Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos que abarque todas las funcionalidades requeridas.	- Debilitamiento del sentido de urgencia en el análisis y emisión de resoluciones.
6.1	Análisis del expediente y Emisión de Resolución de trámite y Resolución Final	--	Cuando uno genera una plantilla en el SISTRAM puede elegir una plantilla de RQJ cuando está analizando un expediente de RA y viceversa.	Limitaciones en las herramientas tecnológicas de gestión de reclamos de usuarios de OSIPTEL.	PAT-86	1. Imagen donde se evidencie la selección de una plantilla de recurso de queja (RQJ) en un expediente de recurso de apelación (RA).	- Limitación del sistema actual. - Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos que abarque todas las funcionalidades requeridas.	- Posible error en selección de plantilla que no aplica por el tipo de recurso - Posible incumplimiento de atención de recurso de apelación o queja en el plazo establecido (Perjuicio sobre el tiempo total para la atención del reclamo). - Emitir una resolución de

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
								enmienda o nulidad en caso se llegue a firmar una resolución basada en una plantilla errónea.
6.4	Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Resolución	--	El SISTRAM / SISDOC no tiene configurado la opción de generar Proveídos de Resolución. Dichos documentos son elaborados en forma manual.	Limitaciones en las herramientas tecnológicas de gestión de reclamos de usuarios de OSIPTEL.	PAT-87	1. Proveídos de resolución físico escaneado. 2. Declaración de OTI o del TRASU donde manifieste que no existe dicha funcionalidad.	- Limitación del sistema actual. - Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos que abarque todas las funcionalidades requeridas.	- Posible incumplimiento de atención de recurso de apelación o queja en el plazo establecido (Perjuicio sobre el tiempo total para la atención del reclamo).
8.1	Elaboración e impresión del Acta de Sesión	--	Al momento de crear un acta de una sala de una fecha determinada, el SISTRAM incluye en el acta todos los expedientes que se encuentran en el estado "Pendiente de Votación". Sin embargo, debería existir una integración entre el SISDOC y SISTRAM de tal manera que solo se incluya en el acta de esa fecha y esa sala, aquellos expedientes cuyas resoluciones fueron firmadas por el vocal de la sala en la fecha de la sesión.	Integración de herramientas tecnológicas	PAT-88	1. Imagen donde se verifica que en el acta se incluye resoluciones que no fueron firmadas por el vocal en la fecha de sesión.	- Limitación del sistema actual. - Deficiencias en el modelo de interoperabilidad de OSIPTEL. - Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos que abarque todas las funcionalidades requeridas.	- Demora en la elaboración de las actas.

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
8.1	Elaboración e impresión del Acta de Sesión	--	Para elaborar las actas de votación, el encargado debe emitir tres (3) reportes distintos y realizar cruces para identificar las resoluciones firmadas. El SISTRAM debería contar con un reporte de resoluciones firmadas por fecha de firma por vocal.	Explotación de Información	PAT-89	1. Reportes utilizados y manifestación del cruce de información que realiza el usuario	- Explotación ineficiente de la información. - Limitación del sistema actual	- Posibles errores humanos en el cruce de reportes.
1.1	Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora	1.1 2.1 2.2 6.1 6.2 6.3 6.4 6.5 6.6	La carga de los documentos al OnBase se realiza uno por uno, no es posible realizar la carga de múltiples archivos en simultáneo a pesar de que todos los archivos correspondan al mismo expediente.	Limitaciones en las herramientas tecnológicas de gestión de reclamos de usuarios de OSIPTEL.	PAT-9	--	- Limitación del sistema actual. - Complejidad en la implementación de un sistema único de solución de reclamos que abarque todas las funcionalidades requeridas.	- Gasto de horas hombres que no agregan valor a la solución del reclamo, cargando archivo por archivo en el sistema actual. - Posible incumplimiento de atención de recurso de apelación o queja en el plazo establecido (Perjuicio sobre el tiempo total para la atención del reclamo).
13.1	Atención de Denuncias	--	La tramitación de las denuncias se realiza en primera línea en la DAPU para luego ser remitidas y analizadas por la STSR, por lo que su atención se	Agilidad y celeridad en resolución de recursos de apelación,	PAT-90	1. Memorando enviado por DAPU a la STSR donde solicita la atención de la denuncia.	- Carencia de sistema informático que soporte la gestión de denuncias. - Inducción y	- Reproceso en el análisis de la denuncia. - Demora en la atención de la denuncia.

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
			realiza en dos instancias lo cual puede generar reprocesos	quejas y denuncias			capacitación limitada respecto al proceso de Atención de Denuncias.	
13.1	Atención de Denuncias	--	No existe capacidad operativa para realizar una supervisión del cumplimiento de las resoluciones del TRASU, si bien la evaluación se realiza de manera semestral y sobre una muestra, ello no permite verificar la eficacia de las resoluciones.	Cumplimiento de resoluciones y sanciones	PAT-91	1. Lista de recursos asignados al cumplimiento de las resoluciones del TRASU.	- Inexistencia de marco normativo que obligue a las empresas operadoras a reportar el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios. - Inexistencia de unidad organizacional exclusiva de velar por el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el tribunal.	- Incremento de la demanda de denuncias por incumplimiento de las resoluciones emitidas por el TRASU.
13.1	Atención de Denuncias	--	El equipo que analiza las denuncias no cuenta con un sistema, por lo que no hay una derivación automática de la información adicional registrada para un expediente cuando corresponde a una	Gestión digital de expedientes, denuncias y actas	PAT-92	1. BD de Denunciar del 2017-2020	- Carencia de sistema informático que soporte la gestión de denuncias.	- Perjuicio sobre el tiempo total para la atención de la denuncia. - Dificultad para monitorear y relacionar denuncias con expedientes.

COD N2	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS IMPACTADOS	PUNTO DE ATENCIÓN	CATEGORÍA	COD. EVIDENCIA	EVIDENCIA	POSIBLES CAUSAS	EFECTOS
			denuncia, lo que genera demoras en la revisión de los escritos.					- Mayores tiempos y recursos destinados al control de denuncias.
13.1	Atención de Denuncias	--	Al anular un expediente debido a que corresponde a una denuncia, no existe una derivación al equipo que evalúa las denuncias, por lo que las derivaciones se realizan de manera manual por correo electrónico, generando demoras en la atención de las denuncias.	Gestión digital de expedientes, denuncias y actas	PAT-93	1. Correos electrónico derivando al equipo que evalúa las denuncias.	- Carencia de sistema informático que soporte la gestión de denuncias. - Desconocimiento del proceso de atención de denuncias.	- Perjuicio sobre el tiempo total para la atención de la denuncia. - Dificultad para monitorear y relacionar denuncias con expedientes.
Todos	TRANSVERSAL	Todos	No contamos con un dashboard que permita contar con información de indicadores (y estadísticas en general), monitorear los procesos, supervisar el desempeño. El SISTRAM cuenta con algunos reportes, pero no están relacionados, es decir, no permite al usuario efectuar diferentes combinaciones de información.	Explotación de Información	PAT-94	1. Manifestación del TRASU donde indique que no cuentan con un dashboard que permita contar con información de indicadores	- Explotación ineficiente de la información. - Limitación del sistema actual - Complejidad de construir un modelo de datos que disponibilizar la información registrada en los sistemas de información de OSIPTEL.	- Toma de decisiones con análisis insuficiente.

4.1.3. A NIVEL NORMATIVO

A nivel normativo, se ha realizado un análisis global de los treces (13) procesos, dentro de los cuáles, podemos encontrar los siguientes principales puntos de atención:

DE LA RECEPCIÓN

1. Sistemas de Trámite Documentario

   Se verifica que la documentación relacionada al TRASU no se registra por Mesa de Partes del OSIPTEL; no se realiza el flujo correspondiente, sino que ésta es recibida por un trabajador de Mesa de Parte y deriva el documento entrante de manera directa y a la mano a las personas encargadas de recibir la documentación por medio físico en el TRASU, y ello origina que no se realice un registro en un sistema único de trámite documentario del OSIPTEL, pero si en el sistema del TRASU.

   Siendo ello así, es importante explicar que el artículo 128º del Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, específicamente señala:

   "128.1 Cada entidad tiene su unidad general de recepción documental, trámite documentado o mesa de partes, salvo cuando la entidad brinde servicios en varios inmuebles ubicados en zonas distintas, en cuyo caso corresponde abrir en cada local registros auxiliares al principal, al cual reportan todo registro que realicen.

   128.2 Tales unidades están a cargo de llevar un registro del ingreso de los escritos que sean presentados y la salida de aquellos documentos emitidos por la entidad dirigidos a otros órganos o administrados. Para el efecto, expiden el cargo, practican los asientos respectivos respetando su orden de ingreso o salida, indicando su número de ingreso, naturaleza, fecha, remitente y destinatario. Concluido el registro, los escritos o resoluciones deben ser cursados el mismo día a sus destinatarios.

   128.3. Dichas unidades tenderán a administrar su información en soporte informático, cautelando su integración a un sistema único de trámite documentado.

   128.4. También a través de dichas unidades los administrados realizan todas las gestiones pertinentes a sus procedimientos y obtienen la información que requieran con dicha finalidad.".

   Respecto de ello, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios maneja un sistema de apoyo para la gestión resolutiva del TRASU denominado SISTRAM, donde se registra la documentación entrante, tanto de Lima como de Provincias, siendo este distinto al sistema de trámite documentario manejando por OSIPTEL contradiciendo lo especificado por la ley; sin embargo, ésta no sanciona una actuación en contrario.

   Es importante mencionar que mediante Resolución del Consejo Directivo N° 145-2020-CD/OSIPTEL del 9 de octubre de 2020 se aprobó medidas temporales aplicables al procedimiento de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones en el marco de la emergencia sanitaria por la existencia del COVID-19 vigentes hasta el 31 de diciembre del 2020.

   Una de las medidas temporales es que las empresas operadoras con una cantidad igual o mayor a quinientos mil (500 000) abonados a nivel nacional deben elevar los expedientes que contengan los recursos de apelación o las quejas e información adicional al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, en formato digital, según los mecanismos y lineamientos que establezca la STSR. Sin embargo, el expediente o la información adicional

que es elevado en formato digital tampoco es ingresado al sistema de trámite documental del OSIPTEL, sino que es registrado en el SISTRAM.

Por otro lado, cuando la documentación antes mencionada es presentada en las mesas de partes auxiliares a nivel nacional, ésta se recibe y se sella. Dicha documentación no es registrada en el sistema de trámite documental del OSIPTEL, sino que es remitida vía Courier a la STSR. La documentación es recibida varios días después por la STSR, quien finalmente la registra en el SISTRAM.

En conclusión, se verifica que no existe una uniformización mediante el cual el registro del documento se realice mediante el Sistema de Tramite Documentario dado por mesa de partes, si no por uno especial para el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios y es importante mencionar que esta práctica no vulnera el derecho del administrado debido a que el TRASU da un código o número de registro a cada uno de sus escritos y ellos lo organizan de acuerdo al orden interno de la unidad orgánica.

2. Del Cumplimiento de Plazos

Por otro lado, se ha verificado que las Empresas Operadoras cometen errores al momento de la presentación de la documentación, la cual es advertida por personal del TRASU y producto del análisis del OSIPTEL se dan cuenta que por su tipificación debió pasar por otro flujo y ello conlleva a la aplicación de plazos distinto a los inicialmente trazados. Por ello, de oficio, se reencausa el expediente, originando una afectación en el conteo de plazos que podría afectar el debido procedimiento, con ello, posibles responsabilidades administrativas a los funcionarios del TRASU.

Al respecto, para el cumplimiento de plazos se debe evitar que un expediente o caso sea calificado por el usuario o reclamante como Silencio Administrativo Negativo. Al respecto, los numerales 3 y 4 del artículo 199 del TUO de la LPGA establece que:

> *"199.4 El silencio administrativo negativo tiene por efecto habilitar al administrado la interposición de los recursos administrativos y acciones judiciales pertinentes.*
>
> *197.4. Aun cuando opere el silencio administrativo negativo, la administración mantiene la obligación de resolver, bajo responsabilidad, hasta que se le notifique que el asunto ha sido sometido a conocimiento de una autoridad jurisdiccional o el administrado haya hecho uso de los recursos administrativos respectivos."*

Complementariamente, se debe revisar lo estipulado por el literal d) del artículo 85 de la Ley Nº 30557 "Ley del Servicio Civil", respecto a las faltas de carácter disciplinario:

> "*Son faltas de carácter disciplinario que, según su gravedad, pueden ser sancionadas con suspensión temporal o con destitución, previo proceso administrativo:*
>
> *(…) d) La negligencia en el desempeño de las funciones. (…)*

En ese sentido, la negligencia en los plazos puede traer como consecuencia tener que declarar el silencio administrativo negativo y ello conlleve a que el administrado interponga los recursos administrativos impugnatorios que considere conveniente, así como iniciar una acción judicial, en caso lo considere conveniente.

Por último, de acuerdo a lo estipulado por la Ley SERVIR, esta situación sea informada a las unidades orgánicas pertinentes del OSIPTEL, y con ello, iniciar una investigación a fin de

delimitar responsabilidad por presunta negligencia en el desempeño de las funciones de los agentes responsables de cada uno de los expedientes.

DEL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO

1. De la Recepción:

   Actualmente, se reciben documentos de las empresas operadoras mediante el Secure File Transfer Protocol (SFTP) y solamente la Carta que acompaña el documento cuenta con la **"firma digital", la cual le brinda valor legal solamente a la Carta, más no a los documentos** anexados a ésta, ya que se especifica son solamente documentos digitalizados sin firma o sello fedateado que brinde la seguridad jurídica respectiva.

   Respecto del artículo 77º del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, se estipula que ***"Las empresas operadoras que cuenten con el expediente digital, podrán elevarlo al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en dicho formato de manera alternativa al expediente físico, siempre que tenga valor legal."***

   Siendo ello así, se sabe que las empresas operadoras sí cuentan con la firma digital; sin embargo, no están implementado para la totalidad de sus trabajadores y por ello, sólo la Carta que sirve de presentación de la documentación anexa cuenta con la firma digital.

   Respecto a la firma digital, ésta se encuentra regulada por la Ley Nº 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales y es descrita como ***"aquella firma electrónica que utiliza una técnica de criptografía asimétrica, basada en el uso de un par de claves único; asociadas una clave privada y una clave pública relacionadas matemáticamente entre sí, de tal forma que las personas que conocen la clave pública no puedan derivar de ella la clave privada".***

   Asimismo, se debe mencionar que, en la actualidad, se le solicita a la empresa operadora la Declaración Jurada que busca complementar a la firma digital de la carta de elevación al TRASU.

   En ese sentido, para que personal de OSIPTEL o de las empresas operadoras cuente con la firma digital, y con ello darle valor legal y seguridad jurídica al documento, cada uno de los trabajadores o fedatarios de la empresa deberá contar con una firma digital y ésta deberá estar debidamente certificada por alguna empresa privada que goce de Certificación acreditada ante INDECOPI o por la misma RENIEC.

2. Del Expediente Electrónico:

   Por otro lado, el artículo 30º del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General regula respecto al procedimiento electrónico que **"***podrá realizarse total o parcialmente a través de tecnologías y medios electrónicos, debiendo constar en un expediente, escrito electrónico, que contenga los documentos presentados por los administrados, por terceros y por otras entidades, así como aquellos documentos remitidos al administrado***"** (Subrayado y resaltado nuestro).

   Siendo ello, así, existe la posibilidad de tener un expediente electrónico que haya comenzado con documentos físicos. Actualmente, la recepción de documentos digitalizados se hace mediante una Carta de Presentación firmada digitalmente y sin que los documentos anexos lo estén. Sin embargo, no existe la presentación en físico de los documentos a menos que el TRASU lo solicite en el momento que lo crea conveniente o por solicitud de otras autoridades.

   Asimismo, el artículo 30 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece que **"***el procedimiento administrativo electrónico deberá respetar todos los principios, derechos y garantías del debido procedimiento previstos en la presente Ley,*

sin que se afecte el derecho de defensa ni la igualdad de las partes, debiendo prever las medidas pertinentes cuando el administrado no tenga acceso a medios electrónicos"

Asimismo, se debe especificar también que los actos administrativos realizados a través del medio electrónico, poseen la misma validez y eficacia jurídica que los actos realizados por medios físicos tradicionales. Las firmas digitales y documentos generados y procesados a través de tecnologías y medios electrónicos, siguiendo los procedimientos definidos por la autoridad administrativa, tendrán la misma validez legal que los documentos manuscritos, siendo ello requisitos indispensables para la creación de un expediente electrónico.

Por ello, se debe tener en cuenta que el inicio del procedimiento administrativo se realiza en la empresa operadora siendo éste un reclamo por parte de un usuario y siendo la empresa operadora un ente de primera instancia administrativa. En ese sentido, el expediente llegará a manos del TRASU para una segunda instancia y poder resolver de acuerdo a sus potestades y el expediente puede llegar en físico o en medio digital dependiendo de la infraestructura tecnológica de la empresa operadora. Por ello, está en la facultad de OSIPTEL, regular el comienzo del procedimiento administrativo y este pueda ser electrónico en su totalidad.

Asimismo, también, la misma lógica se aplica en la competencia del TRASU para resolver reclamos por falta de atención o demora en el trámite de plazos en la primera instancia y ello obliga a que sea el usuario quién presente los documentos de manera física a la entidad, o cuando se le solicita información adicional. Por ello, también debería enfocarse cómo se recepcionará de manera digital la presentación en físico por parte del usuario.

DE LAS POTESTADES

Actualmente, las empresas operadoras no se encuentran obligadas a presentar una Carta de Cumplimiento mediante la cual acrediten que han cumplido con lo resuelto por el TRASU.

Pese a ello, las empresas operadoras si envían una Carta de Cumplimiento a fin de acreditar de manera certera e cumplimiento de las resoluciones emitidas por el TRASU, en este sentido, el TRASU deberá evaluar si presentar la Carta de Cumplimiento será una conducta vinculante y sea parte de las obligaciones a supervisar por parte del TRASU en el cumplimiento de las resoluciones emitidas.
Por último, es importante mencionar que el usuario deberá tomar conocimiento por medio de la empresa operadora que ésta ha cumplido con implementar lo ordenado por el TRASU y de esta manera sepa que su solicitud ha sido declarada fundada, y por lo tanto, no tenga la necesidad de acudir al TRASU o generar nuevos procedimiento administrativos para hacer cumplir su petición.

4.1.4. A NIVEL TECNOLÓGICO

A nivel tecnológico, se realizó un análisis a nivel funcional y técnico, considerando desde el punto de vista funcional la apreciación de los usuarios y hallazgos en relación a las funcionalidades y características técnicas de los sistemas.

a) Análisis Funcional

A nivel de soporte informático a los procesos y funcionalidades.

Principales sistemas que soportan a los procesos; en base a las reuniones de entendimiento sostenida y a la revisión de información complementaria que fue proporcionada por el OSIPTEL (Informe AS IS - Mapeo del proceso de solución de reclamos en segunda instancia; diciembre 2019) se han identificado los siguientes sistemas como soporte a los procesos.

COD.	Macro-proceso (Nivel 1)	COD.	Proceso (Nivel 2)	SISTRAM	SISDOC	SNE
1	Recepción y admisibilidad de expedientes	1.1	Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora	X	-	-
		1.2	Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por el usuario	X	X	-
2	Recepción de documentación adicional para el expediente	2.1	Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora	X	-	-
		2.2	Recepción de documentación adicional para el expediente	X	-	-
3	Calificación y asignación del expediente	3.1	Calificación y asignación del expediente	X	-	-
		3.2	Asignación de la organización interna en el SISTRAM (Sistema para la gestión resolutiva del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios)	X	-	-
		3.3	Reasignación del expediente	X	-	-
		3.4	Des asignación del expediente	X	X	-
4	Digitalización del expediente y documentación adicional	4.1	Digitalización del expediente y documentación adicional	X	X	-
5	Armado del expediente	5.1	Armado del expediente	-	-	-
6	Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución	6.1	Análisis del expediente y Emisión de Resolución de trámite y Resolución Final	X	X	-
		6.2	Emisión de la Resolución de Enmienda	X	X	-

COD.	Macro-proceso (Nivel 1)	COD.	Proceso (Nivel 2)	SISTRAM	SISDOC	SNE
		6.3	Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Expediente	X	X	-
		6.4	Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Resolución	X	-	-
		6.5	Análisis del Expediente y Emisión de Resolución de Nulidad del acto administrativo	X	X	-
		6.6	Emisión de cartas a usuarios y EO con respecto a sus expedientes	X	X	-
7	Organización y convocatoria de la sesión	7.1	Organización y Convocatoria de la sesión	X	X	-
8	Elaboración e impresión del acta de sesión	8.1	Elaboración e impresión del Acta de Sesión	X		
9	Notificación de las resoluciones	9.1	Notificación de las resoluciones	X	X	X
		9.2	Publicación de Edicto	X	X	-
10	Anexo de documentación al expediente y foliación	10.1	Anexo de documentación al expediente y foliación	X	-	-
11	Archivo del expediente	11.1	Archivo del expediente	-	-	-
		11.2	Remisión del archivo central	-	-	-
12	Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU	12.1	Elaboración del informe semestral de denuncias		X	
		12.2	Elaboración del informe semestral de infracciones al procedimiento (Queja)	X	X	-
		12.3	Elaboración del informe semestral de infracciones de evaluación del cumplimiento	X	X	-
		12.4	Revisión de casos especiales	X	X	-
		12.5	Verificación de medidas correctivas	-	X	-
		12.6	Imposición de sanciones del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios	-	X	-
13	Denuncias	13.1	Atención de Denuncias	X	X	-

Ilustración 45 - Cuadro de herramientas tecnológicas por proceso

A continuación, se muestra la cantidad de actividades segmentadas por tipo (automática, semi automática y manual), las mismas que fueron extraídas de la información complementaria que fue proporcionada por el OSIPTEL (Informe AS IS - Mapeo del proceso de solución de reclamos en segunda instancia; diciembre 2019), teniendo en cuenta que no existe mayor variación en los procesos AS-IS o implementación de funcionalidades nuevas desde diciembre 2019 a la actualidad. Para una mejor visualización, se aplicaron las siguientes abreviaciones a los procesos:

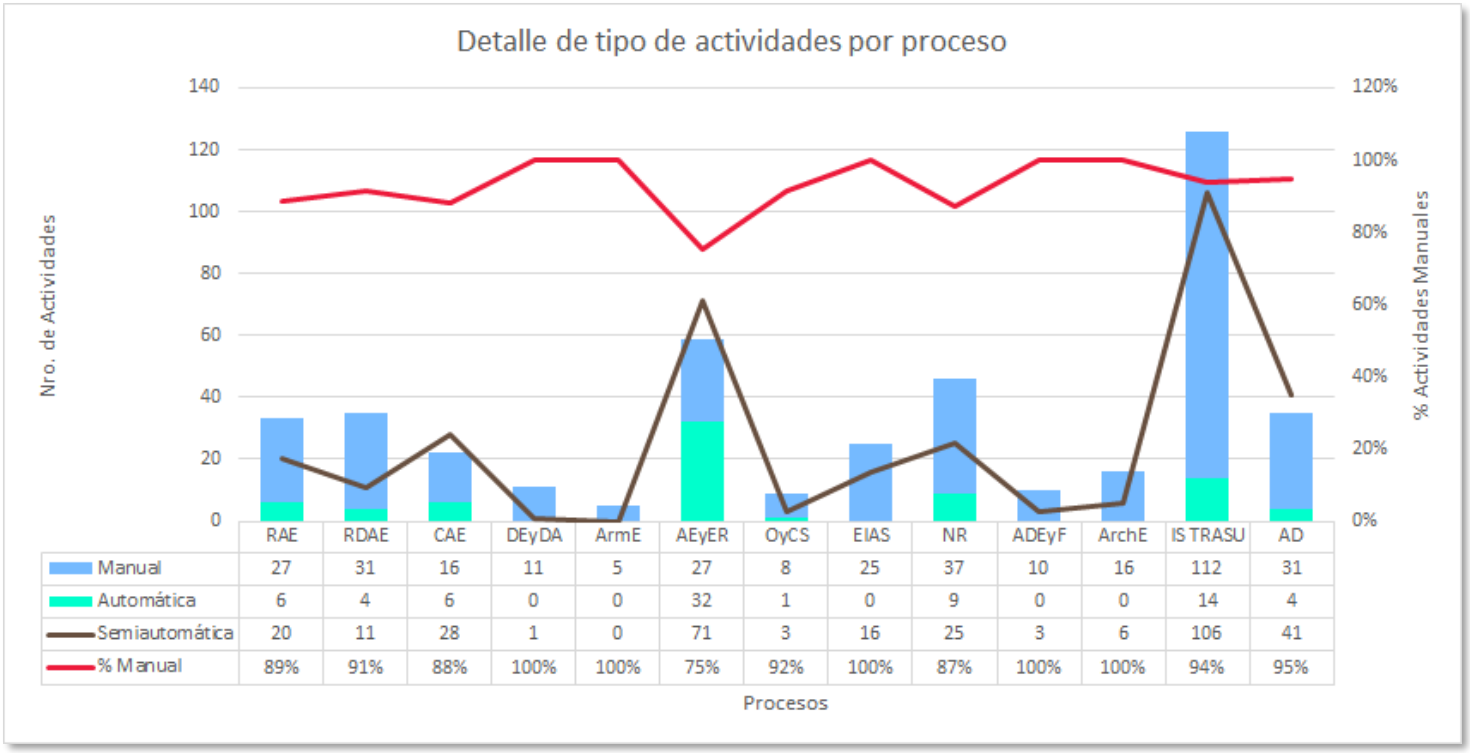
Cod. Proceso	Nombre	Abreviación
1	Recepción y Admisibilidad de Expedientes	RAE
2	Recepción de Documentación Adicional para el Expediente	RDAE
3	Calificación y Asignación del Expediente	CAE
4	Digitalización del Expediente y Documentación Adicional	DEyDA
5	Armado del Expediente	AE
6	Análisis del Expediente y Emisión de Resolución	AEyER
7	Organización y Convocatoria de la Sesión	OyCS
8	Elaboración e Impresión del Acta de Sesión	EIAS
9	Notificación de las Resoluciones	NR
10	Anexo de Documentación Adicional al Expediente y Foliación	ADEyF
11	Archivo del Expediente	AE
12	Imposición de Sanciones y Medidas Correctivas del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios	IS TRASU
13	Denuncias	AD

En total, se ha identificado un 53% de actividades que se realizan con alguna herramienta tecnológica, estas pueden ser: Correo electrónico, Archivos Excel, SISTRAM, SISDOC y SNE. Sin embargo, esto no es un indicador de automatización del proceso. Vea este ejemplo, en el envío de un correo electrónico se utiliza una herramienta tecnológica, sin embargo, si el ingreso de asunto de correo, redacción del contenido y selección de destinatarios lo realiza un colaborador, es una actividad manual (Requiere acción y tiempo de un humano), en cambio sí estas actividades las realiza el sistema, ha de considerarse una actividad automatizada. Asimismo, en cada uno de los procesos se ha identificado que porcentaje de sus actividades se ejecutan manualmente:

Proceso	Manual
Recepción y Admisibilidad de Expedientes	89%
Recepción de Documentación Adicional para el Expediente	91%
Calificación y Asignación del Expediente	88%
Digitalización del Expediente y Documentación Adicional	100%
Armado del Expediente	100%
Análisis del Expediente y Emisión de Resolución	75%
Organización y Convocatoria de la Sesión	92%
Elaboración e Impresión del Acta de Sesión	100%
Notificación de las Resoluciones	87%
Anexo de Documentación Adicional al Expediente y Foliación	100%
Archivo del Expediente	100%
Imposición de Sanciones y Medidas Correctivas del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios	94%
Denuncias	95%

Ilustración 46 - % de actividades manuales por proceso

Esto representa una oportunidad importante y refuerza la necesidad de automatizar el proceso de solución de reclamos de usuarios, cuyo alcance es amplio debido a la gran cantidad de actividades manuales susceptibles a ser automatizadas.



	RAE	RDAE	CAE	DEyDA	ArmE	AEyER	OyCS	EIAS	NR	ADEyF	ArchE	IS TRASU	AD
Manual	27	31	16	11	5	27	8	25	37	10	16	112	31
Automática	6	4	6	0	0	32	1	0	9	0	0	14	4
Semiautomática	20	11	28	1	0	71	3	16	25	3	6	106	41
% Manual	89%	91%	88%	100%	100%	75%	92%	100%	87%	100%	100%	94%	95%

Ilustración 47 - Detalle de tipo de actividades por proceso

b) Análisis Técnico

A continuación, se presentan los puntos de atención identificados como parte del análisis de situación actual a nivel tecnológico y que corresponden específicamente a los sistemas de información relacionados con la gestión de expedientes de TRASU de OSIPTEL.

Cod.	Dominio	Sub-dominio	Punto de Atención	Actividad Afectada	Evidencia	Causa	Efecto
1	Arquitectura de Aplicaciones	Interoperabilidad	Necesidad de fortalecer la interoperabilidad entre el sistema gestión de expedientes de TRASU (SISTRAM) con servicios disponibles para acceso a información de personas naturales (RENIEC) y jurídicas (SUNAT) que permitan mejorar la facilidad de registro, niveles de validación, integridad y calidad de información de los procesos que soportan estos datos	Registro de información de personas naturales y jurídicas asociadas a los expedientes de TRASU	Información sobre catálogo de servicios: Respuesta OTI: Solo se cuenta con servicios para la aplicación móvil de consulta de expedientes	Falta de desarrollo de una arquitectura orientada a servicios de integración entre los sistemas de información asociados a la gestión de expedientes de TRASU y la plataforma PIDE.	Riesgos de datos de personas naturales y/o jurídicas con información inconsistente, por falta de validaciones con fuentes de datos confiables para cada tipo de información (RENIEC, SUNAT) Ineficiencia en el proceso de registro de información al tener que ingresar manualmente información de personas naturales y jurídicas, asociadas a los expedientes de TRASU.
2	Arquitectura de Aplicaciones	Interoperabilidad	Necesidad de fortalecer el nivel de integración, oportunidad, accesibilidad y disponibilidad entre los sistemas de las compañías operadoras y los sistemas relacionados con la gestión de expedientes de TRASU de OSIPTEL, como soporte a las transferencias de expedientes en línea y consultas sobre estado de información de los mismos	Nivel de interoperabilidad entre los sistemas relacionados con la gestión de expedientes de TRASU y de las compañías operadoras	Información sobre catálogo de servicios: Respuesta OTI: Solo se cuenta con servicios para la aplicación móvil de consulta de expedientes	Falta de desarrollo de una arquitectura orientada a servicios de integración entre los sistemas de información asociados a la gestión de expedientes de TRASU y los sistemas de las compañías operadoras.	Ineficiencias en los procesos de carga de información, validación y necesidad de reprocesos, sobre la información dispuesta por las compañías operadoras en tramas de datos vía SFTP, o procesamiento en lote. Ineficiencia por proceso de consultas bajo demanda sobre estados de expedientes por parte de las compañías operadoras.

Cod.	Dominio	Sub-dominio	Punto de Atención	Actividad Afectada	Evidencia	Causa	Efecto
3	Arquitectura de Aplicaciones	Interoperabilidad	Necesidad de fortalecer la interoperabilidad entre sistemas dentro del ecosistema de la gestión de expedientes de TRASU	Desarrollo por mantenimiento y/o adecuaciones en estructura de datos, funcionalidades o reglas de negocio relacionadas a la gestión de expedientes de TRASU en los sistemas SISTRAM, Consulta de Expedientes, Consulta de Jurisprudencia, Notificaciones electrónicas	Información sobre catálogo de servicios: Respuesta OTI: Solo se cuenta con servicios para la aplicación móvil de consulta de expedientes	Falta de desarrollo de una arquitectura de servicios compartidos entre aplicaciones que permitan un desacoplamiento funcional adecuado de los sistemas y permitan un desarrollo escalable, flexible e interoperable, tanto para las aplicaciones internas como externas de OSIPTEL.	Ineficiencias en el proceso de implementación de cambios en los sistemas de información, así como el nivel de impacto, costo y complejidad generado por la afectación de sistemas que por dependencia de reglas de negocio y/o de procesos se vean impactados.
4	Arquitectura de Aplicaciones	Interoperabilidad	Necesidad de integrar entre el Sistema de Trámite Documentario y el SISTRAM	Registro de expedientes ingresados desde mesa de partes que deben ser registrados en el SISTRAM	Informe Nro. 00004-RDP-SRU/2020 (Diagnóstico de Sistemas de TRASU)	Falta de integración entre sistemas SISTRAM y Sistema de Tramite Documentario.	Ineficiencias en el proceso por necesidad de registros manuales, dificultan en identificación de expedientes de TRASU desde mesa de partes y su correspondiente actualización de estados.
5	Arquitectura de Aplicaciones	Funcionalidad	Necesidad de incorporar funcionalidades de registro de información y procesos necesarios para la gestión adecuada de expedientes TRASU, que actualmente el SISTRAM no soporta, entre ellos: - Soporte a modificación de datos básicos del expediente. - Anulación de expedientes antes de votación - Notificación automática de expedientes con resolución - Mantenimiento de parámetros generales (UIT, plazos por estado, feriados públicos, otros) - Soporte ante la ausencias	Registro, seguimiento y control de expedientes de TRASU a través de SISTRAM	Informe Nro. 00004-RDP-SRU/2020 (Diagnóstico de Sistemas de TRASU)	No se cuenta con una serie de funcionalidades para registro de información y/o procesos en el SISTRAM que no permiten un seguimiento y control adecuado de expedientes TRASU	Ineficiencias en el proceso por necesidad de realizar registros y procesos manuales, afectando el control y seguimiento adecuado de los expedientes de TRASU.

Cod.	Dominio	Sub-dominio	Punto de Atención	Actividad Afectada	Evidencia	Causa	Efecto
			del personal (vacaciones, licencias) para asignación adecuada de expedientes.				
6	Arquitectura de Aplicaciones	Funcionalidad	Contar con la posibilidad de generar los reportes clave del proceso de expedientes TRASU, sin depender de intervención del personal del área de TI para ello.	Acceso a información (consultas y reportes clave) sobre gestión de expedientes TRASU	Informe Nro. 00004-RDP-SRU/2020 (Diagnóstico de Sistemas de TRASU) Reunión BDO-OTI (24/11/2020)	Los usuarios no cuentan con acceso a la consultas y reportes clave sobre la gestión de expedientes de TRASU, por lo que deben solicitar su generación al equipo de TI	Dependencia frente al área de TI para contar con información clave que debe encontrarse disponible y accesible de manera rápida y oportuna para una gestión y toma de decisiones de una manera adecuada.
7	Arquitectura de Aplicaciones	Funcionalidad	Necesidad de fortalecer la trazabilidad y visibilidad del estado de los expedientes	Registro, seguimiento y control de expedientes de TRASU a través de SISTRAM	Informe Nro. 00004-RDP-SRU/2020 (Diagnóstico de Sistemas de TRASU) Reunión BDO-OTI (24/11/2020)	No se cuenta con un detalle de acciones, que permita la visibilidad clara de la transición de estados del expediente y los cambios realizados sobre la información.	Ineficiencias en el proceso, debido a no contar con información disponible sobre un expediente y sus cambios, haciendo necesarios procesos de análisis adicionales para determinar los cambios de estado o de información.
8	Arquitectura de Aplicaciones	Funcionalidad	Se requiere contar con procesos activos para notificaciones proactivas a responsables asignados (con nivel de escalamiento), sobre vencimiento de expedientes según estado y en cumplimiento al TUPA de OSIPTEL para gestión de expedientes de TRASU	Seguimiento y control de expedientes de TRASU a través de SISTRAM	Informe Nro. 00004-RDP-SRU/2020 (Diagnóstico de Sistemas de TRASU) Reunión BDO-OTI (24/11/2020)	No se cuenta con un proceso de notificaciones, que permita hacer un seguimiento adecuado del vencimiento de expedientes según estado.	Riesgo de incumplimiento de plazos de expedientes en TRASU, por falta de visibilidad y notificación oportunidad. Ineficiencia en el proceso, por necesidad de revisión manual de estado de expedientes.

Cod.	Dominio	Sub-dominio	Punto de Atención	Actividad Afectada	Evidencia	Causa	Efecto
9	Arquitectura de Aplicaciones	Funcionalidad	Necesidad de fortalecer el nivel de flexibilidad de los sistemas de información para adaptación a los cambios de nuevos estados y reglas de negocio requeridas por OSIPTEL en relación a la gestión de expedientes de TRASU	Desarrollo por mantenimiento y/o adecuaciones en estructura de datos, funcionalidades o reglas de negocio relacionadas a la gestión de expedientes de TRASU	Informe Nro. 00004-RDP-SRU/2020 (Diagnóstico de Sistemas de TRASU) Reunión BDO-OTI (24/11/2020)	El nivel de parametrización de los sistemas actuales es limitado y no cuenta un enfoque orientado a procesos, con soporte en modelos de gestión de procesos (BPM) y de gestión de reglas de negocio (BRMS) que permitan una fácil adaptación a cambios.	Ineficiencias en el proceso de implementación de cambios en los sistemas de información, así como el nivel de impacto, costo y complejidad generado por la afectación de sistemas que por dependencia de reglas de negocio y/o de procesos se vean impactados. Bajo nivel de respuesta a la adaptación a cambios de los sistemas de información, que no permiten un nivel adecuado de flexibilidad, adaptabilidad y escalabilidad, acorde a la demanda de OSIPTEL.
10	Arquitectura de Datos	Estructuras de información	Necesidad de fortalecer el nivel de trazabilidad de actividades, cambios de estados y de información de los expedientes de TRASU, a nivel de estructuras de información.	Estructuras de información de expedientes de TRASU	Documento entregado por OTI sobre estructuras de datos del sistema SISTRAM	La mayor parte de los atributos sobre la trazabilidad de los expedientes, tales como fechas de operación y cambios de estado, se encuentran en la tabla TRS_EXPEDIENTE, lo que genera un nivel de trazabilidad de expedientes, e información, limitado a dicha estructura, así como un bajo nivel de soporte en la adaptación a cambios en los procesos.	Ineficiencias en el proceso de implementación de cambios en los sistemas de información, así como el nivel de impacto, costo y complejidad generado por la afectación de sistemas que por dependencia de reglas de negocio y/o de procesos se vean impactados. Bajo nivel de respuesta de respuesta a adaptación a cambios de los sistemas de información, que no permiten un nivel adecuado de flexibilidad, adaptabilidad y escalabilidad, acorde a la demanda de OSIPTEL. Bajo nivel trazabilidad de cambios de estados y de información relacionados con los expedientes de TRASU.

Cod.	Dominio	Sub-dominio	Punto de Atención	Actividad Afectada	Evidencia	Causa	Efecto
11	Infraestructura y Seguridad	Seguridad	Necesidad de fortalecer la seguridad de aplicaciones en OSIPTEL a través un Sistema Integrado de Gestión de Seguridad de Aplicaciones, que facilite la implementación de políticas y procedimientos sobre seguridad en los diferentes sistemas y facilite la implementación de un esquema de Autenticación Integrada (Single Sign On - SSO), entre ellos el sistema SISTRAM	Accesos a usuarios, perfiles, opciones en sistemas de información relacionados a la gestión de expedientes TRASU	Documento entregado por OTI sobre estructuras de datos del sistema SISTRAM, Tablas de seguridad y accesos al sistema	Cada sistema de OSIPTEL cuenta con módulos propios para la gestión de seguridad en sus aplicaciones (usuarios, perfiles, accesos, módulos).	Ineficiencias en procesos de altas, bajas y cambios de usuarios en los diferentes sistemas de información. Riesgos de seguridad de información por la falta de un sistema integrado de control de accesos a los sistemas de información de OSIPTEL.

En adición a los puntos de atención identificados y descritos en la sección precedente, a continuación se muestra el análisis de situación actual sobre los criterios técnicos de aceptación para el proyecto **"Rediseño del Proceso de Solución de Reclamos de Usuario"**, Ficha N° 05, contenido en el Plan De Gobierno Digital de OSIPTEL 2020-2022 (Aprobado, según Resolución de Presidencia 00019-2020-PD/OSIPTEL) y tomando como base los lineamientos y criterios técnicos definidos por la SEGDI, según RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA DE GOBIERNO DIGITAL N° 005-2018-PCM/SEGDI.

Los criterios técnicos, comprenden: usabilidad, integridad, flexibilidad y escalabilidad, confidencialidad, capacidad de procesamiento, conectividad, calidad de almacenamiento y centrado en los datos para la toma de decisiones.

No.	Criterios Técnicos	Análisis
1	Usabilidad	Respecto a la usabilidad, y teniendo en consideración que este acápite comprende tanto el nivel de cobertura funcional, así como el diseño orientado al usuario, a continuación, se realizan las siguientes precisiones: a) Cobertura funcional, se identifica que los sistemas de información relacionados a la gestión de expedientes de TRASU, cubren en buena medida el soporte funcional. Sin embargo, aún existen funcionalidades relevantes por desarrollar, así como la necesidad de fortalecimiento de algunas otras, tal como se indica en los puntos de atención 5,6,7 y 8 de la Matriz de Puntos de Atención. b) Diseño orientado al usuario, en general se observa que los sistemas de información cumplen con criterios de usabilidad básicos, referidos al soporte funcional de los usuarios para la realización de las diversas actividades y procesos, no obstante, es necesario que en términos de efectividad, eficiencia y satisfacción de los usuarios, se realicen estudios más detallados sobre estos aspectos. Es importante considerar que la solución propuesta contemple el alcance funcional completo sobre la gestión de expedientes de TRASU, incluyendo las funcionalidades y procesos actualmente implementados, así como las funcionalidades que se encuentran pendientes de implementación. Por otro lado, resulta de suma importancia que la solución propuesta considere el diseño de los sistemas de información con un enfoque centrado en los usuarios (UCD - User Centric Design) que permita el desarrollo de una solución basada en la eficiencia, efectividad y satisfacción de los usuarios.
2	Integridad	En relación con la integridad de la información y considerando que comprende uno de los pilares fundamentales de la calidad y seguridad de información, se observa que existen algunos datos que son registrados manualmente, con el riesgo de inconsistencias que ello conlleva y que en atención a esta situación se plantean como puntos de atención: 1, 2, 3 y 4 (Matriz de Puntos de Atención), haciendo referencia a la necesidad de fortalecimiento de la interoperabilidad que permita mejorar el nivel de calidad e integridad de la información de los expedientes de TRASU. La solución propuesta, debe considerar la implementación de servicios interoperables, que garanticen un alto nivel de calidad e integridad de información, sobre aquella información que pueda ser obtenida por fuentes internas (sistemas de OSIPTEL) o externas (compañías operadoras, u otras entidades a través de PIDE).
3	Flexibilidad y escalabilidad	Respecto a la flexibilidad y escalabilidad, se observa que gran parte de las reglas de negocio se encuentran contenidas como parte del código de las funciones y procesos de los sistemas de información implementados, generando un nivel de complejidad y de dependencia para gestionar las adecuaciones y/o cambios que la dinámica de la gestión de expedientes requiere, según se ha descrito en el punto de atención 9 (Matriz de Puntos de Atención), lo que determina la necesidad de fortalecer el nivel de parametrización y gestión de reglas de negocio de una manera mucho más adecuada, reduciendo el nivel de dependencia actual de cambios en el código de los sistemas de información. Es importante que la solución propuesta soporte un alto nivel de parametrización y de automatización de la gestión de reglas de negocio, que permitan un nivel adecuado de flexibilidad y escalabilidad, alineados a las necesidades actuales y futuras de los procesos de la gestión de expedientes de TRASU.
4	Capacidad de procesamiento	La solución propuesta deberá considerar el nivel de transacciones, criterios de aceptación de performance (rendimiento, nivel de respuesta), que permita dimensionar y mantener un soporte adecuado de la capacidad de procesamiento, así como una proyección de crecimiento en un corto y mediano plazo.
5	Conectividad	La solución planteada, deberá contemplar todos los criterios definidos actualmente por el esquema actual de conectividad de aplicaciones, considerando las definiciones y protocolos establecidos por OSIPTEL en relación a la seguridad de información.

No.	Criterios Técnicos	Análisis
6	Calidad de almacenamiento	Según se indica en el punto de atención 10, (Matriz de Puntos de Atención) referido al fortalecimiento de la trazabilidad de cambios en la información referida a los expedientes de TRASU, sobre estructuras de datos del sistema SISTRAM es necesario evaluar algunos cambios a nivel de estructuras de información. En el planteamiento de la solución propuesta es importante considerar el nivel de desacoplamiento adecuado de estructuras de datos, que permiten un nivel adecuado de integridad, trazabilidad de cambios en la información (estados y datos relevantes), así como la seguridad de información en cumplimiento de las definiciones vigentes en OSIPTEL sobre la seguridad de la información.
7	Centrado en los datos para toma de decisiones	En el análisis realizado, se observa que gran parte de la información crítica para la toma de decisiones se encuentra en reportes de información, que debe ser generada por la OTI, semanalmente (no por el usuario directamente) y que adicionalmente debe procesar otros reportes bajo demanda, según se indica en el punto de atención 6 (Matriz de Puntos de Atención), lo que evidencia la necesidad de fortalecer la definición de un modelo analítico de datos, con acceso disponible del usuarios. La solución propuesta deberá considerar el análisis y definiciones de un modelo analítico de datos que permita al usuario acceder a información clave para la toma de decisiones, en términos de consistencia, calidad y oportunidad.

4.2. SITUACIÓN ESPERADA

La situación esperada que se pretende alcanzar luego de la intervención de este proyecto es la automatización del proceso mediante la implementación de tecnologías digitales, considerando la interoperabilidad con las empresas operadoras, la generación de información para la toma de decisiones oportuna, y la mejora de los servicios al usuario.

Para esto se han definido los siguientes indicadores:

Situación Deseada	Descripción de los indicadores
Automatización del proceso	Mejora del nivel o porcentaje de actividades automatizadas o con soporte informático respecto al total de actividades del proceso, hasta un nivel aceptable por la entidad.
Interoperabilidad	Desarrollo de (1) todos los servicios requeridos para acceso a información de personas naturales (RENIEC) y jurídicas (SUNAT), según se dispongan, que permitan mejorar la facilidad de registro, niveles de validación, integridad y calidad de información de los procesos que soportan estos datos, (2) fortalecer el nivel de integración, oportunidad, accesibilidad y disponibilidad entre los sistemas de las compañías operadoras y el OSIPTEL para la gestión de transferencias de expedientes en línea y consultas sobre estado de información, (3) fortalecer la interoperabilidad entre sistemas dentro del ecosistema de la gestión de expedientes del TRASU, incluyendo por otro lado, la integración con el Sistema de Trámite Documentario, entre otros.
Información para la toma de decisiones	Mejora del nivel de autoservicio para la generación de reportes; el manejo de data estructurada para la explotación de la información de manera ágil, y sin dependencia frente a la OTI para la generación de reportes, configuraciones, entre otros.
Servicio al usuario	Mejorar de los niveles de satisfacción de los usuarios, en relación a distintas variables, como, el tiempo de atención, claridad de las resoluciones, canales de atención, disponibilidad del estado del expediente, entre otros.

La situación esperada del proceso de solución de reclamos de usuarios se deberá enfocar en los siguientes 4 pilares:

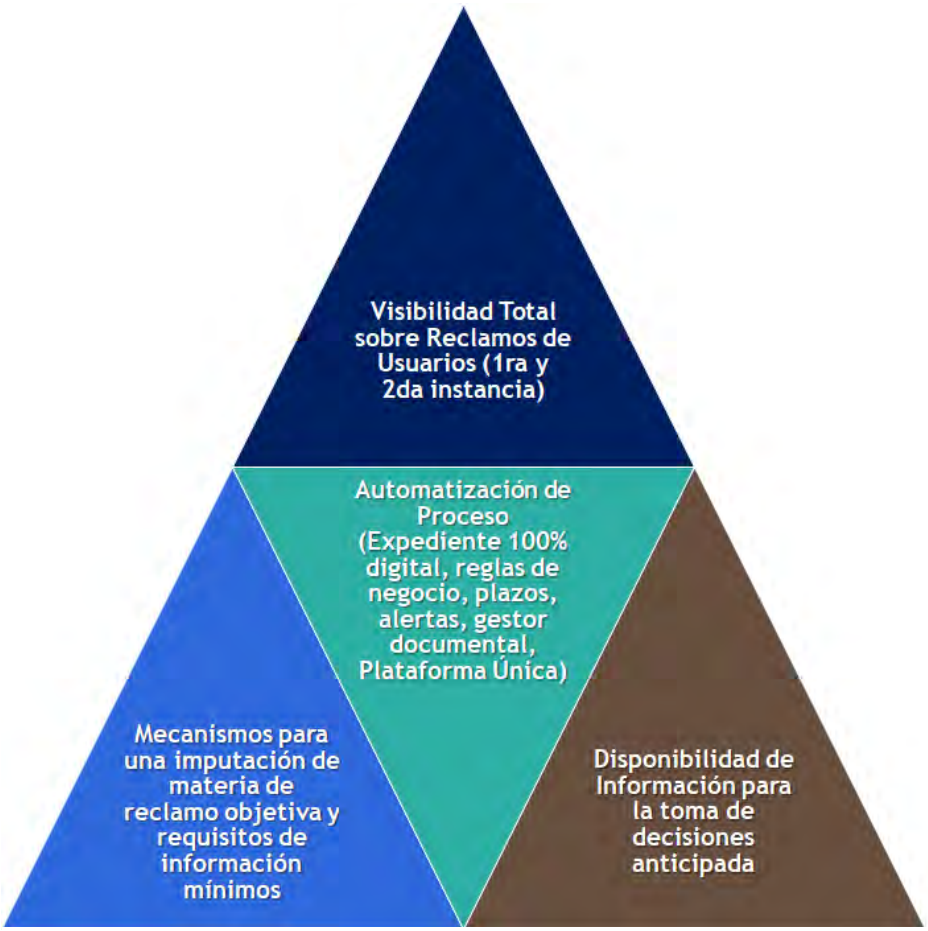


Ilustración 48 - Pilares de la situación esperada del proceso de solución de reclamos de usuarios

a) Visibilidad Total sobre Reclamos de Usuarios (1ra y 2da Instancia)

El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, además de atender la demanda de reclamos de usuarios en segunda instancia, también recibe constantes consultas y requerimientos para apertura de expedientes por parte de los usuarios, en este sentido, es necesario que se tenga visibilidad sobre el estado de los expedientes en primera instancia y de esa forma pueda cubrir las necesidades y expectativas de los usuarios respecto a la situación de sus reclamos. Asimismo, la transferencia de información entre los reclamos de primera y segunda instancia, debería ser automatizado a través de servicios de interconexión (sistema interconectado) que estén siempre disponibles y sean consumidos a demanda por el OSIPTEL (interoperabilidad con las empresas operadoras).

b) Mecanismos para una imputación de materia de reclamo objetiva y requisitos de información mínimos

La expectativa de los usuarios demanda un análisis adecuado de los expedientes, en este sentido hay que replantear el mecanismo de cómo se define la materia de reclamo que realmente corresponde al recurso de apelación o queja presentado por el usuario (en la mayoría de casos realmente desconocen los conceptos y definiciones asociadas a cada materia de reclamo). La selección o definición errónea de la materia de reclamo trae dificultades durante todo el proceso de solución (Tanto en primera como en segunda instancia). Es necesario tener precisión sobre toda la información relacionada al recurso de apelación o queja presentado por el usuario para poder realizar un buen análisis y emitir una resolución ajustada a la demanda real. En este sentido, el OSIPTEL debería también

definir los requisitos mínimos a ser entregados por el usuario y empresa operadora por cada materia de reclamo estipulada en el marco normativo.

c) Automatización de proceso (Expediente 100% digital, reglas de negocio, plazos, alertas, gestor documental, plataforma única)

Las expectativas de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y la de los colaboradores del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, cada uno acorde a sus necesidades, coinciden en la demanda de un sistema único automatizado que soporte funcionalmente todo el proceso de solución de reclamos desde que registran los expedientes en segunda instancia (con visibilidad de la información de la primera instancia), se califican y asignan a los analistas, se analizan los expedientes, se emiten las resoluciones o proveídos, se emiten las actas, se notifica a los usuarios y empresas operadoras sobre las resoluciones emitidas, hasta que se verifica que realmente se está cumplimiento con las sanciones e imposiciones del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios.

Además, este proceso automatizado debería contar con funcionalidades claves, tales como: (1) Control de plazos de expedientes (Plazo de cada instancia y plazo total), (2) Alertas ante incumplimiento de los plazos establecidos u otras, (3) Reglas de negocio automatizadas y funcionalmente administrables directamente por el personal del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (4) Disponibilizar la información sobre el estado de los expedientes que permita a los usuarios conocer la situación de su reclamo en tiempo real, (5) Ciclo de mejora continua del proceso de solución de reclamos de usuarios (6) Creación automática de documentos y su archivo en bibliotecas estructuradas y organizadas de tal forma que faciliten la custodia y archivo de dichos documentos (esto como parte del gestor documental).

d) Disponibilidad de información para la toma de decisiones anticipada

Poner a disposición de los usuarios la información para contribuir en mejorar la toma de decisiones. En este sentido, es necesario que el OSIPTEL pueda contar con herramientas de explotación de información que le permita analizar la demanda de reclamos en el mercado y la capacidad resolutiva del OSIPTEL, a fin de poder realizar acciones preventivas que permita afrontar de forma diferente un crecimiento como el ocurrido entre el 2015 y 2018, que prácticamente colapsó el mercado de solución de reclamos de usuarios de telecomunicaciones. A continuación, listamos algunos indicadores que deberían ser considerados para este fin: (1) Capacidad de Oferta del OSIPTEL, (2) Expedientes resueltos en plazo y fuera de plazo, (3) Días de resolución de expedientes, (4) Expedientes resueltos sin errores durante el proceso, (5) Crecimiento de la demanda de reclamos presentados en primera instancia (6) Relación de reclamos presentados en primera instancia versus los recursos de apelación y quejas presentados en segunda instancia (7) Expedientes presentados y resueltos por ámbito de acción de macro regiones (Norte, Sur, Oriente, Centro y Lima) en primera y segunda instancia (8) Desempeño de los Analistas resolutores de expedientes (efectividad, eficiencia, productividad), entre otros.

En todos los casos estos indicadores deberían analizarse principalmente por tipo de reclamo (Forma, Fondo o Queja), materia de reclamo (Todas las tipologías existentes en todo el marco normativo del proceso de solución de reclamos de usuarios), fecha de presentación y resolución de expedientes, por tipo de servicio, entre otros.

5. ANEXOS

5.1. ANEXO 01: CALENDARIO DE REUNIONES

Reuniones a Nivel de Relevamiento de Procesos y Entendimiento

COD.	PROCESOS NIVEL 1	COD.	PROCESOS NIVEL 2	PARTICIPANTES	FECHA
1	Recepción y admisibilidad de expedientes	1.1	Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora	1. Marcela Incio Saavedra (STSR) 2. Evelyn Pardo De La Cruz (STSR) 3. Pamela Mizushima Oshiro (STSR)	23/11/2020
1	Recepción y admisibilidad de expedientes	1.2	Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por el usuario	1. Marcela Incio Saavedra (STSR) 2. Evelyn Pardo De La Cruz (STSR) 3. Pamela Mizushima Oshiro (STSR)	23/11/2020
2	Recepción de documentación adicional para el expediente	2.1	Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora	1. Marcela Incio Saavedra (STSR) 2. Evelyn Pardo De La Cruz (STSR) 3. Pamela Mizushima Oshiro (STSR)	23/11/2020
2	Recepción de documentación adicional para el expediente	2.2	Recepción de documentación adicional para el expediente	1. Marcela Incio Saavedra (STSR) 2. Evelyn Pardo De La Cruz (STSR) 3. Pamela Mizushima Oshiro (STSR)	23/11/2020
12	Imposición de sanciones y medidas correctivas del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios	12.1	Elaboración del informe semestral de denuncias	1. Laura Ramos Meneses (STSR) 2. Daphne Angulo Ávila (STSR) 3. Alexandra Cuya Manco (STSR)	23/11/2020
12	Imposición de sanciones y medidas correctivas del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios	12.2	Elaboración del informe semestral de infracciones al procedimiento (Queja)	1. Laura Ramos Meneses (STSR) 2. Daphne Angulo Ávila (STSR) 3. Alexandra Cuya Manco (STSR)	23/11/2020

COD.	PROCESOS NIVEL 1	COD.	PROCESOS NIVEL 2	PARTICIPANTES	FECHA
12	Imposición de sanciones y medidas correctivas del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios	12.3	Elaboración del informe semestral de infracciones de evaluación del cumplimiento	1. Laura Ramos Meneses (STSR) 2. Daphne Angulo Ávila (STSR) 3. Alexandra Cuya Manco (STSR)	23/11/2020
12	Imposición de sanciones y medidas correctivas del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios	12.4	Revisión de casos especiales	1. Laura Ramos Meneses (STSR) 2. Daphne Angulo Ávila (STSR) 3. Alexandra Cuya Manco (STSR)	23/11/2020
3	Calificación y asignación del expediente	3.1	Calificación y asignación del expediente	1. Marcela Incio Saavedra (STSR) 2. David Piedra Bustamante (STSR) 3. Pamela Mizushima Oshiro (STSR)	24/11/2020
4	Digitalización del expediente y documentación adicional	4.1	Digitalización del expediente y documentación adicional	1. Marcela Incio Saavedra (STSR) 2. Pamela Mizushima Oshiro (STSR)	24/11/2020
5	Armado del expediente	5.1	Armado del expediente	1. Marcela Incio Saavedra (STSR) 2. Pamela Mizushima Oshiro (STSR)	24/11/2020
12	Imposición de sanciones y medidas correctivas del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios	12.5	Verificación de medidas correctivas	1. Laura Ramos Meneses (STSR) 2. Daphne Angulo Ávila (STSR) 3. Alexandra Cuya Manco (STSR)	24/11/2020
12	Imposición de sanciones y medidas correctivas del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios	12.6	Imposición de sanciones del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios	1. Laura Ramos Meneses (STSR) 2. Daphne Angulo Ávila (STSR) 3. Alexandra Cuya Manco (STSR) 4. Mónica Orozco Matzunaga (OAJ) 5. Claudia Silva Jauregui (OAJ)	24/11/2020
3	Calificación y asignación del expediente	3.2	Asignación de la organización interna en el SITRAM (Sistema para la gestión resolutiva del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios)	1. Marcela Incio Saavedra (STSR) 2. Pamela Mizushima Oshiro (STSR)	25/11/2020
3	Calificación y asignación del expediente	3.3	Reasignación del expediente	1. Marcela Inicio Saavedra (STSR) 2. Julio Ancalle De La Cruz (STSR) 3. Luz Guzmán Salgado (STSR)	25/11/2020

COD.	PROCESOS NIVEL 1	COD.	PROCESOS NIVEL 2	PARTICIPANTES	FECHA
3	Calificación y asignación del expediente	3.4	Des asignación del expediente	1. Marcela Incio Saavedra (STSR) 2. Evelyn Pardo De La Cruz (STSR) 3. Luz Guzmán Salgado (STSR) 4. Pamela Mizushima Oshiro (STSR)	25/11/2020
6	Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución	6.1	Análisis del expediente y Emisión de Resolución de trámite y Resolución Final	1. Alexandra Cuya Manco (STSR) 2. Pamela Córdova Flores (STSR)	25/11/2020
6	Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución	6.2	Emisión de la Resolución de Enmienda	1. Alexandra Cuya Manco (STSR) 2. Pamela Córdova Flores (STSR)	25/11/2020
6	Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución	6.3	Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Expediente	1. Alexandra Cuya Manco (STSR) 2. Pamela Córdova Flores (STSR)	25/11/2020
6	Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución	6.4	Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Resolución	1. Alexandra Cuya Manco (STSR) 2. Pamela Córdova Flores (STSR)	27/11/2020
6	Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución	6.5	Análisis del Expediente y Emisión de Resolución de Nulidad del acto administrativo	1. Alexandra Cuya Manco (STSR) 2. Pamela Córdova Flores (STSR)	27/11/2020
6	Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución	6.6	Emisión de cartas a usuarios y EO con respecto a sus expedientes	1. Alexandra Cuya Manco (STSR) 2. Pamela Córdova Flores (STSR)	27/11/2020
9	Notificación de las resoluciones	9.1	Notificación de las resoluciones	1. Marcela Incio Saavedra (STSR) 2. Gisella Guevara Vera (STSR) 3. Pamela Mizushima Oshiro (STSR)	1/12/2020
7	Organización y convocatoria de la sesión	7.1	Organización y Convocatoria de la sesión	1. Alexandra Cuya Manco (STSR) 2. Julio Ancalle De La Cruz (STSR)	1/12/2020

COD.	PROCESOS NIVEL 1	COD.	PROCESOS NIVEL 2	PARTICIPANTES	FECHA
8	Elaboración e impresión del acta de sesión	8.1	Elaboración e impresión del Acta de Sesión	1. Alexandra Cuya Manco (STSR) 2. Julio Ancalle De La Cruz (STSR) 3. Víctor Flores Bernal (STSR)	1/12/2020
9	Notificación de las resoluciones	9.2	Publicación de Edicto	1. Marcela Incio Saavedra (STSR) 2. Luz Guzmán Salgado (STSR) 3. Pamela Mizushima Oshiro (STSR)	2/12/2020
10	Anexo de documentación al expediente y foliación	10.1	Anexo de documentación al expediente y foliación	1. Marcela Incio Saavedra (STSR) 2. Josseline Barraza Huazo (STSR) 3. Pamela Mizushima Oshiro (STSR)	2/12/2020
11	Archivo del expediente	11.1	Archivo del expediente	1. Marcela Incio Saavedra (STSR) 2. Julio Garay Zegarra (STSR) 3. Pamela Mizushima Oshiro (STSR)	2/12/2020
11	Archivo del expediente	11.2	Remisión del archivo central	1. Marcela Incio Saavedra (STSR) 2. Julio Garay Zegarra (STSR) 3. Pamela Mizushima Oshiro (STSR)	2/12/2020
13	Denuncias	13.1	Atención de Denuncias	1. Laura Ramos Meneses (STSR) 2. Daphne Angulo Ávila (STSR) 3. Marcela Inicio Saavedra (STSR) 4. Pamela Mizushima Oshiro (STSR) 5. Isolde Lesly Martínez Montoya (DAPU) 6. Rubén Ponce Paredes (DAPU)	30/11/2020

Reuniones a Nivel de Tecnología, Normativa, y Operaciones

TEMA	REUNIÓN	AGENDA	PARTICIPANTES	FECHA
Tecnologías de la Información	REUNIÓN REVISIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL	Revisión de los componentes generales de tecnologías de la información relacionados con el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios.	1. Rony Valdiviezo (OTI) 2. Miguel Gabriel (OTI) 3. Edgar Aylas (OTI)	24/11/2020
Necesidades y Expectativas	REUNIÓN REVISIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS (STSR / OTI)	Revisión del tamaño de muestra, detalles de las preguntas de la encuesta, medios de envío masivo (correo electrónico / herramienta de soporte Google Forms), aspectos de diseño, entre otros.	1. Carlos Maesaka (STSR) 2. Pamela Mizushima Oshiro (STSR) 3. Alexandra Cuya (STSR) 4. Laura Ramos Meneses (STSR) 5. Roiser García (OTI)	25/11/2020
Sistemas de Información	REUNIÓN DE REVISIÓN DE FUNCIONALIDADES DE LOS SISTEMAS QUE UTILIZA EL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS	Sistemas que utiliza la STSR en la tramitación de los expedientes: Entendimiento funcional de los sistemas actuales	1. Marcela Inicio Saavedra (STSR) 2. Alexandra Cuya Manco (STSR) 3. Julio Ancalle De la Cruz (STSR) 4. Luz Guzmán Salgado (STSR) 5. Pamela Mizushima Oshiro (STSR)	26/11/2020
Oferta y Demanda	REUNIÓN PARA LA REVISIÓN DE INFORMACIÓN A UTILIZAR PARA EL ANÁLISIS DE LA OFERTA Y DEMANDA (SISDOC)	Revisión de los datos requeridos del SISDOC (historial expedientes, fecha y hora transacciones) para complementar la información recibida del SISTRAM.	1. Pamela Mizushima Oshiro (STSR) 2. Carmen Pelaez Fuentes (STSR) 3. Estefani Quinteros (OTI) 4. Edgar Aylas (OTI) 5. Ernesto Chura	27/11/2020
Necesidades y Expectativas	REUNIÓN REVISIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS (STSR / OTI)	Evaluación de la viabilidad/riesgos de utilizar correo con dominio de OSIPTEL para el envío de encuestas (volúmenes de envío, frecuencia de envío, entre otros).	1. Rony Valdiviezo (OTI) 2. Andrés Aguayo (OTI) 3. Roiser García (OTI) 4. Gino Espinoza (OTI) 5. Carlos Maesaka (STSR) 6. Pamela Mizushima Oshiro (STSR)	1/12/2020

TEMA	REUNIÓN	AGENDA	PARTICIPANTES	FECHA
Oferta y Demanda	REUNIÓN PARA LA REVISIÓN DE AVANCES DEL ANÁLISIS DE LA OFERTA Y DEMANDA	Revisión de avances del análisis de la cantidad de Demanda y Oferta de servicios del proceso de solución de reclamos de usuarios	1. Carlos Maesaka (STSR) 2. Pamela Mizushima Oshiro (STSR) 3. Alexandra Cuya (STSR) 4. Laura Ramos Meneses (STSR) 5. Carmen Pelaez Fuentes (STSR)	2/12/2020
Normativa	REUNIÓN PARA LA REVISIÓN DEL AVANCE DEL MAPEO NORMATIVO	Revisión de avances del mapeo normativo y aclaración de dudas.	1. Carlos Maesaka (STSR) 2. Pamela Mizushima Oshiro (STSR) 3. Alexandra Cuya (STSR) 4. Laura Ramos Meneses (STSR) 5. Nancy (OPPM) 6. Shirley Ramos (OPPM)	2/12/2020
Modelo de Operación	REUNIÓN PARA LA REVISIÓN DEL MODELO DE OPERACIÓN	Revisión del Modelo de Operación	1. Carlos Maesaka (STSR) 2. Pamela Mizushima Oshiro (STSR) 3. Marcela Incio (STSR) 4. Alexandra Cuya (STSR) 5. Laura Ramos Meneses (STSR) 6. Carmen Pelaez Fuentes (STSR) 7. Rony Valdiviezo (OTI)	4/12/2020
Tecnologías de la Información	REUNIÓN - OFICIAL DE SEGURIDAD	Revisión de definiciones sobre seguridad de información, política de controles de accesos, perfiles, segregación de funciones., aspectos de seguridad para exposición de datos en entornos externos, entre otros relacionado a los sistemas del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios.	1. Rony Valdiviezo (OTI) 2. Jenny Castañeda (OTI)	9/12/2020
Tecnologías de la Información	REUNIÓN - INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD	Revisión de las definiciones y aplicación de seguridad de información en los sistemas del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tanto a nivel interno como externo, definiciones de seguridad para servicios (API, WS, EDI) en entornos externos, definiciones de seguridad para plataformas WEB (Intranet y Extranet), plataformas móviles (APP), entre otros relacionado a los sistemas del Tribunal	1. Rony Valdiviezo (OTI) 2. Ignacio Koike (OTI) 3. Rosier García (OTI)	9/12/2020

TEMA	REUNIÓN	AGENDA	PARTICIPANTES	FECHA
		Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios.		
Oferta y Demanda	REUNIÓN PARA LA REVISIÓN DE AVANCES DEL ANÁLISIS DE LA OFERTA Y DEMANDA	Revisión de temas relacionados con las materias de reclamo.	1. Pamela Mizushima Oshiro (STSR) 2. Alexandra Cuya (STSR)	10/12/2020
Problemática / Puntos de Atención y Evidencias	REUNIÓN PARA LA REVISIÓN DE PUNTOS DE ATENCIÓN Y ACLARACIÓN DE LAS EVIDENCIAS REQUERIDAS	Aclaración de los puntos de atención y evidencias.	1. Pamela Mizushima Oshiro (STSR) 2. Alexandra Cuya (STSR)	11/12/2020
Normativa	REUNIÓN PUNTOS DE ATENCIÓN LPAG Y REGLAMENTO	LPAG; art. (Recepción documental) y del Reglamento art. (Elevación de expedientes al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios; valor legal.	1. Pamela Mizushima Oshiro (STSR) 2. Alexandra Cuya (STSR)	11/12/2020

5.2. ANEXO 02: EVIDENCIAS DE LA PROBLEMÁTICA

A continuación, se muestran las evidencias de la problemática encontrada.

PAT-1

Miguel Escobedo Rivas

De: Silvia Solano Castillo
Enviado el: jueves, 10 de diciembre de 2020 17:25
Para: Mesa de Partes del TRASU
Asunto: RV: Elevaciones a través del SFTP
Datos adjuntos: CARGO_ELEVACION_1012.xlsx

De: Figueroa, Carlos Orlando <carlos.figueroa@entel.pe>
Enviado: jueves, 10 de diciembre de 2020 16:23
Para: Servicio Informacion y Documentacion <sid@osiptel.gob.pe>
Cc: Mauad Mendoza, Farid Said <farid.mauad@entel.pe>; jonathan.arauco@grupokonecta.com <jonathan.arauco@grupokonecta.com>; Katherine Ramírez Peláez <katheriramirez@oper.grupokonecta.pe>; Renato Aliaga <realiaga@oper.grupokonecta.pe>; nilma.soberon.va@grupokonecta.pe <nilma.soberon.va@grupokonecta.pe>
Asunto: Elevaciones a través del SFTP

Estimados Mesa de Partes,

Adjuntamos el listado de expedientes y comunicaciones adicionales remitidos a través del SFTP al TRASU, correspondiente al día de hoy. Asimismo, se realizó la transferencia electrónica de datos de los expedientes elevados.

Se detalla:

Cartas de Elevación (32)
Cartas de Información Adicional (02)

Esperando su pronta respuesta.

Saludos cordiales,

Saludos,
Carlos Figueroa L.
Coordinador de Soluciones al cliente
Mercado Personas
Av. Circunvalación 2886, San Borja.
[Carlos.figueroa@entel.pe]

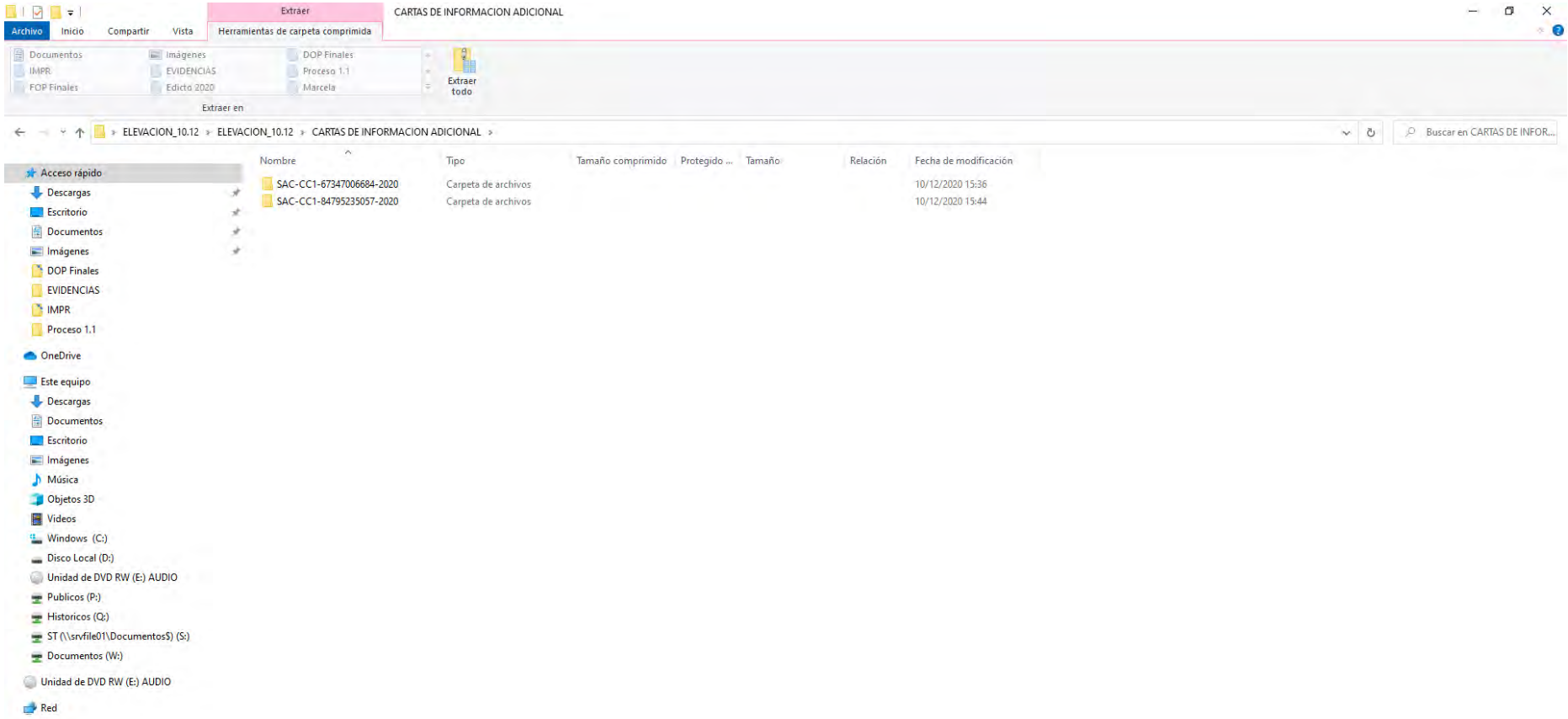
--
Este mensaje ha sido analizado por **MailScanner**
en busca de virus y otros contenidos peligrosos,
y se considera que está limpio.

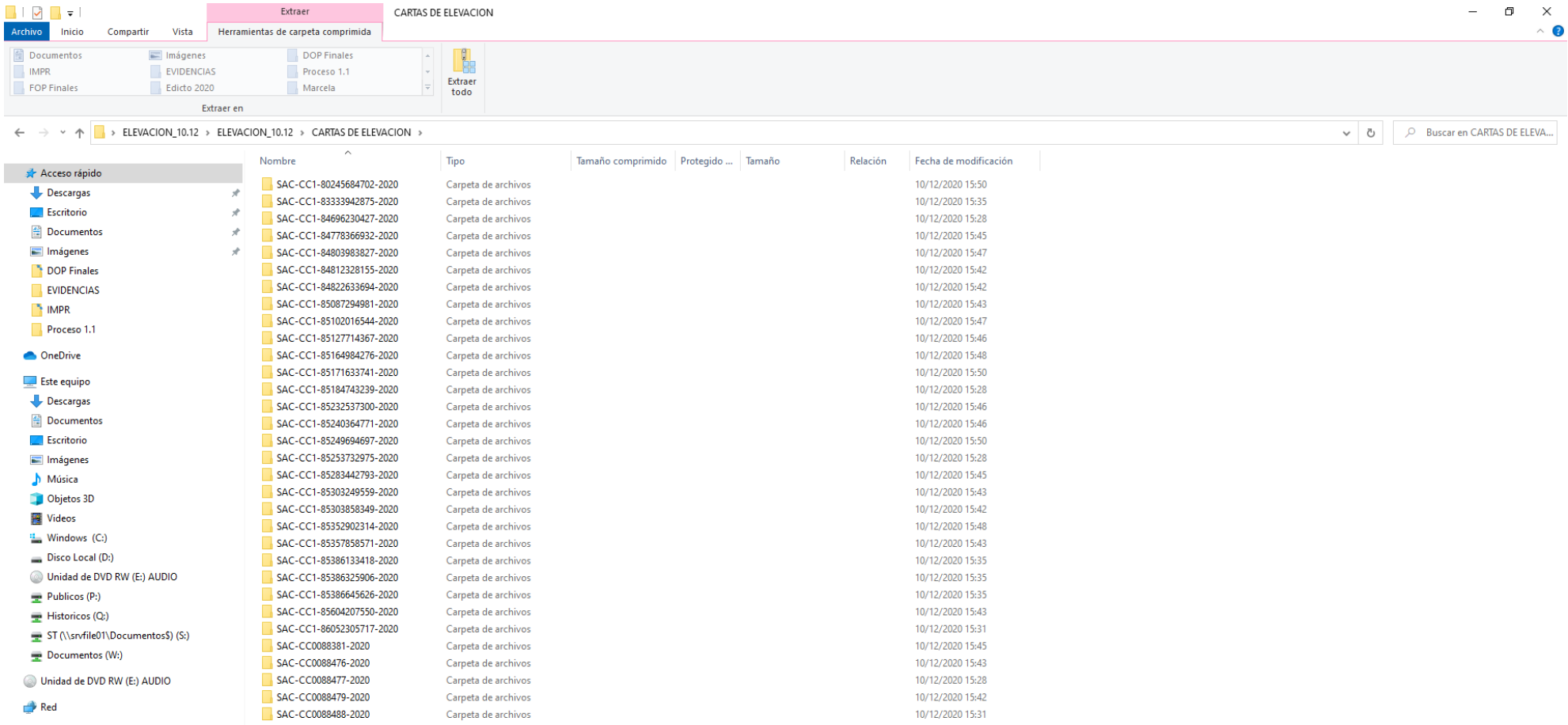
Este mensaje es enviado con fines informativos y/o laborales únicamente.
Osiptel no se responsabiliza, expresa o implícitamente, por la exactitud de dicha información o la conveniencia de uso

para propósitos particulares.
Si usted recibió por error este correo, por favor reenvie el mismo al remitente, indicándole el error cometido.

TIPO DOCUMENTAL	CARTAS DE ELEVACIÓN		
N°	N° DE CARTAS	N° DE ARCHIVOS	Asesor
1	SAC-CC1-85253732975-2020	10	AP
2	SAC-CC1-84696230427-2020	9	AB
3	SAC-CC1-85184743239-2020	8	AB
4	SAC-CC0088477-2020	12	AB
5	SAC-CC1-86052305717-2020	7	CC
6	SAC-CC0088488-2020	7	CC
7	SAC-CC1-83333942875-2020	12	DH
8	SAC-CC1-85386133418-2020	10	DH
9	SAC-CC1-85386325906-2020	10	DH
10	SAC-CC1-85386645626-2020	12	DH
11	SAC-CC1-84812328155-2020	9	GT
12	SAC-CC1-84822633694-2020	11	GT
13	SAC-CC1-85303858349-2020	8	GT
14	SAC-CC0088479-2020	7	GT
15	SAC-CC1-85303249559-2020	7	JCM
16	SAC-CC1-85357858571-2020	8	JCM
17	SAC-CC0088476-2020	17	JCM
18	SAC-CC1-85087294981-2020	11	ME
19	SAC-CC1-85604207550-2020	8	ME
20	SAC-CC1-84778366932-2020	9	MM
21	SAC-CC1-85283442793-2020	12	MM
22	SAC-CC0088381-2020	12	MM
23	SAC-CC1-85127714367-2020	6	JR
24	SAC-CC1-85232537300-2020	6	JR
25	SAC-CC1-85240364771-2020	11	JR
26	SAC-CC1-84803983827-2020	17	SR
27	SAC-CC1-85102016544-2020	11	SR
28	SAC-CC1-85164984276-2020	6	NC
29	SAC-CC1-85352902314-2020	8	NC
30	SAC-CC1-80245684702-2020	7	VV
31	SAC-CC1-85171633741-2020	10	VV
32	SAC-CC1-85249694697-2020	10	VV

TIPO DOCUMENTAL	CARTAS DE INFORMACIÓN ADICIONAL		
N°	N° DE CARTAS	N° DE ARCHIVOS	Asesor
1	SAC-CC1-67347006684-2020	4	FC
2	SAC-CC1-84795235057-2020	3	ME


Extraer
CARTAS DE INFORMACION ADICIONAL
Archivo
Inicio
Compartir
Vista
Herramientas de carpeta comprimida
Documentos
IMPR
FOP Finales
Imágenes
EVIDENCIAS
Edicto 2020
DOP Finales
Proceso 1.1
Marcela
Extraer en
Extraer todo
ELEVACION_10.12 › ELEVACION_10.12 › CARTAS DE INFORMACION ADICIONAL ›
Buscar en CARTAS DE INFOR...
Acceso rápido
Descargas
Escritorio
Documentos
Imágenes
DOP Finales
EVIDENCIAS
IMPR
Proceso 1.1
OneDrive
Este equipo
Descargas
Documentos
Escritorio
Imágenes
Música
Objetos 3D
Videos
Windows (C:)
Disco Local (D:)
Unidad de DVD RW (E:) AUDIO
Publicos (P:)
Historicos (Q:)
ST (\\srvfile01\DocumentosS) (S:)
Documentos (W:)
Unidad de DVD RW (E:) AUDIO
Red
Nombre
Tipo
Tamaño comprimido
Protegido ...
Tamaño
Relación
Fecha de modificación
SAC-CC1-67347006684-2020
Carpeta de archivos
10/12/2020 15:36
SAC-CC1-84795235057-2020
Carpeta de archivos
10/12/2020 15:44


Extraer
CARTAS DE ELEVACION
Archivo
Inicio
Compartir
Vista
Herramientas de carpeta comprimida
Documentos
IMPR
FOP Finales
Imágenes
EVIDENCIAS
Edicto 2020
DOP Finales
Proceso 1.1
Marcela
Extraer en
Extraer todo
ELEVACION_10.12 › ELEVACION_10.12 › CARTAS DE ELEVACION ›
Buscar en CARTAS DE ELEVA...
Acceso rápido
Descargas
Escritorio
Documentos
Imágenes
DOP Finales
EVIDENCIAS
IMPR
Proceso 1.1
OneDrive
Este equipo
Descargas
Documentos
Escritorio
Imágenes
Música
Objetos 3D
Videos
Windows (C:)
Disco Local (D:)
Unidad de DVD RW (E:) AUDIO
Publicos (P:)
Historicos (Q:)
ST (\\srvfile01\Documentos$) (S:)
Documentos (W:)
Unidad de DVD RW (E:) AUDIO
Red
Nombre
Tipo
Tamaño comprimido
Protegido ...
Tamaño
Relación
Fecha de modificación
SAC-CC1-80245684702-2020 Carpeta de archivos 10/12/2020 15:50
SAC-CC1-83333942875-2020 Carpeta de archivos 10/12/2020 15:35
SAC-CC1-84696230427-2020 Carpeta de archivos 10/12/2020 15:28
SAC-CC1-84778366932-2020 Carpeta de archivos 10/12/2020 15:45
SAC-CC1-84803983827-2020 Carpeta de archivos 10/12/2020 15:47
SAC-CC1-84812328155-2020 Carpeta de archivos 10/12/2020 15:42
SAC-CC1-84822633694-2020 Carpeta de archivos 10/12/2020 15:42
SAC-CC1-85087294981-2020 Carpeta de archivos 10/12/2020 15:43
SAC-CC1-85102016544-2020 Carpeta de archivos 10/12/2020 15:47
SAC-CC1-85127714367-2020 Carpeta de archivos 10/12/2020 15:46
SAC-CC1-85164984276-2020 Carpeta de archivos 10/12/2020 15:48
SAC-CC1-85171633741-2020 Carpeta de archivos 10/12/2020 15:50
SAC-CC1-85184743239-2020 Carpeta de archivos 10/12/2020 15:28
SAC-CC1-85232537300-2020 Carpeta de archivos 10/12/2020 15:46
SAC-CC1-85240364771-2020 Carpeta de archivos 10/12/2020 15:46
SAC-CC1-85249694697-2020 Carpeta de archivos 10/12/2020 15:50
SAC-CC1-85253732975-2020 Carpeta de archivos 10/12/2020 15:28
SAC-CC1-85283442793-2020 Carpeta de archivos 10/12/2020 15:45
SAC-CC1-85303249559-2020 Carpeta de archivos 10/12/2020 15:43
SAC-CC1-85303858349-2020 Carpeta de archivos 10/12/2020 15:42
SAC-CC1-85352902314-2020 Carpeta de archivos 10/12/2020 15:48
SAC-CC1-85357858571-2020 Carpeta de archivos 10/12/2020 15:43
SAC-CC1-85386133418-2020 Carpeta de archivos 10/12/2020 15:35
SAC-CC1-85386325906-2020 Carpeta de archivos 10/12/2020 15:35
SAC-CC1-85386645626-2020 Carpeta de archivos 10/12/2020 15:35
SAC-CC1-85604207550-2020 Carpeta de archivos 10/12/2020 15:43
SAC-CC1-86052305717-2020 Carpeta de archivos 10/12/2020 15:31
SAC-CC0088381-2020 Carpeta de archivos 10/12/2020 15:45
SAC-CC0088476-2020 Carpeta de archivos 10/12/2020 15:43
SAC-CC0088477-2020 Carpeta de archivos 10/12/2020 15:28
SAC-CC0088479-2020 Carpeta de archivos 10/12/2020 15:42
SAC-CC0088488-2020 Carpeta de archivos 10/12/2020 15:31

PAT-2

Miguel Escobedo Rivas

De: Mesa de Partes del TRASU
Enviado el: miércoles, 9 de diciembre de 2020 14:38
Para: reclamos@bitel.com.pe
CC: atencióndereclamos@bitel.com.pe; Marcela Incio Saavedra
Asunto: RE: Elevaciones a través del SFTP 07.12.2020
Datos adjuntos: LISTADO DE ELEVACIÓN_07.12.xlsx

Estimados,

De acuerdo a los Lineamientos Aplicables para la Elevación de Documentos en Formato Digital al TRASU, se observa que las cartas de elevación remitidos a través del SFTP, tienen observaciones que se detalla en el Excel adjunto.

Por lo expuesto, se otorga el plazo máximo de dos días hábiles para la subsanación respectiva.

Cabe señalar que, se considerará como fecha de recepción del documento a la fecha de la subsanación de las observaciones.

Atentamente,
Mesa de Partes – TRASU

De: reclamos@bitel.com.pe <reclamos@bitel.com.pe>
Enviado: lunes, 7 de diciembre de 2020 16:20
Para: Servicio Informacion y Documentacion
Cc: atencióndereclamos@bitel.com.pe
Asunto: Elevaciones a través del SFTP 07.12.2020

Estimados Mesa de Partes,
Adjuntamos el listado de expedientes y comunicaciones adicionales remitidos a través del SFTP al TRASU, correspondiente al día de hoy. Asimismo, se realizó la transferencia electrónica de datos de los expedientes elevados.
Se detalla: Cartas de Elevación (5)

- Carta de cumplimiento (2)

Cordialmente,

Servicio de Atención al Cliente

--

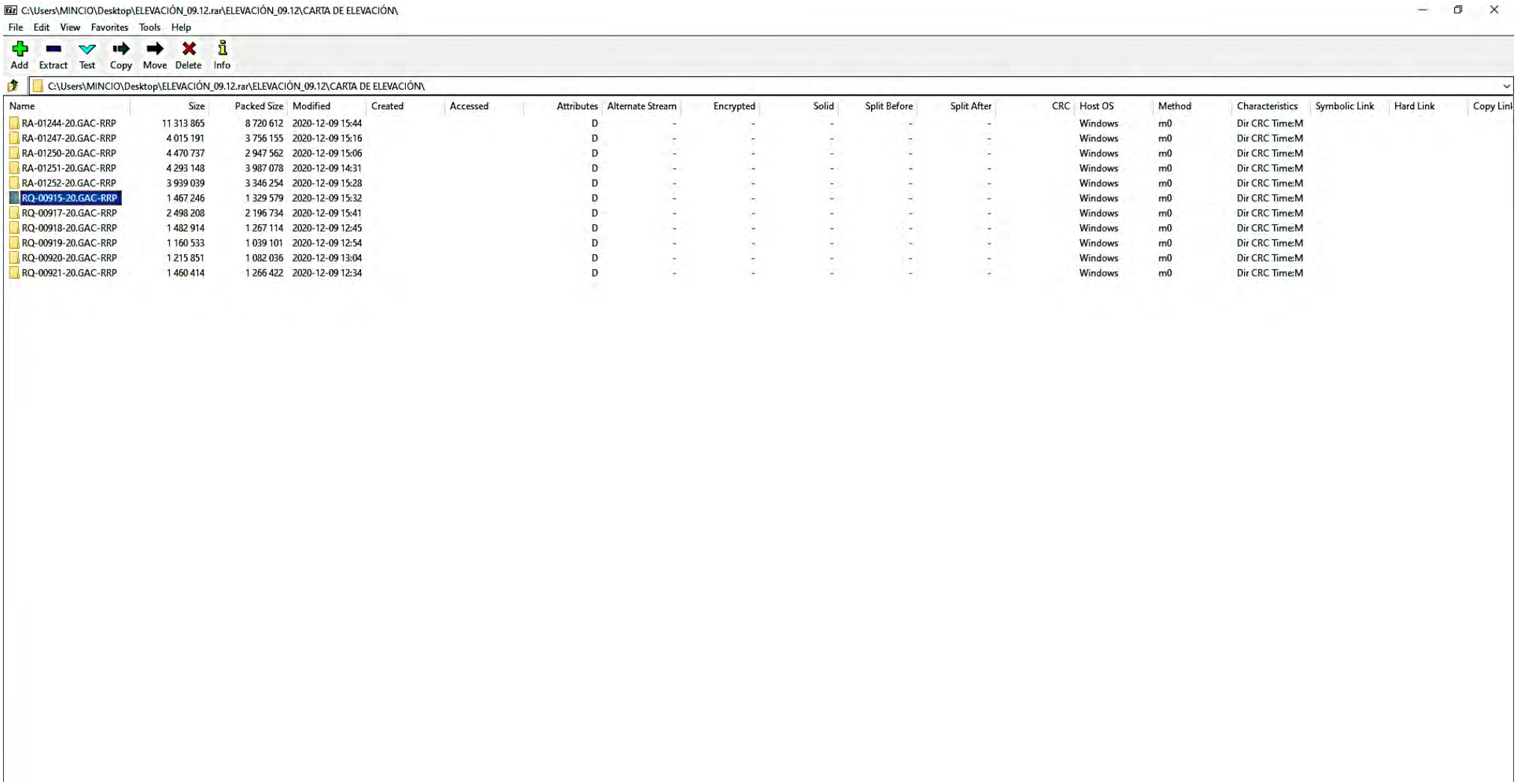
Este mensaje ha sido analizado por **MailScanner**
en busca de virus y otros contenidos peligrosos,
y se considera que está limpio.

Este mensaje es enviado con fines informativos y/o laborales únicamente.
Osiptel no se responsabiliza, expresa o implícitamente, por la exactitud de dicha información o la conveniencia de uso para propósitos particulares.
Si usted recibió por error este correo, por favor reenvie el mismo al remitente, indicándole el error cometido.

TIPO DOCUMENTAL	CARTAS DE ELEVACIÓN	
N°	N° DE CARTA	N° DE ARCHIVOS
1	RQ-00915-20/GAC-RRP	8
2	RQ-00916-20/GAC-RRP	5
3	RA-01243-20/GAC-RRP	16
4	RA-01245-20/GAC-RRP	14
5	RA-01246-20/GAC-RRP	17

Índice no coincide con carpeta SFTP

TIPO DOCUMENTAL	CARTAS DE CUMPLIMIENTO	
N°	N° DE CARTA	N° DE ARCHIVOS
1	325-2020/TRASU	2
1	327-2020/TRASU	3


C:\Users\MINCIO\Desktop\ELEVACIÓN_09.12.rar\ELEVACIÓN_09.12\CARTA DE ELEVACIÓN\
File Edit View Favorites Tools Help
Add Extract Test Copy Move Delete Info
C:\Users\MINCIO\Desktop\ELEVACIÓN_09.12.rar\ELEVACIÓN_09.12\CARTA DE ELEVACIÓN\
Name Size Packed Size Modified Created Accessed Attributes Alternate Stream Encrypted Solid Split Before Split After CRC Host OS Method Characteristics Symbolic Link Hard Link Copy Link
RA-01244-20.GAC-RRP 11 313 865 8 720 612 2020-12-09 15:44 D Windows m0 Dir CRC Time:M
RA-01247-20.GAC-RRP 4 015 191 3 756 155 2020-12-09 15:16 D Windows m0 Dir CRC Time:M
RA-01250-20.GAC-RRP 4 470 737 2 947 562 2020-12-09 15:06 D Windows m0 Dir CRC Time:M
RA-01251-20.GAC-RRP 4 293 148 3 987 078 2020-12-09 14:31 D Windows m0 Dir CRC Time:M
RA-01252-20.GAC-RRP 3 939 039 3 346 254 2020-12-09 15:28 D Windows m0 Dir CRC Time:M
RQ-00915-20.GAC-RRP 1 467 246 1 329 579 2020-12-09 15:32 D Windows m0 Dir CRC Time:M
RQ-00917-20.GAC-RRP 2 498 208 2 196 734 2020-12-09 15:41 D Windows m0 Dir CRC Time:M
RQ-00918-20.GAC-RRP 1 482 914 1 267 114 2020-12-09 12:45 D Windows m0 Dir CRC Time:M
RQ-00919-20.GAC-RRP 1 160 533 1 039 101 2020-12-09 12:54 D Windows m0 Dir CRC Time:M
RQ-00920-20.GAC-RRP 1 215 851 1 082 036 2020-12-09 13:04 D Windows m0 Dir CRC Time:M
RQ-00921-20.GAC-RRP 1 460 414 1 266 422 2020-12-09 12:34 D Windows m0 Dir CRC Time:M

Miguel Escobedo Rivas

De: reclamos@bitel.com.pe
Enviado el: miércoles, 9 de diciembre de 2020 15:52
Para: Mesa de Partes del TRASU; reclamos@bitel.com.pe
CC: atencionderecLamos@bitel.com.pe; Marcela Incio Saavedra
Asunto: RE: Elevaciones a través del SFTP 07.12.2020

Estimados Mesa de Partes,

En virtud al correo que nos fuera remitido en fecha 09.12.2020, por medio del cual nos informa las observaciones tenidas a 1 carta de elevación, le informamos que las mismas se encuentran subsanadas y subidas al SFTP de fecha 09.12.2020 con números de cartas:

N° DE CARTA	N° DE ARCHIVOS
RQ-00915-20.GAC-RRP	8

Atentos a su conformidad con la recepción de la misma.

Cordialmente,

Servicio de Atención al Cliente

De: mesadepartestrasu@osiptel.gob.pe <mesadepartestrasu@osiptel.gob.pe>
Enviado el: miércoles, 9 de diciembre de 2020 14:38
Para: reclamos@bitel.com.pe
CC: atencionderecLamos@bitel.com.pe; Marcela Incio Saavedra <mincio@osiptel.gob.pe>
Asunto: RE: Elevaciones a través del SFTP 07.12.2020

Estimados,

De acuerdo a los Lineamientos Aplicables para la Elevación de Documentos en Formato Digital al TRASU, se observa que las cartas de elevación remitidos a través del SFTP, tienen observaciones que se detalla en el Excel adjunto.

Por lo expuesto, se otorga el plazo máximo de dos días hábiles para la subsanación respectiva.

Cabe señalar que, se considerará como fecha de recepción del documento a la fecha de la subsanación de las observaciones.

Atentamente,
Mesa de Partes – TRASU

De: reclamos@bitel.com.pe <reclamos@bitel.com.pe>
Enviado: lunes, 7 de diciembre de 2020 16:20
Para: Servicio Informacion y Documentacion
Cc: atencionderеclamos@bitel.com.pe
Asunto: Elevaciones a través del SFTP 07.12.2020

Estimados Mesa de Partes,

Adjuntamos el listado de expedientes y comunicaciones adicionales remitidos a través del SFTP al TRASU, correspondiente al día de hoy. Asimismo, se realizó la transferencia electrónica de datos de los expedientes elevados.

Se detalla: Cartas de Elevación (5)

- Carta de cumplimiento (2)

Cordialmente,

Servicio de Atención al Cliente

--
Este mensaje ha sido analizado por **MailScanner**
en busca de virus y otros contenidos peligrosos,
y se considera que está limpio.

Este mensaje es enviado con fines informativos y/o laborales únicamente.
Osiptel no se responsabiliza, expresa o implícitamente, por la exactitud de dicha información o la conveniencia de uso

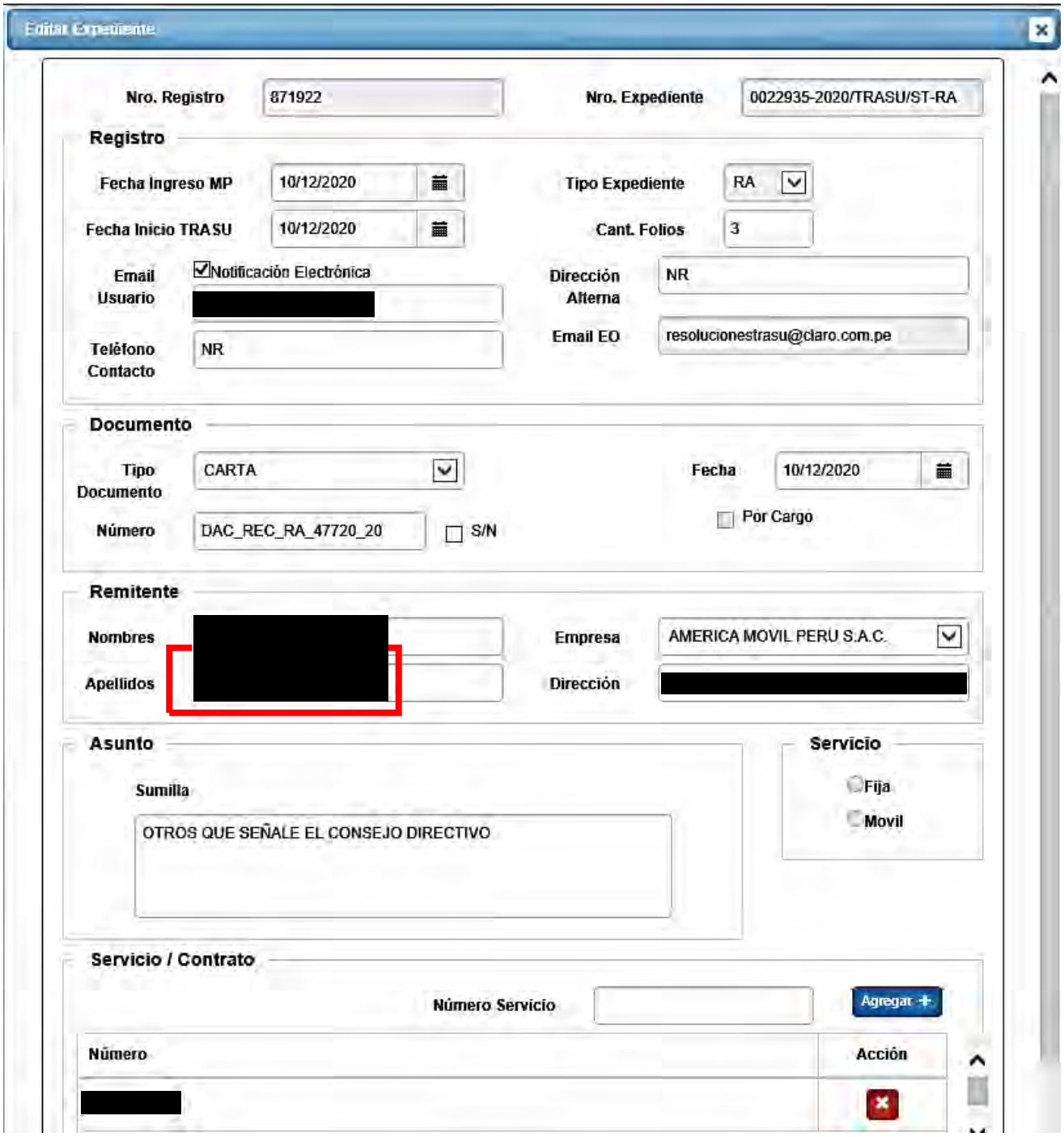
para propósitos particulares.
Si usted recibió por error este correo, por favor reenvie el mismo al remitente, indicándole el error cometido.

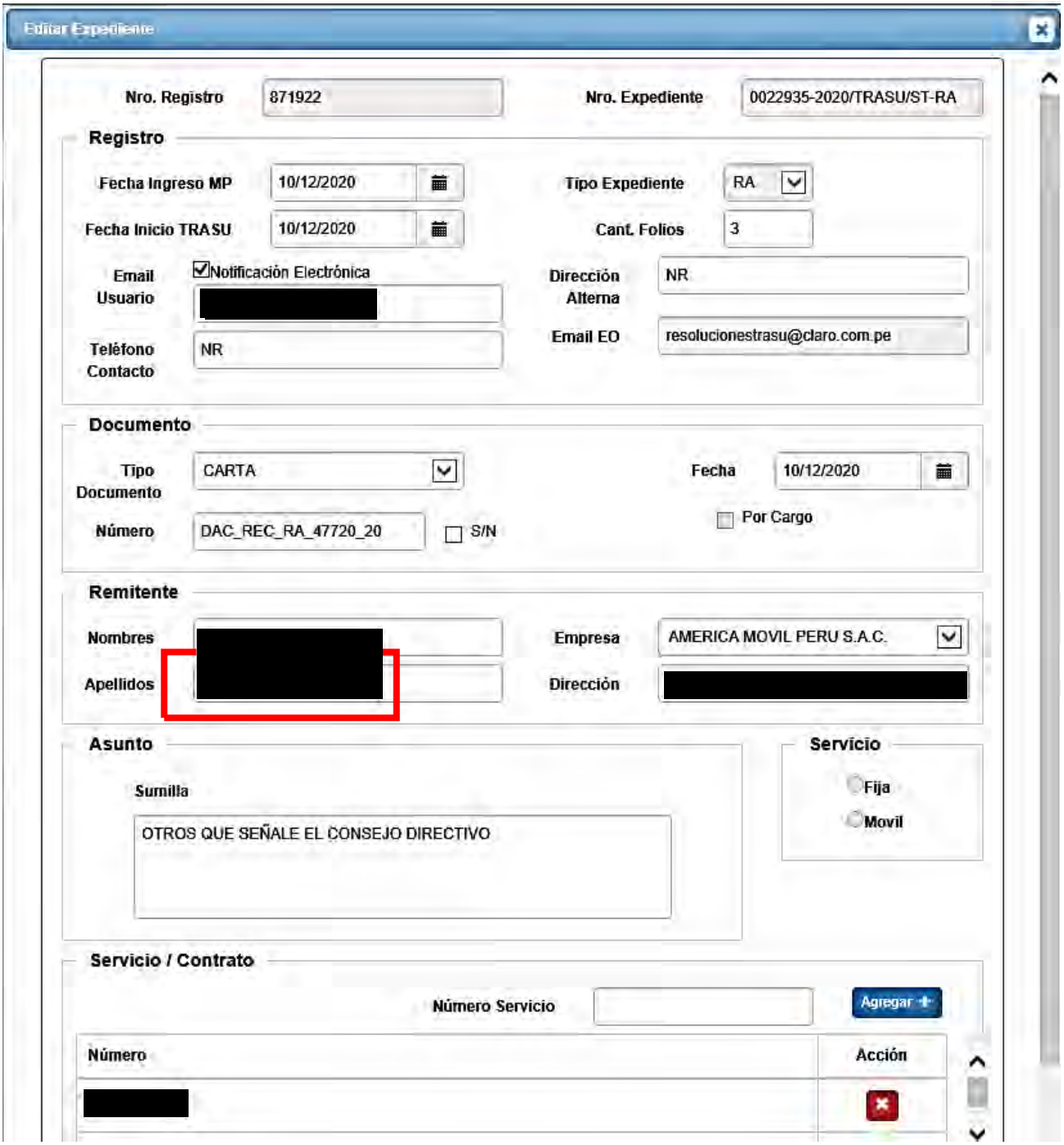
--

Este mensaje ha sido analizado por **MailScanner**
en busca de virus y otros contenidos peligrosos,
y se considera que está limpio.

Este mensaje es enviado con fines informativos y/o laborales únicamente.
Osiptel no se responsabiliza, expresa o implícitamente, por la exactitud de dicha información o la conveniencia de uso para propósitos particulares.
Si usted recibió por error este correo, por favor reenvie el mismo al remitente, indicándole el error cometido.

PAT-3


Editar Expediente
Nro. Registro
871922
Nro. Expediente
0022935-2020/TRASU/ST-RA
Registro
Fecha Ingreso MP
10/12/2020
Tipo Expediente
RA
Fecha Inicio TRASU
10/12/2020
Cant. Folios
3
Email Usuario
Notificación Electrónica
[redacted]
Dirección Alterna
NR
Teléfono Contacto
NR
Email EO
resolucionestrasu@claro.com.pe
Documento
Tipo Documento
CARTA
Fecha
10/12/2020
Número
DAC_REC_RA_47720_20
S/N
Por Cargo
Remitente
Nombres
[redacted]
Empresa
AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
Apellidos
[redacted]
Dirección
[redacted]
Asunto
Sumilla
OTROS QUE SEÑALE EL CONSEJO DIRECTIVO
Servicio
Fija
Movil
Servicio / Contrato
Número Servicio
Agregar
Número
Acción
[redacted]


Editar Expediente
Nro. Registro
871922
Nro. Expediente
0022935-2020/TRASU/ST-RA
Registro
Fecha Ingreso MP
10/12/2020
Tipo Expediente
RA
Fecha Inicio TRASU
10/12/2020
Cant. Folios
3
Email Usuario
Notificación Electrónica
[redacted]
Dirección Alterna
NR
Email EO
resolucionestrasu@claro.com.pe
Teléfono Contacto
NR
Documento
Tipo Documento
CARTA
Fecha
10/12/2020
Número
DAC_REC_RA_47720_20
S/N
Por Cargo
Remitente
Nombres
[redacted]
Empresa
AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
Apellidos
[redacted]
Dirección
[redacted]
Asunto
Sumilla
OTROS QUE SEÑALE EL CONSEJO DIRECTIVO
Servicio
Fija
Movil
Servicio / Contrato
Número Servicio
Agregar
Número
Acción
[redacted]

PAT-4

Miguel Escobedo Rivas

De: Mesa de Partes del TRASU
Enviado el: jueves, 19 de noviembre de 2020 15:13
Para: transferenciadigitaltrasu@claro.com.pe
CC: ivon.marin@claro.com.pe; dtucto@claro.com.pe; monica.hurtado@claro.com.pe; elvis.leguia@claro.com.pe; norma.linares@claro.com.pe; Marcela Incio Saavedra
Asunto: RE: Elevaciones a través del SFTP

Estimados,

Se brinda conformidad de recepción a las 132 cartas de elevación y las 130 cartas de cumplimiento.

Atentamente,
Mesa de Partes-TRASU

De: Transferencia Digital TRASU <transferenciadigitaltrasu@claro.com.pe>
Enviado: miércoles, 18 de noviembre de 2020 15:31
Para: 'sid@osiptel.gob.pe' <'sid@osiptel.gob.pe'>
Cc: Ivon Maritza Marin <ivon.marin@claro.com.pe>; Diana Tucto <dtucto@claro.com.pe>; Monica Melisa Hurtado Montoya <monica.hurtado@claro.com.pe>; Elvis Leguia <elvis.leguia@claro.com.pe>; NORMA ELIZABETH LINARES BOLIVAR <norma.linares@claro.com.pe>
Asunto: Elevaciones a través del SFTP

Estimados Mesa de Partes,

Adjuntamos el listado de expedientes y comunicaciones adicionales remitidos a través del SFTP al TRASU, correspondiente al día de hoy. Asimismo, se realizó la transferencia electrónica de datos de los expedientes elevados.

Se detalla:

- Cartas de Elevación (132)
- Cartas de Cumplimiento (130)

Saludos,

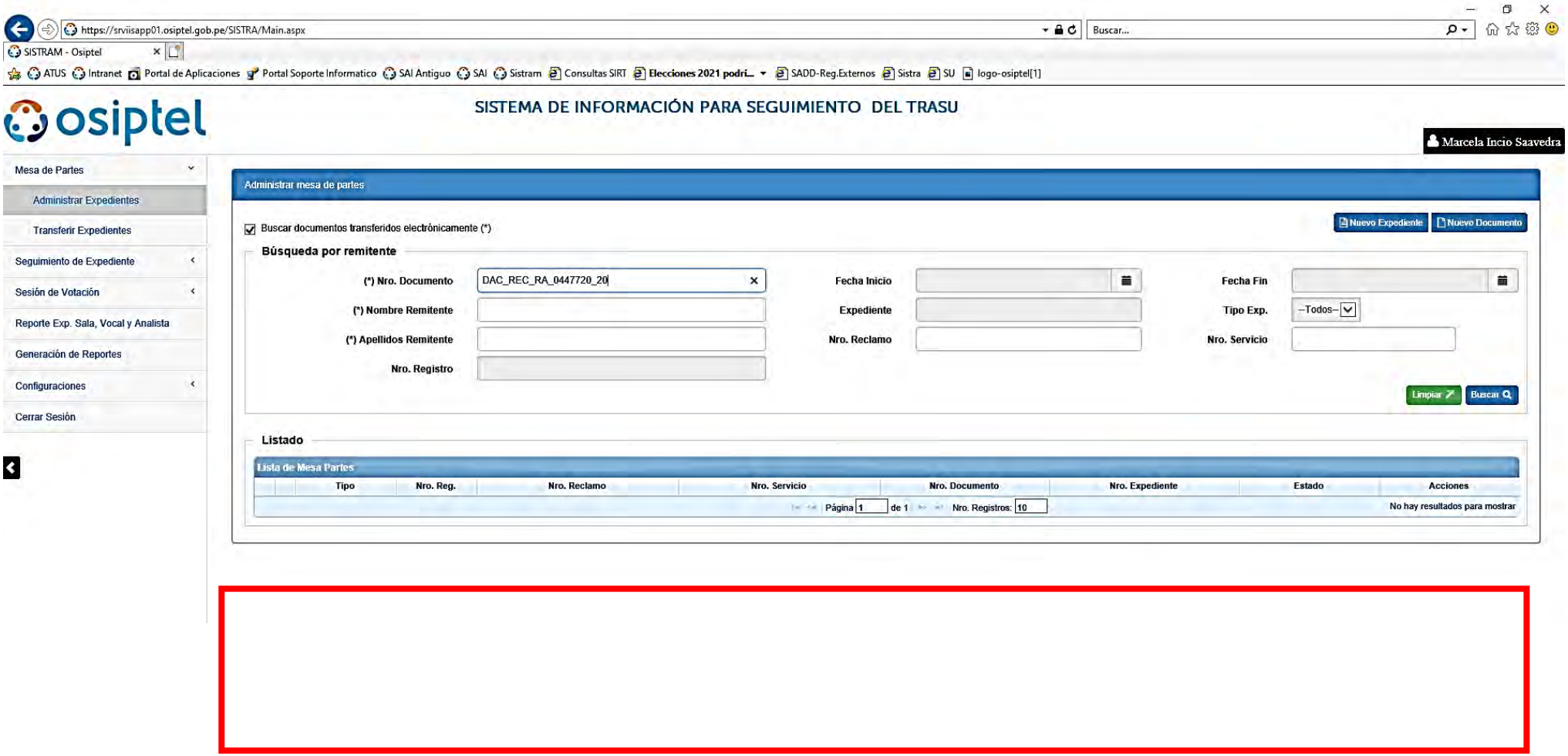
Gerencia de Control y Mejora de Reclamos
Dirección de Servicio al Cliente

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: Este correo electrónico, incluyendo en su caso, los archivos adjuntos al mismo, pueden contener información de carácter confidencial y/o privilegiada, y se envían a la atención

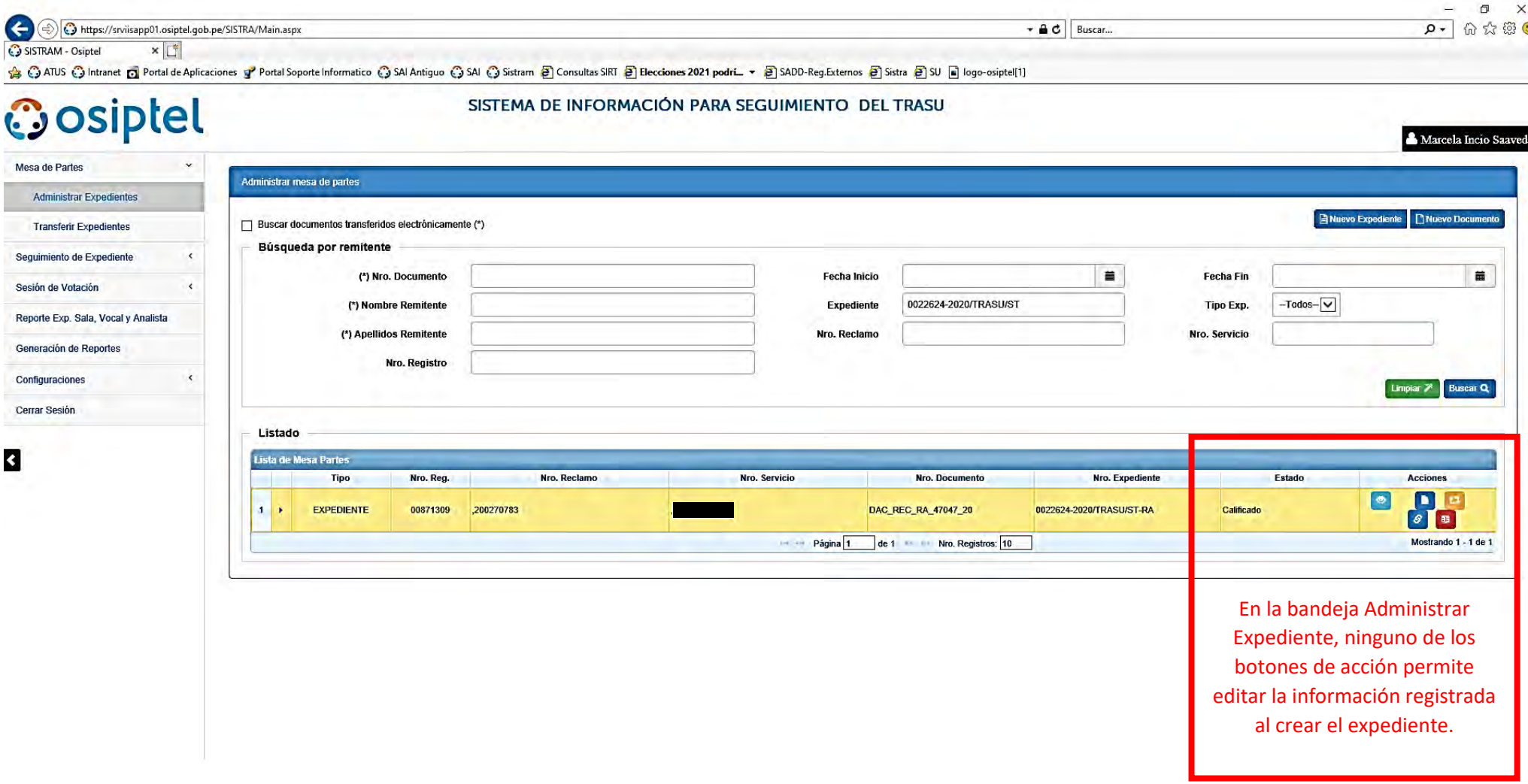
única y exclusivamente de la persona y/o entidad a quien va dirigido. La copia, revisión, uso, revelación y/o distribución de dicha información confidencial sin la autorización por escrito de Claro está prohibida. Si usted no es el destinatario a quien se dirige el presente correo, favor de contactar al remitente respondiendo al presente correo y eliminar el correo original incluyendo sus archivos, así como cualesquiera copia del mismo. Claro se reserva el derecho de ejercitar las acciones legales que correspondan.
CONFIDENTIALITY NOTICE: This e-mail message including attachments, if any, is intended only for the person or entity to which it is addressed and may contain confidential and /or privileged material. Any review, use, disclosure or distribution of such confidential information without the written authorization of Claro is prohibited. If you are not the intended recipient, please contact the sender by reply e-mail and destroy all copies of the original message. Any breach of the above provisions may entitle Claro to take legal actions.

--
Este mensaje ha sido analizado por **MailScanner**
en busca de virus y otros contenidos peligrosos,
y se considera que está limpio.

_____
Este mensaje es enviado con fines informativos y/o laborales únicamente.
Osiptel no se responsabiliza, expresa o implícitamente, por la exactitud de dicha información o la conveniencia de uso para propósitos particulares.
Si usted recibió por error este correo, por favor reenvie el mismo al remitente, indicándole el error cometido.

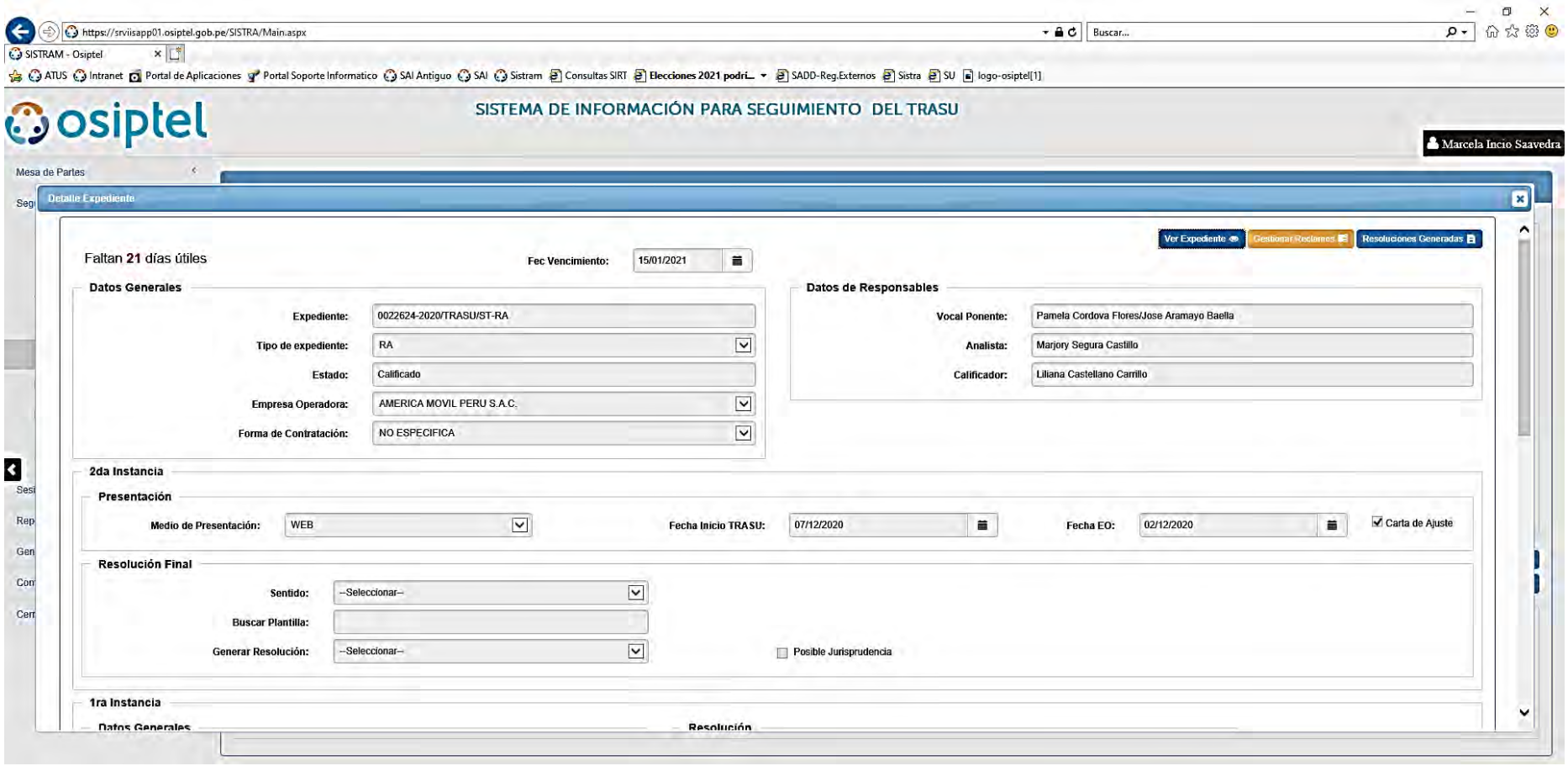

https://srviisapp01.osiptel.gob.pe/SISTRA/Main.aspx
Buscar...
SISTRAM - Osiptel
ATUS
Intranet
Portal de Aplicaciones
Portal Soporte Informatico
SAI Antiguo
SAI
Sistram
Consultas SIRT
Elecciones 2021 podri...
SADD-Reg.Externos
Sistra
SU
logo-osiptel[1]
osiptel
SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA SEGUIMIENTO DEL TRASU
Marcela Incio Saavedra
Mesa de Partes
Administrar Expedientes
Transferir Expedientes
Seguimiento de Expediente
Sesión de Votación
Reporte Exp. Sala, Vocal y Analista
Generación de Reportes
Configuraciones
Cerrar Sesión
Administrar mesa de partes
Buscar documentos transferidos electrónicamente (*)
Nuevo Expediente
Nuevo Documento
Búsqueda por remitente
(*) Nro. Documento
DAC_REC_RA_0447720_20
Fecha Inicio
Fecha Fin
(*) Nombre Remitente
Expediente
Tipo Exp.
--Todos--
(*) Apellidos Remitente
Nro. Reclamo
Nro. Servicio
Nro. Registro
Limpiar
Buscar
Listado
Lista de Mesa Partes
Tipo
Nro. Reg.
Nro. Reclamo
Nro. Servicio
Nro. Documento
Nro. Expediente
Estado
Acciones
Página 1 de 1
Nro. Registros: 10
No hay resultados para mostrar

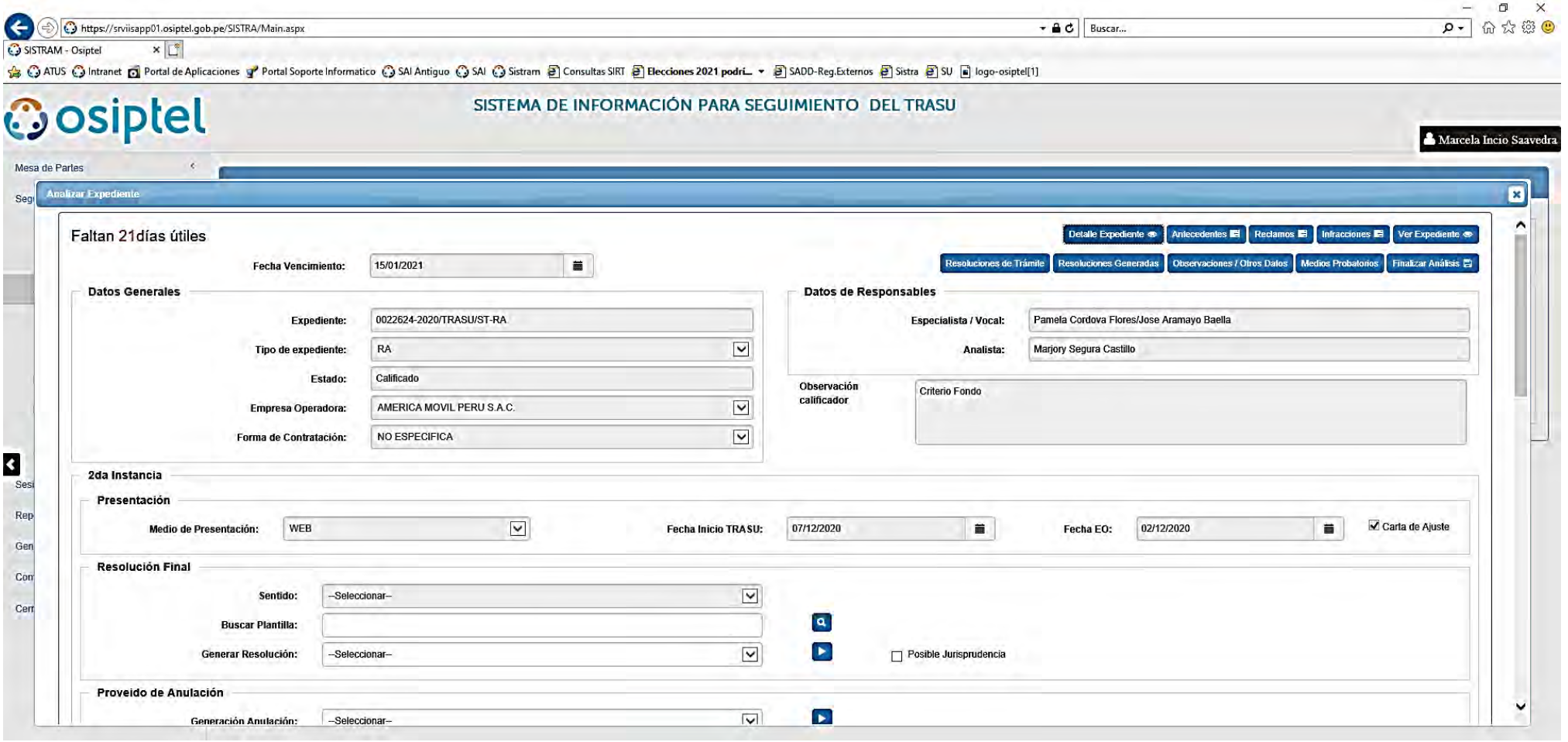
PAT-6



En la bandeja Administrar Expediente, ninguno de los botones de acción permite editar la información registrada al crear el expediente.

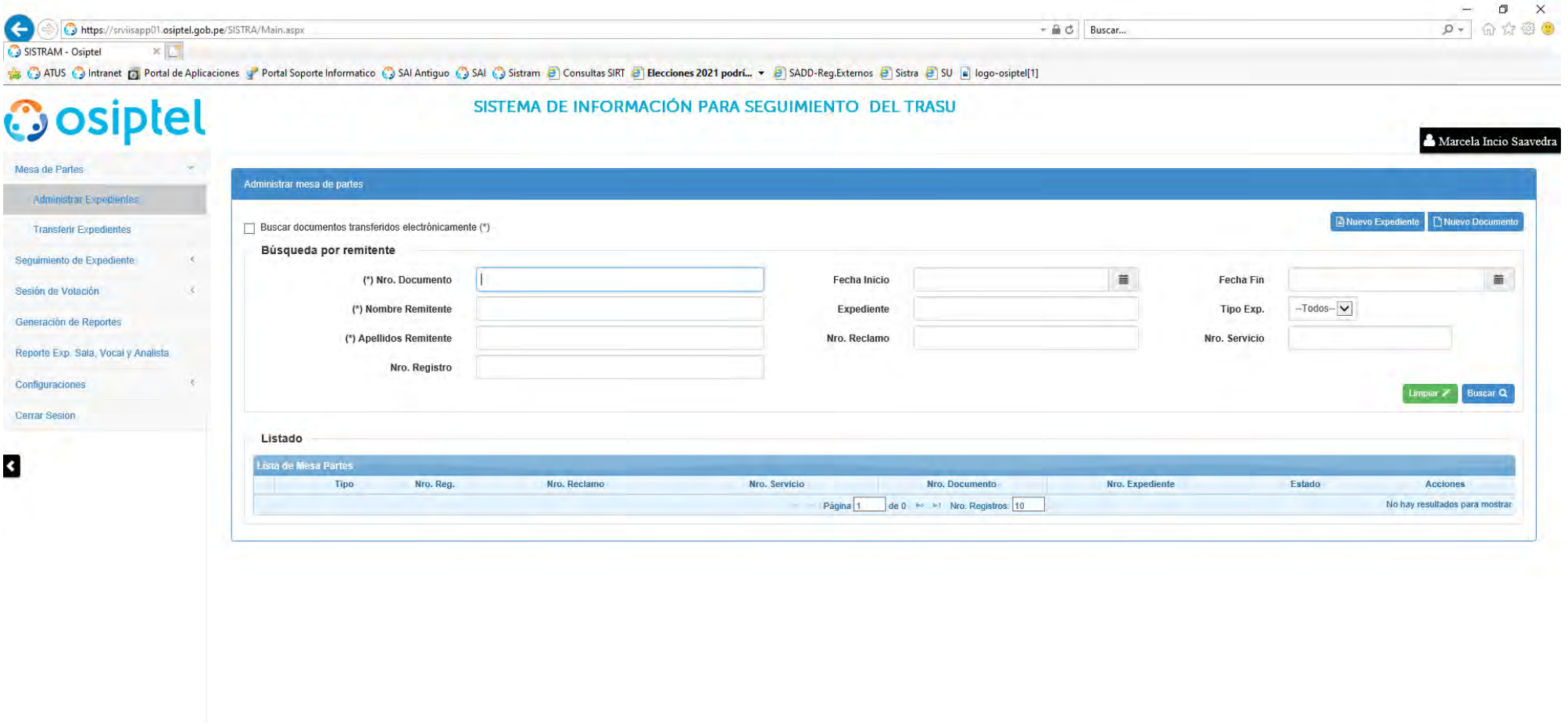
Al visualizar el expediente en otras bandejas, los campos para la creación del expediente se mostraran sombreados en plomo, lo cual significa que no se puede editar



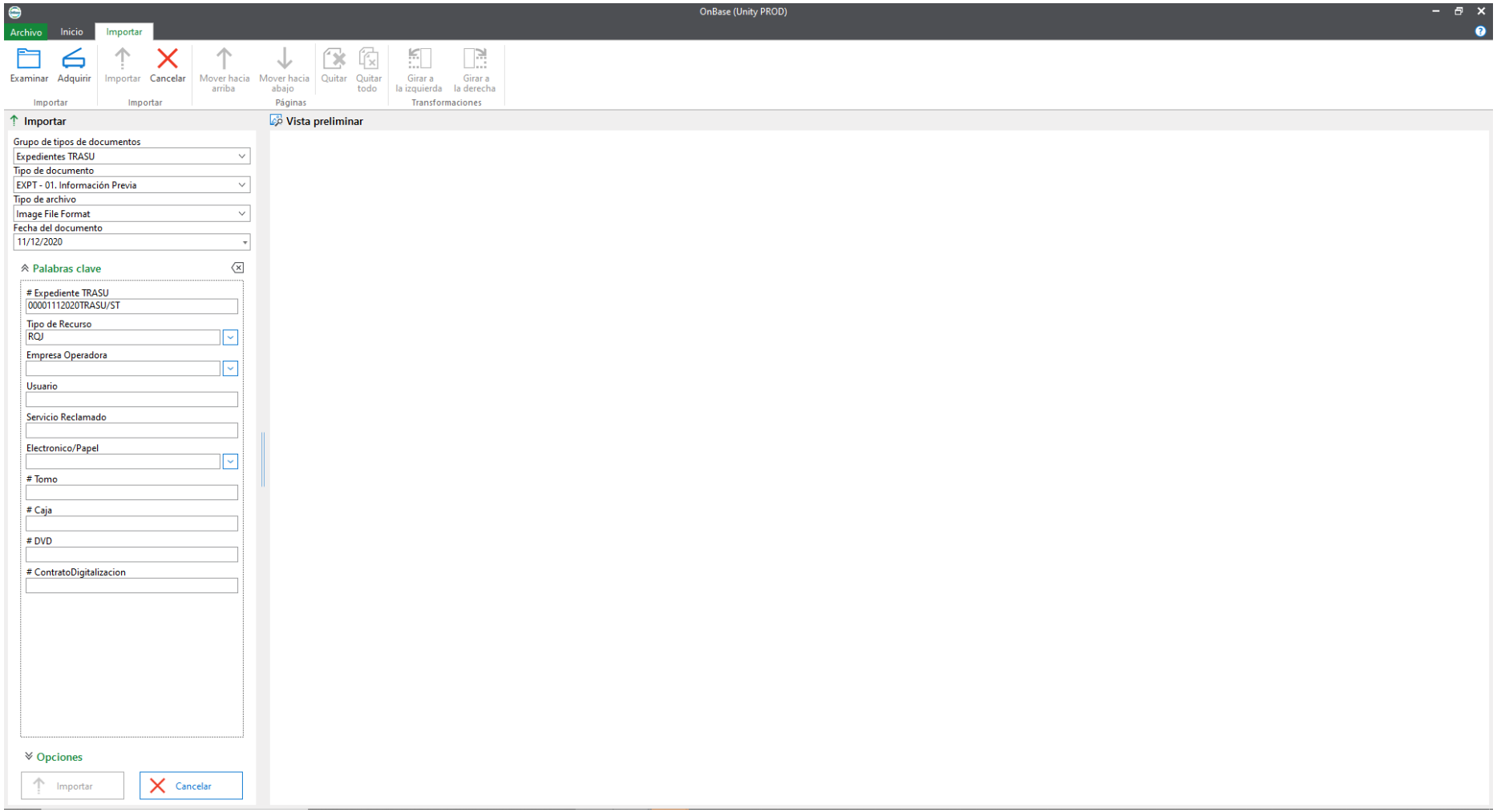

https://srviisapp01.osiptel.gob.pe/SISTRA/Main.aspx
Buscar...
SISTRAM - Osiptel
ATUS
Intranet
Portal de Aplicaciones
Portal Soporte Informatico
SAI Antiguo
SAI
Sistram
Consultas SIRT
Elecciones 2021 podri...
SADD-Reg.Externos
Sistra
SU
logo-osiptel[1]
osiptel
SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA SEGUIMIENTO DEL TRASU
Marcela Inicio Saavedra
Mesa de Partes
Analizar Expediente
Faltan 21días útiles
Detalle Expediente
Antecedentes
Reclamos
Infracciones
Ver Expediente
Resoluciones de Trámite
Resoluciones Generadas
Observaciones / Otros Datos
Medios Probatorios
Finalizar Análisis
Fecha Vencimiento:
15/01/2021
Datos Generales
Expediente:
0022624-2020/TRASU/ST-RA
Tipo de expediente:
RA
Estado:
Calificado
Empresa Operadora:
AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
Forma de Contratación:
NO ESPECIFICA
Datos de Responsables
Especialista / Vocal:
Pamela Cordova Flores/Jose Aramayo Baella
Analista:
Marjory Segura Castillo
Observación calificador
Criterio Fondo
2da Instancia
Presentación
Medio de Presentación:
WEB
Fecha Inicio TRASU:
07/12/2020
Fecha EO:
02/12/2020
Carta de Ajuste
Resolución Final
Sentido:
--Seleccionar--
Buscar Plantilla:
Generar Resolución:
--Seleccionar--
Posible Jurisprudencia
Proveido de Anulación
Generación Anulación:
--Seleccionar--

PAT-7

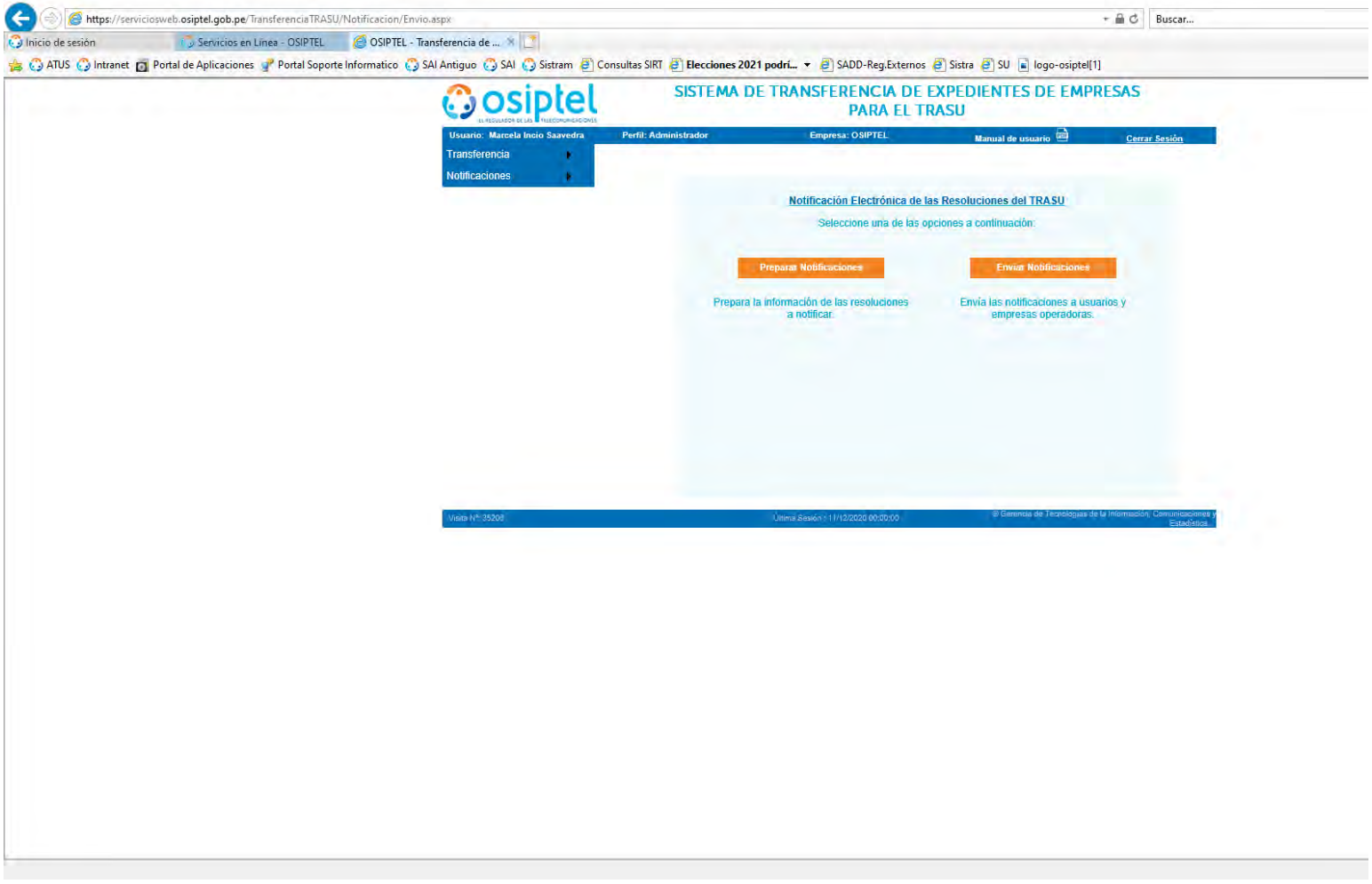
SISTRAM


https://srviisapp01.osiptel.gob.pe/SISTRA/Main.aspx
Buscar...
SISTRAM - Osiptel
ATUS
Intranet
Portal de Aplicaciones
Portal Soporte Informatico
SAI Antiguo
SAI
Sistram
Consultas SIRT
Elecciones 2021 podri...
SADD-Reg.Externos
Sistra
SU
logo-osiptel[1]
osiptel
SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA SEGUIMIENTO DEL TRASU
Marcela Incio Saavedra
Mesa de Partes
Administrar Expedientes
Transferir Expedientes
Seguimiento de Expediente
Sesión de Votación
Generación de Reportes
Reporte Exp. Sala, Vocal y Analista
Configuraciones
Cerrar Sesion
Administrar mesa de partes
Buscar documentos transferidos electrónicamente (*)
Nuevo Expediente
Nuevo Documento
Búsqueda por remitente
(*) Nro. Documento
(*) Nombre Remitente
(*) Apellidos Remitente
Nro. Registro
Fecha Inicio
Expediente
Nro. Reclamo
Fecha Fin
Tipo Exp.
--Todos--
Nro. Servicio
Limpiar
Buscar
Listado
Lista de Mesa Partes
Tipo
Nro. Reg.
Nro. Reclamo
Nro. Servicio
Nro. Documento
Nro. Expediente
Estado
Acciones
Página 1 de 0
Nro. Registros: 10
No hay resultados para mostrar

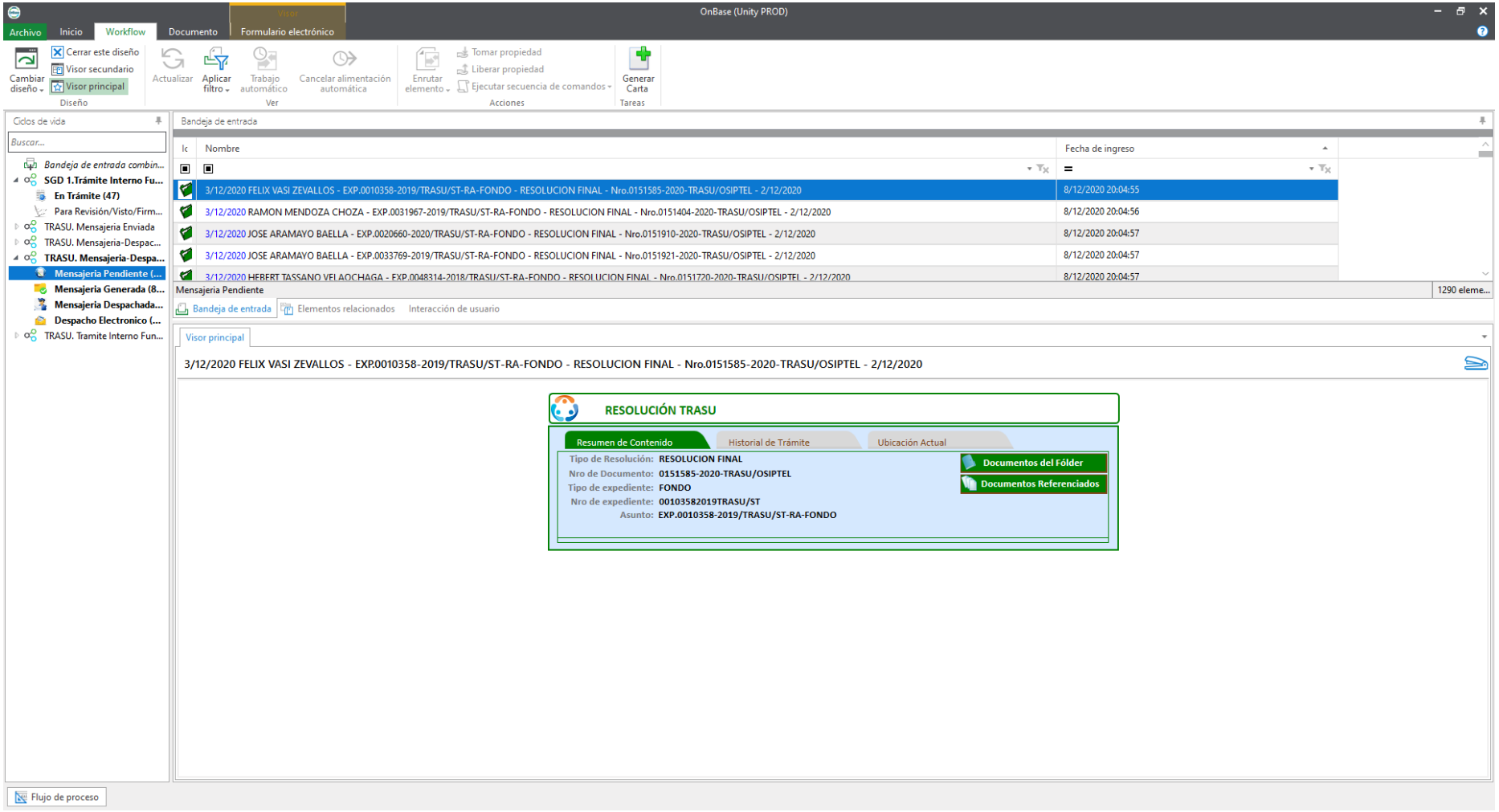
ONBASE


OnBase (Unity PROD)
Archivo
Inicio
Importar
Examinar
Adquirir
Importar
Cancelar
Mover hacia arriba
Mover hacia abajo
Quitar
Quitar todo
Girar a la izquierda
Girar a la derecha
Importar
Importar
Páginas
Transformaciones
Importar
Vista preliminar
Grupo de tipos de documentos
Expedientes TRASU
Tipo de documento
EXPT - 01. Información Previa
Tipo de archivo
Image File Format
Fecha del documento
11/12/2020
Palabras clave
Expediente TRASU
00001112020TRASU/ST
Tipo de Recurso
RQJ
Empresa Operadora
Usuario
Servicio Reclamado
Electronico/Papel
Tomo
Caja
DVD
ContratoDigitalizacion
Opciones
Importar
Cancelar

SNE

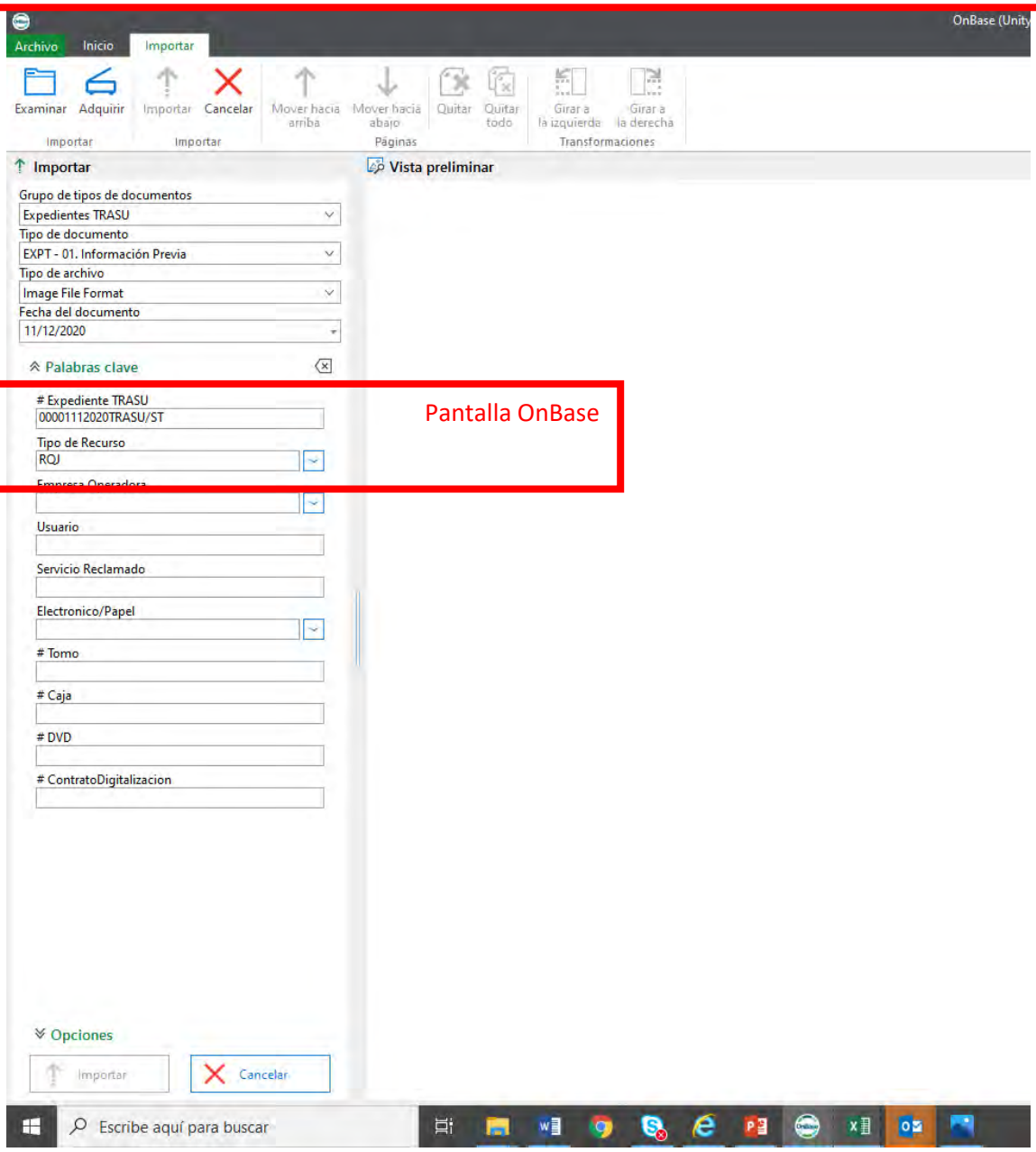

https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/TransferenciaTRASU/Notificacion/Envio.aspx
Buscar...
Inicio de sesión
Servicios en Línea - OSIPTEL
OSIPTEL - Transferencia de ...
ATUS
Intranet
Portal de Aplicaciones
Portal Soporte Informatico
SAI Antiguo
SAI
Sistram
Consultas SIRT
Elecciones 2021 podrí...
SADD-Reg.Externos
Sistra
SU
logo-osiptel[1]
osiptel
SISTEMA DE TRANSFERENCIA DE EXPEDIENTES DE EMPRESAS PARA EL TRASU
Usuario: Marcela Incio Saavedra
Perfil: Administrador
Empresa: OSIPTEL
Manual de usuario
Cerrar Sesión
Transferencia
Notificaciones
Notificación Electrónica de las Resoluciones del TRASU
Seleccione una de las opciones a continuación:
Preparar Notificaciones
Enviar Notificaciones
Prepara la información de las resoluciones a notificar.
Envía las notificaciones a usuarios y empresas operadoras.

SISDOC

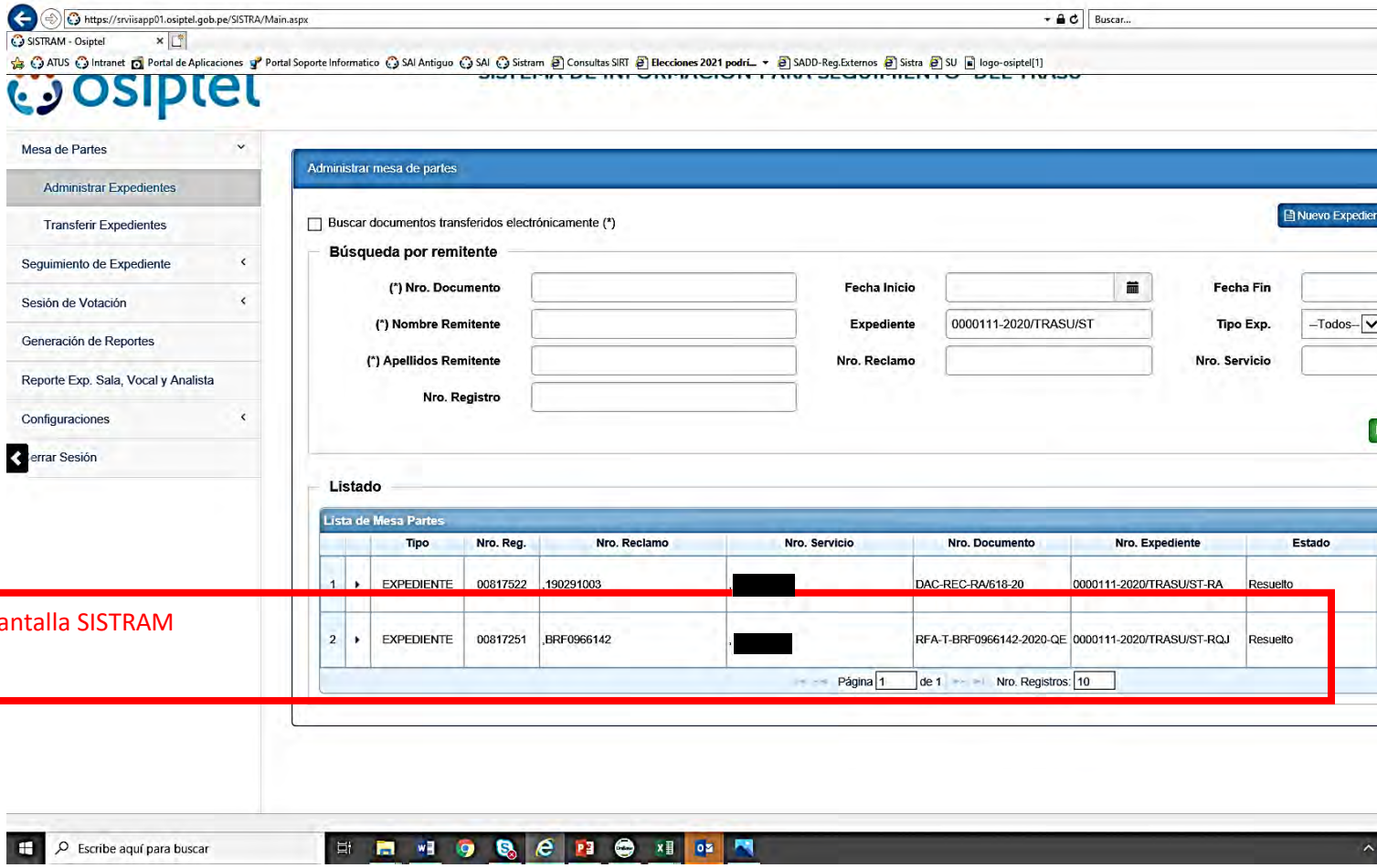

OnBase (Unity PROD)
Archivo
Inicio
Workflow
Documento
Visor
Formulario electrónico
Cerrar este diseño
Visor secundario
Visor principal
Diseño
Cambiar diseño
Actualizar
Aplicar filtro
Trabajo automático
Cancelar alimentación automática
Ver
Enrutar elemento
Tomar propiedad
Liberar propiedad
Ejecutar secuencia de comandos
Acciones
Generar Carta
Tareas
Ciclos de vida
Buscar...
Bandeja de entrada combin...
SGD 1.Trámite Interno Fu...
En Trámite (47)
Para Revisión/Visto/Firm...
TRASU. Mensajeria Enviada
TRASU. Mensajeria-Despac...
TRASU. Mensajeria-Despa...
Mensajeria Pendiente (...
Mensajeria Generada (8...
Mensajeria Despachada...
Despacho Electronico (...
TRASU. Tramite Interno Fun...
Bandeja de entrada
Ic
Nombre
Fecha de ingreso
3/12/2020 FELIX VASI ZEVALLOS - EXP.0010358-2019/TRASU/ST-RA-FONDO - RESOLUCION FINAL - Nro.0151585-2020-TRASU/OSIPTEL - 2/12/2020
8/12/2020 20:04:55
3/12/2020 RAMON MENDOZA CHOZA - EXP.0031967-2019/TRASU/ST-RA-FONDO - RESOLUCION FINAL - Nro.0151404-2020-TRASU/OSIPTEL - 2/12/2020
8/12/2020 20:04:56
3/12/2020 JOSE ARAMAYO BAELLA - EXP.0020660-2020/TRASU/ST-RA-FONDO - RESOLUCION FINAL - Nro.0151910-2020-TRASU/OSIPTEL - 2/12/2020
8/12/2020 20:04:57
3/12/2020 JOSE ARAMAYO BAELLA - EXP.0033769-2019/TRASU/ST-RA-FONDO - RESOLUCION FINAL - Nro.0151921-2020-TRASU/OSIPTEL - 2/12/2020
8/12/2020 20:04:57
3/12/2020 HERBERT TASSANO VELAOCHAGA - EXP.0048314-2018/TRASU/ST-RA-FONDO - RESOLUCION FINAL - Nro.0151720-2020-TRASU/OSIPTEL - 2/12/2020
8/12/2020 20:04:57
Mensajeria Pendiente
1290 eleme...
Bandeja de entrada
Elementos relacionados
Interacción de usuario
Visor principal
3/12/2020 FELIX VASI ZEVALLOS - EXP.0010358-2019/TRASU/ST-RA-FONDO - RESOLUCION FINAL - Nro.0151585-2020-TRASU/OSIPTEL - 2/12/2020
RESOLUCIÓN TRASU
Resumen de Contenido
Historial de Trámite
Ubicación Actual
Tipo de Resolución: RESOLUCION FINAL
Nro de Documento: 0151585-2020-TRASU/OSIPTEL
Tipo de expediente: FONDO
Nro de expediente: 00103582019TRASU/ST
Asunto: EXP.0010358-2019/TRASU/ST-RA-FONDO
Documentos del Fólder
Documentos Referenciados
Flujo de proceso

PAT-8

No existe un mensaje de error. Para confirmar que se cargaron los archivos remitidos por SFTP al OnBase, tenemos que buscar el expediente en el SISTRAM y visualizar el expediente digital. Si no existe carga es porque tuvimos algún error en detallar el número de expediente para el OnBase.



Pantalla OnBase



Pantalla SISTRAM

PAT-10

EVIDENCIA 10: Recepción y admisibilidad de expedientes elevados por las empresas operadoras

BASE LEGAL:

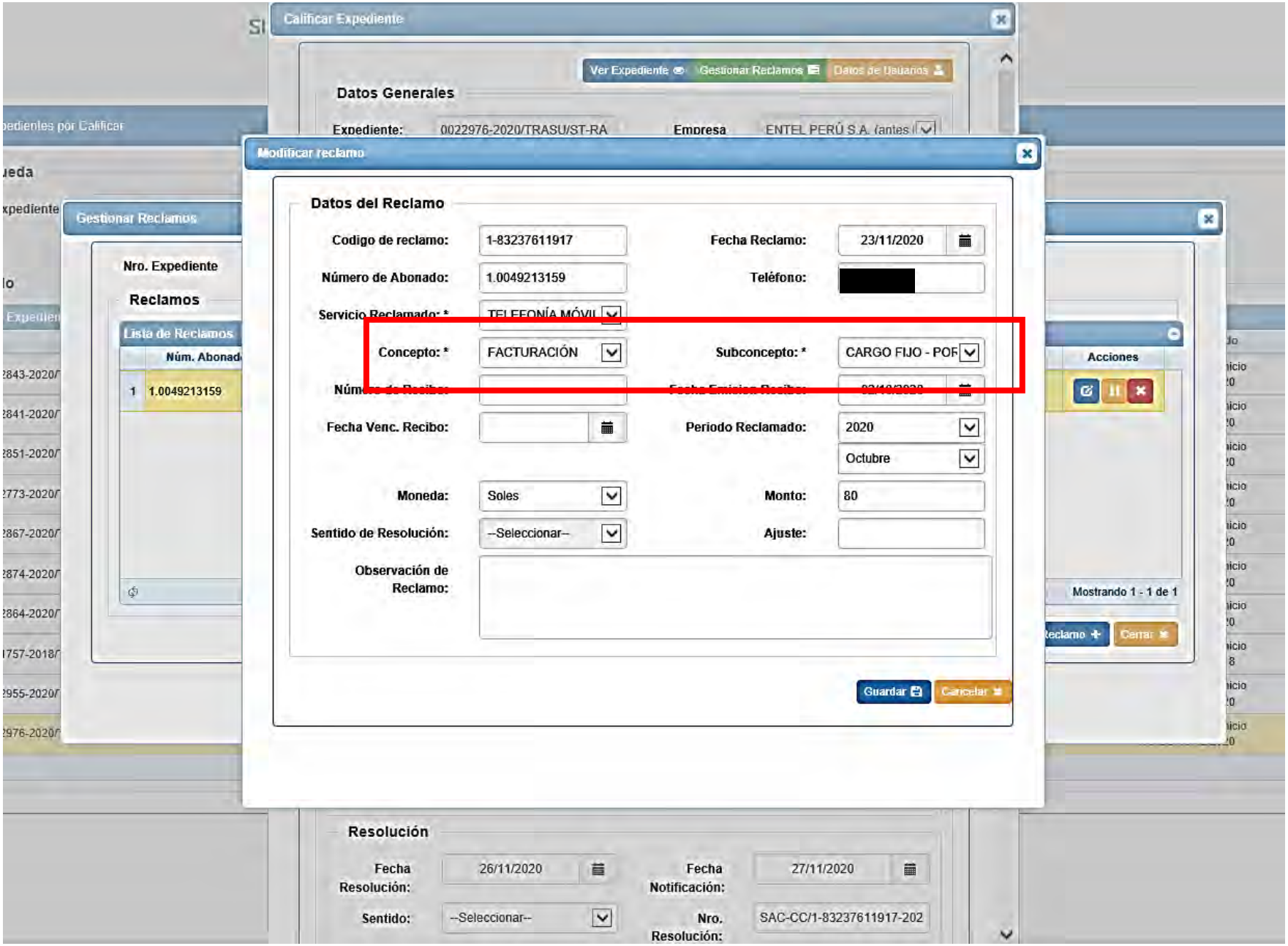
El numeral 1 del artículo 128 del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General[1] establece que cada entidad tiene su unidad general de recepción documental, trámite documentado o mesa de partes; y se puede contar con registros auxiliares al principal (cuando se cuente con servicios que se presten en inmuebles ubicados en zonas distintas), al cual reportan todo registro que realicen. Asimismo, el numeral 3 indican que dichas unidades tenderán a administrar su información en soporte informático, cautelando su integración a un sistema único de trámite documentado

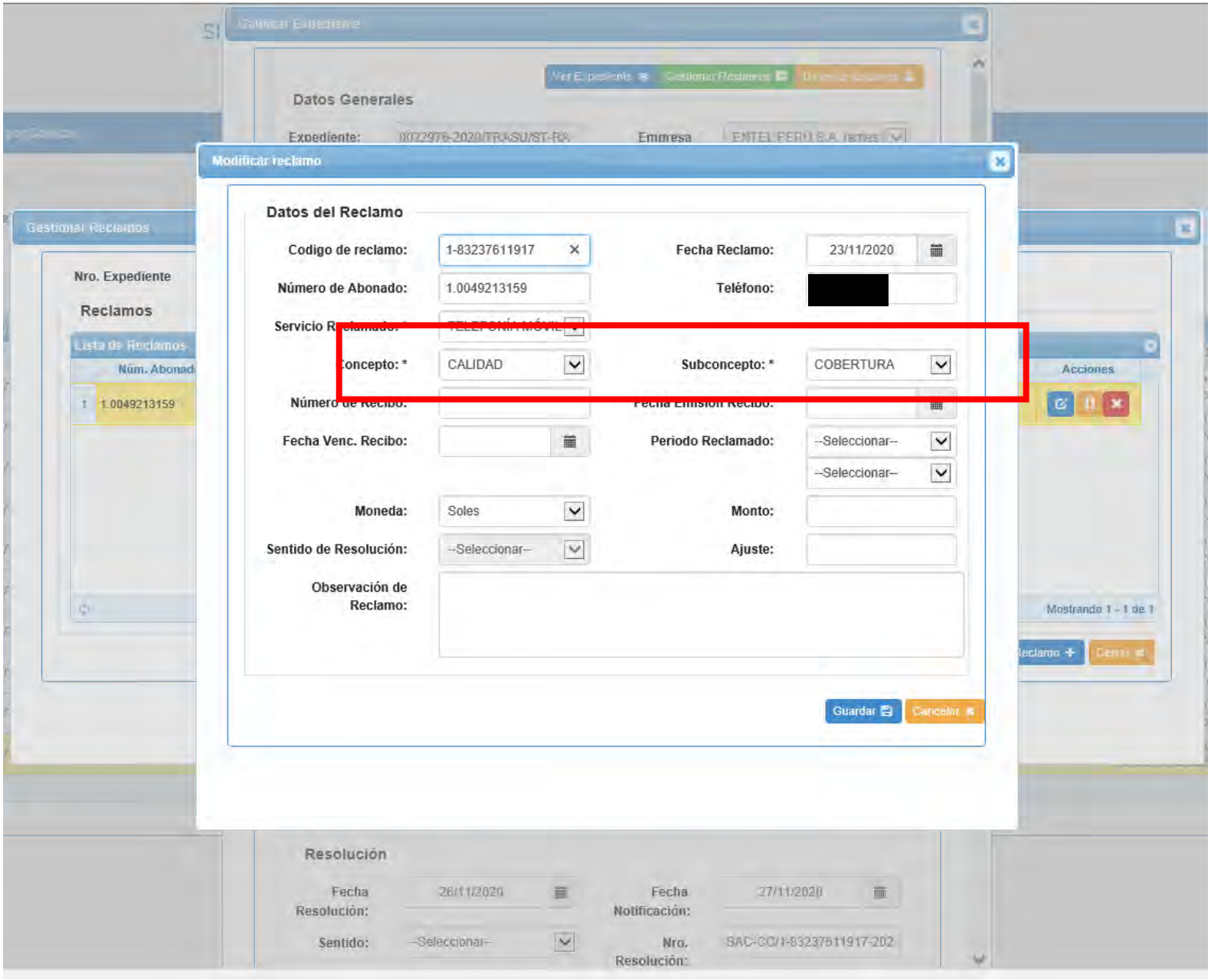
Actualmente, se cuenta con dos mesas de partes en OSIPTEL, la Mesa de Partes Central del OSIPTEL y la Mesa de Partes del TRASU, siendo que ésta última lleva un registro o numeración independiente en el SISTRAM.

De otro lado, el numeral 2 del artículo 128 del TUO de la LPAG dispone que las unidades deben llevar un registro del ingreso de los escritos que sean presentados y para el efecto, expiden el cargo, indicando su número de ingreso, naturaleza, fecha, remitente y destinatario. Concluido el registro, los escritos o resoluciones deben ser cursados el mismo día a sus destinatarios. Al respecto, actualmente, los cargos de los expedientes que son elevados en físico son entregados al día siguiente.

[1] Aprobado con Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS.
Artículo 128.- Recepción documental
128.1 Cada entidad tiene su unidad general de recepción documental, trámite documentado o mesa de partes, salvo cuando la entidad brinde servicios en varios inmuebles ubicados en zonas distintas, en cuyo caso corresponde abrir en cada local registros auxiliares al principal, al cual reportan todo registro que realicen.
128.2 Tales unidades están a cargo de llevar un registro del ingreso de los escritos que sean presentados y la salida de aquellos documentos emitidos por la entidad dirigidos a otros órganos o administrados. Para el efecto, expiden el cargo, practican los asientos respectivos respetando su orden de ingreso o salida, indicando su número de ingreso, naturaleza, fecha, remitente y destinatario. Concluido el registro, los escritos o resoluciones deben ser cursados el mismo día a sus destinatarios.
128.3 Dichas unidades tenderán a administrar su información en soporte informático, cautelando su integración a un sistema único de trámite documentado.
128.4 También a través de dichas unidades los administrados realizan todas las gestiones pertinentes a sus procedimientos y obtienen la información que requieran con dicha finalidad.

PAT-11


Calificar Expediente
Ver Expediente
Gestionar Reclamos
Datos de Usuarios
Datos Generales
Expediente:
0022976-2020/TRASU/ST-RA
Empresa
ENTEL PERÚ S.A. (antes
Modificar reclamo
Datos del Reclamo
Codigo de reclamo:
1-83237611917
Fecha Reclamo:
23/11/2020
Número de Abonado:
1.0049213159
Teléfono:
Servicio Reclamado: *
TELEFONÍA MÓVIL
Concepto: *
FACTURACIÓN
Subconcepto: *
CARGO FIJO - POF
Fecha Venc. Recibo:
Periodo Reclamado:
2020
Octubre
Moneda:
Soles
Monto:
80
Sentido de Resolución:
--Seleccionar--
Ajuste:
Observación de Reclamo:
Guardar
Cancelar
Gestionar Reclamos
Nro. Expediente
Reclamos
Lista de Reclamos
Núm. Abonad
1
1.0049213159
Acciones
Mostrando 1 - 1 de 1
Cerrar
Resolución
Fecha Resolución:
26/11/2020
Fecha Notificación:
27/11/2020
Sentido:
--Seleccionar--
Nro. Resolución:
SAC-CC/1-83237611917-202

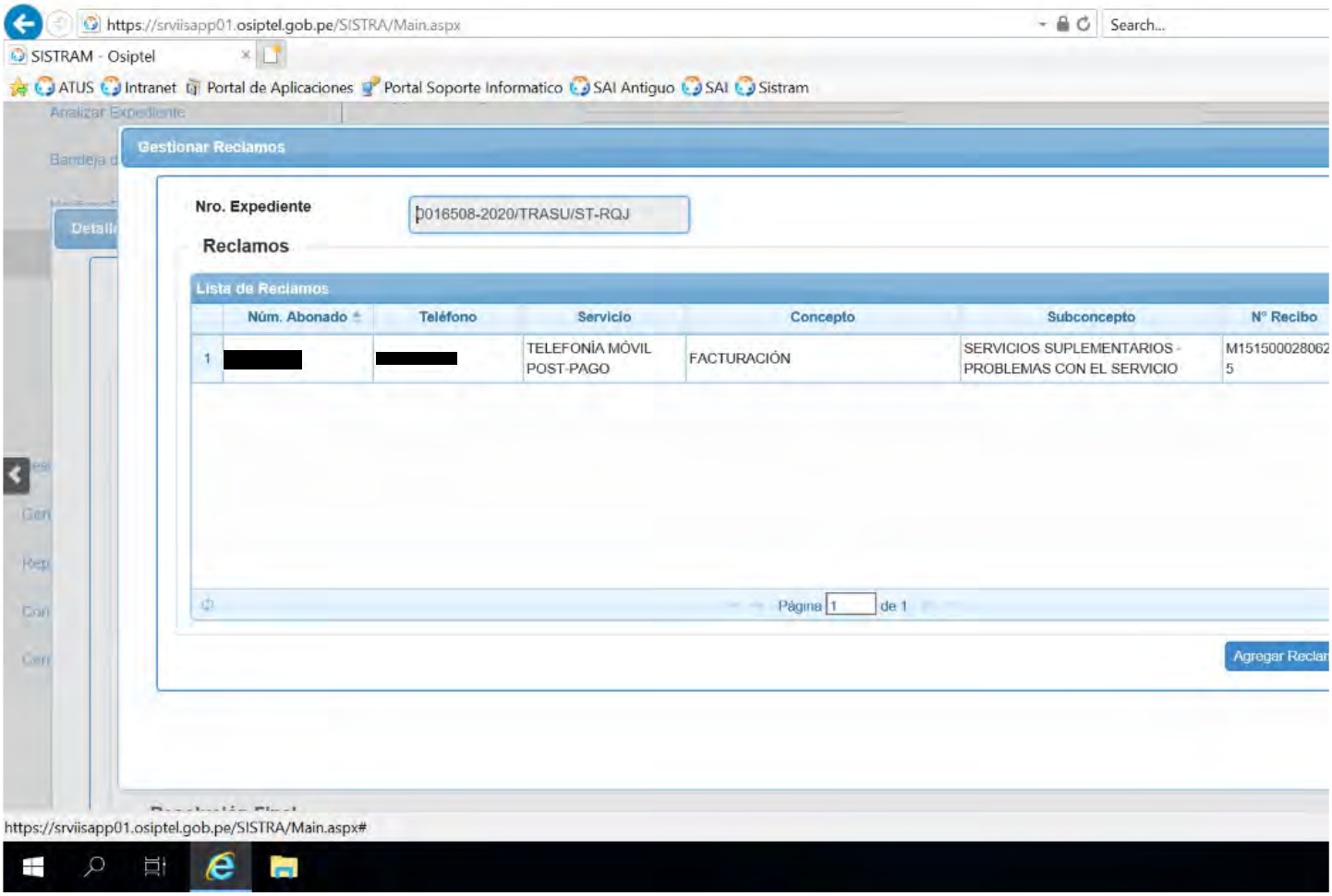

Datos Generales
Expediente:
Empresa
Modificar reclamo
Datos del Reclamo
Codigo de reclamo:
1-83237611917
Fecha Reclamo:
23/11/2020
Número de Abonado:
1.0049213159
Teléfono:
Servicio Reclamado: *
TELEFONÍA MÓVIL
Concepto: *
CALIDAD
Subconcepto: *
COBERTURA
Número de Recibo:
Fecha Emisión Recibo:
Fecha Venc. Recibo:
Periodo Reclamado:
--Seleccionar--
--Seleccionar--
Moneda:
Soles
Monto:
Sentido de Resolución:
--Seleccionar--
Ajuste:
Observación de Reclamo:
Guardar
Cancelar
Gestionar Reclamos
Nro. Expediente
Reclamos
Lista de Reclamos
Núm. Abonado
1.0049213159
Acciones
Mostrando 1 - 1 de 1
Resolución
Fecha Resolución:
26/11/2020
Fecha Notificación:
27/11/2020
Sentido:
--Seleccionar--
Nro. Resolución:
SAC-CC/1-83237611917-202

PAT-12

Miguel Escobedo Rivas

De: Pamela Mizushima Oshiro <pmizushima@osiptel.gob.pe>
Enviado el: lunes, 14 de diciembre de 2020 20:25
Para: Victor Bacigalupo Alba
CC: Carlos Arturo Ismodes Ato; Miguel Escobedo Rivas; José Andrés Lugo Fernández; Juan Carlos Cáceda; Carlos Maesaka Yamasaki; Carmen Pelaez Fuentes; Alexandra Cuya Manco; Rony Valdiviezo Roman; Noemi Espinoza Roldan
Asunto: EVIDENCIA 12

Estimado Victor,
Adjunto te remito la evidencia del código 12.
En la pantalla se puede ver que es un expediente de queja con un concepto de reclamo y es la misma información que se refleja en la base de datos según correo de Carmen Pelaez.
Saludos,
Pamela



From: Carmen Pelaez Fuentes <cpelaez@osiptel.gob.pe>
Sent: Monday, December 14, 2020 7:36 PM

To: Pamela Mizushima Oshiro <pmizushima@osiptel.gob.pe>
Subject: RE: ESTADISTICAS DE QUEJAS POR CONCEPTO de RA

Pam

Se ha efectuado una búsqueda de expedientes de queja con materia de apelaciones en las base del 11 de noviembre de 2020 remitida a ODB y se ha encontrado el expediente que adjunto.
Carmen

Nro Expediente	TIPO	Fecha ingreso MP	Fecha inicio Trasu	Fecha Expedición Resol Final	Concepto	Servicio Especifico
0016508-2020/TRASU/ST-RQJ	RQJ	11/09/2018	17/09/2020		FACTURACIÓN	TELEFONÍA MÓVIL POST-PA

PAT-13

Miguel Escobedo Rivas

De: Marcela Incio Saavedra
Enviado el: martes, 13 de octubre de 2020 23:43
Para: usuarios de telecom; Milagros Heredia Carrizales
CC: Mesa de Partes del TRASU
Asunto: RV: SOLICITUD DE ELEVACION DE RECURSO DE APELACION
Datos adjuntos: SOLICITUD DE ELEVACION DE RECURSO DE APELACION.pdf

Estimados,
Para conocimiento y fines
No existe constancia de presentación ante la EO, por tanto, no se apertura expediente.
Saludos
Marcela

De: Silvia Solano Castillo
Enviado: lunes, 12 de octubre de 2020 23:56
Para: Mesa de Partes del TRASU
Asunto: RV: SOLICITUD DE ELEVACION DE RECURSO DE APELACION

De: [redacted]
Enviado: lunes, 12 de octubre de 2020 15:28
Para: Servicio Informacion y Documentacion <sid@osiptel.gob.pe>
Asunto: SOLICITUD DE ELEVACION DE RECURSO DE APELACION

Estimados buenas tardes,
mediante la presente adjunto el documento con la solicitud de elevación de recurso de apelación, cabe resaltar que dentro de la misma solicitud se encuentran adjuntos los documentos que avalan mi solicitud, pido por favor revisar mi caso y tener una solución definitiva, quedo atento a sus comentarios.

Saludos cordiales,
Atte.[redacted]

--
Este mensaje ha sido analizado por **MailScanner**
en busca de virus y otros contenidos peligrosos,
y se considera que está limpio.

Este mensaje es enviado con fines informativos y/o laborales únicamente.
Osiptel no se responsabiliza, expresa o implícitamente, por la exactitud de dicha información o la conveniencia de uso para propósitos particulares.
Si usted recibió por error este correo, por favor reenvie el mismo al remitente, indicándole el error cometido.

Solicito: Elevación de recurso de apelación.

Señores del tribunal administrativo de solución de reclamos de usuarios.

Yo, [redacted] identificada con DNI Nº [redacted] con domicilio en [redacted] distrito de [redacted] provincia de [redacted] departamento de [redacted] con numero de Celular [redacted]

Solicito la elevación de oficio de recurso de apelación solicitado vía telefónica el 02 de septiembre del 2020 con código VCR-0000205449-2020, el cual fue ingresado y registrado como un reclamo en respuesta al primer reclamo cuyo código es VCR-0000201378-2020, mismo que fue declarado como infundado.

Sin embargo, la empresa operadora no ha cumplido con elevar el recurso de apelación dentro del plazo fijado por ley – Art. 61 del reglamento para la atención de reclamos de usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Por lo tanto, pido a usted que se resuelva mi recurso de apelación de acuerdo a justicia y se aplique el Silencio Administrativo Positivo

Adjunto:

- Copia de DNI.
- Justificación del reclamo.
- Fotos de los routers dañados y del negocio.
- Fotos de los recibos de pago del nuevo proveedor de servicio de internet.
- Copia de respuesta de reclamo por parte de la empresa Movistar.

Cordialmente,

[redacted]

Justificación Del Reclamo

Todo inicia cuando decido dar de baja el servicio dúo (internet + teléfono) que nos brindaba la empresa movistar, dicho suceso fue a causa de que en más de una ocasión se quemó el router (dispositivo mediante el cual se brinda el servicio de internet), ocasionándome gastos de reposición y pago de servicio técnico de las cuales la empresa nunca se hizo cargo ni brindo la ayuda necesaria para solucionarlo o ya sea exonerando parte del pago por el tiempo sin uso del servicio, en vista de esto y para no seguir con el mismo problema decido darme de baja del servicio realizando la solicitud vía telefónica el 28 de noviembre del 2019 con código de solicitud **271064503**, en dicha llamada la asesora que me atendió no me supo brindar la información adecuada para proceder con la baja ya que solo me brindo las opciones de suspensión temporal y suspensión definitiva, induciéndome así al error, optando yo por la suspensión definitiva entendiendo que esa era la opción de corte definitivo del servicio, luego de esto procedí a desinstalar todo los dispositivos y cables que la empresa movistar había dejado durante la instalación y posterior a esto contrate un nuevo servicio ya que tengo un negocio de cabinas de internet el cual es una fuente de ingresos para mi familia.

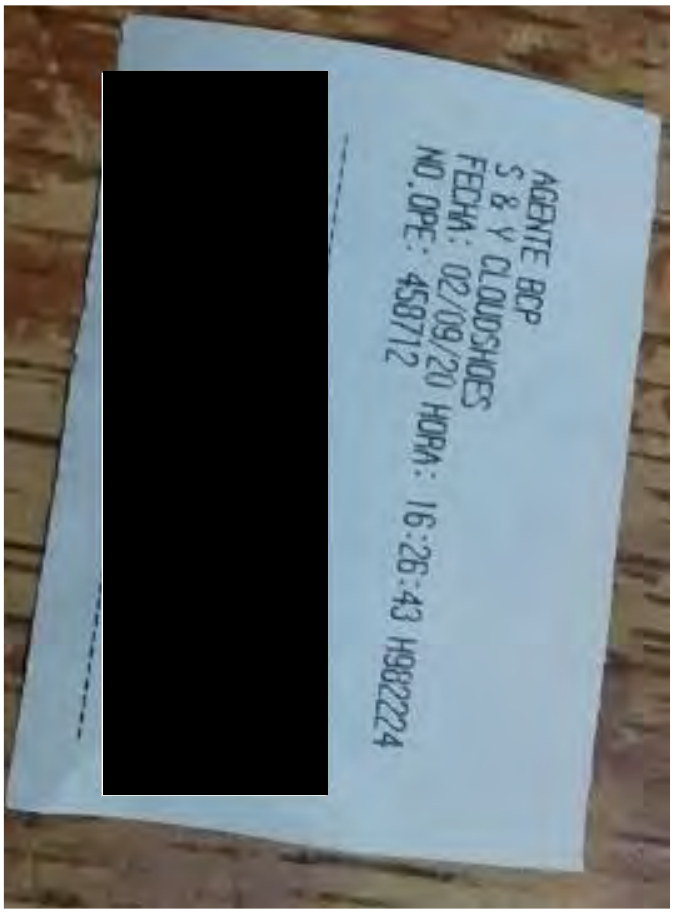
Pasado el tiempo ya a mediados de agosto recibo una llamada a mi teléfono celular de parte de la empresa movistar en la cual me indican que tengo una deuda pendiente de más de 800 soles por el concepto de varios meses de facturación del servicio dúo y sorprendida por esta llamada procedo a hacer el reclamo pertinente para que me den una solución y absolución de la deuda que se me estaba cobrando cuando ni siquiera hice uso de dicho servicio, además cabe aclarar que en ningún momento se me notifico la reactivación del servicio y más aún esperaron que siga pasando el tiempo y no cortar el servicio cuando había retrasos en el pago del servicio correspondiente a un mes sin haber pagado así como lo hacían cuando aún contaba con el servicio de dicha empresa.

Pasado los días de haber presentado el reclamo pertinente, recibí la respuesta por parte de la empresa indicando que mi reclamo había sido declarado infundado, motivo por el cual decido hacer la apelación a dicho reclamo dentro del plazo establecido y esta vez haciendo énfasis en que se den la molestia de poder revisar el audio de la fecha 28 de noviembre del 2019, fecha en la que decidí dar de baja el servicio ya que la asesora no supo brindar la información adecuada y orientar bien sobre el proceso de baja del servicio.

Finalmente indicar que a la fecha no he recibido respuesta alguna de parte de la empresa ya que pasado el lapso de tiempo indicado para que den una respuesta me vi en la obligación de llamar para preguntar por el estado en el que se encuentra mi apelación y me doy con la sorpresa de que no lo habían registrado como una apelación sino como un nuevo reclamo, dando cuenta así de que el personal que trabaja para esta empresa nuevamente me estaba induciendo al error para que realice el pago de un servicio del cual no hice uso.

Fotos de los routers dañados y foto del negocio

Fotos de los recibos de pago del nuevo proveedor de servicio de internet



RES-767-CIAR-R-A-047821-2020-P

N° Reclamo: BRS0234952

Lima, 28 de agosto de 2020

Señor(a):
[redacted]

Hola [redacted],

El día 27 de agosto de 2020, nos comunicaste tu insatisfacción debido a que no se hizo efectivo la Baja del servicio de dúo.

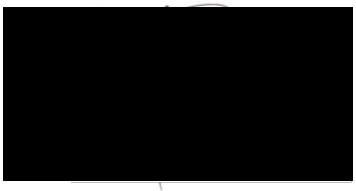
Queremos informarte que luego de revisar el histórico de pedidos, te confirmamos que no tenemos registro de tu solicitud; por lo que tu recibo no ha sufrido variaciones y mantienes tu servicio dúo activo en nuestros sistemas.

Por este motivo, tu reclamo ha sido declarado (*) Infundado.

Si no estás conforme con este resultado, puedes presentar una apelación en nuestra página web u oficinas comerciales, dentro de los 15 días útiles siguientes de recibida esta carta, directamente o mediante tu apoderado.

Nos despedimos garantizándote nuestro interés y dedicación en brindarte cada día un mejor servicio.

Cordialmente,



Elizabeth Rodriguez Lizarbe
Supervisión de Soluciones Gestión Fija

mmajinom

(*) Resoluciones 047-2015-CD/Osiptel y 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

Si no estás conforme con este resultado, puedes presentar una apelación en nuestra página web u oficinas comerciales, dentro de los 15 días útiles siguientes de recibida esta carta, directamente o mediante tu apoderado.

PAT-14

Miguel Escobedo Rivas

De: stsr-osiptel
Enviado el: jueves, 29 de octubre de 2020 23:12
Para: 'glarrabure@directv.pe'; 'Joana Melgarejo'
Asunto: CARTA 0037-STSR/2020 REPORTE 35 EXPEDIENTES ABIERTOS POR CARGO
Datos adjuntos: CARTA N° 00037-STSR-2020.pdf; REPORTE 35 EXP AXC-DIRECTV.xlsx

De nuestra consideración,

Por medio del presente remitimos la Carta N° 0037-STSR/2020 que adjunta el reporte N° 35 de expedientes abiertos por cargo, para los fines pertinentes.

SECRETARÍA TÉCNICA ADJUNTA DEL TRASU

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, **29 de octubre de 2020**

C. **00037-STSR/2020**

SEÑOR
GUSTAVO LARRABURE
JEFE DE REGULACION
DIRECTV PERU S.R.L.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted para hacer de su conocimiento los expedientes de apelación y queja cuya apertura fuera realizada a solicitud del usuario, los cuales se encuentran detallados en el listado anexo a la presente. En ese sentido, le solicitamos que:

(i) Informe y acredite las razones por las cuales dichos expedientes no fueron elevados al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios - TRASU, las mismas que deben referirse a alguno de los supuestos contemplados en el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones; y,
(ii) Adjunte toda la información que debe ser integrada a los aludidos expedientes.

La información antes señalada debe ser remitida en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, con las siguientes consideraciones:

1. Debe alcanzarse en forma física a la mesa de partes del TRASU;
2. Debe ser presentada mediante una carta por cada expediente; y,
3. Debe indicar el número de expediente al cual se anexará.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

[redacted]

CARLOS ENRIQUE MAESAKA YAMASAKI
SECRETARIO TECNICO ADJUNTO-TRASU (E)

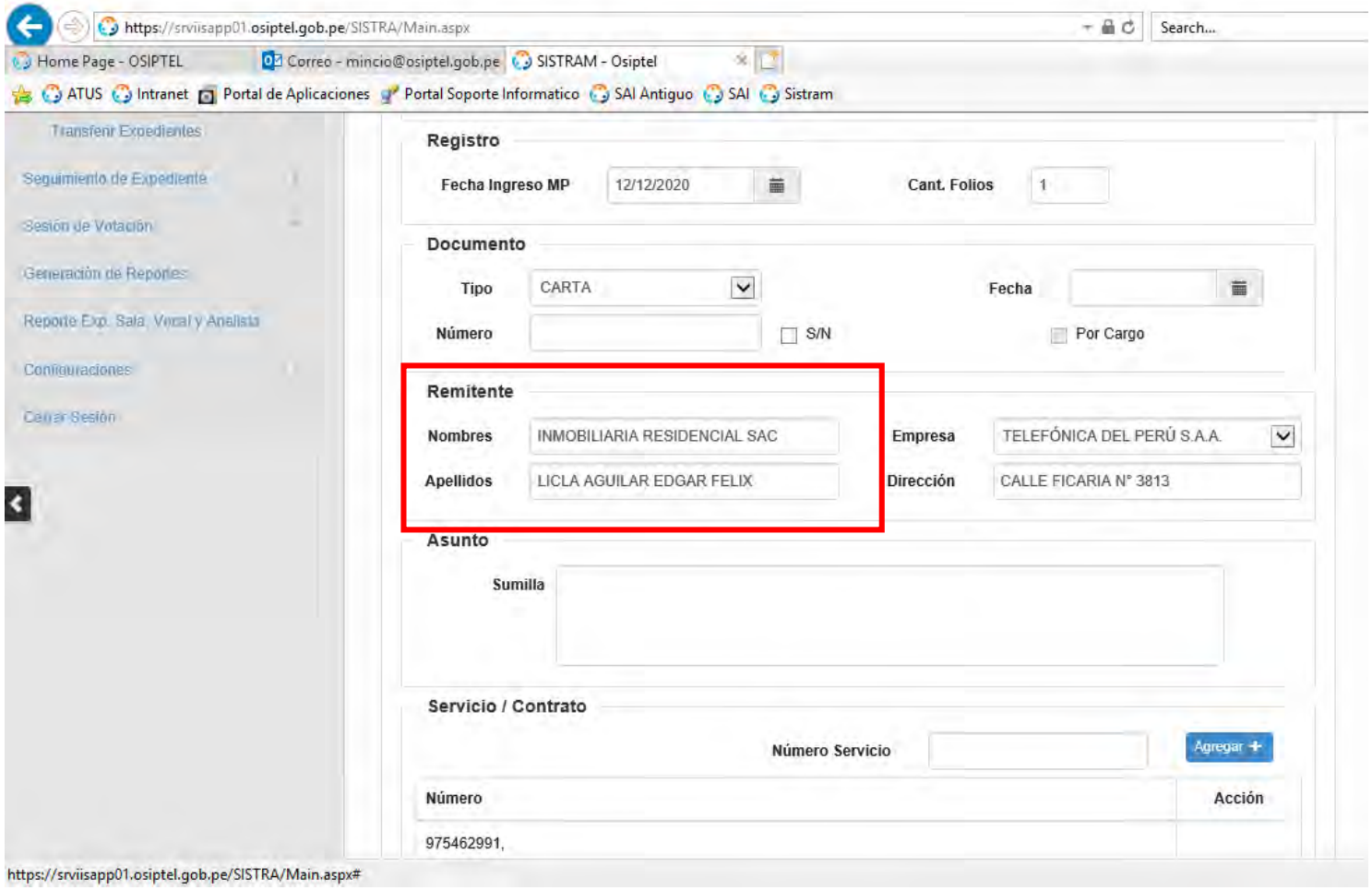
[redacted]

[redacted]

COD_EXPEDIENTE	Tipo de Recla	Fec. Presentación	N° Reclamo
0017915-2020/TRASU/ST-RQJ	Queja	10/08/2020 00:00:00	200613-015108
0017926-2020/TRASU/ST-RQJ	Queja	10/05/2020 00:00:00	RCS251952
0018397-2020/TRASU/ST-RQJ	Queja	10/12/2020 00:00:00	RCS249233

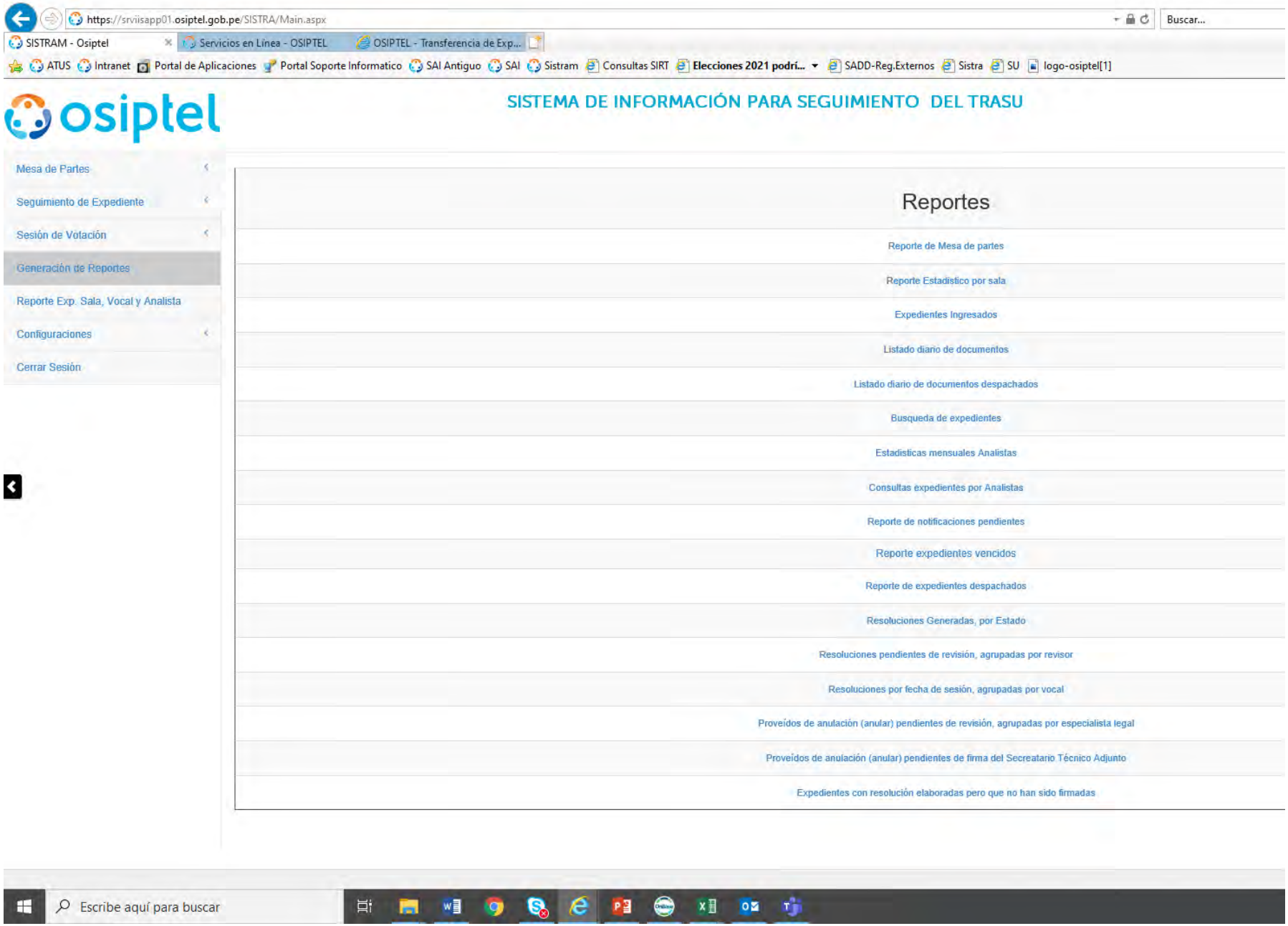
Raz. Social
DIRECTV PERU S.R.L
DIRECTV PERU S.R.L
DIRECTV PERU S.R.L

PAT-16


https://srviisapp01.osiptel.gob.pe/SISTRA/Main.aspx
Search...
Home Page - OSIPTEL
Correo - mincio@osiptel.gob.pe
SISTRAM - Osiptel
ATUS
Intranet
Portal de Aplicaciones
Portal Soporte Informatico
SAI Antiguo
SAI
Sistram
Transferir Expedientes
Seguimiento de Expediente
Sesión de Votación
Generación de Reportes
Reporte Exp. Sala, Vocal y Analista
Configuraciones
Cerrar Sesión
Registro
Fecha Ingreso MP
12/12/2020
Cant. Folios
1
Documento
Tipo
CARTA
Fecha
Número
S/N
Por Cargo
Remitente
Nombres
INMOBILIARIA RESIDENCIAL SAC
Empresa
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
Apellidos
LICLA AGUILAR EDGAR FELIX
Dirección
CALLE FICARIA N° 3813
Asunto
Sumilla
Servicio / Contrato
Número Servicio
Agregar
Número
Acción
975462991,
https://srviisapp01.osiptel.gob.pe/SISTRA/Main.aspx#

PAT-17

En el SISTRAM, no existe reporte de las comunicaciones adicionales que se registran



CONFIRMACIÓN DE USUARIO

EVIDENCIA PROCESO 1.2: Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por el usuario

Código 17

Yo, ***Marcela Incio Saavedra*** colaboradora de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios declaro:

Que, en el procedimiento 1.2 no existe un reporte de las comunicaciones adicionales registradas en el SISTRAM.

Marcela Incio Saavedra

_____

Marcela Incio Saavedra

Analista de Trámite Documentario del TRASU

PAT-18

CONFIRMACIÓN DE USUARIO

EVIDENCIA PROCESO 1.2: Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por el usuario

Código 18

Yo, ***Marcela Incio Saavedra*** colaboradora de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios declaro:

Que, en el procedimiento 1.2 realizo en una segunda fase, la verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos en el Reglamento de Reclamos para la apertura de expedientes abierto por cargo.

Marcela Incio Saavedra

_____

Marcela Incio Saavedra

Analista de Trámite Documentario del TRASU

DECLARACIÓN DE USUARIO

EVIDENCIA PROCESO 1.2: Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por el usuario

Código 18

Yo, ***Evelyn Pardo De La Cruz*** colaboradora de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios declaro:

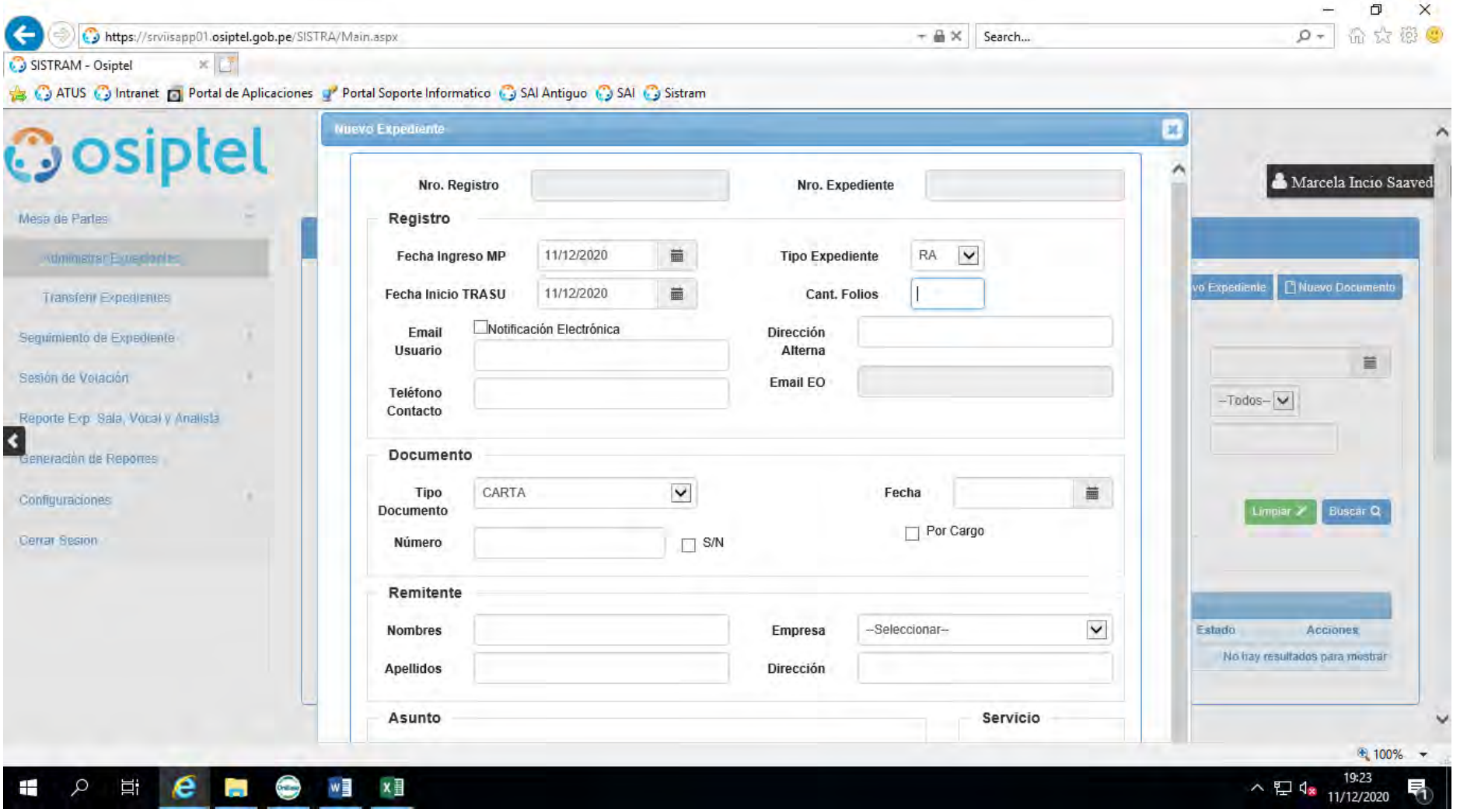
Que, en el procedimiento 1.2 realizo en una primera fase, la verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos en el Reglamento de Reclamos para el registro de la solicitud del abierto por cargo.

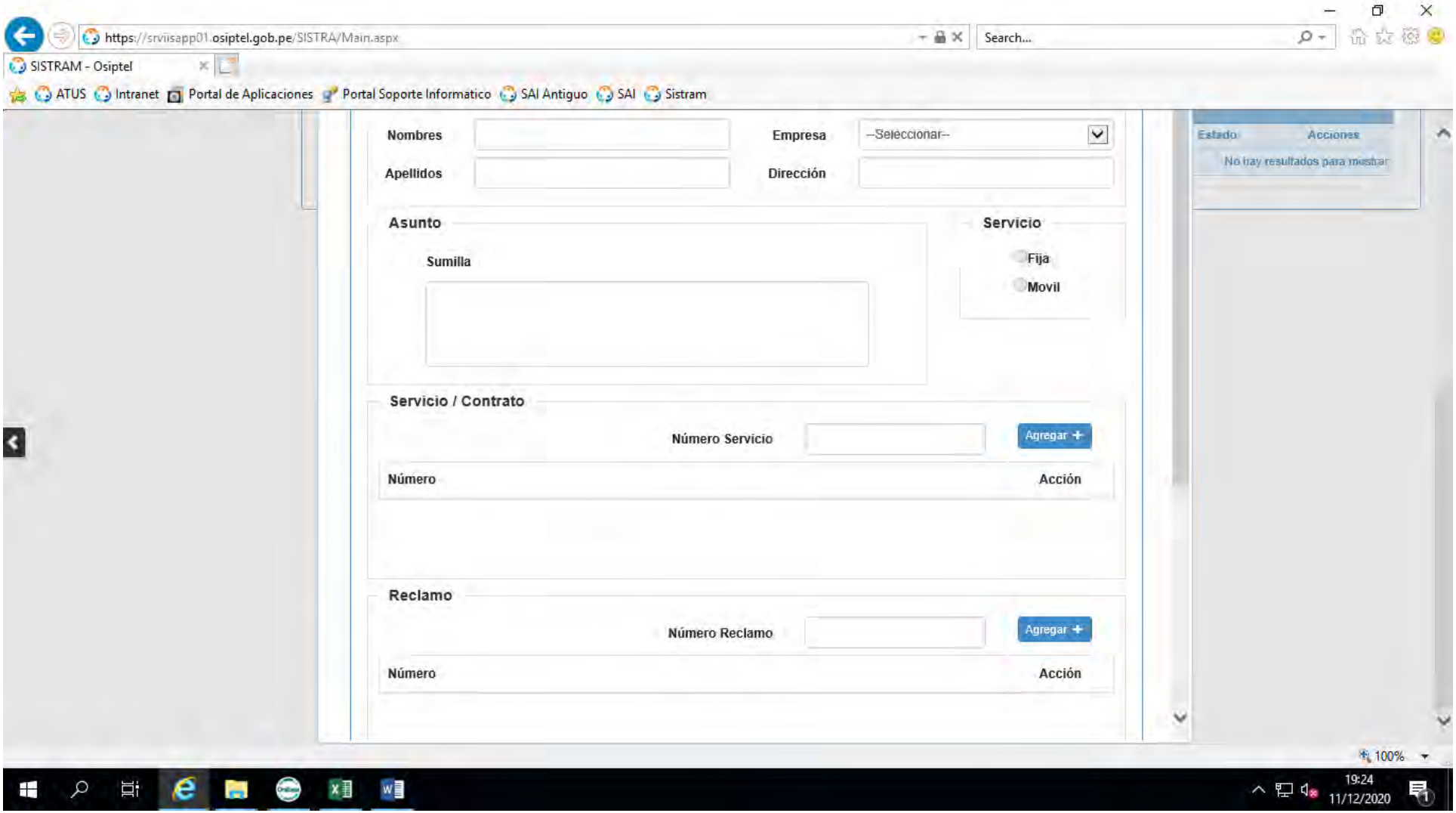
Evelyn Pardo De La Cruz

Evelyn Pardo De La Cruz

Auxiliar Administrativo – Mesa de Partes - TRASU

PAT-19


https://srviisapp01.osiptel.gob.pe/SISTRA/Main.aspx
Search...
SISTRAM - Osiptel
ATUS
Intranet
Portal de Aplicaciones
Portal Soporte Informatico
SAI Antiguo
SAI
Sistram
osiptel
Mesa de Partes
Administrar Expedientes
Transferir Expedientes
Seguimiento de Expediente
Sesión de Votación
Reporte Exp. Sala, Vocal y Analista
Generación de Reportes
Configuraciones
Cerrar Sesion
Nuevo Expediente
Nro. Registro
Nro. Expediente
Registro
Fecha Ingreso MP
11/12/2020
Tipo Expediente
RA
Fecha Inicio TRASU
11/12/2020
Cant. Folios
Email Usuario
Notificación Electrónica
Dirección Alterna
Teléfono Contacto
Email EO
Documento
Tipo Documento
CARTA
Fecha
Número
S/N
Por Cargo
Remitente
Nombres
Empresa
--Seleccionar--
Apellidos
Dirección
Asunto
Servicio
Marcela Incio Saaved
Nuevo Documento
--Todos--
Limpiar
Buscar
Estado
Acciones
No hay resultados para mostrar
100%
19:23
11/12/2020


https://srviisapp01.osiptel.gob.pe/SISTRA/Main.aspx
Search...
SISTRAM - Osiptel
ATUS
Intranet
Portal de Aplicaciones
Portal Soporte Informatico
SAI Antiguo
SAI
Sistram
Nombres
Empresa
--Seleccionar--
Apellidos
Dirección
Estado
Acciones
No hay resultados para mostrar
Asunto
Sumilla
Servicio
Fija
Movil
Servicio / Contrato
Número Servicio
Agregar +
Número
Acción
Reclamo
Número Reclamo
Agregar +
Número
Acción
100%
19:24
11/12/2020

PAT-20

De: Edgar Aylas Yupanqui

Enviado el: jueves, 10 de diciembre de 2020 06:01 p.m.

Para: Marcela Incio Saavedra

CC: Marisol Reynoso Peñaherrera

Asunto: RE: REPORTE ABIERTO POR CARGO

Estimada, adjunto lo solicitado.

Saludos,

Edgar.

De: Marcela Incio Saavedra

Enviado el: miércoles, 09 de diciembre de 2020 10:31 a.m.

Para: Edgar Aylas Yupanqui

CC: Marisol Reynoso Peñaherrera

Asunto: RE: REPORTE ABIERTO POR CARGO

Importancia: Alta

Estimado Edgar,

Me puedes brindar el reporte del 7/12 a la fecha.

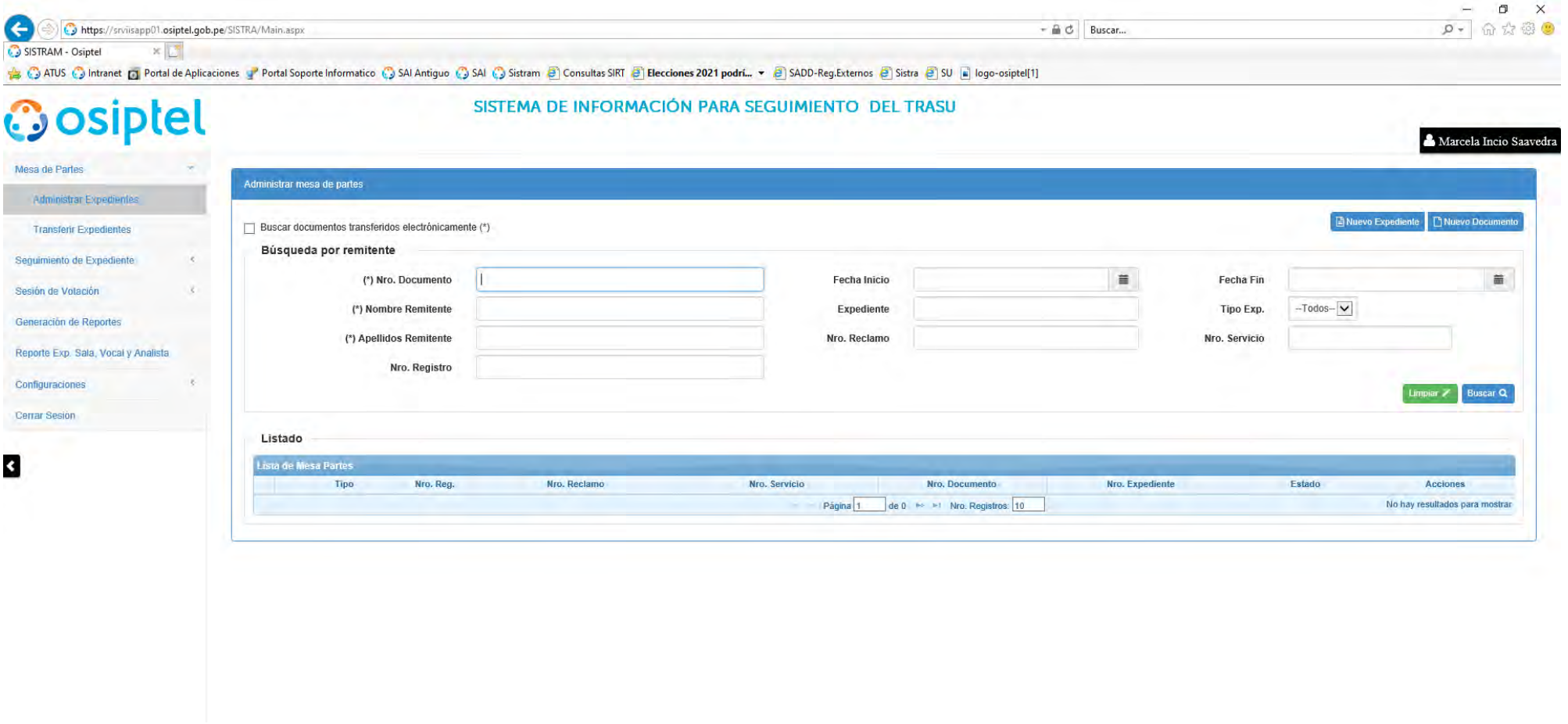
Gracias

Saludos

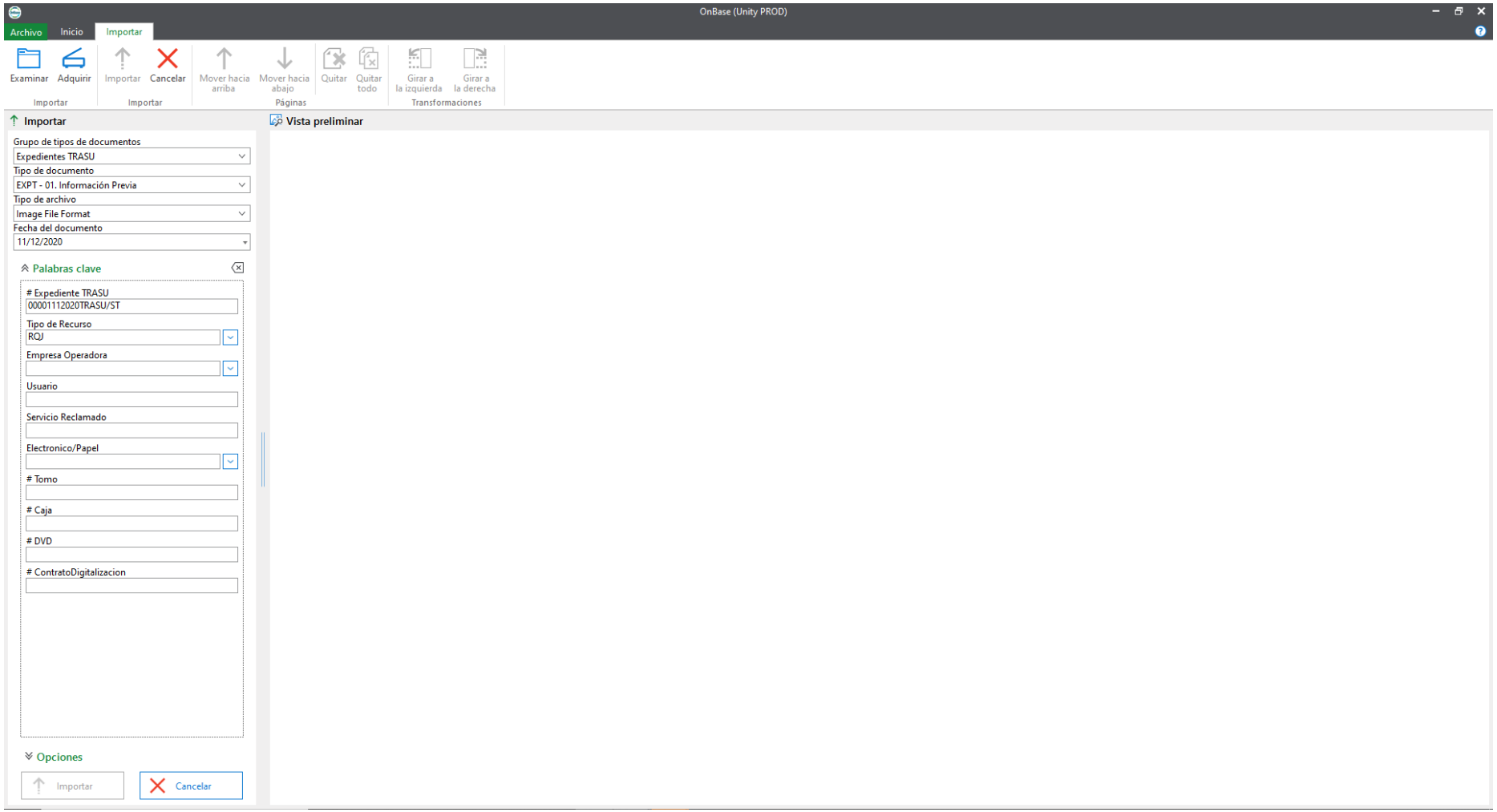
Marcela

PAT-21

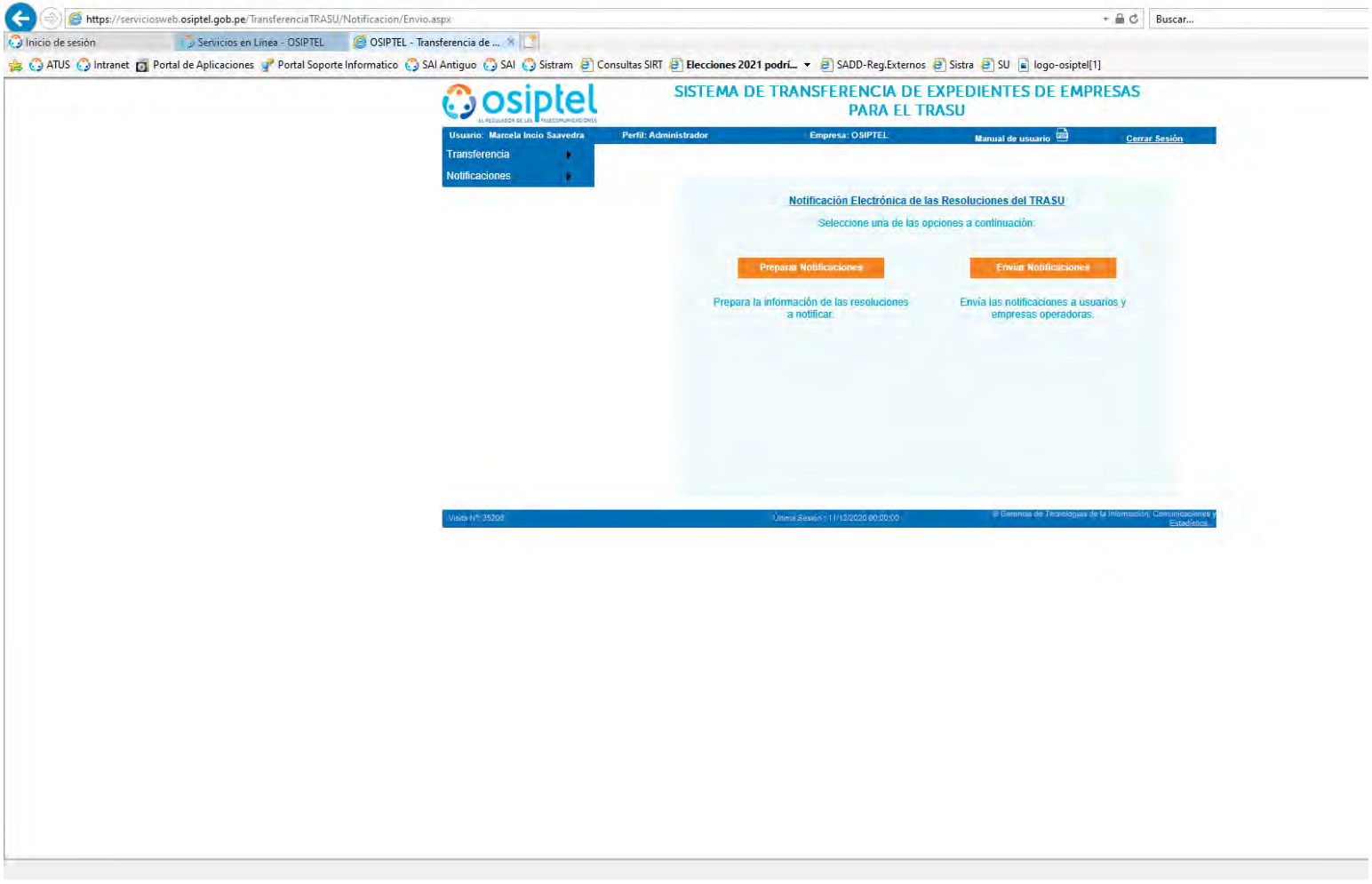
SISTRAM


https://srviisapp01.osiptel.gob.pe/SISTRA/Main.aspx
Buscar...
SISTRAM - Osiptel
ATUS
Intranet
Portal de Aplicaciones
Portal Soporte Informatico
SAI Antiguo
SAI
Sistram
Consultas SIRT
Elecciones 2021 podri...
SADD-Reg.Externos
Sistra
SU
logo-osiptel[1]
osiptel
SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA SEGUIMIENTO DEL TRASU
Marcela Incio Saavedra
Mesa de Partes
Administrar Expedientes
Transferir Expedientes
Seguimiento de Expediente
Sesión de Votación
Generación de Reportes
Reporte Exp. Sala, Vocal y Analista
Configuraciones
Cerrar Sesion
Administrar mesa de partes
Buscar documentos transferidos electrónicamente (*)
Nuevo Expediente
Nuevo Documento
Búsqueda por remitente
(*) Nro. Documento
(*) Nombre Remitente
(*) Apellidos Remitente
Nro. Registro
Fecha Inicio
Expediente
Nro. Reclamo
Fecha Fin
Tipo Exp.
--Todos--
Nro. Servicio
Limpiar
Buscar
Listado
Lista de Mesa Partes
Tipo
Nro. Reg.
Nro. Reclamo
Nro. Servicio
Nro. Documento
Nro. Expediente
Estado
Acciones
Página 1 de 0
Nro. Registros: 10
No hay resultados para mostrar

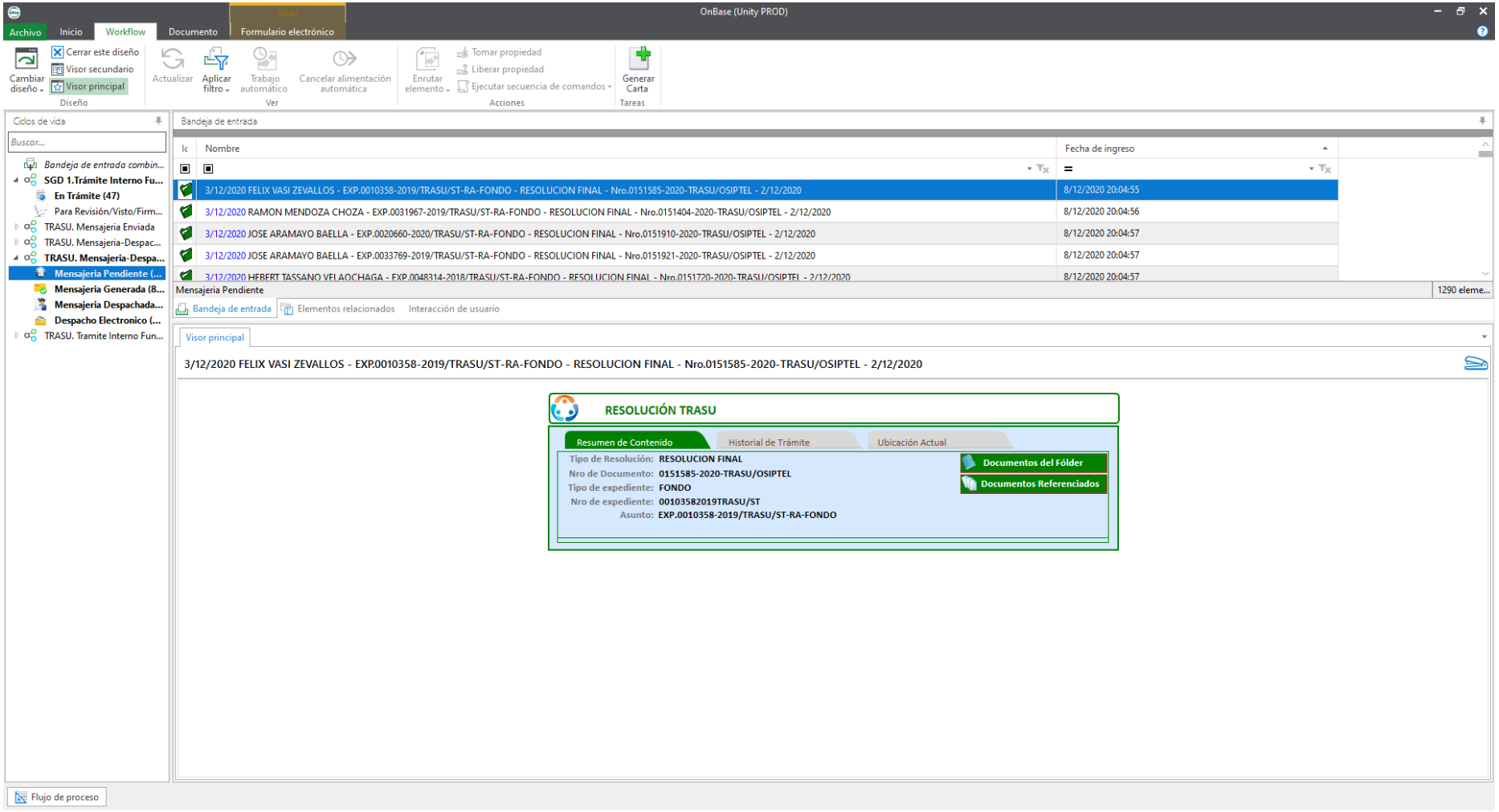
ONBASE


OnBase (Unity PROD)
Archivo
Inicio
Importar
Examinar
Adquirir
Importar
Cancelar
Mover hacia arriba
Mover hacia abajo
Quitar
Quitar todo
Girar a la izquierda
Girar a la derecha
Importar
Importar
Páginas
Transformaciones
Importar
Vista preliminar
Grupo de tipos de documentos
Expedientes TRASU
Tipo de documento
EXPT - 01. Información Previa
Tipo de archivo
Image File Format
Fecha del documento
11/12/2020
Palabras clave
Expediente TRASU
00001112020TRASU/ST
Tipo de Recurso
RQJ
Empresa Operadora
Usuario
Servicio Reclamado
Electronico/Papel
Tomo
Caja
DVD
ContratoDigitalizacion
Opciones
Importar
Cancelar

SNE


https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/TransferenciaTRASU/Notificacion/Envio.aspx
Buscar...
Inicio de sesión
Servicios en Línea - OSIPTEL
OSIPTEL - Transferencia de ...
ATUS
Intranet
Portal de Aplicaciones
Portal Soporte Informatico
SAI Antiguo
SAI
Sistram
Consultas SIRT
Elecciones 2021 podrí...
SADD-Reg.Externos
Sistra
SU
logo-osiptel[1]
osiptel
SISTEMA DE TRANSFERENCIA DE EXPEDIENTES DE EMPRESAS PARA EL TRASU
Usuario: Marcela Incio Saavedra
Perfil: Administrador
Empresa: OSIPTEL
Manual de usuario
Cerrar Sesión
Transferencia
Notificaciones
Notificación Electrónica de las Resoluciones del TRASU
Seleccione una de las opciones a continuación:
Preparar Notificaciones
Enviar Notificaciones
Prepara la información de las resoluciones a notificar.
Envía las notificaciones a usuarios y empresas operadoras.

SISDOC


OnBase (Unity PROD)
Archivo
Inicio
Workflow
Documento
Visor
Formulario electrónico
Cerrar este diseño
Visor secundario
Visor principal
Diseño
Cambiar diseño
Actualizar
Aplicar filtro
Trabajo automático
Cancelar alimentación automática
Ver
Enrutar elemento
Tomar propiedad
Liberar propiedad
Ejecutar secuencia de comandos
Acciones
Generar Carta
Tareas
Ciclos de vida
Buscar...
Bandeja de entrada combin...
SGD 1.Trámite Interno Fu...
En Trámite (47)
Para Revisión/Visto/Firm...
TRASU. Mensajeria Enviada
TRASU. Mensajeria-Despac...
TRASU. Mensajeria-Despa...
Mensajeria Pendiente (...
Mensajeria Generada (8...
Mensajeria Despachada...
Despacho Electronico (...
TRASU. Tramite Interno Fun...
Bandeja de entrada
Ic
Nombre
Fecha de ingreso
3/12/2020 FELIX VASI ZEVALLOS - EXP.0010358-2019/TRASU/ST-RA-FONDO - RESOLUCION FINAL - Nro.0151585-2020-TRASU/OSIPTEL - 2/12/2020
8/12/2020 20:04:55
3/12/2020 RAMON MENDOZA CHOZA - EXP.0031967-2019/TRASU/ST-RA-FONDO - RESOLUCION FINAL - Nro.0151404-2020-TRASU/OSIPTEL - 2/12/2020
8/12/2020 20:04:56
3/12/2020 JOSE ARAMAYO BAELLA - EXP.0020660-2020/TRASU/ST-RA-FONDO - RESOLUCION FINAL - Nro.0151910-2020-TRASU/OSIPTEL - 2/12/2020
8/12/2020 20:04:57
3/12/2020 JOSE ARAMAYO BAELLA - EXP.0033769-2019/TRASU/ST-RA-FONDO - RESOLUCION FINAL - Nro.0151921-2020-TRASU/OSIPTEL - 2/12/2020
8/12/2020 20:04:57
3/12/2020 HERBERT TASSANO VELAOCHAGA - EXP.0048314-2018/TRASU/ST-RA-FONDO - RESOLUCION FINAL - Nro.0151720-2020-TRASU/OSIPTEL - 2/12/2020
8/12/2020 20:04:57
Mensajeria Pendiente
1290 eleme...
Bandeja de entrada
Elementos relacionados
Interacción de usuario
Visor principal
3/12/2020 FELIX VASI ZEVALLOS - EXP.0010358-2019/TRASU/ST-RA-FONDO - RESOLUCION FINAL - Nro.0151585-2020-TRASU/OSIPTEL - 2/12/2020
RESOLUCIÓN TRASU
Resumen de Contenido
Historial de Trámite
Ubicación Actual
Tipo de Resolución: RESOLUCION FINAL
Nro de Documento: 0151585-2020-TRASU/OSIPTEL
Tipo de expediente: FONDO
Nro de expediente: 00103582019TRASU/ST
Asunto: EXP.0010358-2019/TRASU/ST-RA-FONDO
Documentos del Fólder
Documentos Referenciados
Flujo de proceso

PAT-22

Miguel Escobedo Rivas

De: Pamela Mizushima Oshiro <pmizushima@osiptel.gob.pe>
Enviado el: lunes, 14 de diciembre de 2020 14:30
Para: Victor Bacigalupo Alba
CC: Carlos Arturo Ismodes Ato; Miguel Escobedo Rivas; José Andrés Lugo Fernández; Juan Carlos Cáceda; Carlos Maesaka Yamasaki; Alexandra Cuya Manco; Noemi Espinoza Roldan
Asunto: EVIDENCIA 22.1

Estimado Víctor,
Te remito la evidencia 1 del código 22.
Saludos,
Pamela

EVIDENCIA 22: Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora

BASE LEGAL:

Actualmente el Capítulo V referido al Cumplimiento de las Resoluciones, del "Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones", aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 047-2015-CD-OSIPTEL y sus modificatorias , no ha incluido la regulación de un plazo de cumplimiento para las resoluciones.

DECLARACIÓN DEL USUARIO

Evidencia 22: Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora

Yo, Alexandra Cuya Manco, especialista legal de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos de Usuarios, manifiesto que actualmente el "Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones" aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 047-2015-CD-OSIPTEL y sus modificatorias, no establece la obligación de las empresas operadoras de remitir cartas para acreditar el cumplimiento de lo ordenado por el TRASU.

Alexandra Cuya Manco

Especialista Legal

PAT-23

De: Mesa de Partes del TRASU
Enviado el: viernes, 11 de diciembre de 2020 14:56
Para: transferenciadigitaltrasu@claro.com.pe
CC: ivon.marin@claro.com.pe; dtucto@claro.com.pe; monica.hurtado@claro.com.pe; elvis.leguia@claro.com.pe; norma.linares@claro.com.pe; Marcela Incio Saavedra <mincio@osiptel.gob.pe>
Asunto: RE: Elevaciones a través del SFTP

Estimados,

Se brinda conformidad de recepción a las 119 cartas de elevación, 33 cartas de cumplimiento.

Atentamente,
Mesa de Partes-TRASU

De: Transferencia Digital TRASU <transferenciadigitaltrasu@claro.com.pe>
Enviado: jueves, 10 de diciembre de 2020 15:35
Para: 'sid@osiptel.gob.pe' <'sid@osiptel.gob.pe'>
Cc: Ivon Maritza Marin <ivon.marin@claro.com.pe>; Diana Tucto <dtucto@claro.com.pe>; Monica Melisa Hurtado Montoya <monica.hurtado@claro.com.pe>; Elvis Leguia <elvis.leguia@claro.com.pe>; NORMA ELIZABETH LINARES BOLIVAR <norma.linares@claro.com.pe>
Asunto: Elevaciones a través del SFTP

Estimados Mesa de Partes,

Adjuntamos el listado de expedientes y comunicaciones adicionales remitidos a través del SFTP al TRASU, correspondiente al día de hoy. Asimismo, se realizó la transferencia electrónica de datos de los expedientes elevados.

Se detalla:

- Cartas de Elevación (119)
- Cartas de Cumplimiento (33)

Saludos,

Gerencia de Control y Mejora de Reclamos
Dirección de Servicio al Cliente

PAT-24

DAC-REC-CE-972-20

Lima, 18 de noviembre del 2020

Señores:
Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios
OSIPTEL
Presente. -

115094-2018/TA

SUMILLA: CUMPLIMIENTO DE RESOLUCIÓN

Ref.: Expediente N° 0116094-2018/TRASU/ST-RA

Reclamo: 180192527

AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C., con RUC N° 20467534026, con domicilio en Avenida Nicolás Arriola N° 480, Santa Catalina, La Victoria, Lima, Lima, debidamente representada por Ivon Marin Ch., a ustedes atentamente nos presentamos con la finalidad de exponer lo siguiente:

Que, en atención a lo resuelto en la resolución N° 0133691-2020-TRASU/OSIPTEL del Expediente N° 0115094-2018/TRASU/ST-RA,[1] en la que vuestro Despacho ha dispuesto lo siguiente:

> **HA RESUELTO**
>
> 1. Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE y, en consecuencia, **REVOCAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente y que, a partir de la notificación de la presente resolución LA EMPRESA OPERADORA deberá anular la facturación del cargo fijo en el recibo de febrero de 2018 o, en su caso, devolver al reclamante el importe correspondiente a dicho concepto, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.
>
> 2. Cabe indicar que, a efectos de acreditar el cumplimiento de la correcta devolución, LA EMPRESA OPERADORA deberá adjuntar al Tribunal el recibo reclamado de la facturación del cargo fijo en el recibo de febrero de 2018 y el medio que acredite el descuento efectuado.

Al respecto, informamos a vuestro tribunal que hemos procedido con el ajuste por la totalidad del importe cuestionado en el recibo N° T001-0553451223 emitido el dia 14/02/2018 mediante la nota de crédito N° SA01-0081449.

PAT-25

DECLARACIÓN DEL USUARIO

EVIDENCIA 25: Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora

Yo, Alexandra Cuya Manco, especialista legal de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos de Usuarios, manifiesto que no se cuenta con un Reglamento Interno o una Política del proceso de atención de reclamos de usuarios que establezca criterios por medio de los cuales el Secretario Técnico de Solución de Reclamos, derive al especialista legal una carta de cumplimiento para que elabore una respuesta a la empresa operadora.

Alexandra Cuya Manco

Especialista Legal

PAT-27

OSIPTEL | FOLIOS
ST-TRASU

812598.
30201-19/RQJ

OSIPTEL
OD LA LIBERTAD
26 NOV. 2019
FIRMA ..... HORA: 10:30

INGRESO INFORMACION ADICIONAL A MI EXPEDIENTE 0030201-2019/TRASU/ST-RQJ

SEÑORES DEL TRASU

[redacted] con DNI [redacted] titular del expediente de la referencia acudo a ustedes para cuestionar el cargo de notificación alcanzado por la empresa operadora Claro, por tal razón procedo a detallar lo siguiente:

La dirección de notificación es [redacted]

La empresa operadora ha procedido a elevar el cargo de notificación BAJO PUERTA que aparentemente realizó en mi caso en particular y ha precisado que mi casa es de [redacted]

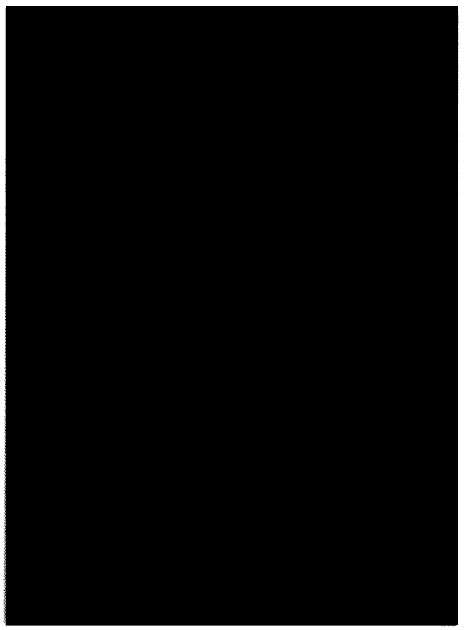
Sin embargo, procedo a contradecir ello precisando en primer lugar que mi casa es la es la de [redacted]

[redacted]

OSIPTEL
MESA DE PARTES TRASU
13 DIC. 2019
RECIBIDO
Hora: .....

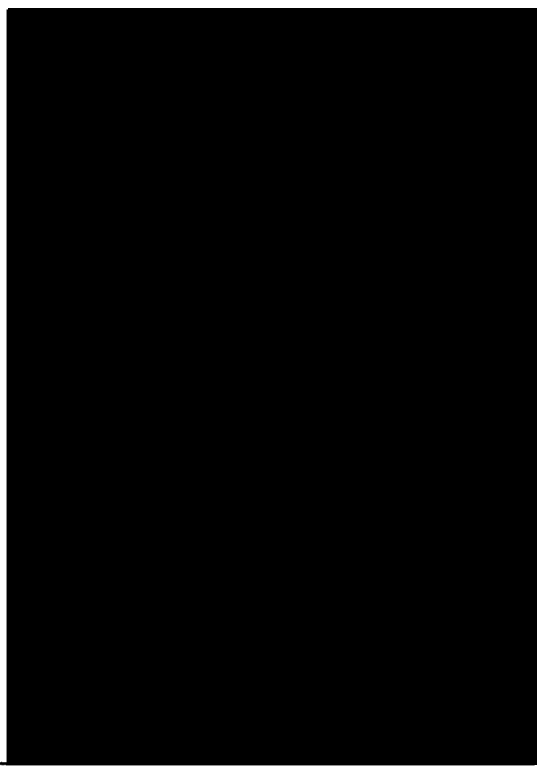
OSIPTEL | FOLIOS
ST-TRASU

Asimismo, procedo a precisar que mi casa si consta con medidor de luz y tiene un número de suministro eléctrico legible tal como se puede apreciar en la siguiente imagen y cuyo número es el [redacted]:



De otro lado, los colindantes son: [redacted] tal como se puede apreciar en las siguientes imágenes:

OSIPTEL ST-TRASU | FOLIOS



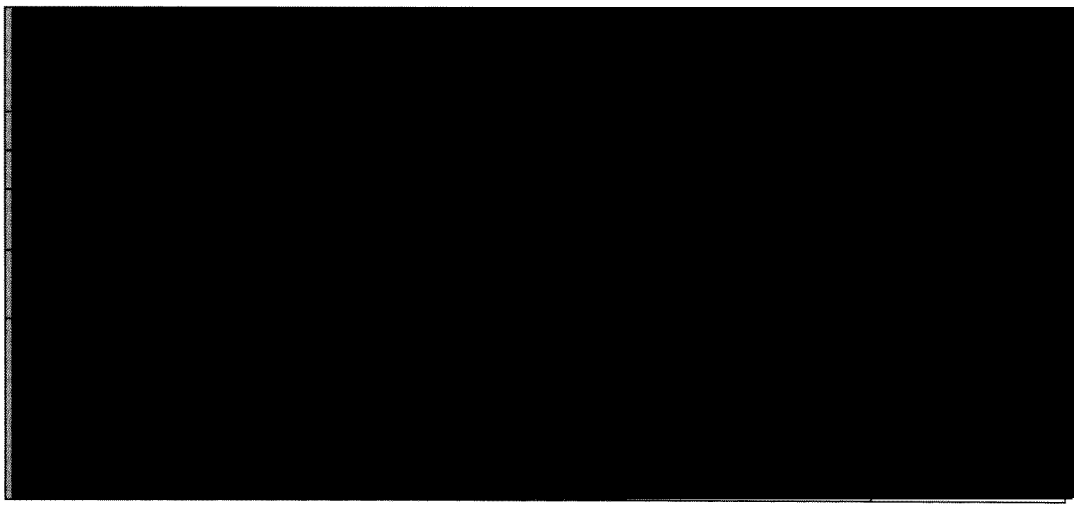
OSIPTEL | FOLIOS
ST-TRASU

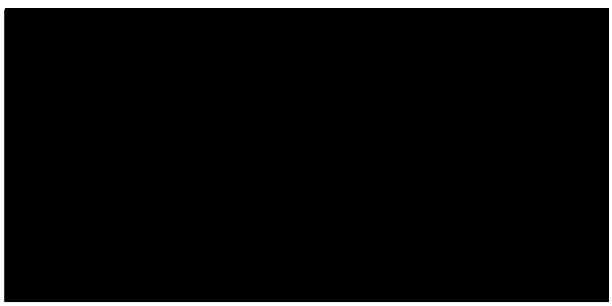
[redacted]

[redacted]

OSIPTEL ST-TRASU | FOLIOS

Por lo tanto se evidencia que el cargo de notificación alcanzado por la empresa es contradictorio, procedo a detallarlo en el siguiente cuadro:





PAT-28

Miguel Escobedo Rivas

De: Pamela Mizushima Oshiro <pmizushima@osiptel.gob.pe>
Enviado el: lunes, 14 de diciembre de 2020 18:32
Para: Victor Bacigalupo Alba
CC: Carlos Arturo Ismodes Ato; Miguel Escobedo Rivas; José Andrés Lugo Fernández; Juan Carlos Cáceda; Carlos Maesaka Yamasaki; Luz Guzman Salgado; Alexandra Cuya Manco; Rony Valdiviezo Roman; Noemi Espinoza Roldan
Asunto: EVIDENCIA 28
Datos adjuntos: 0030734-2018-RA.pdf; 0030735-2018-RQJ.pdf; 0138308-2018-RA informacion adicional.pdf; 0138308-2018-RA.pdf

Estimado Víctor,
Respecto al código 28, adjuntamos la explicación de un caso y los documentos correspondientes:

CASO DEL SEÑOR [redacted] EXPEDIENTES: 0138308-2019-RA, 0030735-2018-RQY Y 0030734-2018-RQJ	la información adicional fue ingresada el 15/10/2018 (es la misma para todos los expedientes); sin embargo, al momento de la evaluación del expediente no tomaron en cuenta la información adicional ingresada y proyectaron la resolución solo con la informaión del expediente, las quejas fueron votadas el 02.05.2019 y el RA el 18/03/2019.

Saludos,
Pamela

EXPEDIENTE N° 0030734-2018/TRASU/ST-RQJ
QUEJA
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN : 1

Lima, 02 de mayo de 2019

RECLAMANTE	: [redacted]
SERVICIO TELEFÓNICO	: [redacted]
RECLAMO EN 1° INSTANCIA	: BRF0540815
EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
REFERENCIA	: Carta N° RFA-T-BRF0540815-2018-QE de fecha 26/04/2018
ESCRITO DE QUEJA	: De fecha 24/04/2018, por la falta de respuesta al reclamo
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: **INFUNDADA**

VISTO: El expediente de la referencia y en atención a la documentación obrante, el Tribunal sustenta la decisión adoptada en la presente resolución, en los siguientes fundamentos:

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE ha manifestado que LA EMPRESA OPERADORA no dio respuesta al reclamo señalado en el campo "RECLAMO EN 1° INSTANCIA" del cuadro ubicado en la parte superior de la presente resolución, mediante el cual cuestionó la facturación incluida en el recibo del mes de setiembre del 2017.

2. El artículo 70° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones[1] -en adelante, el Reglamento- señala que, el usuario podrá presentar una queja: (i) cuando haya operado el silencio administrativo positivo; (ii) por la suspensión o corte del servicio durante el procedimiento de reclamo, salvo que se proceda conforme al artículo 30°; (iii) por el requerimiento de pago del monto reclamado; o por la negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia de reclamo; (iv) por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja; o por la negativa a otorgar el número o código de identificación del reclamo, recurso o queja; (v) cualquier otro defecto de tramitación que implique una transgresión normativa durante el procedimiento de reclamo; y (vi) otras materias que apruebe el Consejo Directivo del OSIPTEL.

3. Cabe indicar que, acorde con lo dispuesto en el artículo 54° del Reglamento los reclamos por facturación deben ser resueltos en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles; asimismo, de conformidad con el artículo 36°-A del Reglamento,

[1] Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL.

las empresas operadoras deben notificar sus resoluciones en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, dentro del horario de 8:00 a 18:00 horas. Vencidos estos plazos sin que LA EMPRESA OPERADORA hubiera emitido y/o notificado la resolución de primera instancia, el artículo 34° del Reglamento establece que resulta de aplicación el silencio administrativo positivo, siempre que el reclamo haya sido interpuesto sin contravenir las disposiciones del citado Reglamento.

4. En aplicación de dicho plazo, habiéndose presentado el reclamo el día 23 de febrero del 2018, el plazo para expedir la resolución en primera instancia venció el día 23 de marzo del 2018, y el plazo para ser notificada venció el día 03 de abril del 2018.

5. Es pertinente señalar que obran en el expediente la resolución de primera instancia emitida el 23 de marzo del 2018, y el cargo de notificación de la referida resolución de fecha 02 de abril del 2018; es decir, dentro de los plazos establecidos en el Reglamento para resolver el reclamo y notificar la respuesta.

6. Sobre la notificación, es oportuno mencionar que LA EMPRESA OPERADORA ha elevado: i) la constancia de la primera visita realizada el 31 de marzo del 2018, la misma que cumple con los requisitos establecidos en el artículo 36°-B del Reglamento[2], y ii) el cargo de notificación bajo puerta de fecha 02 de abril del 2018, el mismo que cumple con todos los requisitos establecidos en el artículo 38° del Reglamento, tales como que se procedió a la notificación bajo puerta en razón a que pese al aviso dejado en la primera visita del 31 de marzo del 2018, nuevamente no se encontró a ninguna persona en el domicilio; además de señalar las características del inmueble: [redacted] datos del notificador, entre otros.

7. Asimismo, cabe agregar que conforme al ordenamiento legal, no corresponde a este Tribunal objetar la veracidad de los datos que figuran en el cargo de notificación, respecto a lo cual EL RECLAMANTE tiene expedito el derecho para recurrir a la vía judicial, de considerarlo pertinente.

8. En ese sentido, en atención a la documentación obrante en el expediente, este Tribunal concluye que LA EMPRESA OPERADORA no ha excedido los plazos establecidos para la resolución del reclamo y su respectiva notificación - debidamente realizada en el domicilio de EL RECLAMANTE- por lo que debe declararse **infundada** la queja presentada.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL (Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 138-

[2] ***"Artículo 36°-B .- Aviso de notificación en segunda visita***
De no haber sido posible la realización de la notificación durante la primera visita, la empresa operadora o el TRASU, según corresponda, deberán dejar al usuario un aviso indicando la fecha y hora aproximada en la que se realizará una segunda visita para notificar la resolución o el documento correspondiente. Adicionalmente, el aviso indicará el número telefónico al cual el usuario se podrá comunicar para coordinar la entrega y/o recojo de la notificación, a elección del usuario".

2012-CD/OSIPTEL (Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones), los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL (Resoluciones N° 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL, N° 001-2007-LIN/TRASU-OSIPTEL, N° 01-2015-LIN-RQJ/TRASU-OSIPTEL y N° 02-2015-LIN-RA/TRASU-OSIPTEL), así como el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.

HA RESUELTO:

Denegar a EL RECLAMANTE su solicitud, declarando **INFUNDADA** la queja por falta de respuesta al reclamo.

[redacted]

Francisco Mendoza Choza
Vocal de la Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

GZR

Información importante:

- *El original de la presente resolución final emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL, se encuentra debidamente suscrito en el expediente correspondiente.*
- *Puede tener acceso a su **"Expediente Virtual"** registrándose en la página web del OSIPTEL (http://www2.osiptel.gob.pe/ConsultaTRASU).*

EXPEDIENTE N° 0030735-2018/TRASU/ST-RQJ
QUEJA
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN : 1

Lima, 02 de mayo de 2019

RECLAMANTE	: [redacted]
SERVICIO TELEFÓNICO	: [redacted]
RECLAMO EN 1° INSTANCIA	: BRF0536821
EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
REFERENCIA	: Carta N° RFA-T-BRF0536821-2018-QE de fecha 26/04/2018
ESCRITO DE QUEJA	: De fecha 24/04/2018, por la falta de respuesta al reclamo
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: **INFUNDADA**

VISTO: El expediente de la referencia y en atención a la documentación obrante, el Tribunal sustenta la decisión adoptada en la presente resolución, en los siguientes fundamentos:

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE ha manifestado que LA EMPRESA OPERADORA no dio respuesta al reclamo señalado en el campo "RECLAMO EN 1° INSTANCIA" del cuadro ubicado en la parte superior de la presente resolución, mediante el cual cuestionó la facturación incluida en el recibo del mes de febrero del 2018 (incumplimiento de ofertas y promociones).

2. El artículo 70° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones[1] -en adelante, el Reglamento- señala que, el usuario podrá presentar una queja: (i) cuando haya operado el silencio administrativo positivo; (ii) por la suspensión o corte del servicio durante el procedimiento de reclamo, salvo que se proceda conforme al artículo 30°; (iii) por el requerimiento de pago del monto reclamado; o por la negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia de reclamo; (iv) por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja; o por la negativa a otorgar el número o código de identificación del reclamo, recurso o queja; (v) cualquier otro defecto de tramitación que implique una transgresión normativa durante el procedimiento de reclamo; y (vi) otras materias que apruebe el Consejo Directivo del OSIPTEL.

3. Cabe indicar que, acorde con lo dispuesto en el artículo 54° del Reglamento los reclamos por facturación deben ser resueltos en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles; asimismo, de conformidad con el artículo 36°-A del Reglamento,

[1] Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL.

las empresas operadoras deben notificar sus resoluciones en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, dentro del horario de 8:00 a 18:00 horas. Vencidos estos plazos sin que LA EMPRESA OPERADORA hubiera emitido y/o notificado la resolución de primera instancia, el artículo 34° del Reglamento establece que resulta de aplicación el silencio administrativo positivo, siempre que el reclamo haya sido interpuesto sin contravenir las disposiciones del citado Reglamento.

4. En aplicación de dicho plazo, habiéndose presentado el reclamo el día 22 de febrero del 2018, el plazo para expedir la resolución en primera instancia venció el día 22 de marzo del 2018, y el plazo para ser notificada venció el día 02 de abril del 2018.

5. Es pertinente señalar que obran en el expediente la resolución de primera instancia emitida el 22 de marzo del 2018, y el cargo de notificación de la referida resolución de fecha 02 de abril del 2018; es decir, dentro de los plazos establecidos en el Reglamento para resolver el reclamo y notificar la respuesta.

6. Sobre la notificación, es oportuno mencionar que LA EMPRESA OPERADORA ha elevado: i) la constancia de la primera visita realizada el 31 de marzo del 2018, la misma que cumple con los requisitos establecidos en el artículo 36°-B del Reglamento[2], y ii) el cargo de notificación bajo puerta de fecha 02 de marzo del 2018, el mismo que cumple con todos los requisitos establecidos en el artículo 38° del Reglamento, tales como que se procedió a la notificación bajo puerta en razón a que pese al aviso dejado en la primera visita del 31 de marzo del 2018, nuevamente no se encontró a ninguna persona en el domicilio; además de señalar las características del inmueble: [redacted], datos del notificador, entre otros.

7. Asimismo, cabe agregar que conforme al ordenamiento legal, no corresponde a este Tribunal objetar la veracidad de los datos que figuran en el cargo de notificación, respecto a lo cual EL RECLAMANTE tiene expedito el derecho para recurrir a la vía judicial, de considerarlo pertinente.

8. En ese sentido, en atención a la documentación obrante en el expediente, este Tribunal concluye que LA EMPRESA OPERADORA no ha excedido los plazos establecidos para la resolución del reclamo y su respectiva notificación - debidamente realizada en el domicilio de EL RECLAMANTE- por lo que debe declararse **infundada** la queja presentada.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL (Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 138-

[2] ***"Artículo 36°-B .- Aviso de notificación en segunda visita***
De no haber sido posible la realización de la notificación durante la primera visita, la empresa operadora o el TRASU, según corresponda, deberán dejar al usuario un aviso indicando la fecha y hora aproximada en la que se realizará una segunda visita para notificar la resolución o el documento correspondiente. Adicionalmente, el aviso indicará el número telefónico al cual el usuario se podrá comunicar para coordinar la entrega y/o recojo de la notificación, a elección del usuario".

EXPEDIENTE N° 0030735-2018/TRASU/ST-RQJ
QUEJA
RESOLUCIÓN FINAL

2012-CD/OSIPTEL (Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones), los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL (Resoluciones N° 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL, N° 001-2007-LIN/TRASU-OSIPTEL, N° 01-2015-LIN-RQJ/TRASU-OSIPTEL y N° 02-2015-LIN-RA/TRASU-OSIPTEL), así como el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.

HA RESUELTO:

Denegar a EL RECLAMANTE su solicitud, declarando **INFUNDADA** la queja por falta de respuesta al reclamo.

[redacted]

Francisco Mendoza Choza
Vocal de la Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

GZR

Información importante:

- *El original de la presente resolución final emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL, se encuentra debidamente suscrito en el expediente correspondiente.*
- *Puede tener acceso a su **"Expediente Virtual"** registrándose en la página web del OSIPTEL (http://www2.osiptel.gob.pe/ConsultaTRASU).*

662970
138308-18/RA

OSIPTEL ST-TRASU | FOLIOS

17

TRASU

INFORMACIÓN ADICIONAL A EXPEDIENTES:

1. **0030734-2018/TRASU/ST-RQJ**
2. **0030735-2018/TRASU/ST-RQJ**
3. **0030774-2018/TRASU/ST-RQJ**
4. **0036592-2018/TRASU/ST-RQJ**
5. **0043697-2018/TRASU/ST-RQJ**
6. **0137640-2018/TRASU/ST-RA**
7. **0138308-2018/TRASU/ST-RA**
8. **0138350-2018/TRASU/ST-RA**
9. **0138354-2018/TRASU/ST-RA**

OSIPTEL AREQUIPA
10 OCT 2018
RECIBIDO
1695

02 folios y
01 CD

MEDIANTE LA PRESENTE TENGO A BIEN INFORMAR QUE LA EMPRESA OPERADORA INDICA QUE CUMPLIO CON NOTIFIRAME RESPUESTAS A LOS RECLAMOS QUE SE ENCUENTRAN EN CONTROVERSIA EN LOS EXPEDIENTES **0030734-2018/TRASU/ST-RQJ; 0030735-2018/TRASU/ST-RQJ; 0030774-2018/TRASU/ST-RQJ; 0036592-2018/TRASU/ST-RQJ; 0043697-2018/TRASU/ST-RQJ; 0137640-2018/TRASU/ST-RA; 0138308-2018/TRASU/ST-RA; 0138350-2018/TRASU/ST-RA; 0138354-2018/TRASU/ST-RA, sin embargo debo manifestar que nunca fueron notificadas válidamente, para demostrar lo que indico presento pruebas fotográficas que [redacted] y además si hay medidor visible, en resumen expreso lo siguiente:**

[redacted]

OSIPTEL
MESA DE PARTES TRASU
15 OCT 20
RECIBIDO
Hora:

OSIPTEL FOLIOS
ST-TRASU

Lo que trato de explicar que estas notificaciones fueron posiblemente dejadas en una dirección incorrecta que no era la mía ya que como indico las casa tienen [redacted] ni etc etc, por ello adjunto las fotos y en todo caso ustedes podrán realizar una inspección que corroborara lo que yo digo.

Atte.

[redacted]

ESTE FOLIO DEL EXPEDIENTE

CONTIENE UN ARCHIVO ELECTRONICO

EN EL SIGUIENTE MEDIO DE SOPORTE

CD/DVD	[X]
DISKETTE	[ ]
USB	[ ]
OTROS	_____

OBSERVACIONES:

[ ] El medio electrónico está dañado, y no es posible recuperar el archivo.

[redacted]

REPRESENTANTE OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 0138308-2018/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN : 1

Lima, 18 de marzo del 2019

RECLAMANTE	: [redacted]
SERVICIO	: [redacted]
CONCEPTO RECLAMADO	: Facturación incluida en recibo de febrero del 2018.
EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
CÓDIGO DE RECLAMO	: BRF0536821
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: RE-767-R-A-239661-18-P
RESOLUCIÓN FINAL DEL TRIBUNAL	: **IMPROCEDENTE**

VISTO: El expediente de la referencia y en atención a la documentación obrante, el Tribunal sustenta la decisión adoptada en la presente resolución, en los siguientes fundamentos:

1. Al respecto, los artículos 54° y 36-A° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones[1] -en adelante, el Reglamento - disponen que el plazo para resolver y notificar los reclamos por facturación cuyo monto sea mayor a 0.5% de unidad impositiva tributaria es de veinte (20) y cinco (5) días hábiles, respectivamente. Vencidos estos plazos sin que LA EMPRESA OPERADORA hubiera emitido y/o notificado la resolución de primera instancia, resulta de aplicación el Silencio Administrativo Positivo; esto es, que EL RECLAMANTE deberá considerar aceptado su reclamo.

2. En atención a ello, habiendo sido presentado el reclamo con fecha 22 de febrero del 2018, el plazo para expedir resolución en primera instancia venció el 22 de marzo del 2018 y el plazo para ser notificado de la misma venció el 02 de abril del 2018.

3. Sobre el particular, LA EMPRESA OPERADORA eleva la resolución de primera instancia emitida el 22 de marzo del 2018.

4. Adicionalmente, a efectos de acreditar la notificación, LA EMPRESA OPERADORA ha elevado: i) la constancia de la primera visita realizada el 31 de marzo del 2018, la misma que cumple con los requisitos establecidos en los artículos 36° y 36°-A del Reglamento[2], y ii) el cargo de notificación bajo puerta de fecha 02 de abril del 2018,

[redacted]

[1] Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL.

[2] ***"Artículos 36°.- Notificación personal***
Las notificaciones se efectuarán en el domicilio señalado por el usuario al momento de la presentación del reclamo, o en el que indique durante el trámite del procedimiento.
En caso que el usuario no haya indicado domicilio o que este sea inexistente, la notificación se realizará:
1. En el domicilio donde se remiten los recibos por el servicio que se reclama; o,
2. En el lugar de instalación del servicio, de ser el caso; o
3. En el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad o Registro Único Contribuyente, según corresponda
Artículo 36-A°.- Plazo para efectuar la notificación
El plazo para notificar las resoluciones emitidas por las empresas operadoras y por el TRASU no podrá exceder de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su expedición.

el mismo que cumple con todos los requisitos establecidos en el artículo 38° del Reglamento[3], tales como que se procedió a la notificación bajo puerta en razón a que, pese al aviso dejado en la primera visita, nuevamente no se encontró a ninguna persona en el domicilio; además de señalar las características del inmueble [redacted], datos del notificador, entre otros.

5. Cabe agregar que, conforme al ordenamiento legal, no corresponde a este Tribunal objetar la veracidad de los datos que figuran en el cargo de notificación.

6. El artículo 58° del Reglamento dispone que "*El plazo para interponer el recurso de apelación no deberá exceder de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de la notificación al usuario de la resolución de primera instancia*". Asimismo, el numeral 1 del artículo 32° del Reglamento establece que los recursos serán declarados improcedentes cuando *"Hubieren sido presentados excediendo los plazos establecidos"*.

7. Considerando ello, el plazo máximo para que EL RECLAMANTE interpusiera el recurso de apelación venció el **23 de abril del 2018** ; sin embargo, el referido recurso fue interpuesto el **06 de junio del 2018**, con posterioridad al plazo máximo señalado en el artículo 58° del Reglamento.

8. En tal sentido, habiéndose interpuesto el recurso de apelación fuera del plazo máximo previsto por la normativa vigente, corresponde declarar **improcedente** el presente recurso de apelación, por lo que no corresponde que este Tribunal emita pronunciamiento sobre el fondo del recurso.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL (Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL (Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones), los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL (Resoluciones N° 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL, N° 001-2007-LIN/TRASU-OSIPTEL, N° 01-2015-LIN-RQJ/TRASU-OSIPTEL y N° 02-2015-LIN-RA/TRASU-OSIPTEL), así como el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.

La notificación debe realizarse en día y hora hábil dentro del horario de 8:00 a 18:00 horas. Si la notificación se realiza más allá del horario hábil, se entenderá efectuada el día hábil siguiente."

[3] ***"Artículo 38°.- Notificación bajo puerta***
(...)
En las notificaciones realizadas bajo puerta el notificador dejará constancia de este hecho en un acta de notificación. Dicha acta deberá consignar la fecha y hora de su realización, así como las características de la fachada del inmueble que permitan razonablemente identificar el lugar donde se realizó la notificación.

Adicionalmente, según la disponibilidad de la información, el notificador deberá consignar el número del suministro eléctrico, los números de fachada con los que se encuentran signados los inmuebles colindantes o el inmueble ubicado al frente, y el número de registro del poste eléctrico más cercano al inmueble a notificar.

En estos casos, el notificador deberá indicar su nombre y apellidos, el número de su documento legal de identificación y su firma".

HA RESUELTO:

Declarar **IMPROCEDENTE** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

[redacted]

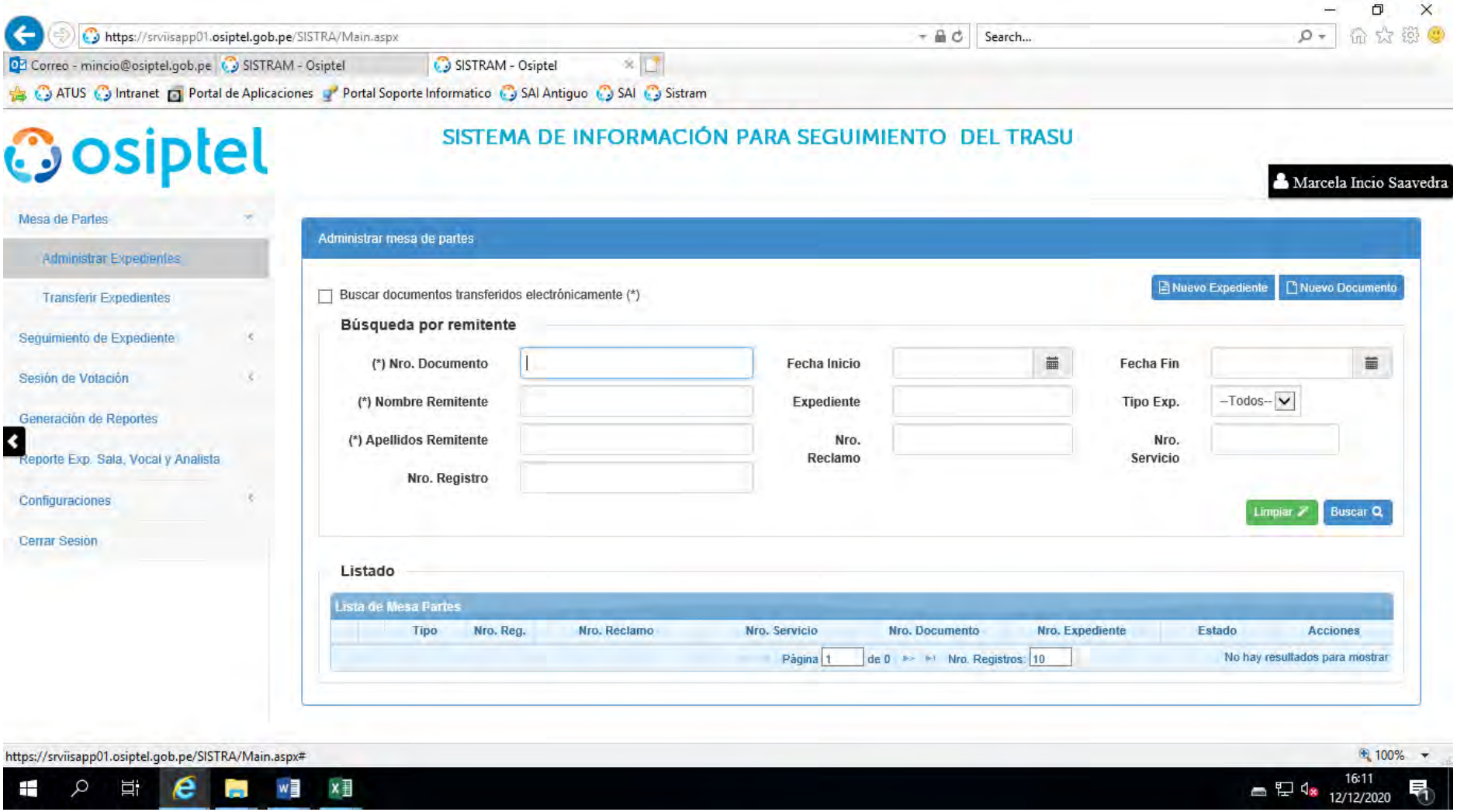
Angela Arrescurrenaga Santisteban
Vocal de la Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

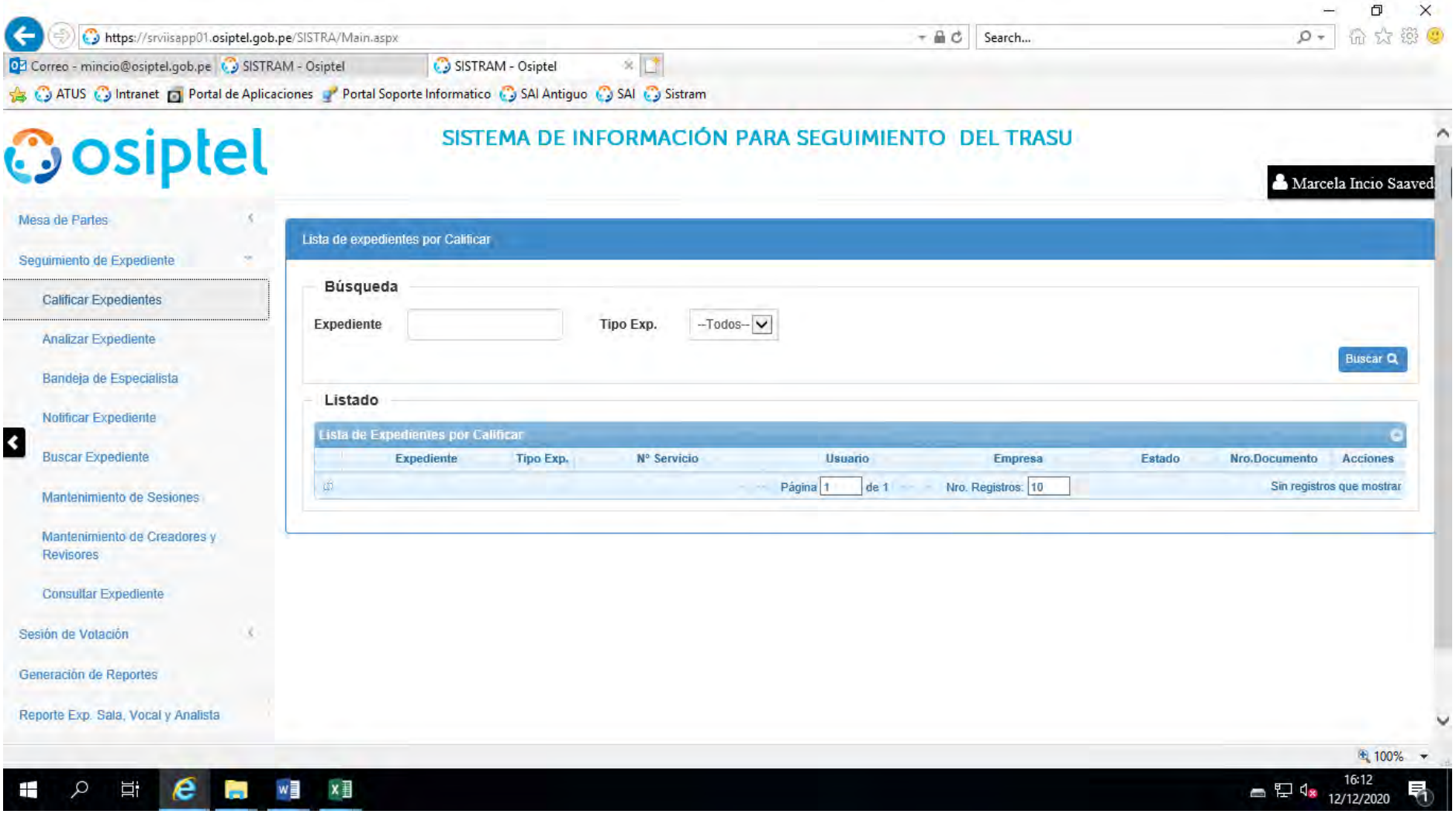
VJOM

Información importante:

- *El original de la presente resolución final emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL, se encuentra debidamente suscrito en el expediente correspondiente.*
- *Puede tener acceso a su "Expediente Virtual" registrándose en la página web del OSIPTEL (http://www2.osiptel.gob.pe/ConsultaTRASU).*
- *Cabe señalar que, en atención a la expedición de la indicada resolución final, no cabe la interposición de recurso administrativo alguno ante el OSIPTEL.*
- *Lo que notifico a usted conforme a ley.*

PAT-29


https://srviisapp01.osiptel.gob.pe/SISTRA/Main.aspx
Search...
Correo - mincio@osiptel.gob.pe
SISTRAM - Osiptel
SISTRAM - Osiptel
ATUS
Intranet
Portal de Aplicaciones
Portal Soporte Informatico
SAI Antiguo
SAI
Sistram
osiptel
SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA SEGUIMIENTO DEL TRASU
Marcela Incio Saavedra
Mesa de Partes
Administrar Expedientes
Transferir Expedientes
Seguimiento de Expediente
Sesión de Votación
Generación de Reportes
Reporte Exp. Sala, Vocal y Analista
Configuraciones
Cerrar Sesion
Administrar mesa de partes
Buscar documentos transferidos electrónicamente (*)
Nuevo Expediente
Nuevo Documento
Búsqueda por remitente
(*) Nro. Documento
Fecha Inicio
Fecha Fin
(*) Nombre Remitente
Expediente
Tipo Exp.
--Todos--
(*) Apellidos Remitente
Nro. Reclamo
Nro. Servicio
Nro. Registro
Limpiar
Buscar
Listado
Lista de Mesa Partes
Tipo
Nro. Reg.
Nro. Reclamo
Nro. Servicio
Nro. Documento
Nro. Expediente
Estado
Acciones
Página 1 de 0
Nro. Registros: 10
No hay resultados para mostrar
https://srviisapp01.osiptel.gob.pe/SISTRA/Main.aspx#
100%
16:11
12/12/2020


https://srviisapp01.osiptel.gob.pe/SISTRA/Main.aspx
Search...
Correo - mincio@osiptel.gob.pe
SISTRAM - Osiptel
SISTRAM - Osiptel
ATUS
Intranet
Portal de Aplicaciones
Portal Soporte Informatico
SAI Antiguo
SAI
Sistram
osiptel
SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA SEGUIMIENTO DEL TRASU
Marcela Incio Saaved
Mesa de Partes
Seguimiento de Expediente
Calificar Expedientes
Analizar Expediente
Bandeja de Especialista
Notificar Expediente
Buscar Expediente
Mantenimiento de Sesiones
Mantenimiento de Creadores y Revisores
Consultar Expediente
Sesión de Votación
Generación de Reportes
Reporte Exp. Sala, Vocal y Analista
Lista de expedientes por Calificar
Búsqueda
Expediente
Tipo Exp.
--Todos--
Buscar
Listado
Lista de Expedientes por Calificar
Expediente
Tipo Exp.
N° Servicio
Usuario
Empresa
Estado
Nro.Documento
Acciones
Página 1 de 1
Nro. Registros: 10
Sin registros que mostrar
100%
16:12
12/12/2020

PAT-30

VIGENTE

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN AUTOMATICA DE EXPEDIENTES – SISTRAM

El presente documento tiene como propósito establecer lineamientos objetivos que permitan realizar de forma automática la calificación de expedientes tramitados en el TRASU.

En base a los documentos de trabajo remitidos por el TRASU, se han identificado tres (03) fases de calificación no excluyentes, que permitirán definir (1) el tipo de sala, (2) la ubicación de la sala y (3) la complejidad asociada a cada expediente calificado.

A continuación se describe detalladamente las validaciones que realizará el sistema en cada una de las fases mencionadas:

FASE 1: Definición de Sala (Unipersonales o Colegiadas)

A. TIPO DE EXPEDIENTE

1. Si el recurso es una queja (RQJ), el expediente será asignado a una sala UNIPERSONAL y finalizará la calificación en esta fase, debiendo continuar con la FASE 2.
2. Si el recurso es una apelación, se aplica el criterio B de la FASE 1.

B. VERIFICACIÓN DE CONCEPTOS Y SUBCONCEPTOS

1. Si el concepto y/o subconcepto de los reclamos asociados al expediente se encuentran en la siguiente lista, se aplicará el criterio C de la FASE 1.

Concepto	Subconcepto	Código Árbol Conceptos
Facturación	Todos los relacionados a facturación	Todos los relacionados a facturación
Cobro del Servicio	Todos los relacionados a cobro	Todos los relacionados a cobro

2. Si el concepto y/o subconcepto de los reclamos no corresponden a los listados en el criterio B1, pero se encuentran en el siguiente listado, se asignará el expediente a una sala UNIPERSONAL y finalizará la calificación en esta fase, debiendo continuar con la FASE 2.

Concepto	Subconcepto	Código Árbol Conceptos
Baja	No cumple el procedimiento de baja/ no habilitación y recarga	0200/0201/0202
Corte	Procedimiento de baja	1100/1101
Suspensión	Suspensión por falta de pago	3801
Traslado del servicio	Incumplimiento de traslado pendiente/ traslado pendiente/ imposibilidad de efectuar el traslado	4201/4202/4203

Tarjetas de pago físicas o virtuales	No se precisa subconcepto en el árbol	5800
Tarjetas Pre-Pago	Activación de minutos/ descuento indebido de minutos/ no aplica la promoción	4101/4102/4103
Falta de entrega de recibo o copia de recibo	No se precisa subconcepto en el árbol	1500
Facturación detallada	Consumos salientes/ llamadas salientes	1400/1401/1402/1403
Descuento de Saldo	Por afiliación indebida/ por consumos no realizados	4901/4902
Suspensión por Uso Prohibido	Suspensión por uso prohibido	3803
Suspensión por Uso Indebido	Suspensión por Uso Indebido	3802
Desbloqueo de equipo	No se precisa subconcepto en el árbol	4800
Cambio de titularidad/ cambio de titularidad no solicitada	CAMBIO DE TITULARIDAD	0601/4700
Portabilidad	Negativa a aceptar la solicitud de portabilidad/ Rechazo a la solicitud de portabilidad/ Falta de consentimiento del abonado (portabilidad no solicitada)	3201/3202/3203/3204

3. Si el concepto y/o subconcepto de los reclamos no corresponden a los listados en los criterios B1 y B2, pero se encuentran en el siguiente listado, se asignará el expediente a una sala COLEGIADA y finalizará la calificación en esta fase, debiendo continuar con la FASE 2.

Concepto	**Subconcepto**	**Código Árbol Conceptos**
Instalación o Activación del servicio	Incumplimiento de instalación/ Incumplimiento de activación	0100/0101/2000/2001
Calidad	Avería de servicio suplementario/ avería del servicio/ velocidad	0501/0502/0503
Idoneidad	FALTA AGREGAR EN EL ARBOL	PENDIENTE
Veracidad en la información	No se precisa subconcepto en el árbol	4300
Contratación no solicitada	No se precisa subconcepto en el árbol	5200

Incumplimiento de la condiciones contractuales	No se precisa subconcepto en el árbol	5400
Incumplimiento de derechos reconocidos en la normativa de usuarios	No se precisa subconcepto en el árbol	5500
Incumplimiento de ofertas y promociones	No se precisa subconcepto en el árbol	5600
Negativa de la empresa operadora a contratar con el servicio con el solicitante del servicio	No se precisa subconcepto en el árbol	2200
No atención de solicitud de copias	No se precisa subconcepto en el árbol	2400
Negativa a aceptar la solicitud de locución hablada por cambio de número telefónico o de número de abonado por cambio de empresa operadora o cuando siendo aceptada dicha solicitud la empresa operadora no proceda a implementar la locución hablada	No se precisa subconcepto en el árbol	2300
Migración	Negativa aceptar migración/ no efectuar la migración/ falta de comunicación de la solicitud de aceptación	2101/2102/2103
Materia no reclamable	Mala atención/ indemnización/ garantía/ otros	5003/5004/5005/5006/5007/5008
Otros que señale el Consejo Directivo	No se precisa subconcepto en el árbol	5700

4. Si el concepto y/o subconcepto de los reclamos no corresponden a los listados en los criterios B1, B2 y B3, se asignará el expediente a una sala COLEGIADA y finalizará la calificación en esta fase, debiendo continuar con la FASE 2.

C. VERIFICACIÓN DE MONTOS RECLAMADOS

1. Si la suma de los montos de los reclamos asociados al expediente son menores o iguales a S/. 100.00 (Cien Nuevos Soles), se asignará el expediente a una sala UNIPERSONAL y finalizará la calificación en esta fase, debiendo continuar con la FASE 2.

2. Si la suma de los montos de los reclamos asociados al expediente son mayores que S/. 100.00 (Cien Nuevos Soles), se asignará el expediente a una sala COLEGIADA y finalizará la calificación en esta fase, debiendo continuar con la FASE 2.

Nota: *En caso se encuentre un expediente con dos o más reclamos, y cada uno cumpla un criterio distinto dentro de los descritos anteriormente, prevalecerá la sala COLEGIADA.*

FASE 2: Definición de la Ubicación de la Sala (Lima o Provincias)

A. SALAS COLEGIADAS

1. Si el resultado de la FASE 1 del proceso de calificación indica que el expediente pertenece a una sala colegiada, se asignará directamente LIMA como ubicación de las sala.
2. Si el resultado de la FASE 1 del proceso de calificación se encuentre que existen más de un reclamo y uno de ellos corresponde a un concepto de sala colegiada, prevalecerá sala COLEGIADA.

B. SALAS UNIPERSONALES

1. Si los dos primeros dígitos del código de ubigeo (departamento) coincide con la ubicación de alguna de las salas unipersonales de provincias, se asignará al expediente una ubicación según el siguiente listado:

Sala Unipersonal	Ubicación	Código Ubigeo
Sala 8	AREQUIPA	040000
Sala 9	LA LIBERTAD	130000
Sala 10	PIURA	200000
Sala 11	JUNIN	120000
Sala 12	LAMBAYEQUE	140000
Sala 13	CUSCO	080000
Sala 14	LORETO	160000

2. En todos los casos en que el ubigeo no se encuentre en el criterio B1, el expediente será asignada a LIMA.

FASE 3: Definición de Complejidad (Fondo o Forma)

A. APERTURA DEL EXPEDIENTE

1. Si el expediente ha sido abierto por cargo, se le asignará FONDO como complejidad y finalizará el proceso de calificación en esta fase.
2. Si del proceso de calificación se advierte que no existe información respecto de alguna pieza procesal (se procederá marcar check en el campo habilitado "SIN INFORMACIÓN") con lo cual se asignará a FORMA (DEJAR SIN EFECTO LA ELEVACIÓN) y se continuará con el proceso de la FASE 2 (para determinar si es forma unipersonal o fondo colegiada)
3. Si el expediente no fue abierto por cargo se continuará con el criterio B.

B. EXTEMPORANEIDAD[1]

A continuación se listan todos los casos posibles de extemporaneidad. En caso se cumpla alguno de ellos en el expediente, se le asignará FORMA como complejidad y finalizará el proceso de calificación.

1. Recurso de apelación extemporáneo
   Cuando han transcurrido más de 15 días entre la fecha de notificación de la resolución de primera instancia, y la fecha de presentación del recurso de apelación.
2. Resolución extemporánea
   Se cuenta el plazo transcurrido entre la fecha de presentación del reclamo y la fecha de resolución de primera instancia. Luego, dependiendo del concepto, se determina la extemporaneidad si se han excedido los plazos del siguiente listado:

Concepto	Subconcepto	Plazo	Código Árbol Conceptos
Facturación[2]	-	15 días	
Facturación[3]	-	20 días	
Cobro del Servicio	-	20 días	
Instalación o Activación del servicio	-	15 días	
Calidad	-	3 días	
Idoneidad	-	3 días	
Veracidad de la Información	-	3 días	
Contratación No Solicitada	-	20 días	
Incumplimiento de las Condiciones Contractuales	-	20 días	
Incumplimiento de Ofertas y Promociones.	-	20 días	
Incumplimiento de la EO en efectuar devoluciones ordenadas por el Consejo Directivo o por la Gerencia General de OSIPTEL a favor de los usuarios y/o abonados.	-	20 días	
Negativa de la empresa operadora a contratar con el solicitante del servicio.	-	20 días	
Negativa de la EO a brindar el registro de llamadas entrantes.	-	20 días	
Negativa de la empresa operadora a aceptar la solicitud de locución hablada por cambio de número telefónico o de número de abonado por cambio de empresa operadora, o cuando siendo aceptada	-	20 días	

[1] Para el conteo de plazos se utilizarán solamente días hábiles. En aquellos casos en que alguna de las fechas con las que se realice el cálculo sean días NO HÁBILES, se iniciará el conteo a partir del primer día hábil siguiente a dicha fecha.

[2] Siempre y cuando el monto reclamado sea menor o igual a S/. 19.25 Nuevos Soles (0.5% UIT).

[3] Siempre y cuando el monto reclamado supere los S/. 19.25 Nuevos Soles (0.5% UIT).

dicha solicitud la empresa operadora no proceda a implementar la locución hablada.			
Migración: (i) No hubiera comunicado la procedencia o no de la solicitud dentro del plazo establecido; (ii) no aceptara la migración solicitada (iii) no efectuara la migración dentro del plazo establecido; o (iv) no efectuara la migración pendiente dentro del plazo de tres (3) meses.	-	20 días	
Tarjetas de pago físicas o virtuales (habilitación del servicio, del crédito que otorga la tarjeta de pago, entre otros)	-	15 días	
Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada.	-	3 días	
Corte y/o Bloqueo por Uso Prohibido (UPS)	-	3 días	
Restricción de Acceso a Otras Redes (Desbloqueo de Equipo)	-	3 días	
Negativa a aceptar la solicitud de Portabilidad	-	3 días	
Rechazo a la Solicitud de Portabilidad	-	3 días	
Falta de Consentimiento del abonado (Portabilidad no Solicitada)	-	3 días	

3. Notificación Extemporánea
   Cuando han transcurrido más de 5 días entre la fecha de resolución de primera instancia, y la fecha de notificación de la resolución de primera instancia.

4. Elevación Extemporánea
   Cuando han transcurrido más de 5 días entre la fecha de presentación del recurso de apelación, y la fecha de inicio del TRASU (elevación del expediente).

5. Reclamo Extemporáneo
   Cuando han transcurrido más de 2 años entre la fecha de vencimiento del recibo reclamado, y la fecha de presentación del reclamo en primera instancia.

C. OTROS CASOS

Cualquier otro caso no contemplado en los criterios A y B, le otorgará al expediente FONDO como complejidad.

Nota: *En caso se encuentre un expediente con dos o más reclamos, y cada uno cumpla un criterio distinto dentro de los descritos anteriormente, prevalecerá FONDO como complejidad.*

Estructura	Campo	Tipo Dato	Requisito	Especificación	Codificación
Datos de la Empresa Operadora	NOMEO	texto	Obligatorio	Razón social de la empresa operadora	
	NUMRUCEO	texto	Obligatorio	Número del Registro Único de Contribuyentes de la empresa operadora.	
	EMAILEO	texto	Obligatorio	Correo electrónico de la EO	
	EMAILNOTEO	texto	Obligatorio	Correo electrónico para efectos de notificación.	
Elevación al TRASU	NUMCARTALTRASU	texto	Obligatorio	Número de carta de elevación a Segunda Instancia.	
	FECCARTALTRASU	fecha	Obligatorio	Fecha de la carta de elevación a Segunda Instancia.	dd/mm/aaaa
	NUMFOLCARTALTRASU	texto	Obligatorio	Número de folios.	
	CLARECURSO	código	Obligatorio	Tipo de expediente elevado: Recurso de Apelación o Queja	Ver Tabla 7
Información del Reclamo	CODSERVCONTRATADO	código	Obligatorio	Código de servicio contratado.	Ver Tabla 3
	NUMSERVABONADO	texto	Obligatorio	Número de abonado o contrato de servicio.	
	NUMSERVRECLAMO	texto	Obligatorio	Número del servicio(s) reclamado(s) o número (s) de cuenta (s)	
	CODSUBCRECLAMO	código	Obligatorio	Concepto y sub-concepto reclamado en la empresa operadora.	Ver Tabla 3
	NUMRECIBORECLAMO	texto	Obligatorio	Número del recibo reclamado (en caso de tratarse de un reclamo por facturación)	
	FECRECIBORECLAMO	fecha	Obligatorio	Fecha de emisión del recibo reclamado (en caso de tratarse de un reclamo por facturación).	dd/mm/aaaa
	FECVENCRECIBRECLAMO	fecha	Obligatorio	Fecha de vencimiento del recibo reclamado (en caso de tratarse de un reclamo por facturación).	dd/mm/aaaa
	MESPERIODRECLAMO	código	Obligatorio	Mes del periodo reclamado (en caso se trate de un reclamo por facturacion).	Ver Tabla 9
	ANIOPERIODRECLAMO	texto	Obligatorio	Año del periodo reclamado (en caso se trate de un reclamo por facturacion).	aaaa
	MONRECLAMO	número	Obligatorio	Monto del reclamo (*Campo obligatorio* en caso se trate de reclamos de facturación, no admite '' , '' pero si '' . '')	
	CODMONEDARECLAMO	código	Obligatorio	Moneda. (*Campo obligatorio* en caso se trate de reclamos de facturación)	Ver Tabla 4
	DESSUMILLARECLAMO	texto	Condicional	Sumilla sobre el motivo de la apelación / queja.	
	CODMEDIOPROBATORIO	código	Condicional	Medios probatorios actuados.	Ver Tabla 8
	FECEJECRESOLTRASU	fecha	Condicional	Fecha de ejecución de la Resolución y/o lo ordenado por el TRASU.	dd/mm/aaaa
Información del Procedimiento	NUMREPORTEEO	texto	Condicional	Código o número del reporte asignado por la empresa operadora en Primera Instancia.	
	FECREPORTEEO	fecha	Condicional	Fecha del reporte asignado por la empresa operadora en Primera Instancia.	dd/mm/aaaa
	NUMRECLAMOEO	texto	Obligatorio	Código o número de reclamo asignado por la empresa operadora en Primera Instancia.	
	FECPRESRECLAMO	fecha	Obligatorio	Fecha de presentación del reclamo asignado por la empresa operadora	dd/mm/aaaa
	CODMEDIORECLAMO	código	Obligatorio	Medio utilizado para la presentación del reclamo en Primera Instancia (telefónico, personal, escrito, web u otros medios).	Ver Tabla 5
	NUMRESOL1ERA	texto	Obligatorio	Número de la Resolución de Primera Instancia.	
	FECRESOL1ERA	fecha	Obligatorio	Fecha de Resolución de Primera Instancia.	dd/mm/aaaa
	CODSENTRESOL1ERA	código	Obligatorio	Sentido de la Resolución de Primera Instancia (Fundado, Infundado, Parcialmente Fundado, etc.).	Ver Tabla 6
	FECNOTIFRESOL1ERA	fecha	Obligatorio	Fecha de Notificación de la Resolución en Primera Instancia.	dd/mm/aaaa
	DIRNOTIFRESOL1ERA	texto	Obligatorio	Dirección en la que se realizó la notificación de la Resolución en Primera Instancia.	
	FECPRESENAPELACQUEJA	fecha	Obligatorio	Fecha de presentación del recurso de apelación / queja por el usuario en la empresa operadora.	dd/mm/aaaa
	CODMEDIOAPELAQUEJA	código	Obligatorio	Medio utilizado para la interposición del recurso de apelación y/o la queja (telefónico, personal, escrito, web u otros medios).	Ver Tabla 5
Datos del Abonado	NOMABONADO	texto	Obligatorio	Nombres o razón social del abonado	
	APEABONADO	texto	Obligatorio	Apellidos del abonado	
	CODDOCABONADO	código	Obligatorio	Tipo de documento legal de identificación del abonado	Ver Tabla 1
	NUMDOCABONADO	texto	Obligatorio	Número de documento legal de identificación del abonado	
	DIRABONADO	texto	Obligatorio	Dirección del abonado	

Datos del Reclamante	NOMRECLAMANTE	texto	Obligatorio	Nombres o razón social del reclamante	
	APERECLAMANTE	texto	Obligatorio	Apellidos del reclamante	
	CODDOCRECLAMANTE	código	Obligatorio	Tipo de documento legal de identificación del reclamente	Ver Tabla 1
	NUMDOCRECLAMANTE	texto	Obligatorio	Número de documento legal de identificación del reclamente	
	DIRRECLAMANTE	texto	Obligatorio	Dirección del reclamante	
Datos del Apelante	NOMAPELANTE	texto	Obligatorio	Nombres o razón social del apelante (en caso se el CLARECURSO es RA)	
	APEAPELANTE	texto	Obligatorio	Apellidos del apelante (en caso se el CLARECURSO es RA)	
	CODDOCAPELANTE	código	Obligatorio	Tipo de documento legal de identificación del apelante (en caso se el CLARECURSO es RA)	Ver Tabla 1
	NUMDOCAPELANTE	texto	Obligatorio	Número de documento legal de identificación del apelante (en caso se el CLARECURSO es RA)	
	DIRAPELANTE	texto	Obligatorio	Dirección del apelante (en caso se el CLARECURSO es RA)	
Datos del Quejoso	NOMQUEJOSO	texto	Obligatorio	Nombres o razón social del quejoso (en caso se el CLARECURSO es RQJ)	
	APEQUEJOSO	texto	Obligatorio	Apellidos del quejoso (en caso se el CLARECURSO es RQJ)	
	CODQUEJOSO	código	Obligatorio	Tipo de documento legal de identificación del quejoso (en caso se el CLARECURSO es RQJ)	Ver Tabla 1
	NUMDOCQUEJOSO	texto	Obligatorio	Número de documento legal de identificación del quejoso (en caso se el CLARECURSO es RQJ)	
	DIRQUEJOSO	texto	Obligatorio	Dirección del quejoso (en caso se el CLARECURSO es RQJ)	
Dirección Procesal	DIRPROCESAL	texto	Obligatorio	Dirección legal o procesal del reclamante, apelante o quejoso	
	CODUBIGEODPROC	código	Obligatorio	Código de ubicación geográfica (Departamento, Provincia, Distrito)	Ver Tabla 2
Correo Electrónico del Usuario	FLANOTELUSU	código	Obligatorio	Aceptacion del usuario para la notificacion electronica	Ver Tabla 10
	EMAILNOTUSUARIO	texto	Obligatorio	Correo electrónico autorizado por el reclamante, apelante o quejoso para notificación.	
Otros	NUMTELFUSUARIO	texto	Condicional	Telefono de contacto del Usuario	
	DIRALTUSUARIO	texto	Condicional	Direccion alterna para efectos de notificacion	

Tabla 1	
Codigo	**Descripcion**
1	DNI
2	LE
4	CE
5	Otro
6	RUC

Tabla 4	
Codigo	**Descripcion**
1	Soles
2	Dolares

Tabla 5	
Codigo	**Descripcion**
88	Telefonico
80	Personal
169	Escrito
170	Otros
89	Web
142	No especifica

Tabla 6	
Codigo	**Descripcion**
101	Fundado
102	Infundado
103	Improcedente
104	Parcialmente fundado
109	Rechazar
110	Anular
113	Nula
114	SAP
121	Dar por concluido
122	Acumulado

Tabla 7	
Codigo	**Descripcion**
RA	Recurso de apelacion
RQJ	Queja

Tabla 8	
Codigo	**Descripcion**
1	Recibo
2	Histórico de Cortes y Reactivaciones
3	Histórico de Averías
5	Histórico de Pedidos
6	Inspección Técnica
17	Histórico de Reclamos
23	Mecanismo de Contratación
32	Código o constancia de haber presentado la avería o problema de calidad, u otro tipo de solicitud de atención ante la empresa operadora
42	Otros
43	Acuerdo para la adquisición o financiamiento de equipos terminales
44	Boleta de consumos por cobro revertido
45	Constancia de activación del servicio
46	Constancia de asignación de saldo
47	Constancia de comunicación al abonado de la fecha en que será dado de baja el servicio
48	Constancia de comunicación al abonado de la fecha en que será ejecutado el corte del servicio por falta de pago
49	Constancia de devoluciones por pagos indebidos o en exceso
50	Constancia de entrega de equipo, SIM CARD, entre otros
51	Constancia de entrega del recibo
52	Constancia de haber realizado el corte conforme lo dispuesto en las normas de uso prohibido e indebido
53	Constancia de ingreso del equipo al servicio técnico
54	Constancia de las pruebas técnicas de la operatividad del servicio de arrendamiento de circuitos
55	Constancia de migración
56	Constancia de pago
57	Constancia de salida del equipo del servicio técnico
58	Constancia de traslado del servicio
59	Constancia donde se informa la imposibilidad de realizar el traslado del servicio
60	Constancia donde se informa la imposibilidad de realizar la migración
61	Constancia Individual de Atención de Avería
62	Cotización, presupuesto o pro-forma para la adquisición de equipo y/o accesorios
63	Detalle de Consumos
64	Detalle desagregado, valorizado y totalizado por cada modalidad o tipo de consumo del periodo reclamado
65	Diagrama de Tráfico (Traffic View)

66	Facturación detallada
67	Histórico de Acuerdos de Pago y/o Financiamiento de Deuda
68	Histórico de cambio de operador de larga distancia
69	Histórico de Consumos
70	Histórico de Estado de Cuenta
71	Histórico de Límite de Crédito y/o Límite de Consumo
72	Histórico de Número de Abonado
73	Histórico de Recargas
74	Histórico de Recibos
75	Informe de investigación de los consumos
76	Informe de Operatividad del servicio
77	Orden de Trabajo de la instalación del servicio
78	Promedio de consumo
79	Prueba técnica de medida de velocidad otorgada, medida desde el lado del usuario
80	Registro de información de llamadas entrantes
81	Reporte de CDR (Call Detail Register)
82	Solicitud de contratación del servicio de arrendamiento de circuitos

Tabla 9	
Codigo	**Descripcion**
1	Enero
2	Febrero
3	Marzo
4	Abril
5	Mayo
6	Junio
7	Julio
8	Agosto
9	Septiembre
10	Octubre
11	Noviembre
12	Diciembre

Tabla 10	
Codigo	**Descripcion**
0	Usuario NO autoriza la notificacion electronica
1	Usuario SI autoriza la notificacion electronica

Tabla 2			
Codigo	DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO
010202	AMAZONAS	BAGUA	ARAMANGO
010203	AMAZONAS	BAGUA	COPALLIN
010204	AMAZONAS	BAGUA	EL PARCO
010205	AMAZONAS	BAGUA	IMAZA
010201	AMAZONAS	BAGUA	LA PECA
010302	AMAZONAS	BONGARA	CHISQUILLA
010303	AMAZONAS	BONGARA	CHURUJA
010304	AMAZONAS	BONGARA	COROSHA
010305	AMAZONAS	BONGARA	CUISPES
010306	AMAZONAS	BONGARA	FLORIDA
010307	AMAZONAS	BONGARA	JAZAN
010301	AMAZONAS	BONGARA	JUMBILLA
010308	AMAZONAS	BONGARA	RECTA
010309	AMAZONAS	BONGARA	SAN CARLOS
010310	AMAZONAS	BONGARA	SHIPASBAMBA
010311	AMAZONAS	BONGARA	VALERA
010312	AMAZONAS	BONGARA	YAMBRASBAMBA
010102	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	ASUNCION
010103	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	BALSAS
010101	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHACHAPOYAS
010104	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHETO
010105	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHILIQUIN
010106	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA
010107	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	GRANADA
010108	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	HUANCAS
010109	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	LA JALCA
010110	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	LEIMEBAMBA
010111	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	LEVANTO
010112	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	MAGDALENA
010113	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	MARISCAL CASTILLA
010114	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	MOLINOPAMPA
010115	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	MONTEVIDEO
010116	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	OLLEROS
010117	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	QUINJALCA
010118	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	SAN FRANCISCO DE DAGUAS
010119	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	SAN ISIDRO DE MAINO
010120	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	SOLOCO
010121	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	SONCHE
010402	AMAZONAS	CONDORCANQUI	EL CENEPA
010401	AMAZONAS	CONDORCANQUI	NIEVA
010403	AMAZONAS	CONDORCANQUI	RIO SANTIAGO
010502	AMAZONAS	LUYA	CAMPORREDONDO
010503	AMAZONAS	LUYA	COCABAMBA
010504	AMAZONAS	LUYA	COLCAMAR
010505	AMAZONAS	LUYA	CONILA
010506	AMAZONAS	LUYA	INGUILPATA
010501	AMAZONAS	LUYA	LAMUD
010507	AMAZONAS	LUYA	LONGUITA
010508	AMAZONAS	LUYA	LONYA CHICO
010509	AMAZONAS	LUYA	LUYA
010510	AMAZONAS	LUYA	LUYA VIEJO
010511	AMAZONAS	LUYA	MARIA
010512	AMAZONAS	LUYA	OCALLI
010513	AMAZONAS	LUYA	OCUMAL
010514	AMAZONAS	LUYA	PISUQUIA
010515	AMAZONAS	LUYA	PROVIDENCIA
010516	AMAZONAS	LUYA	SAN CRISTOBAL
010517	AMAZONAS	LUYA	SAN FRANCISCO DEL YESO
010518	AMAZONAS	LUYA	SAN JERONIMO
010519	AMAZONAS	LUYA	SAN JUAN DE LOPECANCHA
010520	AMAZONAS	LUYA	SANTA CATALINA
010521	AMAZONAS	LUYA	SANTO TOMAS
010522	AMAZONAS	LUYA	TINGO
010523	AMAZONAS	LUYA	TRITA
010602	AMAZONAS	RODRIGUEZ DE MENDOZA	CHIRIMOTO
010603	AMAZONAS	RODRIGUEZ DE MENDOZA	COCHAMAL
010604	AMAZONAS	RODRIGUEZ DE MENDOZA	HUAMBO
010605	AMAZONAS	RODRIGUEZ DE MENDOZA	LIMABAMBA
010606	AMAZONAS	RODRIGUEZ DE MENDOZA	LONGAR
010607	AMAZONAS	RODRIGUEZ DE MENDOZA	MARISCAL BENAVIDES
010608	AMAZONAS	RODRIGUEZ DE MENDOZA	MILPUC
010609	AMAZONAS	RODRIGUEZ DE MENDOZA	OMIA
010601	AMAZONAS	RODRIGUEZ DE MENDOZA	SAN NICOLAS
010610	AMAZONAS	RODRIGUEZ DE MENDOZA	SANTA ROSA
010611	AMAZONAS	RODRIGUEZ DE MENDOZA	TOTORA
010612	AMAZONAS	RODRIGUEZ DE MENDOZA	VISTA ALEGRE
010701	AMAZONAS	UTCUBAMBA	BAGUA GRANDE
010702	AMAZONAS	UTCUBAMBA	CAJARURO
010703	AMAZONAS	UTCUBAMBA	CUMBA
010704	AMAZONAS	UTCUBAMBA	EL MILAGRO
010705	AMAZONAS	UTCUBAMBA	JAMALCA
010706	AMAZONAS	UTCUBAMBA	LONYA GRANDE
010707	AMAZONAS	UTCUBAMBA	YAMON
020201	ANCASH	AIJA	AIJA

020202	ANCASH	AIJA	CORIS
020203	ANCASH	AIJA	HUACLLAN
020204	ANCASH	AIJA	LA MERCED
020205	ANCASH	AIJA	SUCCHA
020302	ANCASH	ANTONIO RAYMONDI	ACZO
020303	ANCASH	ANTONIO RAYMONDI	CHACCHO
020304	ANCASH	ANTONIO RAYMONDI	CHINGAS
020301	ANCASH	ANTONIO RAYMONDI	LLAMELLIN
020305	ANCASH	ANTONIO RAYMONDI	MIRGAS
020306	ANCASH	ANTONIO RAYMONDI	SAN JUAN DE RONTOY
020402	ANCASH	ASUNCION	ACOCHACA
020401	ANCASH	ASUNCION	CHACAS
020502	ANCASH	BOLOGNESI	ABELARDO PARDO LEZAMETA
020503	ANCASH	BOLOGNESI	ANTONIO RAYMONDI
020504	ANCASH	BOLOGNESI	AQUIA
020505	ANCASH	BOLOGNESI	CAJACAY
020506	ANCASH	BOLOGNESI	CANIS
020501	ANCASH	BOLOGNESI	CHIQUIAN
020507	ANCASH	BOLOGNESI	COLQUIOC
020508	ANCASH	BOLOGNESI	HUALLANCA
020509	ANCASH	BOLOGNESI	HUASTA
020510	ANCASH	BOLOGNESI	HUAYLLACAYAN
020511	ANCASH	BOLOGNESI	LA PRIMAVERA
020512	ANCASH	BOLOGNESI	MANGAS
020513	ANCASH	BOLOGNESI	PACLLON
020514	ANCASH	BOLOGNESI	SAN MIGUEL DE CORPANQUI
020515	ANCASH	BOLOGNESI	TICLLOS
020602	ANCASH	CARHUAZ	ACOPAMPA
020603	ANCASH	CARHUAZ	AMASHCA
020604	ANCASH	CARHUAZ	ANTA
020605	ANCASH	CARHUAZ	ATAQUERO
020601	ANCASH	CARHUAZ	CARHUAZ
020606	ANCASH	CARHUAZ	MARCARA
020607	ANCASH	CARHUAZ	PARIAHUANCA
020608	ANCASH	CARHUAZ	SAN MIGUEL DE ACO
020609	ANCASH	CARHUAZ	SHILLA
020610	ANCASH	CARHUAZ	TINCO
020611	ANCASH	CARHUAZ	YUNGAR
020701	ANCASH	CARLOS FERMIN FITZCARRALD	SAN LUIS
020702	ANCASH	CARLOS FERMIN FITZCARRALD	SAN NICOLAS
020703	ANCASH	CARLOS FERMIN FITZCARRALD	YAUYA
020802	ANCASH	CASMA	BUENA VISTA ALTA
020801	ANCASH	CASMA	CASMA
020803	ANCASH	CASMA	COMANDANTE NOEL
020804	ANCASH	CASMA	YAUTAN
020902	ANCASH	CORONGO	ACO
020903	ANCASH	CORONGO	BAMBAS
020901	ANCASH	CORONGO	CORONGO
020904	ANCASH	CORONGO	CUSCA
020905	ANCASH	CORONGO	LA PAMPA
020906	ANCASH	CORONGO	YANAC
020907	ANCASH	CORONGO	YUPAN
020102	ANCASH	HUARAZ	COCHABAMBA
020103	ANCASH	HUARAZ	COLCABAMBA
020104	ANCASH	HUARAZ	HUANCHAY
020101	ANCASH	HUARAZ	HUARAZ
020105	ANCASH	HUARAZ	INDEPENDENCIA
020106	ANCASH	HUARAZ	JANGAS
020107	ANCASH	HUARAZ	LA LIBERTAD
020108	ANCASH	HUARAZ	OLLEROS
020109	ANCASH	HUARAZ	PAMPAS
020110	ANCASH	HUARAZ	PARIACOTO
020111	ANCASH	HUARAZ	PIRA
020112	ANCASH	HUARAZ	TARICA
021002	ANCASH	HUARI	ANRA
021003	ANCASH	HUARI	CAJAY
021004	ANCASH	HUARI	CHAVIN DE HUANTAR
021005	ANCASH	HUARI	HUACACHI
021006	ANCASH	HUARI	HUACCHIS
021007	ANCASH	HUARI	HUACHIS
021008	ANCASH	HUARI	HUANTAR
021001	ANCASH	HUARI	HUARI
021009	ANCASH	HUARI	MASIN
021010	ANCASH	HUARI	PAUCAS
021011	ANCASH	HUARI	PONTO
021012	ANCASH	HUARI	RAHUAPAMPA
021013	ANCASH	HUARI	RAPAYAN
021014	ANCASH	HUARI	SAN MARCOS
021015	ANCASH	HUARI	SAN PEDRO DE CHANA
021016	ANCASH	HUARI	UCO
021102	ANCASH	HUARMEY	COCHAPETI
021103	ANCASH	HUARMEY	CULEBRAS
021101	ANCASH	HUARMEY	HUARMEY
021104	ANCASH	HUARMEY	HUAYAN
021105	ANCASH	HUARMEY	MALVAS
021201	ANCASH	HUAYLAS	CARAZ

021202	ANCASH	HUAYLAS	HUALLANCA
021203	ANCASH	HUAYLAS	HUATA
021204	ANCASH	HUAYLAS	HUAYLAS
021205	ANCASH	HUAYLAS	MATO
021206	ANCASH	HUAYLAS	PAMPAROMAS
021207	ANCASH	HUAYLAS	PUEBLO LIBRE
021208	ANCASH	HUAYLAS	SANTA CRUZ
021209	ANCASH	HUAYLAS	SANTO TORIBIO
021210	ANCASH	HUAYLAS	YURACMARCA
021302	ANCASH	MARISCAL LUZURIAGA	CASCA
021303	ANCASH	MARISCAL LUZURIAGA	ELEAZAR GUZMAN BARRON
021304	ANCASH	MARISCAL LUZURIAGA	FIDEL OLIVAS ESCUDERO
021305	ANCASH	MARISCAL LUZURIAGA	LLAMA
021306	ANCASH	MARISCAL LUZURIAGA	LLUMPA
021307	ANCASH	MARISCAL LUZURIAGA	LUCMA
021308	ANCASH	MARISCAL LUZURIAGA	MUSGA
021301	ANCASH	MARISCAL LUZURIAGA	PISCOBAMBA
021402	ANCASH	OCROS	ACAS
021403	ANCASH	OCROS	CAJAMARQUILLA
021404	ANCASH	OCROS	CARHUAPAMPA
021405	ANCASH	OCROS	COCHAS
021406	ANCASH	OCROS	CONGAS
021407	ANCASH	OCROS	LLIPA
021401	ANCASH	OCROS	OCROS
021408	ANCASH	OCROS	SAN CRISTOBAL DE RAJAN
021409	ANCASH	OCROS	SAN PEDRO
021410	ANCASH	OCROS	SANTIAGO DE CHILCAS
021502	ANCASH	PALLASCA	BOLOGNESI
021501	ANCASH	PALLASCA	CABANA
021503	ANCASH	PALLASCA	CONCHUCOS
021504	ANCASH	PALLASCA	HUACASCHUQUE
021505	ANCASH	PALLASCA	HUANDOVAL
021506	ANCASH	PALLASCA	LACABAMBA
021507	ANCASH	PALLASCA	LLAPO
021508	ANCASH	PALLASCA	PALLASCA
021509	ANCASH	PALLASCA	PAMPAS
021510	ANCASH	PALLASCA	SANTA ROSA
021511	ANCASH	PALLASCA	TAUCA
021602	ANCASH	POMABAMBA	HUAYLLAN
021603	ANCASH	POMABAMBA	PAROBAMBA
021601	ANCASH	POMABAMBA	POMABAMBA
021604	ANCASH	POMABAMBA	QUINUABAMBA
021702	ANCASH	RECUAY	CATAC
021703	ANCASH	RECUAY	COTAPARACO
021704	ANCASH	RECUAY	HUAYLLAPAMPA
021705	ANCASH	RECUAY	LLACLLIN
021706	ANCASH	RECUAY	MARCA
021707	ANCASH	RECUAY	PAMPAS CHICO
021708	ANCASH	RECUAY	PARARIN
021701	ANCASH	RECUAY	RECUAY
021709	ANCASH	RECUAY	TAPACOCHA
021710	ANCASH	RECUAY	TICAPAMPA
021802	ANCASH	SANTA	CACERES DEL PERU
021801	ANCASH	SANTA	CHIMBOTE
021803	ANCASH	SANTA	COISHCO
021804	ANCASH	SANTA	MACATE
021805	ANCASH	SANTA	MORO
021806	ANCASH	SANTA	NEPEÑA
021809	ANCASH	SANTA	NUEVO CHIMBOTE
021807	ANCASH	SANTA	SAMANCO
021808	ANCASH	SANTA	SANTA
021902	ANCASH	SIHUAS	ACOBAMBA
021903	ANCASH	SIHUAS	ALFONSO UGARTE
021904	ANCASH	SIHUAS	CASHAPAMPA
021905	ANCASH	SIHUAS	CHINGALPO
021906	ANCASH	SIHUAS	HUAYLLABAMBA
021907	ANCASH	SIHUAS	QUICHES
021908	ANCASH	SIHUAS	RAGASH
021909	ANCASH	SIHUAS	SAN JUAN
021910	ANCASH	SIHUAS	SICSIBAMBA
021901	ANCASH	SIHUAS	SIHUAS
022002	ANCASH	YUNGAY	CASCAPARA
022003	ANCASH	YUNGAY	MANCOS
022004	ANCASH	YUNGAY	MATACOTO
022005	ANCASH	YUNGAY	QUILLO
022006	ANCASH	YUNGAY	RANRAHIRCA
022007	ANCASH	YUNGAY	SHUPLUY
022008	ANCASH	YUNGAY	YANAMA
022001	ANCASH	YUNGAY	YUNGAY
030101	APURIMAC	ABANCAY	ABANCAY
030102	APURIMAC	ABANCAY	CHACOCHE
030103	APURIMAC	ABANCAY	CIRCA
030104	APURIMAC	ABANCAY	CURAHUASI
030105	APURIMAC	ABANCAY	HUANIPACA
030106	APURIMAC	ABANCAY	LAMBRAMA
030107	APURIMAC	ABANCAY	PICHIRHUA

030108	APURIMAC	ABANCAY	SAN PEDRO DE CACHORA
030109	APURIMAC	ABANCAY	TAMBURCO
030201	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
030202	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDARAPA
030203	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	CHIARA
030204	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	HUANCARAMA
030205	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	HUANCARAY
030206	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	HUAYANA
030219	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	KAQUIABAMBA
030207	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	KISHUARA
030208	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	PACOBAMBA
030209	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	PACUCHA
030210	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	PAMPACHIRI
030211	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	POMACOCHA
030212	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN ANTONIO DE CACHI
030213	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
030214	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN MIGUEL DE CHACCRAMPA
030215	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SANTA MARIA DE CHICMO
030216	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
030217	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TUMAY HUARACA
030218	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TURPO
030301	APURIMAC	ANTABAMBA	ANTABAMBA
030302	APURIMAC	ANTABAMBA	EL ORO
030303	APURIMAC	ANTABAMBA	HUAQUIRCA
030304	APURIMAC	ANTABAMBA	JUAN ESPINOZA MEDRANO
030305	APURIMAC	ANTABAMBA	OROPESA
030306	APURIMAC	ANTABAMBA	PACHACONAS
030307	APURIMAC	ANTABAMBA	SABAINO
030402	APURIMAC	AYMARAES	CAPAYA
030403	APURIMAC	AYMARAES	CARAYBAMBA
030401	APURIMAC	AYMARAES	CHALHUANCA
030404	APURIMAC	AYMARAES	CHAPIMARCA
030405	APURIMAC	AYMARAES	COLCABAMBA
030406	APURIMAC	AYMARAES	COTARUSE
030407	APURIMAC	AYMARAES	HUAYLLO
030408	APURIMAC	AYMARAES	JUSTO APU SAHUARAURA
030409	APURIMAC	AYMARAES	LUCRE
030410	APURIMAC	AYMARAES	POCOHUANCA
030411	APURIMAC	AYMARAES	SAN JUAN DE CHACÑA
030412	APURIMAC	AYMARAES	SAÑAYCA
030413	APURIMAC	AYMARAES	SORAYA
030414	APURIMAC	AYMARAES	TAPAIRIHUA
030415	APURIMAC	AYMARAES	TINTAY
030416	APURIMAC	AYMARAES	TORAYA
030417	APURIMAC	AYMARAES	YANACA
030602	APURIMAC	CHINCHEROS	ANCO_HUALLO
030601	APURIMAC	CHINCHEROS	CHINCHEROS
030603	APURIMAC	CHINCHEROS	COCHARCAS
030604	APURIMAC	CHINCHEROS	HUACCANA
030605	APURIMAC	CHINCHEROS	OCOBAMBA
030606	APURIMAC	CHINCHEROS	ONGOY
030608	APURIMAC	CHINCHEROS	RANRACANCHA
030607	APURIMAC	CHINCHEROS	URANMARCA
030506	APURIMAC	COTABAMBAS	CHALLHUAHUACHO
030502	APURIMAC	COTABAMBAS	COTABAMBAS
030503	APURIMAC	COTABAMBAS	COYLLURQUI
030504	APURIMAC	COTABAMBAS	HAQUIRA
030505	APURIMAC	COTABAMBAS	MARA
030501	APURIMAC	COTABAMBAS	TAMBOBAMBA
030701	APURIMAC	GRAU	CHUQUIBAMBILLA
030714	APURIMAC	GRAU	CURASCO
030702	APURIMAC	GRAU	CURPAHUASI
030703	APURIMAC	GRAU	GAMARRA
030704	APURIMAC	GRAU	HUAYLLATI
030705	APURIMAC	GRAU	MAMARA
030706	APURIMAC	GRAU	MICAELA BASTIDAS
030707	APURIMAC	GRAU	PATAYPAMPA
030708	APURIMAC	GRAU	PROGRESO
030709	APURIMAC	GRAU	SAN ANTONIO
030710	APURIMAC	GRAU	SANTA ROSA
030711	APURIMAC	GRAU	TURPAY
030712	APURIMAC	GRAU	VILCABAMBA
030713	APURIMAC	GRAU	VIRUNDO
040102	AREQUIPA	AREQUIPA	ALTO SELVA ALEGRE
040101	AREQUIPA	AREQUIPA	AREQUIPA
040103	AREQUIPA	AREQUIPA	CAYMA
040104	AREQUIPA	AREQUIPA	CERRO COLORADO
040105	AREQUIPA	AREQUIPA	CHARACATO
040106	AREQUIPA	AREQUIPA	CHIGUATA
040107	AREQUIPA	AREQUIPA	JACOBO HUNTER
040129	AREQUIPA	AREQUIPA	JOSE LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO
040108	AREQUIPA	AREQUIPA	LA JOYA
040109	AREQUIPA	AREQUIPA	MARIANO MELGAR
040110	AREQUIPA	AREQUIPA	MIRAFLORES
040111	AREQUIPA	AREQUIPA	MOLLEBAYA
040112	AREQUIPA	AREQUIPA	PAUCARPATA

040113	AREQUIPA	AREQUIPA	POCSI
040114	AREQUIPA	AREQUIPA	POLOBAYA
040115	AREQUIPA	AREQUIPA	QUEQUEÑA
040116	AREQUIPA	AREQUIPA	SABANDIA
040117	AREQUIPA	AREQUIPA	SACHACA
040118	AREQUIPA	AREQUIPA	SAN JUAN DE SIGUAS
040119	AREQUIPA	AREQUIPA	SAN JUAN DE TARUCANI
040120	AREQUIPA	AREQUIPA	SANTA ISABEL DE SIGUAS
040121	AREQUIPA	AREQUIPA	SANTA RITA DE SIGUAS
040122	AREQUIPA	AREQUIPA	SOCABAYA
040123	AREQUIPA	AREQUIPA	TIABAYA
040124	AREQUIPA	AREQUIPA	UCHUMAYO
040125	AREQUIPA	AREQUIPA	VITOR
040126	AREQUIPA	AREQUIPA	YANAHUARA
040127	AREQUIPA	AREQUIPA	YARABAMBA
040128	AREQUIPA	AREQUIPA	YURA
040201	AREQUIPA	CAMANA	CAMANA
040202	AREQUIPA	CAMANA	JOSE MARIA QUIMPER
040203	AREQUIPA	CAMANA	MARIANO NICOLAS VALCARCEL
040204	AREQUIPA	CAMANA	MARISCAL CACERES
040205	AREQUIPA	CAMANA	NICOLAS DE PIEROLA
040206	AREQUIPA	CAMANA	OCOÑA
040207	AREQUIPA	CAMANA	QUILCA
040208	AREQUIPA	CAMANA	SAMUEL PASTOR
040302	AREQUIPA	CARAVELI	ACARI
040303	AREQUIPA	CARAVELI	ATICO
040304	AREQUIPA	CARAVELI	ATIQUIPA
040305	AREQUIPA	CARAVELI	BELLA UNION
040306	AREQUIPA	CARAVELI	CAHUACHO
040301	AREQUIPA	CARAVELI	CARAVELI
040307	AREQUIPA	CARAVELI	CHALA
040308	AREQUIPA	CARAVELI	CHAPARRA
040309	AREQUIPA	CARAVELI	HUANUHUANU
040310	AREQUIPA	CARAVELI	JAQUI
040311	AREQUIPA	CARAVELI	LOMAS
040312	AREQUIPA	CARAVELI	QUICACHA
040313	AREQUIPA	CARAVELI	YAUCA
040402	AREQUIPA	CASTILLA	ANDAGUA
040401	AREQUIPA	CASTILLA	APLAO
040403	AREQUIPA	CASTILLA	AYO
040404	AREQUIPA	CASTILLA	CHACHAS
040405	AREQUIPA	CASTILLA	CHILCAYMARCA
040406	AREQUIPA	CASTILLA	CHOCO
040407	AREQUIPA	CASTILLA	HUANCARQUI
040408	AREQUIPA	CASTILLA	MACHAGUAY
040409	AREQUIPA	CASTILLA	ORCOPAMPA
040410	AREQUIPA	CASTILLA	PAMPACOLCA
040411	AREQUIPA	CASTILLA	TIPAN
040413	AREQUIPA	CASTILLA	URACA
040412	AREQUIPA	CASTILLA	UÑON
040414	AREQUIPA	CASTILLA	VIRACO
040502	AREQUIPA	CAYLLOMA	ACHOMA
040503	AREQUIPA	CAYLLOMA	CABANACONDE
040504	AREQUIPA	CAYLLOMA	CALLALLI
040505	AREQUIPA	CAYLLOMA	CAYLLOMA
040501	AREQUIPA	CAYLLOMA	CHIVAY
040506	AREQUIPA	CAYLLOMA	COPORAQUE
040507	AREQUIPA	CAYLLOMA	HUAMBO
040508	AREQUIPA	CAYLLOMA	HUANCA
040509	AREQUIPA	CAYLLOMA	ICHUPAMPA
040510	AREQUIPA	CAYLLOMA	LARI
040511	AREQUIPA	CAYLLOMA	LLUTA
040512	AREQUIPA	CAYLLOMA	MACA
040513	AREQUIPA	CAYLLOMA	MADRIGAL
040520	AREQUIPA	CAYLLOMA	MAJES
040514	AREQUIPA	CAYLLOMA	SAN ANTONIO DE CHUCA
040515	AREQUIPA	CAYLLOMA	SIBAYO
040516	AREQUIPA	CAYLLOMA	TAPAY
040517	AREQUIPA	CAYLLOMA	TISCO
040518	AREQUIPA	CAYLLOMA	TUTI
040519	AREQUIPA	CAYLLOMA	YANQUE
040602	AREQUIPA	CONDESUYOS	ANDARAY
040603	AREQUIPA	CONDESUYOS	CAYARANI
040604	AREQUIPA	CONDESUYOS	CHICHAS
040601	AREQUIPA	CONDESUYOS	CHUQUIBAMBA
040605	AREQUIPA	CONDESUYOS	IRAY
040606	AREQUIPA	CONDESUYOS	RIO GRANDE
040607	AREQUIPA	CONDESUYOS	SALAMANCA
040608	AREQUIPA	CONDESUYOS	YANAQUIHUA
040702	AREQUIPA	ISLAY	COCACHACRA
040703	AREQUIPA	ISLAY	DEAN VALDIVIA
040704	AREQUIPA	ISLAY	ISLAY
040705	AREQUIPA	ISLAY	MEJIA
040701	AREQUIPA	ISLAY	MOLLENDO
040706	AREQUIPA	ISLAY	PUNTA DE BOMBON
040802	AREQUIPA	LA UNION	ALCA

040803	AREQUIPA	LA UNION	CHARCANA
040801	AREQUIPA	LA UNION	COTAHUASI
040804	AREQUIPA	LA UNION	HUAYNACOTAS
040805	AREQUIPA	LA UNION	PAMPAMARCA
040806	AREQUIPA	LA UNION	PUYCA
040807	AREQUIPA	LA UNION	QUECHUALLA
040808	AREQUIPA	LA UNION	SAYLA
040809	AREQUIPA	LA UNION	TAURIA
040810	AREQUIPA	LA UNION	TOMEPAMPA
040811	AREQUIPA	LA UNION	TORO
050201	AYACUCHO	CANGALLO	CANGALLO
050202	AYACUCHO	CANGALLO	CHUSCHI
050203	AYACUCHO	CANGALLO	LOS MOROCHUCOS
050204	AYACUCHO	CANGALLO	MARIA PARADO DE BELLIDO
050205	AYACUCHO	CANGALLO	PARAS
050206	AYACUCHO	CANGALLO	TOTOS
050102	AYACUCHO	HUAMANGA	ACOCRO
050103	AYACUCHO	HUAMANGA	ACOS VINCHOS
050101	AYACUCHO	HUAMANGA	AYACUCHO
050104	AYACUCHO	HUAMANGA	CARMEN ALTO
050105	AYACUCHO	HUAMANGA	CHIARA
050115	AYACUCHO	HUAMANGA	JESUS NAZARENO
050106	AYACUCHO	HUAMANGA	OCROS
050107	AYACUCHO	HUAMANGA	PACAYCASA
050108	AYACUCHO	HUAMANGA	QUINUA
050109	AYACUCHO	HUAMANGA	SAN JOSE DE TICLLAS
050110	AYACUCHO	HUAMANGA	SAN JUAN BAUTISTA
050111	AYACUCHO	HUAMANGA	SANTIAGO DE PISCHA
050112	AYACUCHO	HUAMANGA	SOCOS
050113	AYACUCHO	HUAMANGA	TAMBILLO
050114	AYACUCHO	HUAMANGA	VINCHOS
050302	AYACUCHO	HUANCA SANCOS	CARAPO
050303	AYACUCHO	HUANCA SANCOS	SACSAMARCA
050301	AYACUCHO	HUANCA SANCOS	SANCOS
050304	AYACUCHO	HUANCA SANCOS	SANTIAGO DE LUCANAMARCA
050402	AYACUCHO	HUANTA	AYAHUANCO
050403	AYACUCHO	HUANTA	HUAMANGUILLA
050401	AYACUCHO	HUANTA	HUANTA
050404	AYACUCHO	HUANTA	IGUAIN
050408	AYACUCHO	HUANTA	LLOCHEGUA
050405	AYACUCHO	HUANTA	LURICOCHA
050406	AYACUCHO	HUANTA	SANTILLANA
050407	AYACUCHO	HUANTA	SIVIA
050502	AYACUCHO	LA MAR	ANCO
050503	AYACUCHO	LA MAR	AYNA
050504	AYACUCHO	LA MAR	CHILCAS
050505	AYACUCHO	LA MAR	CHUNGUI
050506	AYACUCHO	LA MAR	LUIS CARRANZA
050501	AYACUCHO	LA MAR	SAN MIGUEL
050507	AYACUCHO	LA MAR	SANTA ROSA
050508	AYACUCHO	LA MAR	TAMBO
050602	AYACUCHO	LUCANAS	AUCARA
050603	AYACUCHO	LUCANAS	CABANA
050604	AYACUCHO	LUCANAS	CARMEN SALCEDO
050605	AYACUCHO	LUCANAS	CHAVIÑA
050606	AYACUCHO	LUCANAS	CHIPAO
050607	AYACUCHO	LUCANAS	HUAC-HUAS
050608	AYACUCHO	LUCANAS	LARAMATE
050609	AYACUCHO	LUCANAS	LEONCIO PRADO
050610	AYACUCHO	LUCANAS	LLAUTA
050611	AYACUCHO	LUCANAS	LUCANAS
050612	AYACUCHO	LUCANAS	OCAÑA
050613	AYACUCHO	LUCANAS	OTOCA
050601	AYACUCHO	LUCANAS	PUQUIO
050614	AYACUCHO	LUCANAS	SAISA
050615	AYACUCHO	LUCANAS	SAN CRISTOBAL
050616	AYACUCHO	LUCANAS	SAN JUAN
050617	AYACUCHO	LUCANAS	SAN PEDRO
050618	AYACUCHO	LUCANAS	SAN PEDRO DE PALCO
050619	AYACUCHO	LUCANAS	SANCOS
050620	AYACUCHO	LUCANAS	SANTA ANA DE HUAYCAHUACHO
050621	AYACUCHO	LUCANAS	SANTA LUCIA
050702	AYACUCHO	PARINACOCHAS	CHUMPI
050701	AYACUCHO	PARINACOCHAS	CORACORA
050703	AYACUCHO	PARINACOCHAS	CORONEL CASTAÑEDA
050704	AYACUCHO	PARINACOCHAS	PACAPAUSA
050705	AYACUCHO	PARINACOCHAS	PULLO
050706	AYACUCHO	PARINACOCHAS	PUYUSCA
050707	AYACUCHO	PARINACOCHAS	SAN FRANCISCO DE RAVACAYCO
050708	AYACUCHO	PARINACOCHAS	UPAHUACHO
050802	AYACUCHO	PAUCAR DEL SARA SARA	COLTA
050803	AYACUCHO	PAUCAR DEL SARA SARA	CORCULLA
050804	AYACUCHO	PAUCAR DEL SARA SARA	LAMPA
050805	AYACUCHO	PAUCAR DEL SARA SARA	MARCABAMBA
050806	AYACUCHO	PAUCAR DEL SARA SARA	OYOLO
050807	AYACUCHO	PAUCAR DEL SARA SARA	PARARCA

050801	AYACUCHO	PAUCAR DEL SARA SARA	PAUSA
050808	AYACUCHO	PAUCAR DEL SARA SARA	SAN JAVIER DE ALPABAMBA
050809	AYACUCHO	PAUCAR DEL SARA SARA	SAN JOSE DE USHUA
050810	AYACUCHO	PAUCAR DEL SARA SARA	SARA SARA
050902	AYACUCHO	SUCRE	BELEN
050903	AYACUCHO	SUCRE	CHALCOS
050904	AYACUCHO	SUCRE	CHILCAYOC
050905	AYACUCHO	SUCRE	HUACAÑA
050906	AYACUCHO	SUCRE	MORCOLLA
050907	AYACUCHO	SUCRE	PAICO
050901	AYACUCHO	SUCRE	QUEROBAMBA
050908	AYACUCHO	SUCRE	SAN PEDRO DE LARCAY
050909	AYACUCHO	SUCRE	SAN SALVADOR DE QUIJE
050910	AYACUCHO	SUCRE	SANTIAGO DE PAUCARAY
050911	AYACUCHO	SUCRE	SORAS
051002	AYACUCHO	VICTOR FAJARDO	ALCAMENCA
051003	AYACUCHO	VICTOR FAJARDO	APONGO
051004	AYACUCHO	VICTOR FAJARDO	ASQUIPATA
051005	AYACUCHO	VICTOR FAJARDO	CANARIA
051006	AYACUCHO	VICTOR FAJARDO	CAYARA
051007	AYACUCHO	VICTOR FAJARDO	COLCA
051008	AYACUCHO	VICTOR FAJARDO	HUAMANQUIQUIA
051001	AYACUCHO	VICTOR FAJARDO	HUANCAPI
051009	AYACUCHO	VICTOR FAJARDO	HUANCARAYLLA
051010	AYACUCHO	VICTOR FAJARDO	HUAYA
051011	AYACUCHO	VICTOR FAJARDO	SARHUA
051012	AYACUCHO	VICTOR FAJARDO	VILCANCHOS
051102	AYACUCHO	VILCAS HUAMAN	ACCOMARCA
051103	AYACUCHO	VILCAS HUAMAN	CARHUANCA
051104	AYACUCHO	VILCAS HUAMAN	CONCEPCION
051105	AYACUCHO	VILCAS HUAMAN	HUAMBALPA
051106	AYACUCHO	VILCAS HUAMAN	INDEPENDENCIA
051107	AYACUCHO	VILCAS HUAMAN	SAURAMA
051101	AYACUCHO	VILCAS HUAMAN	VILCAS HUAMAN
051108	AYACUCHO	VILCAS HUAMAN	VISCHONGO
060202	CAJAMARCA	CAJABAMBA	CACHACHI
060201	CAJAMARCA	CAJABAMBA	CAJABAMBA
060203	CAJAMARCA	CAJABAMBA	CONDEBAMBA
060204	CAJAMARCA	CAJABAMBA	SITACOCHA
060102	CAJAMARCA	CAJAMARCA	ASUNCION
060101	CAJAMARCA	CAJAMARCA	CAJAMARCA
060103	CAJAMARCA	CAJAMARCA	CHETILLA
060104	CAJAMARCA	CAJAMARCA	COSPAN
060105	CAJAMARCA	CAJAMARCA	ENCAÑADA
060106	CAJAMARCA	CAJAMARCA	JESUS
060107	CAJAMARCA	CAJAMARCA	LLACANORA
060108	CAJAMARCA	CAJAMARCA	LOS BAÑOS DEL INCA
060109	CAJAMARCA	CAJAMARCA	MAGDALENA
060110	CAJAMARCA	CAJAMARCA	MATARA
060111	CAJAMARCA	CAJAMARCA	NAMORA
060112	CAJAMARCA	CAJAMARCA	SAN JUAN
060301	CAJAMARCA	CELENDIN	CELENDIN
060302	CAJAMARCA	CELENDIN	CHUMUCH
060303	CAJAMARCA	CELENDIN	CORTEGANA
060304	CAJAMARCA	CELENDIN	HUASMIN
060305	CAJAMARCA	CELENDIN	JORGE CHAVEZ
060306	CAJAMARCA	CELENDIN	JOSE GALVEZ
060312	CAJAMARCA	CELENDIN	LA LIBERTAD DE PALLAN
060307	CAJAMARCA	CELENDIN	MIGUEL IGLESIAS
060308	CAJAMARCA	CELENDIN	OXAMARCA
060309	CAJAMARCA	CELENDIN	SOROCHUCO
060310	CAJAMARCA	CELENDIN	SUCRE
060311	CAJAMARCA	CELENDIN	UTCO
060402	CAJAMARCA	CHOTA	ANGUIA
060403	CAJAMARCA	CHOTA	CHADIN
060419	CAJAMARCA	CHOTA	CHALAMARCA
060404	CAJAMARCA	CHOTA	CHIGUIRIP
060405	CAJAMARCA	CHOTA	CHIMBAN
060406	CAJAMARCA	CHOTA	CHOROPAMPA
060401	CAJAMARCA	CHOTA	CHOTA
060407	CAJAMARCA	CHOTA	COCHABAMBA
060408	CAJAMARCA	CHOTA	CONCHAN
060409	CAJAMARCA	CHOTA	HUAMBOS
060410	CAJAMARCA	CHOTA	LAJAS
060411	CAJAMARCA	CHOTA	LLAMA
060412	CAJAMARCA	CHOTA	MIRACOSTA
060413	CAJAMARCA	CHOTA	PACCHA
060414	CAJAMARCA	CHOTA	PION
060415	CAJAMARCA	CHOTA	QUEROCOTO
060416	CAJAMARCA	CHOTA	SAN JUAN DE LICUPIS
060417	CAJAMARCA	CHOTA	TACABAMBA
060418	CAJAMARCA	CHOTA	TOCMOCHE
060502	CAJAMARCA	CONTUMAZA	CHILETE
060501	CAJAMARCA	CONTUMAZA	CONTUMAZA
060503	CAJAMARCA	CONTUMAZA	CUPISNIQUE
060504	CAJAMARCA	CONTUMAZA	GUZMANGO

060505	CAJAMARCA	CONTUMAZA	SAN BENITO
060506	CAJAMARCA	CONTUMAZA	SANTA CRUZ DE TOLED
060507	CAJAMARCA	CONTUMAZA	TANTARICA
060508	CAJAMARCA	CONTUMAZA	YONAN
060602	CAJAMARCA	CUTERVO	CALLAYUC
060603	CAJAMARCA	CUTERVO	CHOROS
060604	CAJAMARCA	CUTERVO	CUJILLO
060601	CAJAMARCA	CUTERVO	CUTERVO
060605	CAJAMARCA	CUTERVO	LA RAMADA
060606	CAJAMARCA	CUTERVO	PIMPINGOS
060607	CAJAMARCA	CUTERVO	QUEROCOTILLO
060608	CAJAMARCA	CUTERVO	SAN ANDRES DE CUTERVO
060609	CAJAMARCA	CUTERVO	SAN JUAN DE CUTERVO
060610	CAJAMARCA	CUTERVO	SAN LUIS DE LUCMA
060611	CAJAMARCA	CUTERVO	SANTA CRUZ
060612	CAJAMARCA	CUTERVO	SANTO DOMINGO DE LA CAPILLA
060613	CAJAMARCA	CUTERVO	SANTO TOMAS
060614	CAJAMARCA	CUTERVO	SOCOTA
060615	CAJAMARCA	CUTERVO	TORIBIO CASANOVA
060701	CAJAMARCA	HUALGAYOC	BAMBAMARCA
060702	CAJAMARCA	HUALGAYOC	CHUGUR
060703	CAJAMARCA	HUALGAYOC	HUALGAYOC
060802	CAJAMARCA	JAEN	BELLAVISTA
060803	CAJAMARCA	JAEN	CHONTALI
060804	CAJAMARCA	JAEN	COLASAY
060805	CAJAMARCA	JAEN	HUABAL
060801	CAJAMARCA	JAEN	JAEN
060806	CAJAMARCA	JAEN	LAS PIRIAS
060807	CAJAMARCA	JAEN	POMAHUACA
060808	CAJAMARCA	JAEN	PUCARA
060809	CAJAMARCA	JAEN	SALLIQUE
060810	CAJAMARCA	JAEN	SAN FELIPE
060811	CAJAMARCA	JAEN	SAN JOSE DEL ALTO
060812	CAJAMARCA	JAEN	SANTA ROSA
060902	CAJAMARCA	SAN IGNACIO	CHIRINOS
060903	CAJAMARCA	SAN IGNACIO	HUARANGO
060904	CAJAMARCA	SAN IGNACIO	LA COIPA
060905	CAJAMARCA	SAN IGNACIO	NAMBALLE
060901	CAJAMARCA	SAN IGNACIO	SAN IGNACIO
060906	CAJAMARCA	SAN IGNACIO	SAN JOSE DE LOURDES
060907	CAJAMARCA	SAN IGNACIO	TABACONAS
061002	CAJAMARCA	SAN MARCOS	CHANCAY
061003	CAJAMARCA	SAN MARCOS	EDUARDO VILLANUEVA
061004	CAJAMARCA	SAN MARCOS	GREGORIO PITA
061005	CAJAMARCA	SAN MARCOS	ICHOCAN
061006	CAJAMARCA	SAN MARCOS	JOSE MANUEL QUIROZ
061007	CAJAMARCA	SAN MARCOS	JOSE SABOGAL
061001	CAJAMARCA	SAN MARCOS	PEDRO GALVEZ
061102	CAJAMARCA	SAN MIGUEL	BOLIVAR
061103	CAJAMARCA	SAN MIGUEL	CALQUIS
061104	CAJAMARCA	SAN MIGUEL	CATILLUC
061105	CAJAMARCA	SAN MIGUEL	EL PRADO
061106	CAJAMARCA	SAN MIGUEL	LA FLORIDA
061107	CAJAMARCA	SAN MIGUEL	LLAPA
061108	CAJAMARCA	SAN MIGUEL	NANCHOC
061109	CAJAMARCA	SAN MIGUEL	NIEPOS
061110	CAJAMARCA	SAN MIGUEL	SAN GREGORIO
061101	CAJAMARCA	SAN MIGUEL	SAN MIGUEL
061111	CAJAMARCA	SAN MIGUEL	SAN SILVESTRE DE COCHAN
061112	CAJAMARCA	SAN MIGUEL	TONGOD
061113	CAJAMARCA	SAN MIGUEL	UNION AGUA BLANCA
061202	CAJAMARCA	SAN PABLO	SAN BERNARDINO
061203	CAJAMARCA	SAN PABLO	SAN LUIS
061201	CAJAMARCA	SAN PABLO	SAN PABLO
061204	CAJAMARCA	SAN PABLO	TUMBADEN
061302	CAJAMARCA	SANTA CRUZ	ANDABAMBA
061303	CAJAMARCA	SANTA CRUZ	CATACHE
061304	CAJAMARCA	SANTA CRUZ	CHANCAYBAÑOS
061305	CAJAMARCA	SANTA CRUZ	LA ESPERANZA
061306	CAJAMARCA	SANTA CRUZ	NINABAMBA
061307	CAJAMARCA	SANTA CRUZ	PULAN
061301	CAJAMARCA	SANTA CRUZ	SANTA CRUZ
061308	CAJAMARCA	SANTA CRUZ	SAUCEPAMPA
061309	CAJAMARCA	SANTA CRUZ	SEXI
061310	CAJAMARCA	SANTA CRUZ	UTICYACU
061311	CAJAMARCA	SANTA CRUZ	YAUYUCAN
070102	CALLAO	CALLAO	BELLAVISTA
070101	CALLAO	CALLAO	CALLAO
070103	CALLAO	CALLAO	CARMEN DE LA LEGUA REYNOSO
070104	CALLAO	CALLAO	LA PERLA
070105	CALLAO	CALLAO	LA PUNTA
070106	CALLAO	CALLAO	VENTANILLA
080201	CUSCO	ACOMAYO	ACOMAYO
080202	CUSCO	ACOMAYO	ACOPIA
080203	CUSCO	ACOMAYO	ACOS
080204	CUSCO	ACOMAYO	MOSOC LLACTA

080205	CUSCO	ACOMAYO	POMACANCHI
080206	CUSCO	ACOMAYO	RONDOCAN
080207	CUSCO	ACOMAYO	SANGARARA
080302	CUSCO	ANTA	ANCAHUASI
080301	CUSCO	ANTA	ANTA
080303	CUSCO	ANTA	CACHIMAYO
080304	CUSCO	ANTA	CHINCHAYPUJIO
080305	CUSCO	ANTA	HUAROCONDO
080306	CUSCO	ANTA	LIMATAMBO
080307	CUSCO	ANTA	MOLLEPATA
080308	CUSCO	ANTA	PUCYURA
080309	CUSCO	ANTA	ZURITE
080401	CUSCO	CALCA	CALCA
080402	CUSCO	CALCA	COYA
080403	CUSCO	CALCA	LAMAY
080404	CUSCO	CALCA	LARES
080405	CUSCO	CALCA	PISAC
080406	CUSCO	CALCA	SAN SALVADOR
080407	CUSCO	CALCA	TARAY
080408	CUSCO	CALCA	YANATILE
080502	CUSCO	CANAS	CHECCA
080503	CUSCO	CANAS	KUNTURKANKI
080504	CUSCO	CANAS	LANGUI
080505	CUSCO	CANAS	LAYO
080506	CUSCO	CANAS	PAMPAMARCA
080507	CUSCO	CANAS	QUEHUE
080508	CUSCO	CANAS	TUPAC AMARU
080501	CUSCO	CANAS	YANAOCA
080602	CUSCO	CANCHIS	CHECACUPE
080603	CUSCO	CANCHIS	COMBAPATA
080604	CUSCO	CANCHIS	MARANGANI
080605	CUSCO	CANCHIS	PITUMARCA
080606	CUSCO	CANCHIS	SAN PABLO
080607	CUSCO	CANCHIS	SAN PEDRO
080601	CUSCO	CANCHIS	SICUANI
080608	CUSCO	CANCHIS	TINTA
080702	CUSCO	CHUMBIVILCAS	CAPACMARCA
080703	CUSCO	CHUMBIVILCAS	CHAMACA
080704	CUSCO	CHUMBIVILCAS	COLQUEMARCA
080705	CUSCO	CHUMBIVILCAS	LIVITACA
080706	CUSCO	CHUMBIVILCAS	LLUSCO
080707	CUSCO	CHUMBIVILCAS	QUIÑOTA
080701	CUSCO	CHUMBIVILCAS	SANTO TOMAS
080708	CUSCO	CHUMBIVILCAS	VELILLE
080102	CUSCO	CUSCO	CCORCA
080101	CUSCO	CUSCO	CUSCO
080103	CUSCO	CUSCO	POROY
080104	CUSCO	CUSCO	SAN JERONIMO
080105	CUSCO	CUSCO	SAN SEBASTIAN
080106	CUSCO	CUSCO	SANTIAGO
080107	CUSCO	CUSCO	SAYLLA
080108	CUSCO	CUSCO	WANCHAQ
080808	CUSCO	ESPINAR	ALTO PICHIGUA
080802	CUSCO	ESPINAR	CONDOROMA
080803	CUSCO	ESPINAR	COPORAQUE
080801	CUSCO	ESPINAR	ESPINAR
080804	CUSCO	ESPINAR	OCORURO
080805	CUSCO	ESPINAR	PALLPATA
080806	CUSCO	ESPINAR	PICHIGUA
080807	CUSCO	ESPINAR	SUYCKUTAMBO
080902	CUSCO	LA CONVENCION	ECHARATE
080903	CUSCO	LA CONVENCION	HUAYOPATA
080907	CUSCO	LA CONVENCION	KIMBIRI
080904	CUSCO	LA CONVENCION	MARANURA
080905	CUSCO	LA CONVENCION	OCOBAMBA
080910	CUSCO	LA CONVENCION	PICHARI
080906	CUSCO	LA CONVENCION	QUELLOUNO
080901	CUSCO	LA CONVENCION	SANTA ANA
080908	CUSCO	LA CONVENCION	SANTA TERESA
080909	CUSCO	LA CONVENCION	VILCABAMBA
081002	CUSCO	PARURO	ACCHA
081003	CUSCO	PARURO	CCAPI
081004	CUSCO	PARURO	COLCHA
081005	CUSCO	PARURO	HUANOQUITE
081006	CUSCO	PARURO	OMACHA
081007	CUSCO	PARURO	PACCARITAMBO
081001	CUSCO	PARURO	PARURO
081008	CUSCO	PARURO	PILLPINTO
081009	CUSCO	PARURO	YAURISQUE
081102	CUSCO	PAUCARTAMBO	CAICAY
081103	CUSCO	PAUCARTAMBO	CHALLABAMBA
081104	CUSCO	PAUCARTAMBO	COLQUEPATA
081105	CUSCO	PAUCARTAMBO	HUANCARANI
081106	CUSCO	PAUCARTAMBO	KOSÑIPATA
081101	CUSCO	PAUCARTAMBO	PAUCARTAMBO
081202	CUSCO	QUISPICANCHI	ANDAHUAYLILLAS

081203	CUSCO	QUISPICANCHI	CAMANTI
081204	CUSCO	QUISPICANCHI	CCARHUAYO
081205	CUSCO	QUISPICANCHI	CCATCA
081206	CUSCO	QUISPICANCHI	CUSIPATA
081207	CUSCO	QUISPICANCHI	HUARO
081208	CUSCO	QUISPICANCHI	LUCRE
081209	CUSCO	QUISPICANCHI	MARCAPATA
081210	CUSCO	QUISPICANCHI	OCONGATE
081211	CUSCO	QUISPICANCHI	OROPESA
081212	CUSCO	QUISPICANCHI	QUIQUIJANA
081201	CUSCO	QUISPICANCHI	URCOS
081302	CUSCO	URUBAMBA	CHINCHERO
081303	CUSCO	URUBAMBA	HUAYLLABAMBA
081304	CUSCO	URUBAMBA	MACHUPICCHU
081305	CUSCO	URUBAMBA	MARAS
081306	CUSCO	URUBAMBA	OLLANTAYTAMBO
081301	CUSCO	URUBAMBA	URUBAMBA
081307	CUSCO	URUBAMBA	YUCAY
090201	HUANCAVELICA	ACOBAMBA	ACOBAMBA
090202	HUANCAVELICA	ACOBAMBA	ANDABAMBA
090203	HUANCAVELICA	ACOBAMBA	ANTA
090204	HUANCAVELICA	ACOBAMBA	CAJA
090205	HUANCAVELICA	ACOBAMBA	MARCAS
090206	HUANCAVELICA	ACOBAMBA	PAUCARA
090207	HUANCAVELICA	ACOBAMBA	POMACOCHA
090208	HUANCAVELICA	ACOBAMBA	ROSARIO
090302	HUANCAVELICA	ANGARAES	ANCHONGA
090303	HUANCAVELICA	ANGARAES	CALLANMARCA
090304	HUANCAVELICA	ANGARAES	CCOCHACCASA
090305	HUANCAVELICA	ANGARAES	CHINCHO
090306	HUANCAVELICA	ANGARAES	CONGALLA
090307	HUANCAVELICA	ANGARAES	HUANCA-HUANCA
090308	HUANCAVELICA	ANGARAES	HUAYLLAY GRANDE
090309	HUANCAVELICA	ANGARAES	JULCAMARCA
090301	HUANCAVELICA	ANGARAES	LIRCAY
090310	HUANCAVELICA	ANGARAES	SAN ANTONIO DE ANTAPARCO
090311	HUANCAVELICA	ANGARAES	SANTO TOMAS DE PATA
090312	HUANCAVELICA	ANGARAES	SECCLLA
090402	HUANCAVELICA	CASTROVIRREYNA	ARMA
090403	HUANCAVELICA	CASTROVIRREYNA	AURAHUA
090404	HUANCAVELICA	CASTROVIRREYNA	CAPILLAS
090401	HUANCAVELICA	CASTROVIRREYNA	CASTROVIRREYNA
090405	HUANCAVELICA	CASTROVIRREYNA	CHUPAMARCA
090406	HUANCAVELICA	CASTROVIRREYNA	COCAS
090407	HUANCAVELICA	CASTROVIRREYNA	HUACHOS
090408	HUANCAVELICA	CASTROVIRREYNA	HUAMATAMBO
090409	HUANCAVELICA	CASTROVIRREYNA	MOLLEPAMPA
090410	HUANCAVELICA	CASTROVIRREYNA	SAN JUAN
090411	HUANCAVELICA	CASTROVIRREYNA	SANTA ANA
090412	HUANCAVELICA	CASTROVIRREYNA	TANTARA
090413	HUANCAVELICA	CASTROVIRREYNA	TICRAPO
090502	HUANCAVELICA	CHURCAMPA	ANCO
090503	HUANCAVELICA	CHURCAMPA	CHINCHIHUASI
090501	HUANCAVELICA	CHURCAMPA	CHURCAMPA
090504	HUANCAVELICA	CHURCAMPA	EL CARMEN
090505	HUANCAVELICA	CHURCAMPA	LA MERCED
090506	HUANCAVELICA	CHURCAMPA	LOCROJA
090510	HUANCAVELICA	CHURCAMPA	PACHAMARCA
090507	HUANCAVELICA	CHURCAMPA	PAUCARBAMBA
090508	HUANCAVELICA	CHURCAMPA	SAN MIGUEL DE MAYOCC
090509	HUANCAVELICA	CHURCAMPA	SAN PEDRO DE CORIS
090102	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	ACOBAMBILLA
090103	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	ACORIA
090118	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	ASCENSION
090104	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	CONAYCA
090105	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	CUENCA
090106	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	HUACHOCOLPA
090101	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA
090119	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	HUANDO
090107	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	HUAYLLAHUARA
090108	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	IZCUCHACA
090109	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	LARIA
090110	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	MANTA
090111	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	MARISCAL CACERES
090112	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	MOYA
090113	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	NUEVO OCCORO
090114	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	PALCA
090115	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	PILCHACA
090116	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	VILCA
090117	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	YAULI
090602	HUANCAVELICA	HUAYTARA	AYAVI
090603	HUANCAVELICA	HUAYTARA	CORDOVA
090604	HUANCAVELICA	HUAYTARA	HUAYACUNDO ARMA
090601	HUANCAVELICA	HUAYTARA	HUAYTARA
090605	HUANCAVELICA	HUAYTARA	LARAMARCA
090606	HUANCAVELICA	HUAYTARA	OCOYO

090607	HUANCAVELICA	HUAYTARA	PILPICHACA
090608	HUANCAVELICA	HUAYTARA	QUERCO
090609	HUANCAVELICA	HUAYTARA	QUITO-ARMA
090610	HUANCAVELICA	HUAYTARA	SAN ANTONIO DE CUSICANCHA
090611	HUANCAVELICA	HUAYTARA	SAN FRANCISCO DE SANGAYAICO
090612	HUANCAVELICA	HUAYTARA	SAN ISIDRO
090613	HUANCAVELICA	HUAYTARA	SANTIAGO DE CHOCORVOS
090614	HUANCAVELICA	HUAYTARA	SANTIAGO DE QUIRAHUARA
090615	HUANCAVELICA	HUAYTARA	SANTO DOMINGO DE CAPILLAS
090616	HUANCAVELICA	HUAYTARA	TAMBO
090702	HUANCAVELICA	TAYACAJA	ACOSTAMBO
090703	HUANCAVELICA	TAYACAJA	ACRAQUIA
090704	HUANCAVELICA	TAYACAJA	AHUAYCHA
090705	HUANCAVELICA	TAYACAJA	COLCABAMBA
090706	HUANCAVELICA	TAYACAJA	DANIEL HERNANDEZ
090707	HUANCAVELICA	TAYACAJA	HUACHOCOLPA
090709	HUANCAVELICA	TAYACAJA	HUARIBAMBA
090701	HUANCAVELICA	TAYACAJA	PAMPAS
090711	HUANCAVELICA	TAYACAJA	PAZOS
090713	HUANCAVELICA	TAYACAJA	QUISHUAR
090714	HUANCAVELICA	TAYACAJA	SALCABAMBA
090715	HUANCAVELICA	TAYACAJA	SALCAHUASI
090716	HUANCAVELICA	TAYACAJA	SAN MARCOS DE ROCCHAC
090717	HUANCAVELICA	TAYACAJA	SURCUBAMBA
090718	HUANCAVELICA	TAYACAJA	TINTAY PUNCU
090710	HUANCAVELICA	TAYACAJA	ÑAHUIMPUQUIO
100201	HUANUCO	AMBO	AMBO
100202	HUANUCO	AMBO	CAYNA
100203	HUANUCO	AMBO	COLPAS
100204	HUANUCO	AMBO	CONCHAMARCA
100205	HUANUCO	AMBO	HUACAR
100206	HUANUCO	AMBO	SAN FRANCISCO
100207	HUANUCO	AMBO	SAN RAFAEL
100208	HUANUCO	AMBO	TOMAY KICHWA
100307	HUANUCO	DOS DE MAYO	CHUQUIS
100301	HUANUCO	DOS DE MAYO	LA UNION
100311	HUANUCO	DOS DE MAYO	MARIAS
100313	HUANUCO	DOS DE MAYO	PACHAS
100316	HUANUCO	DOS DE MAYO	QUIVILLA
100317	HUANUCO	DOS DE MAYO	RIPAN
100321	HUANUCO	DOS DE MAYO	SHUNQUI
100322	HUANUCO	DOS DE MAYO	SILLAPATA
100323	HUANUCO	DOS DE MAYO	YANAS
100402	HUANUCO	HUACAYBAMBA	CANCHABAMBA
100403	HUANUCO	HUACAYBAMBA	COCHABAMBA
100401	HUANUCO	HUACAYBAMBA	HUACAYBAMBA
100404	HUANUCO	HUACAYBAMBA	PINRA
100502	HUANUCO	HUAMALIES	ARANCAY
100503	HUANUCO	HUAMALIES	CHAVIN DE PARIARCA
100504	HUANUCO	HUAMALIES	JACAS GRANDE
100505	HUANUCO	HUAMALIES	JIRCAN
100501	HUANUCO	HUAMALIES	LLATA
100506	HUANUCO	HUAMALIES	MIRAFLORES
100507	HUANUCO	HUAMALIES	MONZON
100508	HUANUCO	HUAMALIES	PUNCHAO
100509	HUANUCO	HUAMALIES	PUÑOS
100510	HUANUCO	HUAMALIES	SINGA
100511	HUANUCO	HUAMALIES	TANTAMAYO
100102	HUANUCO	HUANUCO	AMARILIS
100103	HUANUCO	HUANUCO	CHINCHAO
100104	HUANUCO	HUANUCO	CHURUBAMBA
100101	HUANUCO	HUANUCO	HUANUCO
100105	HUANUCO	HUANUCO	MARGOS
100111	HUANUCO	HUANUCO	PILLCO MARCA
100106	HUANUCO	HUANUCO	QUISQUI
100107	HUANUCO	HUANUCO	SAN FRANCISCO DE CAYRAN
100108	HUANUCO	HUANUCO	SAN PEDRO DE CHAULAN
100109	HUANUCO	HUANUCO	SANTA MARIA DEL VALLE
100110	HUANUCO	HUANUCO	YARUMAYO
101002	HUANUCO	LAURICOCHA	BAÑOS
101001	HUANUCO	LAURICOCHA	JESUS
101003	HUANUCO	LAURICOCHA	JIVIA
101004	HUANUCO	LAURICOCHA	QUEROPALCA
101005	HUANUCO	LAURICOCHA	RONDOS
101006	HUANUCO	LAURICOCHA	SAN FRANCISCO DE ASIS
101007	HUANUCO	LAURICOCHA	SAN MIGUEL DE CAURI
100602	HUANUCO	LEONCIO PRADO	DANIEL ALOMIAS ROBLES
100603	HUANUCO	LEONCIO PRADO	HERMILIO VALDIZAN
100604	HUANUCO	LEONCIO PRADO	JOSE CRESPO Y CASTILLO
100605	HUANUCO	LEONCIO PRADO	LUYANDO
100606	HUANUCO	LEONCIO PRADO	MARIANO DAMASO BERAUN
100601	HUANUCO	LEONCIO PRADO	RUPA-RUPA
100702	HUANUCO	MARAÑON	CHOLON
100701	HUANUCO	MARAÑON	HUACRACHUCO
100703	HUANUCO	MARAÑON	SAN BUENAVENTURA
100802	HUANUCO	PACHITEA	CHAGLLA

100803	HUANUCO	PACHITEA	MOLINO
100801	HUANUCO	PACHITEA	PANAO
100804	HUANUCO	PACHITEA	UMARI
100902	HUANUCO	PUERTO INCA	CODO DEL POZUZO
100903	HUANUCO	PUERTO INCA	HONORIA
100901	HUANUCO	PUERTO INCA	PUERTO INCA
100904	HUANUCO	PUERTO INCA	TOURNAVISTA
100905	HUANUCO	PUERTO INCA	YUYAPICHIS
101104	HUANUCO	YAROWILCA	APARICIO POMARES
101102	HUANUCO	YAROWILCA	CAHUAC
101103	HUANUCO	YAROWILCA	CHACABAMBA
101101	HUANUCO	YAROWILCA	CHAVINILLO
101108	HUANUCO	YAROWILCA	CHORAS
101105	HUANUCO	YAROWILCA	JACAS CHICO
101106	HUANUCO	YAROWILCA	OBAS
101107	HUANUCO	YAROWILCA	PAMPAMARCA
110202	ICA	CHINCHA	ALTO LARAN
110203	ICA	CHINCHA	CHAVIN
110201	ICA	CHINCHA	CHINCHA ALTA
110204	ICA	CHINCHA	CHINCHA BAJA
110205	ICA	CHINCHA	EL CARMEN
110206	ICA	CHINCHA	GROCIO PRADO
110207	ICA	CHINCHA	PUEBLO NUEVO
110208	ICA	CHINCHA	SAN JUAN DE YANAC
110209	ICA	CHINCHA	SAN PEDRO DE HUACARPANA
110210	ICA	CHINCHA	SUNAMPE
110211	ICA	CHINCHA	TAMBO DE MORA
110101	ICA	ICA	ICA
110102	ICA	ICA	LA TINGUIÑA
110103	ICA	ICA	LOS AQUIJES
110104	ICA	ICA	OCUCAJE
110105	ICA	ICA	PACHACUTEC
110106	ICA	ICA	PARCONA
110107	ICA	ICA	PUEBLO NUEVO
110108	ICA	ICA	SALAS
110109	ICA	ICA	SAN JOSE DE LOS MOLINOS
110110	ICA	ICA	SAN JUAN BAUTISTA
110111	ICA	ICA	SANTIAGO
110112	ICA	ICA	SUBTANJALLA
110113	ICA	ICA	TATE
110114	ICA	ICA	YAUCA DEL ROSARIO
110302	ICA	NAZCA	CHANGUILLO
110303	ICA	NAZCA	EL INGENIO
110304	ICA	NAZCA	MARCONA
110301	ICA	NAZCA	NAZCA
110305	ICA	NAZCA	VISTA ALEGRE
110402	ICA	PALPA	LLIPATA
110401	ICA	PALPA	PALPA
110403	ICA	PALPA	RIO GRANDE
110404	ICA	PALPA	SANTA CRUZ
110405	ICA	PALPA	TIBILLO
110502	ICA	PISCO	HUANCANO
110503	ICA	PISCO	HUMAY
110504	ICA	PISCO	INDEPENDENCIA
110505	ICA	PISCO	PARACAS
110501	ICA	PISCO	PISCO
110506	ICA	PISCO	SAN ANDRES
110507	ICA	PISCO	SAN CLEMENTE
110508	ICA	PISCO	TUPAC AMARU INCA
120301	JUNIN	CHANCHAMAYO	CHANCHAMAYO
120302	JUNIN	CHANCHAMAYO	PERENE
120303	JUNIN	CHANCHAMAYO	PICHANAQUI
120304	JUNIN	CHANCHAMAYO	SAN LUIS DE SHUARO
120305	JUNIN	CHANCHAMAYO	SAN RAMON
120306	JUNIN	CHANCHAMAYO	VITOC
120902	JUNIN	CHUPACA	AHUAC
120903	JUNIN	CHUPACA	CHONGOS BAJO
120901	JUNIN	CHUPACA	CHUPACA
120904	JUNIN	CHUPACA	HUACHAC
120905	JUNIN	CHUPACA	HUAMANCACA CHICO
120907	JUNIN	CHUPACA	SAN JUAN DE JARPA
120906	JUNIN	CHUPACA	SAN JUAN DE YSCOS
120908	JUNIN	CHUPACA	TRES DE DICIEMBRE
120909	JUNIN	CHUPACA	YANACANCHA
120202	JUNIN	CONCEPCION	ACO
120203	JUNIN	CONCEPCION	ANDAMARCA
120204	JUNIN	CONCEPCION	CHAMBARA
120205	JUNIN	CONCEPCION	COCHAS
120206	JUNIN	CONCEPCION	COMAS
120201	JUNIN	CONCEPCION	CONCEPCION
120207	JUNIN	CONCEPCION	HEROINAS TOLEDO
120208	JUNIN	CONCEPCION	MANZANARES
120209	JUNIN	CONCEPCION	MARISCAL CASTILLA
120210	JUNIN	CONCEPCION	MATAHUASI
120211	JUNIN	CONCEPCION	MITO
120212	JUNIN	CONCEPCION	NUEVE DE JULIO

120213	JUNIN	CONCEPCION	ORCOTUNA
120214	JUNIN	CONCEPCION	SAN JOSE DE QUERO
120215	JUNIN	CONCEPCION	SANTA ROSA DE OCOPA
120104	JUNIN	HUANCAYO	CARHUACALLANGA
120105	JUNIN	HUANCAYO	CHACAPAMPA
120106	JUNIN	HUANCAYO	CHICCHE
120107	JUNIN	HUANCAYO	CHILCA
120108	JUNIN	HUANCAYO	CHONGOS ALTO
120111	JUNIN	HUANCAYO	CHUPURO
120112	JUNIN	HUANCAYO	COLCA
120113	JUNIN	HUANCAYO	CULLHUAS
120114	JUNIN	HUANCAYO	EL TAMBO
120116	JUNIN	HUANCAYO	HUACRAPUQUIO
120117	JUNIN	HUANCAYO	HUALHUAS
120119	JUNIN	HUANCAYO	HUANCAN
120101	JUNIN	HUANCAYO	HUANCAYO
120120	JUNIN	HUANCAYO	HUASICANCHA
120121	JUNIN	HUANCAYO	HUAYUCACHI
120122	JUNIN	HUANCAYO	INGENIO
120124	JUNIN	HUANCAYO	PARIAHUANCA
120125	JUNIN	HUANCAYO	PILCOMAYO
120126	JUNIN	HUANCAYO	PUCARA
120127	JUNIN	HUANCAYO	QUICHUAY
120128	JUNIN	HUANCAYO	QUILCAS
120129	JUNIN	HUANCAYO	SAN AGUSTIN
120130	JUNIN	HUANCAYO	SAN JERONIMO DE TUNAN
120135	JUNIN	HUANCAYO	SANTO DOMINGO DE ACOBAMBA
120133	JUNIN	HUANCAYO	SAPALLANGA
120132	JUNIN	HUANCAYO	SAÑO
120134	JUNIN	HUANCAYO	SICAYA
120136	JUNIN	HUANCAYO	VIQUES
120402	JUNIN	JAUJA	ACOLLA
120403	JUNIN	JAUJA	APATA
120404	JUNIN	JAUJA	ATAURA
120405	JUNIN	JAUJA	CANCHAYLLO
120406	JUNIN	JAUJA	CURICACA
120407	JUNIN	JAUJA	EL MANTARO
120408	JUNIN	JAUJA	HUAMALI
120409	JUNIN	JAUJA	HUARIPAMPA
120410	JUNIN	JAUJA	HUERTAS
120411	JUNIN	JAUJA	JANJAILLO
120401	JUNIN	JAUJA	JAUJA
120412	JUNIN	JAUJA	JULCAN
120413	JUNIN	JAUJA	LEONOR ORDOÑEZ
120414	JUNIN	JAUJA	LLOCLLAPAMPA
120415	JUNIN	JAUJA	MARCO
120416	JUNIN	JAUJA	MASMA
120417	JUNIN	JAUJA	MASMA CHICCHE
120418	JUNIN	JAUJA	MOLINOS
120419	JUNIN	JAUJA	MONOBAMBA
120420	JUNIN	JAUJA	MUQUI
120421	JUNIN	JAUJA	MUQUIYAUYO
120422	JUNIN	JAUJA	PACA
120423	JUNIN	JAUJA	PACCHA
120424	JUNIN	JAUJA	PANCAN
120425	JUNIN	JAUJA	PARCO
120426	JUNIN	JAUJA	POMACANCHA
120427	JUNIN	JAUJA	RICRAN
120428	JUNIN	JAUJA	SAN LORENZO
120429	JUNIN	JAUJA	SAN PEDRO DE CHUNAN
120430	JUNIN	JAUJA	SAUSA
120431	JUNIN	JAUJA	SINCOS
120432	JUNIN	JAUJA	TUNAN MARCA
120433	JUNIN	JAUJA	YAULI
120434	JUNIN	JAUJA	YAUYOS
120502	JUNIN	JUNIN	CARHUAMAYO
120501	JUNIN	JUNIN	JUNIN
120503	JUNIN	JUNIN	ONDORES
120504	JUNIN	JUNIN	ULCUMAYO
120602	JUNIN	SATIPO	COVIRIALI
120603	JUNIN	SATIPO	LLAYLLA
120604	JUNIN	SATIPO	MAZAMARI
120699	JUNIN	SATIPO	MAZAMARI-PANGOA
120605	JUNIN	SATIPO	PAMPA HERMOSA
120606	JUNIN	SATIPO	PANGOA
120607	JUNIN	SATIPO	RIO NEGRO
120608	JUNIN	SATIPO	RIO TAMBO
120601	JUNIN	SATIPO	SATIPO
120702	JUNIN	TARMA	ACOBAMBA
120703	JUNIN	TARMA	HUARICOLCA
120704	JUNIN	TARMA	HUASAHUASI
120705	JUNIN	TARMA	LA UNION
120706	JUNIN	TARMA	PALCA
120707	JUNIN	TARMA	PALCAMAYO
120708	JUNIN	TARMA	SAN PEDRO DE CAJAS
120709	JUNIN	TARMA	TAPO

120701	JUNIN	TARMA	TARMA
120802	JUNIN	YAULI	CHACAPALPA
120803	JUNIN	YAULI	HUAY-HUAY
120801	JUNIN	YAULI	LA OROYA
120804	JUNIN	YAULI	MARCAPOMACOCHA
120805	JUNIN	YAULI	MOROCOCHA
120806	JUNIN	YAULI	PACCHA
120807	JUNIN	YAULI	SANTA BARBARA DE CARHUACAYAN
120808	JUNIN	YAULI	SANTA ROSA DE SACCO
120809	JUNIN	YAULI	SUITUCANCHA
120810	JUNIN	YAULI	YAULI
130201	LA LIBERTAD	ASCOPE	ASCOPE
130208	LA LIBERTAD	ASCOPE	CASA GRANDE
130202	LA LIBERTAD	ASCOPE	CHICAMA
130203	LA LIBERTAD	ASCOPE	CHOCOPE
130204	LA LIBERTAD	ASCOPE	MAGDALENA DE CAO
130205	LA LIBERTAD	ASCOPE	PAIJAN
130206	LA LIBERTAD	ASCOPE	RAZURI
130207	LA LIBERTAD	ASCOPE	SANTIAGO DE CAO
130302	LA LIBERTAD	BOLIVAR	BAMBAMARCA
130301	LA LIBERTAD	BOLIVAR	BOLIVAR
130303	LA LIBERTAD	BOLIVAR	CONDORMARCA
130304	LA LIBERTAD	BOLIVAR	LONGOTEA
130305	LA LIBERTAD	BOLIVAR	UCHUMARCA
130306	LA LIBERTAD	BOLIVAR	UCUNCHA
130401	LA LIBERTAD	CHEPEN	CHEPEN
130402	LA LIBERTAD	CHEPEN	PACANGA
130403	LA LIBERTAD	CHEPEN	PUEBLO NUEVO
131101	LA LIBERTAD	GRAN CHIMU	CASCAS
131103	LA LIBERTAD	GRAN CHIMU	COMPIN
131102	LA LIBERTAD	GRAN CHIMU	LUCMA
131104	LA LIBERTAD	GRAN CHIMU	SAYAPULLO
130502	LA LIBERTAD	JULCAN	CALAMARCA
130503	LA LIBERTAD	JULCAN	CARABAMBA
130504	LA LIBERTAD	JULCAN	HUASO
130501	LA LIBERTAD	JULCAN	JULCAN
130602	LA LIBERTAD	OTUZCO	AGALLPAMPA
130604	LA LIBERTAD	OTUZCO	CHARAT
130605	LA LIBERTAD	OTUZCO	HUARANCHAL
130606	LA LIBERTAD	OTUZCO	LA CUESTA
130608	LA LIBERTAD	OTUZCO	MACHE
130601	LA LIBERTAD	OTUZCO	OTUZCO
130610	LA LIBERTAD	OTUZCO	PARANDAY
130611	LA LIBERTAD	OTUZCO	SALPO
130613	LA LIBERTAD	OTUZCO	SINSICAP
130614	LA LIBERTAD	OTUZCO	USQUIL
130702	LA LIBERTAD	PACASMAYO	GUADALUPE
130703	LA LIBERTAD	PACASMAYO	JEQUETEPEQUE
130704	LA LIBERTAD	PACASMAYO	PACASMAYO
130705	LA LIBERTAD	PACASMAYO	SAN JOSE
130701	LA LIBERTAD	PACASMAYO	SAN PEDRO DE LLOC
130802	LA LIBERTAD	PATAZ	BULDIBUYO
130803	LA LIBERTAD	PATAZ	CHILLIA
130804	LA LIBERTAD	PATAZ	HUANCASPATA
130805	LA LIBERTAD	PATAZ	HUAYLILLAS
130806	LA LIBERTAD	PATAZ	HUAYO
130807	LA LIBERTAD	PATAZ	ONGON
130808	LA LIBERTAD	PATAZ	PARCOY
130809	LA LIBERTAD	PATAZ	PATAZ
130810	LA LIBERTAD	PATAZ	PIAS
130811	LA LIBERTAD	PATAZ	SANTIAGO DE CHALLAS
130812	LA LIBERTAD	PATAZ	TAURIJA
130801	LA LIBERTAD	PATAZ	TAYABAMBA
130813	LA LIBERTAD	PATAZ	URPAY
130902	LA LIBERTAD	SANCHEZ CARRION	CHUGAY
130903	LA LIBERTAD	SANCHEZ CARRION	COCHORCO
130904	LA LIBERTAD	SANCHEZ CARRION	CURGOS
130901	LA LIBERTAD	SANCHEZ CARRION	HUAMACHUCO
130905	LA LIBERTAD	SANCHEZ CARRION	MARCABAL
130906	LA LIBERTAD	SANCHEZ CARRION	SANAGORAN
130907	LA LIBERTAD	SANCHEZ CARRION	SARIN
130908	LA LIBERTAD	SANCHEZ CARRION	SARTIMBAMBA
131002	LA LIBERTAD	SANTIAGO DE CHUCO	ANGASMARCA
131003	LA LIBERTAD	SANTIAGO DE CHUCO	CACHICADAN
131004	LA LIBERTAD	SANTIAGO DE CHUCO	MOLLEBAMBA
131005	LA LIBERTAD	SANTIAGO DE CHUCO	MOLLEPATA
131006	LA LIBERTAD	SANTIAGO DE CHUCO	QUIRUVILCA
131007	LA LIBERTAD	SANTIAGO DE CHUCO	SANTA CRUZ DE CHUCA
131001	LA LIBERTAD	SANTIAGO DE CHUCO	SANTIAGO DE CHUCO
131008	LA LIBERTAD	SANTIAGO DE CHUCO	SITABAMBA
130102	LA LIBERTAD	TRUJILLO	EL PORVENIR
130103	LA LIBERTAD	TRUJILLO	FLORENCIA DE MORA
130104	LA LIBERTAD	TRUJILLO	HUANCHACO
130105	LA LIBERTAD	TRUJILLO	LA ESPERANZA
130106	LA LIBERTAD	TRUJILLO	LAREDO
130107	LA LIBERTAD	TRUJILLO	MOCHE

130108	LA LIBERTAD	TRUJILLO	POROTO
130109	LA LIBERTAD	TRUJILLO	SALAVERRY
130110	LA LIBERTAD	TRUJILLO	SIMBAL
130101	LA LIBERTAD	TRUJILLO	TRUJILLO
130111	LA LIBERTAD	TRUJILLO	VICTOR LARCO HERRERA
131202	LA LIBERTAD	VIRU	CHAO
131203	LA LIBERTAD	VIRU	GUADALUPITO
131201	LA LIBERTAD	VIRU	VIRU
140116	LAMBAYEQUE	CHICLAYO	CAYALTI
140101	LAMBAYEQUE	CHICLAYO	CHICLAYO
140102	LAMBAYEQUE	CHICLAYO	CHONGOYAPE
140103	LAMBAYEQUE	CHICLAYO	ETEN
140104	LAMBAYEQUE	CHICLAYO	ETEN PUERTO
140105	LAMBAYEQUE	CHICLAYO	JOSE LEONARDO ORTIZ
140106	LAMBAYEQUE	CHICLAYO	LA VICTORIA
140107	LAMBAYEQUE	CHICLAYO	LAGUNAS
140108	LAMBAYEQUE	CHICLAYO	MONSEFU
140109	LAMBAYEQUE	CHICLAYO	NUEVA ARICA
140110	LAMBAYEQUE	CHICLAYO	OYOTUN
140117	LAMBAYEQUE	CHICLAYO	PATAPO
140111	LAMBAYEQUE	CHICLAYO	PICSI
140112	LAMBAYEQUE	CHICLAYO	PIMENTEL
140118	LAMBAYEQUE	CHICLAYO	POMALCA
140119	LAMBAYEQUE	CHICLAYO	PUCALA
140113	LAMBAYEQUE	CHICLAYO	REQUE
140114	LAMBAYEQUE	CHICLAYO	SANTA ROSA
140115	LAMBAYEQUE	CHICLAYO	SAÑA
140120	LAMBAYEQUE	CHICLAYO	TUMAN
140202	LAMBAYEQUE	FERREÑAFE	CAÑARIS
140201	LAMBAYEQUE	FERREÑAFE	FERREÑAFE
140203	LAMBAYEQUE	FERREÑAFE	INCAHUASI
140204	LAMBAYEQUE	FERREÑAFE	MANUEL ANTONIO MESONES MURO
140205	LAMBAYEQUE	FERREÑAFE	PITIPO
140206	LAMBAYEQUE	FERREÑAFE	PUEBLO NUEVO
140302	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	CHOCHOPE
140303	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	ILLIMO
140304	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	JAYANCA
140301	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE
140305	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	MOCHUMI
140306	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	MORROPE
140307	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	MOTUPE
140308	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	OLMOS
140309	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	PACORA
140310	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	SALAS
140311	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	SAN JOSE
140312	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	TUCUME
150201	LIMA	BARRANCA	BARRANCA
150202	LIMA	BARRANCA	PARAMONGA
150203	LIMA	BARRANCA	PATIVILCA
150204	LIMA	BARRANCA	SUPE
150205	LIMA	BARRANCA	SUPE PUERTO
150301	LIMA	CAJATAMBO	CAJATAMBO
150302	LIMA	CAJATAMBO	COPA
150303	LIMA	CAJATAMBO	GORGOR
150304	LIMA	CAJATAMBO	HUANCAPON
150305	LIMA	CAJATAMBO	MANAS
150402	LIMA	CANTA	ARAHUAY
150401	LIMA	CANTA	CANTA
150403	LIMA	CANTA	HUAMANTANGA
150404	LIMA	CANTA	HUAROS
150405	LIMA	CANTA	LACHAQUI
150406	LIMA	CANTA	SAN BUENAVENTURA
150407	LIMA	CANTA	SANTA ROSA DE QUIVES
150502	LIMA	CAÑETE	ASIA
150503	LIMA	CAÑETE	CALANGO
150504	LIMA	CAÑETE	CERRO AZUL
150505	LIMA	CAÑETE	CHILCA
150506	LIMA	CAÑETE	COAYLLO
150507	LIMA	CAÑETE	IMPERIAL
150508	LIMA	CAÑETE	LUNAHUANA
150509	LIMA	CAÑETE	MALA
150510	LIMA	CAÑETE	NUEVO IMPERIAL
150511	LIMA	CAÑETE	PACARAN
150512	LIMA	CAÑETE	QUILMANA
150513	LIMA	CAÑETE	SAN ANTONIO
150514	LIMA	CAÑETE	SAN LUIS
150501	LIMA	CAÑETE	SAN VICENTE DE CAÑETE
150515	LIMA	CAÑETE	SANTA CRUZ DE FLORES
150516	LIMA	CAÑETE	ZUÑIGA
150602	LIMA	HUARAL	ATAVILLOS ALTO
150603	LIMA	HUARAL	ATAVILLOS BAJO
150604	LIMA	HUARAL	AUCALLAMA
150605	LIMA	HUARAL	CHANCAY
150601	LIMA	HUARAL	HUARAL
150606	LIMA	HUARAL	IHUARI
150607	LIMA	HUARAL	LAMPIAN

150608	LIMA	HUARAL	PACARAOS
150609	LIMA	HUARAL	SAN MIGUEL DE ACOS
150610	LIMA	HUARAL	SANTA CRUZ DE ANDAMARCA
150611	LIMA	HUARAL	SUMBILCA
150612	LIMA	HUARAL	VEINTISIETE DE NOVIEMBRE
150702	LIMA	HUAROCHIRI	ANTIOQUIA
150703	LIMA	HUAROCHIRI	CALLAHUANCA
150704	LIMA	HUAROCHIRI	CARAMPOMA
150705	LIMA	HUAROCHIRI	CHICLA
150706	LIMA	HUAROCHIRI	CUENCA
150707	LIMA	HUAROCHIRI	HUACHUPAMPA
150708	LIMA	HUAROCHIRI	HUANZA
150709	LIMA	HUAROCHIRI	HUAROCHIRI
150710	LIMA	HUAROCHIRI	LAHUAYTAMBO
150711	LIMA	HUAROCHIRI	LANGA
150712	LIMA	HUAROCHIRI	LARAOS
150713	LIMA	HUAROCHIRI	MARIATANA
150701	LIMA	HUAROCHIRI	MATUCANA
150714	LIMA	HUAROCHIRI	RICARDO PALMA
150715	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANDRES DE TUPICOCHA
150716	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
150717	LIMA	HUAROCHIRI	SAN BARTOLOME
150718	LIMA	HUAROCHIRI	SAN DAMIAN
150719	LIMA	HUAROCHIRI	SAN JUAN DE IRIS
150720	LIMA	HUAROCHIRI	SAN JUAN DE TANTARANCHE
150721	LIMA	HUAROCHIRI	SAN LORENZO DE QUINTI
150722	LIMA	HUAROCHIRI	SAN MATEO
150723	LIMA	HUAROCHIRI	SAN MATEO DE OTAO
150724	LIMA	HUAROCHIRI	SAN PEDRO DE CASTA
150725	LIMA	HUAROCHIRI	SAN PEDRO DE HUANCAYRE
150726	LIMA	HUAROCHIRI	SANGALLAYA
150727	LIMA	HUAROCHIRI	SANTA CRUZ DE COCACHACRA
150728	LIMA	HUAROCHIRI	SANTA EULALIA
150729	LIMA	HUAROCHIRI	SANTIAGO DE ANCHUCAYA
150730	LIMA	HUAROCHIRI	SANTIAGO DE TUNA
150731	LIMA	HUAROCHIRI	SANTO DOMINGO DE LOS OLLEROS
150732	LIMA	HUAROCHIRI	SURCO
150802	LIMA	HUAURA	AMBAR
150803	LIMA	HUAURA	CALETA DE CARQUIN
150804	LIMA	HUAURA	CHECRAS
150801	LIMA	HUAURA	HUACHO
150805	LIMA	HUAURA	HUALMAY
150806	LIMA	HUAURA	HUAURA
150807	LIMA	HUAURA	LEONCIO PRADO
150808	LIMA	HUAURA	PACCHO
150809	LIMA	HUAURA	SANTA LEONOR
150810	LIMA	HUAURA	SANTA MARIA
150811	LIMA	HUAURA	SAYAN
150812	LIMA	HUAURA	VEGUETA
150102	LIMA	LIMA	ANCON
150103	LIMA	LIMA	ATE
150104	LIMA	LIMA	BARRANCO
150105	LIMA	LIMA	BREÑA
150106	LIMA	LIMA	CARABAYLLO
150107	LIMA	LIMA	CHACLACAYO
150108	LIMA	LIMA	CHORRILLOS
150109	LIMA	LIMA	CIENEGUILLA
150110	LIMA	LIMA	COMAS
150111	LIMA	LIMA	EL AGUSTINO
150112	LIMA	LIMA	INDEPENDENCIA
150113	LIMA	LIMA	JESUS MARIA
150114	LIMA	LIMA	LA MOLINA
150115	LIMA	LIMA	LA VICTORIA
150101	LIMA	LIMA	LIMA
150116	LIMA	LIMA	LINCE
150117	LIMA	LIMA	LOS OLIVOS
150118	LIMA	LIMA	LURIGANCHO
150119	LIMA	LIMA	LURIN
150120	LIMA	LIMA	MAGDALENA DEL MAR
150121	LIMA	LIMA	MAGDALENA VIEJA
150122	LIMA	LIMA	MIRAFLORES
150123	LIMA	LIMA	PACHACAMAC
150124	LIMA	LIMA	PUCUSANA
150125	LIMA	LIMA	PUENTE PIEDRA
150126	LIMA	LIMA	PUNTA HERMOSA
150127	LIMA	LIMA	PUNTA NEGRA
150128	LIMA	LIMA	RIMAC
150129	LIMA	LIMA	SAN BARTOLO
150130	LIMA	LIMA	SAN BORJA
150131	LIMA	LIMA	SAN ISIDRO
150132	LIMA	LIMA	SAN JUAN DE LURIGANCHO
150133	LIMA	LIMA	SAN JUAN DE MIRAFLORES
150134	LIMA	LIMA	SAN LUIS
150135	LIMA	LIMA	SAN MARTIN DE PORRES
150136	LIMA	LIMA	SAN MIGUEL
150137	LIMA	LIMA	SANTA ANITA

150138	LIMA	LIMA	SANTA MARIA DEL MAR
150139	LIMA	LIMA	SANTA ROSA
150140	LIMA	LIMA	SANTIAGO DE SURCO
150141	LIMA	LIMA	SURQUILLO
150142	LIMA	LIMA	VILLA EL SALVADOR
150143	LIMA	LIMA	VILLA MARIA DEL TRIUNFO
150902	LIMA	OYON	ANDAJES
150903	LIMA	OYON	CAUJUL
150904	LIMA	OYON	COCHAMARCA
150905	LIMA	OYON	NAVAN
150901	LIMA	OYON	OYON
150906	LIMA	OYON	PACHANGARA
151002	LIMA	YAUYOS	ALIS
151003	LIMA	YAUYOS	AYAUCA
151004	LIMA	YAUYOS	AYAVIRI
151005	LIMA	YAUYOS	AZANGARO
151006	LIMA	YAUYOS	CACRA
151007	LIMA	YAUYOS	CARANIA
151008	LIMA	YAUYOS	CATAHUASI
151009	LIMA	YAUYOS	CHOCOS
151010	LIMA	YAUYOS	COCHAS
151011	LIMA	YAUYOS	COLONIA
151012	LIMA	YAUYOS	HONGOS
151013	LIMA	YAUYOS	HUAMPARA
151014	LIMA	YAUYOS	HUANCAYA
151015	LIMA	YAUYOS	HUANGASCAR
151016	LIMA	YAUYOS	HUANTAN
151017	LIMA	YAUYOS	HUAÑEC
151018	LIMA	YAUYOS	LARAOS
151019	LIMA	YAUYOS	LINCHA
151020	LIMA	YAUYOS	MADEAN
151021	LIMA	YAUYOS	MIRAFLORES
151022	LIMA	YAUYOS	OMAS
151023	LIMA	YAUYOS	PUTINZA
151024	LIMA	YAUYOS	QUINCHES
151025	LIMA	YAUYOS	QUINOCAY
151026	LIMA	YAUYOS	SAN JOAQUIN
151027	LIMA	YAUYOS	SAN PEDRO DE PILAS
151028	LIMA	YAUYOS	TANTA
151029	LIMA	YAUYOS	TAURIPAMPA
151030	LIMA	YAUYOS	TOMAS
151031	LIMA	YAUYOS	TUPE
151033	LIMA	YAUYOS	VITIS
151032	LIMA	YAUYOS	VIÑAC
151001	LIMA	YAUYOS	YAUYOS
160202	LORETO	ALTO AMAZONAS	BALSAPUERTO
160205	LORETO	ALTO AMAZONAS	JEBEROS
160206	LORETO	ALTO AMAZONAS	LAGUNAS
160210	LORETO	ALTO AMAZONAS	SANTA CRUZ
160211	LORETO	ALTO AMAZONAS	TENIENTE CESAR LOPEZ ROJAS
160201	LORETO	ALTO AMAZONAS	YURIMAGUAS
160706	LORETO	DATEM DEL MARAÑON	ANDOAS
160701	LORETO	DATEM DEL MARAÑON	BARRANCA
160702	LORETO	DATEM DEL MARAÑON	CAHUAPANAS
160703	LORETO	DATEM DEL MARAÑON	MANSERICHE
160704	LORETO	DATEM DEL MARAÑON	MORONA
160705	LORETO	DATEM DEL MARAÑON	PASTAZA
160301	LORETO	LORETO	NAUTA
160302	LORETO	LORETO	PARINARI
160303	LORETO	LORETO	TIGRE
160304	LORETO	LORETO	TROMPETEROS
160305	LORETO	LORETO	URARINAS
160402	LORETO	MARISCAL RAMON CASTILLA	PEBAS
160401	LORETO	MARISCAL RAMON CASTILLA	RAMON CASTILLA
160404	LORETO	MARISCAL RAMON CASTILLA	SAN PABLO
160403	LORETO	MARISCAL RAMON CASTILLA	YAVARI
160102	LORETO	MAYNAS	ALTO NANAY
160112	LORETO	MAYNAS	BELEN
160103	LORETO	MAYNAS	FERNANDO LORES
160104	LORETO	MAYNAS	INDIANA
160101	LORETO	MAYNAS	IQUITOS
160105	LORETO	MAYNAS	LAS AMAZONAS
160106	LORETO	MAYNAS	MAZAN
160107	LORETO	MAYNAS	NAPO
160108	LORETO	MAYNAS	PUNCHANA
160109	LORETO	MAYNAS	PUTUMAYO
160113	LORETO	MAYNAS	SAN JUAN BAUTISTA
160114	LORETO	MAYNAS	TENIENTE MANUEL CLAVERO
160110	LORETO	MAYNAS	TORRES CAUSANA
160502	LORETO	REQUENA	ALTO TAPICHE
160503	LORETO	REQUENA	CAPELO
160504	LORETO	REQUENA	EMILIO SAN MARTIN
160510	LORETO	REQUENA	JENARO HERRERA
160505	LORETO	REQUENA	MAQUIA
160506	LORETO	REQUENA	PUINAHUA
160501	LORETO	REQUENA	REQUENA

160507	LORETO	REQUENA	SAQUENA
160508	LORETO	REQUENA	SOPLIN
160509	LORETO	REQUENA	TAPICHE
160511	LORETO	REQUENA	YAQUERANA
160601	LORETO	UCAYALI	CONTAMANA
160602	LORETO	UCAYALI	INAHUAYA
160603	LORETO	UCAYALI	PADRE MARQUEZ
160604	LORETO	UCAYALI	PAMPA HERMOSA
160605	LORETO	UCAYALI	SARAYACU
160606	LORETO	UCAYALI	VARGAS GUERRA
170202	MADRE DE DIOS	MANU	FITZCARRALD
170204	MADRE DE DIOS	MANU	HUEPETUHE
170203	MADRE DE DIOS	MANU	MADRE DE DIOS
170201	MADRE DE DIOS	MANU	MANU
170302	MADRE DE DIOS	TAHUAMANU	IBERIA
170301	MADRE DE DIOS	TAHUAMANU	IÑAPARI
170303	MADRE DE DIOS	TAHUAMANU	TAHUAMANU
170102	MADRE DE DIOS	TAMBOPATA	INAMBARI
170104	MADRE DE DIOS	TAMBOPATA	LABERINTO
170103	MADRE DE DIOS	TAMBOPATA	LAS PIEDRAS
170101	MADRE DE DIOS	TAMBOPATA	TAMBOPATA
180202	MOQUEGUA	GENERAL SANCHEZ CERRO	CHOJATA
180203	MOQUEGUA	GENERAL SANCHEZ CERRO	COALAQUE
180204	MOQUEGUA	GENERAL SANCHEZ CERRO	ICHUÑA
180205	MOQUEGUA	GENERAL SANCHEZ CERRO	LA CAPILLA
180206	MOQUEGUA	GENERAL SANCHEZ CERRO	LLOQUE
180207	MOQUEGUA	GENERAL SANCHEZ CERRO	MATALAQUE
180201	MOQUEGUA	GENERAL SANCHEZ CERRO	OMATE
180208	MOQUEGUA	GENERAL SANCHEZ CERRO	PUQUINA
180209	MOQUEGUA	GENERAL SANCHEZ CERRO	QUINISTAQUILLAS
180210	MOQUEGUA	GENERAL SANCHEZ CERRO	UBINAS
180211	MOQUEGUA	GENERAL SANCHEZ CERRO	YUNGA
180302	MOQUEGUA	ILO	EL ALGARROBAL
180301	MOQUEGUA	ILO	ILO
180303	MOQUEGUA	ILO	PACOCHA
180102	MOQUEGUA	MARISCAL NIETO	CARUMAS
180103	MOQUEGUA	MARISCAL NIETO	CUCHUMBAYA
180101	MOQUEGUA	MARISCAL NIETO	MOQUEGUA
180104	MOQUEGUA	MARISCAL NIETO	SAMEGUA
180105	MOQUEGUA	MARISCAL NIETO	SAN CRISTOBAL
180106	MOQUEGUA	MARISCAL NIETO	TORATA
190202	PASCO	DANIEL ALCIDES CARRION	CHACAYAN
190203	PASCO	DANIEL ALCIDES CARRION	GOYLLARISQUIZGA
190204	PASCO	DANIEL ALCIDES CARRION	PAUCAR
190205	PASCO	DANIEL ALCIDES CARRION	SAN PEDRO DE PILLAO
190206	PASCO	DANIEL ALCIDES CARRION	SANTA ANA DE TUSI
190207	PASCO	DANIEL ALCIDES CARRION	TAPUC
190208	PASCO	DANIEL ALCIDES CARRION	VILCABAMBA
190201	PASCO	DANIEL ALCIDES CARRION	YANAHUANCA
190302	PASCO	OXAPAMPA	CHONTABAMBA
190303	PASCO	OXAPAMPA	HUANCABAMBA
190301	PASCO	OXAPAMPA	OXAPAMPA
190304	PASCO	OXAPAMPA	PALCAZU
190305	PASCO	OXAPAMPA	POZUZO
190306	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMUDEZ
190307	PASCO	OXAPAMPA	VILLA RICA
190101	PASCO	PASCO	CHAUPIMARCA
190102	PASCO	PASCO	HUACHON
190103	PASCO	PASCO	HUARIACA
190104	PASCO	PASCO	HUAYLLAY
190105	PASCO	PASCO	NINACACA
190106	PASCO	PASCO	PALLANCHACRA
190107	PASCO	PASCO	PAUCARTAMBO
190108	PASCO	PASCO	SAN FRANCISCO DE ASIS DE YARUSYACAN
190109	PASCO	PASCO	SIMON BOLIVAR
190110	PASCO	PASCO	TICLACAYAN
190111	PASCO	PASCO	TINYAHUARCO
190112	PASCO	PASCO	VICCO
190113	PASCO	PASCO	YANACANCHA
200201	PIURA	AYABACA	AYABACA
200202	PIURA	AYABACA	FRIAS
200203	PIURA	AYABACA	JILILI
200204	PIURA	AYABACA	LAGUNAS
200205	PIURA	AYABACA	MONTERO
200206	PIURA	AYABACA	PACAIPAMPA
200207	PIURA	AYABACA	PAIMAS
200208	PIURA	AYABACA	SAPILLICA
200209	PIURA	AYABACA	SICCHEZ
200210	PIURA	AYABACA	SUYO
200302	PIURA	HUANCABAMBA	CANCHAQUE
200303	PIURA	HUANCABAMBA	EL CARMEN DE LA FRONTERA
200301	PIURA	HUANCABAMBA	HUANCABAMBA
200304	PIURA	HUANCABAMBA	HUARMACA
200305	PIURA	HUANCABAMBA	LALAQUIZ
200306	PIURA	HUANCABAMBA	SAN MIGUEL DE EL FAIQUE
200307	PIURA	HUANCABAMBA	SONDOR

200308	PIURA	HUANCABAMBA	SONDORILLO
200402	PIURA	MORROPON	BUENOS AIRES
200403	PIURA	MORROPON	CHALACO
200401	PIURA	MORROPON	CHULUCANAS
200404	PIURA	MORROPON	LA MATANZA
200405	PIURA	MORROPON	MORROPON
200406	PIURA	MORROPON	SALITRAL
200407	PIURA	MORROPON	SAN JUAN DE BIGOTE
200408	PIURA	MORROPON	SANTA CATALINA DE MOSSA
200409	PIURA	MORROPON	SANTO DOMINGO
200410	PIURA	MORROPON	YAMANGO
200502	PIURA	PAITA	AMOTAPE
200503	PIURA	PAITA	ARENAL
200504	PIURA	PAITA	COLAN
200505	PIURA	PAITA	LA HUACA
200501	PIURA	PAITA	PAITA
200506	PIURA	PAITA	TAMARINDO
200507	PIURA	PAITA	VICHAYAL
200104	PIURA	PIURA	CASTILLA
200105	PIURA	PIURA	CATACAOS
200107	PIURA	PIURA	CURA MORI
200108	PIURA	PIURA	EL TALLAN
200109	PIURA	PIURA	LA ARENA
200110	PIURA	PIURA	LA UNION
200111	PIURA	PIURA	LAS LOMAS
200101	PIURA	PIURA	PIURA
200114	PIURA	PIURA	TAMBO GRANDE
200802	PIURA	SECHURA	BELLAVISTA DE LA UNION
200803	PIURA	SECHURA	BERNAL
200804	PIURA	SECHURA	CRISTO NOS VALGA
200806	PIURA	SECHURA	RINCONADA LLICUAR
200801	PIURA	SECHURA	SECHURA
200805	PIURA	SECHURA	VICE
200602	PIURA	SULLANA	BELLAVISTA
200603	PIURA	SULLANA	IGNACIO ESCUDERO
200604	PIURA	SULLANA	LANCONES
200605	PIURA	SULLANA	MARCAVELICA
200606	PIURA	SULLANA	MIGUEL CHECA
200607	PIURA	SULLANA	QUERECOTILLO
200608	PIURA	SULLANA	SALITRAL
200601	PIURA	SULLANA	SULLANA
200702	PIURA	TALARA	EL ALTO
200703	PIURA	TALARA	LA BREA
200704	PIURA	TALARA	LOBITOS
200705	PIURA	TALARA	LOS ORGANOS
200706	PIURA	TALARA	MANCORA
200701	PIURA	TALARA	PARIÑAS
210202	PUNO	AZANGARO	ACHAYA
210203	PUNO	AZANGARO	ARAPA
210204	PUNO	AZANGARO	ASILLO
210201	PUNO	AZANGARO	AZANGARO
210205	PUNO	AZANGARO	CAMINACA
210206	PUNO	AZANGARO	CHUPA
210207	PUNO	AZANGARO	JOSE DOMINGO CHOQUEHUANCA
210208	PUNO	AZANGARO	MUÑANI
210209	PUNO	AZANGARO	POTONI
210210	PUNO	AZANGARO	SAMAN
210211	PUNO	AZANGARO	SAN ANTON
210212	PUNO	AZANGARO	SAN JOSE
210213	PUNO	AZANGARO	SAN JUAN DE SALINAS
210214	PUNO	AZANGARO	SANTIAGO DE PUPUJA
210215	PUNO	AZANGARO	TIRAPATA
210302	PUNO	CARABAYA	AJOYANI
210303	PUNO	CARABAYA	AYAPATA
210304	PUNO	CARABAYA	COASA
210305	PUNO	CARABAYA	CORANI
210306	PUNO	CARABAYA	CRUCERO
210307	PUNO	CARABAYA	ITUATA
210301	PUNO	CARABAYA	MACUSANI
210308	PUNO	CARABAYA	OLLACHEA
210309	PUNO	CARABAYA	SAN GABAN
210310	PUNO	CARABAYA	USICAYOS
210402	PUNO	CHUCUITO	DESAGUADERO
210403	PUNO	CHUCUITO	HUACULLANI
210401	PUNO	CHUCUITO	JULI
210404	PUNO	CHUCUITO	KELLUYO
210405	PUNO	CHUCUITO	PISACOMA
210406	PUNO	CHUCUITO	POMATA
210407	PUNO	CHUCUITO	ZEPITA
210502	PUNO	EL COLLAO	CAPAZO
210505	PUNO	EL COLLAO	CONDURIRI
210501	PUNO	EL COLLAO	ILAVE
210503	PUNO	EL COLLAO	PILCUYO
210504	PUNO	EL COLLAO	SANTA ROSA
210602	PUNO	HUANCANE	COJATA
210601	PUNO	HUANCANE	HUANCANE

210603	PUNO	HUANCANE	HUATASANI
210604	PUNO	HUANCANE	INCHUPALLA
210605	PUNO	HUANCANE	PUSI
210606	PUNO	HUANCANE	ROSASPATA
210607	PUNO	HUANCANE	TARACO
210608	PUNO	HUANCANE	VILQUE CHICO
210702	PUNO	LAMPA	CABANILLA
210703	PUNO	LAMPA	CALAPUJA
210701	PUNO	LAMPA	LAMPA
210704	PUNO	LAMPA	NICASIO
210705	PUNO	LAMPA	OCUVIRI
210706	PUNO	LAMPA	PALCA
210707	PUNO	LAMPA	PARATIA
210708	PUNO	LAMPA	PUCARA
210709	PUNO	LAMPA	SANTA LUCIA
210710	PUNO	LAMPA	VILAVILA
210802	PUNO	MELGAR	ANTAUTA
210801	PUNO	MELGAR	AYAVIRI
210803	PUNO	MELGAR	CUPI
210804	PUNO	MELGAR	LLALLI
210805	PUNO	MELGAR	MACARI
210806	PUNO	MELGAR	NUÑOA
210807	PUNO	MELGAR	ORURILLO
210808	PUNO	MELGAR	SANTA ROSA
210809	PUNO	MELGAR	UMACHIRI
210902	PUNO	MOHO	CONIMA
210903	PUNO	MOHO	HUAYRAPATA
210901	PUNO	MOHO	MOHO
210904	PUNO	MOHO	TILALI
210102	PUNO	PUNO	ACORA
210103	PUNO	PUNO	AMANTANI
210104	PUNO	PUNO	ATUNCOLLA
210105	PUNO	PUNO	CAPACHICA
210106	PUNO	PUNO	CHUCUITO
210107	PUNO	PUNO	COATA
210108	PUNO	PUNO	HUATA
210109	PUNO	PUNO	MAÑAZO
210110	PUNO	PUNO	PAUCARCOLLA
210111	PUNO	PUNO	PICHACANI
210112	PUNO	PUNO	PLATERIA
210101	PUNO	PUNO	PUNO
210113	PUNO	PUNO	SAN ANTONIO
210114	PUNO	PUNO	TIQUILLACA
210115	PUNO	PUNO	VILQUE
211002	PUNO	SAN ANTONIO DE PUTINA	ANANEA
211003	PUNO	SAN ANTONIO DE PUTINA	PEDRO VILCA APAZA
211001	PUNO	SAN ANTONIO DE PUTINA	PUTINA
211004	PUNO	SAN ANTONIO DE PUTINA	QUILCAPUNCU
211005	PUNO	SAN ANTONIO DE PUTINA	SINA
211102	PUNO	SAN ROMAN	CABANA
211103	PUNO	SAN ROMAN	CABANILLAS
211104	PUNO	SAN ROMAN	CARACOTO
211101	PUNO	SAN ROMAN	JULIACA
211209	PUNO	SANDIA	ALTO INAMBARI
211202	PUNO	SANDIA	CUYOCUYO
211203	PUNO	SANDIA	LIMBANI
211204	PUNO	SANDIA	PATAMBUCO
211205	PUNO	SANDIA	PHARA
211206	PUNO	SANDIA	QUIACA
211207	PUNO	SANDIA	SAN JUAN DEL ORO
211210	PUNO	SANDIA	SAN PEDRO DE PUTINA PUNCO
211201	PUNO	SANDIA	SANDIA
211208	PUNO	SANDIA	YANAHUAYA
211302	PUNO	YUNGUYO	ANAPIA
211303	PUNO	YUNGUYO	COPANI
211304	PUNO	YUNGUYO	CUTURAPI
211305	PUNO	YUNGUYO	OLLARAYA
211306	PUNO	YUNGUYO	TINICACHI
211307	PUNO	YUNGUYO	UNICACHI
211301	PUNO	YUNGUYO	YUNGUYO
220202	SAN MARTIN	BELLAVISTA	ALTO BIAVO
220203	SAN MARTIN	BELLAVISTA	BAJO BIAVO
220201	SAN MARTIN	BELLAVISTA	BELLAVISTA
220204	SAN MARTIN	BELLAVISTA	HUALLAGA
220205	SAN MARTIN	BELLAVISTA	SAN PABLO
220206	SAN MARTIN	BELLAVISTA	SAN RAFAEL
220302	SAN MARTIN	EL DORADO	AGUA BLANCA
220301	SAN MARTIN	EL DORADO	SAN JOSE DE SISA
220303	SAN MARTIN	EL DORADO	SAN MARTIN
220304	SAN MARTIN	EL DORADO	SANTA ROSA
220305	SAN MARTIN	EL DORADO	SHATOJA
220402	SAN MARTIN	HUALLAGA	ALTO SAPOSOA
220403	SAN MARTIN	HUALLAGA	EL ESLABON
220404	SAN MARTIN	HUALLAGA	PISCOYACU
220405	SAN MARTIN	HUALLAGA	SACANCHE
220401	SAN MARTIN	HUALLAGA	SAPOSOA

220406	SAN MARTIN	HUALLAGA	TINGO DE SAPOSOA
220502	SAN MARTIN	LAMAS	ALONSO DE ALVARADO
220503	SAN MARTIN	LAMAS	BARRANQUITA
220504	SAN MARTIN	LAMAS	CAYNARACHI
220505	SAN MARTIN	LAMAS	CUÑUMBUQUI
220501	SAN MARTIN	LAMAS	LAMAS
220506	SAN MARTIN	LAMAS	PINTO RECODO
220507	SAN MARTIN	LAMAS	RUMISAPA
220508	SAN MARTIN	LAMAS	SAN ROQUE DE CUMBAZA
220509	SAN MARTIN	LAMAS	SHANAO
220510	SAN MARTIN	LAMAS	TABALOSOS
220511	SAN MARTIN	LAMAS	ZAPATERO
220602	SAN MARTIN	MARISCAL CACERES	CAMPANILLA
220603	SAN MARTIN	MARISCAL CACERES	HUICUNGO
220601	SAN MARTIN	MARISCAL CACERES	JUANJUI
220604	SAN MARTIN	MARISCAL CACERES	PACHIZA
220605	SAN MARTIN	MARISCAL CACERES	PAJARILLO
220102	SAN MARTIN	MOYOBAMBA	CALZADA
220103	SAN MARTIN	MOYOBAMBA	HABANA
220104	SAN MARTIN	MOYOBAMBA	JEPELACIO
220101	SAN MARTIN	MOYOBAMBA	MOYOBAMBA
220105	SAN MARTIN	MOYOBAMBA	SORITOR
220106	SAN MARTIN	MOYOBAMBA	YANTALO
220702	SAN MARTIN	PICOTA	BUENOS AIRES
220703	SAN MARTIN	PICOTA	CASPISAPA
220701	SAN MARTIN	PICOTA	PICOTA
220704	SAN MARTIN	PICOTA	PILLUANA
220705	SAN MARTIN	PICOTA	PUCACACA
220706	SAN MARTIN	PICOTA	SAN CRISTOBAL
220707	SAN MARTIN	PICOTA	SAN HILARION
220708	SAN MARTIN	PICOTA	SHAMBOYACU
220709	SAN MARTIN	PICOTA	TINGO DE PONASA
220710	SAN MARTIN	PICOTA	TRES UNIDOS
220802	SAN MARTIN	RIOJA	AWAJUN
220803	SAN MARTIN	RIOJA	ELIAS SOPLIN VARGAS
220804	SAN MARTIN	RIOJA	NUEVA CAJAMARCA
220805	SAN MARTIN	RIOJA	PARDO MIGUEL
220806	SAN MARTIN	RIOJA	POSIC
220801	SAN MARTIN	RIOJA	RIOJA
220807	SAN MARTIN	RIOJA	SAN FERNANDO
220808	SAN MARTIN	RIOJA	YORONGOS
220809	SAN MARTIN	RIOJA	YURACYACU
220902	SAN MARTIN	SAN MARTIN	ALBERTO LEVEAU
220903	SAN MARTIN	SAN MARTIN	CACATACHI
220904	SAN MARTIN	SAN MARTIN	CHAZUTA
220905	SAN MARTIN	SAN MARTIN	CHIPURANA
220906	SAN MARTIN	SAN MARTIN	EL PORVENIR
220907	SAN MARTIN	SAN MARTIN	HUIMBAYOC
220908	SAN MARTIN	SAN MARTIN	JUAN GUERRA
220909	SAN MARTIN	SAN MARTIN	LA BANDA DE SHILCAYO
220910	SAN MARTIN	SAN MARTIN	MORALES
220911	SAN MARTIN	SAN MARTIN	PAPAPLAYA
220912	SAN MARTIN	SAN MARTIN	SAN ANTONIO
220913	SAN MARTIN	SAN MARTIN	SAUCE
220914	SAN MARTIN	SAN MARTIN	SHAPAJA
220901	SAN MARTIN	SAN MARTIN	TARAPOTO
221002	SAN MARTIN	TOCACHE	NUEVO PROGRESO
221003	SAN MARTIN	TOCACHE	POLVORA
221004	SAN MARTIN	TOCACHE	SHUNTE
221001	SAN MARTIN	TOCACHE	TOCACHE
221005	SAN MARTIN	TOCACHE	UCHIZA
230202	TACNA	CANDARAVE	CAIRANI
230203	TACNA	CANDARAVE	CAMILACA
230201	TACNA	CANDARAVE	CANDARAVE
230204	TACNA	CANDARAVE	CURIBAYA
230205	TACNA	CANDARAVE	HUANUARA
230206	TACNA	CANDARAVE	QUILAHUANI
230302	TACNA	JORGE BASADRE	ILABAYA
230303	TACNA	JORGE BASADRE	ITE
230301	TACNA	JORGE BASADRE	LOCUMBA
230102	TACNA	TACNA	ALTO DE LA ALIANZA
230103	TACNA	TACNA	CALANA
230104	TACNA	TACNA	CIUDAD NUEVA
230110	TACNA	TACNA	CORONEL GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA
230105	TACNA	TACNA	INCLAN
230106	TACNA	TACNA	PACHIA
230107	TACNA	TACNA	PALCA
230108	TACNA	TACNA	POCOLLAY
230109	TACNA	TACNA	SAMA
230101	TACNA	TACNA	TACNA
230403	TACNA	TARATA	ESTIQUE
230404	TACNA	TARATA	ESTIQUE-PAMPA
230402	TACNA	TARATA	HEROES ALBARRACIN
230405	TACNA	TARATA	SITAJARA
230406	TACNA	TARATA	SUSAPAYA
230401	TACNA	TARATA	TARATA

230407	TACNA	TARATA	TARUCACHI
230408	TACNA	TARATA	TICACO
240203	TUMBES	CONTRALMIRANTE VILLAR	CANOAS DE PUNTA SAL
240202	TUMBES	CONTRALMIRANTE VILLAR	CASITAS
240201	TUMBES	CONTRALMIRANTE VILLAR	ZORRITOS
240102	TUMBES	TUMBES	CORRALES
240103	TUMBES	TUMBES	LA CRUZ
240104	TUMBES	TUMBES	PAMPAS DE HOSPITAL
240105	TUMBES	TUMBES	SAN JACINTO
240106	TUMBES	TUMBES	SAN JUAN DE LA VIRGEN
240101	TUMBES	TUMBES	TUMBES
240302	TUMBES	ZARUMILLA	AGUAS VERDES
240303	TUMBES	ZARUMILLA	MATAPALO
240304	TUMBES	ZARUMILLA	PAPAYAL
240301	TUMBES	ZARUMILLA	ZARUMILLA
250201	UCAYALI	ATALAYA	RAYMONDI
250202	UCAYALI	ATALAYA	SEPAHUA
250203	UCAYALI	ATALAYA	TAHUANIA
250204	UCAYALI	ATALAYA	YURUA
250101	UCAYALI	CORONEL PORTILLO	CALLERIA
250102	UCAYALI	CORONEL PORTILLO	CAMPOVERDE
250103	UCAYALI	CORONEL PORTILLO	IPARIA
250107	UCAYALI	CORONEL PORTILLO	MANANTAY
250104	UCAYALI	CORONEL PORTILLO	MASISEA
250106	UCAYALI	CORONEL PORTILLO	NUEVA REQUENA
250105	UCAYALI	CORONEL PORTILLO	YARINACOCHA
250303	UCAYALI	PADRE ABAD	CURIMANA
250302	UCAYALI	PADRE ABAD	IRAZOLA
250301	UCAYALI	PADRE ABAD	PADRE ABAD
250401	UCAYALI	PURUS	PURUS

TABLA 3. LISTADO DE CÓDIGOS COMBINACIONES VÁLIDAS

Tipo	Cod. Servicio	Cod. Concepto	Des. Servicio	Des. Concepto	Des. Subconcepto
QUEJA	20100	6301	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO
QUEJA	20100	6302	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE VÁLIDO
QUEJA	20100	2801	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	DE RECURSO O QUEJA
QUEJA	20100	6303	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	EO EN PLAZO PARA RESOLVER
QUEJA	20100	2601	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE FISICO
QUEJA	20100	2602	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE WEB
QUEJA	20100	3004	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA/APELACION
QUEJA	20100	3005	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES
QUEJA	20100	3006	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
QUEJA	20100	2500	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	NO PERMITE PAGO A CUENTA	NO APLICA
QUEJA	20100	6100	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	NO APLICA
QUEJA	20100	6200	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO	NO APLICA
QUEJA	20100	6401	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
QUEJA	20100	6402	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
QUEJA	20100	3007	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA
QUEJA	20100	3008	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
QUEJA	20100	3001	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO
QUEJA	20100	3902	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
QUEJA	20100	6304	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	NO REMITE CARGO/ACUSE
QUEJA	20100	3004	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES
QUEJA	20100	2802	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	PRESENTACIÓN DE RECLAMO
QUEJA	20100	3003	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
QUEJA	20100	3601	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE
QUEJA	20100	3901	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN CON RÉCLAMO EN TRAMITE
QUEJA	21100	6301	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO
QUEJA	21100	6302	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE VÁLIDO
QUEJA	21100	2801	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	DE RECURSO O QUEJA
QUEJA	21100	6303	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	EO EN PLAZO PARA RESOLVER
QUEJA	21100	2601	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE FISICO
QUEJA	21100	2602	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE WEB
QUEJA	21100	3004	INTERNET DE ACCESO FIJO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA/APELACION
QUEJA	21100	3005	INTERNET DE ACCESO FIJO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES
QUEJA	21100	3006	INTERNET DE ACCESO FIJO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
QUEJA	21100	6100	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	NO APLICA
QUEJA	21100	6200	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO	NO APLICA
QUEJA	21100	2500	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO PERMITE PAGO A CUENTA	NO APLICA
QUEJA	21100	6401	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
QUEJA	21100	6402	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
QUEJA	21100	3007	INTERNET DE ACCESO FIJO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA
QUEJA	21100	3008	INTERNET DE ACCESO FIJO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
QUEJA	21100	3001	INTERNET DE ACCESO FIJO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO
QUEJA	21100	3902	INTERNET DE ACCESO FIJO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
QUEJA	21100	6304	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	NO REMITE CARGO/ACUSE
QUEJA	21100	3004	INTERNET DE ACCESO FIJO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES
QUEJA	21100	2802	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	PRESENTACIÓN DE RECLAMO
QUEJA	21100	3003	INTERNET DE ACCESO FIJO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
QUEJA	21100	3601	INTERNET DE ACCESO FIJO	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE
QUEJA	21100	3901	INTERNET DE ACCESO FIJO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE
QUEJA	22100	6301	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO
QUEJA	22100	6302	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE VÁLIDO
QUEJA	22100	2801	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	DE RECURSO O QUEJA
QUEJA	22100	6303	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	EO EN PLAZO PARA RESOLVER
QUEJA	22100	2601	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE FISICO
QUEJA	22100	2602	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE WEB
QUEJA	22100	3004	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA/APELACION
QUEJA	22100	3005	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES
QUEJA	22100	3006	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
QUEJA	22100	2500	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	NO PERMITE PAGO A CUENTA	NO APLICA
QUEJA	22100	6100	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	NO APLICA
QUEJA	22100	6200	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO	NO APLICA
QUEJA	22100	6401	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
QUEJA	22100	6402	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
QUEJA	22100	3007	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA
QUEJA	22100	3008	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
QUEJA	22100	3001	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO
QUEJA	22100	3902	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
QUEJA	22100	6304	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	NO REMITE CARGO/ACUSE
QUEJA	22100	3004	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES
QUEJA	22100	2802	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	PRESENTACIÓN DE RECLAMO
QUEJA	22100	3003	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
QUEJA	22100	3601	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE
QUEJA	22100	3901	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN CON RECLAMO EN TRAMITE
QUEJA	23100	6301	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO
QUEJA	23100	6302	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE VÁLIDO
QUEJA	23100	2801	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	DE RECURSO O QUEJA
QUEJA	23100	6303	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	EO EN PLAZO PARA RESOLVER
QUEJA	23100	2601	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE FISICO
QUEJA	23100	2602	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE WEB
QUEJA	23100	3004	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA/APELACION
QUEJA	23100	3005	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES
QUEJA	23100	3006	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
QUEJA	23100	6100	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	NO APLICA
QUEJA	23100	6200	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO	NO APLICA
QUEJA	23100	6401	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
QUEJA	23100	6402	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
QUEJA	23100	3007	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA
QUEJA	23100	3008	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
QUEJA	23100	3001	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO
QUEJA	23100	3902	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
QUEJA	23100	6304	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	NO REMITE CARGO/ACUSE
QUEJA	23100	3004	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES

QUEJA	23100	2802	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	PRESENTACIÓN DE RECLAMO
QUEJA	23100	3003	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
QUEJA	23100	3901	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN CON RECLAMO EN TRAMITE
QUEJA	24100	6301	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO
QUEJA	24100	6302	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE VÁLIDO
QUEJA	24100	2801	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	DE RECURSO O QUEJA
QUEJA	24100	6303	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	EO EN PLAZO PARA RESOLVER
QUEJA	24100	2601	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE FISICO
QUEJA	24100	2602	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE WEB
QUEJA	24100	3004	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA/APELACION
QUEJA	24100	3005	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES
QUEJA	24100	3006	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
QUEJA	24100	2500	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NO PERMITE PAGO A CUENTA	NO APLICA
QUEJA	24100	6100	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	NO APLICA
QUEJA	24100	6200	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO	NO APLICA
QUEJA	24100	6401	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
QUEJA	24100	6402	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
QUEJA	24100	3007	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA
QUEJA	24100	3008	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
QUEJA	24100	3001	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO
QUEJA	24100	3902	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
QUEJA	24100	6304	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	NO REMITE CARGO/ACUSE
QUEJA	24100	3004	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES
QUEJA	24100	2802	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	PRESENTACIÓN DE RECLAMO
QUEJA	24100	3003	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
QUEJA	24100	3601	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE
QUEJA	24100	3901	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN CON RECLAMO EN TRAMITE
QUEJA	25100	6301	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO
QUEJA	25100	6302	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE VÁLIDO
QUEJA	25100	2801	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	DE RECURSO O QUEJA
QUEJA	25100	6303	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	EO EN PLAZO PARA RESOLVER
QUEJA	25100	2601	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE FISICO
QUEJA	25100	2602	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE WEB
QUEJA	25100	3004	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA/APELACION
QUEJA	25100	3005	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES
QUEJA	25100	3006	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
QUEJA	25100	2500	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	NO PERMITE PAGO A CUENTA	NO APLICA
QUEJA	25100	6100	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	NO APLICA
QUEJA	25100	6200	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO	NO APLICA
QUEJA	25100	6401	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
QUEJA	25100	6402	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
QUEJA	25100	3007	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA
QUEJA	25100	3008	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
QUEJA	25100	3001	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO
QUEJA	25100	3902	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
QUEJA	25100	6304	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	NO REMITE CARGO/ACUSE
QUEJA	25100	3004	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES
QUEJA	25100	2802	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	PRESENTACIÓN DE RECLAMO
QUEJA	25100	3003	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
QUEJA	25100	3601	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE
QUEJA	25100	3901	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN CON RECLAMO EN TRAMITE
QUEJA	26100	6301	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO
QUEJA	26100	6302	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE VÁLIDO
QUEJA	26100	2801	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	DE RECURSO O QUEJA
QUEJA	26100	6303	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	EO EN PLAZO PARA RESOLVER
QUEJA	26100	2601	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE FISICO
QUEJA	26100	2602	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE WEB
QUEJA	26100	3004	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA/APELACION
QUEJA	26100	3005	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES
QUEJA	26100	3006	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
QUEJA	26100	6100	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	NO APLICA
QUEJA	26100	6200	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO	NO APLICA
QUEJA	26100	2500	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	NO PERMITIR PAGO A CUENTA	NO APLICA
QUEJA	26100	6401	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
QUEJA	26100	6402	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
QUEJA	26100	3007	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA
QUEJA	26100	3008	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
QUEJA	26100	3001	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO
QUEJA	26100	3902	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
QUEJA	26100	6304	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	NO REMITE CARGO/ACUSE
QUEJA	26100	3004	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES
QUEJA	26100	2802	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	PRESENTACIÓN DE RECLAMO
QUEJA	26100	3003	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
QUEJA	26100	3601	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE
QUEJA	26100	3901	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN CON RECLAMO EN TRAMITE
QUEJA	27100	6301	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO
QUEJA	27100	6302	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE VÁLIDO
QUEJA	27100	2801	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	DE RECURSO O QUEJA
QUEJA	27100	6303	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	EO EN PLAZO PARA RESOLVER
QUEJA	27100	2601	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE FISICO
QUEJA	27100	2602	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE WEB
QUEJA	27100	3004	LARGA DISTANCIA NACIONAL	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA/APELACION
QUEJA	27100	3005	LARGA DISTANCIA NACIONAL	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES
QUEJA	27100	3006	LARGA DISTANCIA NACIONAL	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
QUEJA	27100	6100	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	NO APLICA
QUEJA	27100	2500	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO PERMITE PAGO A CUENTA	NO APLICA
QUEJA	27100	6200	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO	NO APLICA
QUEJA	27100	6401	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
QUEJA	27100	6402	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
QUEJA	27100	3007	LARGA DISTANCIA NACIONAL	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA
QUEJA	27100	3008	LARGA DISTANCIA NACIONAL	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
QUEJA	27100	3001	LARGA DISTANCIA NACIONAL	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO
QUEJA	27100	3902	LARGA DISTANCIA NACIONAL	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
QUEJA	27100	6304	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	NO REMITE CARGO/ACUSE
QUEJA	27100	3004	LARGA DISTANCIA NACIONAL	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES

QUEJA	27100	2802	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	PRESENTACIÓN DE RECLAMO
QUEJA	27100	3003	LARGA DISTANCIA NACIONAL	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
QUEJA	27100	3601	LARGA DISTANCIA NACIONAL	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE
QUEJA	27100	3901	LARGA DISTANCIA NACIONAL	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN CON RECLAMO EN TRAMITE
QUEJA	28100	6301	TELEFONÍA FIJA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO
QUEJA	28100	6302	TELEFONÍA FIJA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE VÁLIDO
QUEJA	28100	2801	TELEFONÍA FIJA	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	DE RECURSO O QUEJA
QUEJA	28100	6303	TELEFONÍA FIJA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	EO EN PLAZO PARA RESOLVER
QUEJA	28100	2601	TELEFONÍA FIJA	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE FISICO
QUEJA	28100	2602	TELEFONÍA FIJA	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE WEB
QUEJA	28100	3004	TELEFONÍA FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA/APELACION
QUEJA	28100	3005	TELEFONÍA FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES
QUEJA	28100	3006	TELEFONÍA FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
QUEJA	28100	6200	TELEFONÍA FIJA	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO	NO APLICA
QUEJA	28100	6100	TELEFONÍA FIJA	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	NO APLICA
QUEJA	28100	2500	TELEFONÍA FIJA	NO PERMITE PAGO A CUENTA	NO APLICA
QUEJA	28100	6401	TELEFONÍA FIJA	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
QUEJA	28100	6402	TELEFONÍA FIJA	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
QUEJA	28100	3007	TELEFONÍA FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA
QUEJA	28100	3008	TELEFONÍA FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
QUEJA	28100	3001	TELEFONÍA FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO
QUEJA	28100	3902	TELEFONÍA FIJA	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
QUEJA	28100	6304	TELEFONÍA FIJA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	NO REMITE CARGO/ACUSE
QUEJA	28100	3004	TELEFONÍA FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES
QUEJA	28100	2802	TELEFONÍA FIJA	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	PRESENTACIÓN DE RECLAMO
QUEJA	28100	3003	TELEFONÍA FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
QUEJA	28100	3601	TELEFONÍA FIJA	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE
QUEJA	28100	3901	TELEFONÍA FIJA	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN CON RECLAMO EN TRAMITE
QUEJA	29100	6301	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO
QUEJA	29100	6302	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE VÁLIDO
QUEJA	29100	2801	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	DE RECURSO O QUEJA
QUEJA	29100	6303	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	EO EN PLAZO PARA RESOLVER
QUEJA	29100	2601	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE FISICO
QUEJA	29100	2602	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE WEB
QUEJA	29100	3004	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA/APELACION
QUEJA	29100	3005	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES
QUEJA	29100	3006	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
QUEJA	29100	6200	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO	NO APLICA
QUEJA	29100	2500	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	NO PERMITE PAGO A CUENTA	NO APLICA
QUEJA	29100	6100	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	NO APLICA
QUEJA	29100	6401	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
QUEJA	29100	6402	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
QUEJA	29100	3007	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA
QUEJA	29100	3008	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
QUEJA	29100	3001	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO
QUEJA	29100	3902	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
QUEJA	29100	6304	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	NO REMITE CARGO/ACUSE
QUEJA	29100	3004	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES
QUEJA	29100	2802	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	PRESENTACIÓN DE RECLAMO
QUEJA	29100	3003	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
QUEJA	29100	3601	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE
QUEJA	29100	3901	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN CON RECLAMO EN TRAMITE
QUEJA	30100	6301	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO
QUEJA	30100	6302	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE VÁLIDO
QUEJA	30100	2801	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	DE RECURSO O QUEJA
QUEJA	30100	6303	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	EO EN PLAZO PARA RESOLVER
QUEJA	30100	2601	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE FISICO
QUEJA	30100	2602	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE WEB
QUEJA	30100	3004	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA/APELACION
QUEJA	30100	3005	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES
QUEJA	30100	3006	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
QUEJA	30100	6100	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	NO APLICA
QUEJA	30100	6200	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO	NO APLICA
QUEJA	30100	6401	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
QUEJA	30100	6402	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
QUEJA	30100	3007	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA
QUEJA	30100	3008	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
QUEJA	30100	3001	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO
QUEJA	30100	3902	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
QUEJA	30100	6304	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	NO REMITE CARGO/ACUSE
QUEJA	30100	3004	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES
QUEJA	30100	2802	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	PRESENTACIÓN DE RECLAMO
QUEJA	30100	3003	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
QUEJA	30100	3901	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN CON RECLAMO EN TRAMITE
QUEJA	31100	6301	TELÉFONOS PÚBLICOS	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO
QUEJA	31100	6302	TELÉFONOS PÚBLICOS	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE VÁLIDO
QUEJA	31100	2801	TELÉFONOS PÚBLICOS	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	DE RECURSO O QUEJA
QUEJA	31100	6303	TELÉFONOS PÚBLICOS	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	EO EN PLAZO PARA RESOLVER
QUEJA	31100	2601	TELÉFONOS PÚBLICOS	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE FISICO
QUEJA	31100	2602	TELÉFONOS PÚBLICOS	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE WEB
QUEJA	31100	3004	TELÉFONOS PÚBLICOS	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA/APELACION
QUEJA	31100	3005	TELÉFONOS PÚBLICOS	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES
QUEJA	31100	3006	TELÉFONOS PÚBLICOS	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
QUEJA	31100	2500	TELÉFONOS PÚBLICOS	NO PERMITE PAGO A CUENTA	NO APLICA
QUEJA	31100	6200	TELÉFONOS PÚBLICOS	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO	NO APLICA
QUEJA	31100	6100	TELÉFONOS PÚBLICOS	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	NO APLICA
QUEJA	31100	6401	TELÉFONOS PÚBLICOS	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
QUEJA	31100	6402	TELÉFONOS PÚBLICOS	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
QUEJA	31100	3007	TELÉFONOS PÚBLICOS	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA
QUEJA	31100	3008	TELÉFONOS PÚBLICOS	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
QUEJA	31100	3001	TELÉFONOS PÚBLICOS	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO
QUEJA	31100	3902	TELÉFONOS PÚBLICOS	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
QUEJA	31100	6304	TELÉFONOS PÚBLICOS	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	NO REMITE CARGO/ACUSE
QUEJA	31100	3004	TELÉFONOS PÚBLICOS	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES
QUEJA	31100	2802	TELÉFONOS PÚBLICOS	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	PRESENTACIÓN DE RECLAMO

QUEJA	31100	3003	TELÉFONOS PÚBLICOS	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
QUEJA	31100	3601	TELÉFONOS PÚBLICOS	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE
QUEJA	31100	3901	TELÉFONOS PÚBLICOS	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN CON RECLAMO EN TRAMITE
QUEJA	32100	6301	TELEVISIÓN DE PAGA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO
QUEJA	32100	6302	TELEVISIÓN DE PAGA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE VÁLIDO
QUEJA	32100	2801	TELEVISIÓN DE PAGA	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	DE RECURSO O QUEJA
QUEJA	32100	6303	TELEVISIÓN DE PAGA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	EO EN PLAZO PARA RESOLVER
QUEJA	32100	2601	TELEVISIÓN DE PAGA	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE FISICO
QUEJA	32100	2602	TELEVISIÓN DE PAGA	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE WEB
QUEJA	32100	3004	TELEVISIÓN DE PAGA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA/APELACION
QUEJA	32100	3005	TELEVISIÓN DE PAGA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES
QUEJA	32100	3006	TELEVISIÓN DE PAGA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
QUEJA	32100	6200	TELEVISIÓN DE PAGA	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO	NO APLICA
QUEJA	32100	6100	TELEVISIÓN DE PAGA	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	NO APLICA
QUEJA	32100	2500	TELEVISIÓN DE PAGA	NO PERMITE PAGO A CUENTA	NO APLICA
QUEJA	32100	6401	TELEVISIÓN DE PAGA	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
QUEJA	32100	6402	TELEVISIÓN DE PAGA	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
QUEJA	32100	3007	TELEVISIÓN DE PAGA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA
QUEJA	32100	3008	TELEVISIÓN DE PAGA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
QUEJA	32100	3001	TELEVISIÓN DE PAGA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO
QUEJA	32100	3902	TELEVISIÓN DE PAGA	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
QUEJA	32100	6304	TELEVISIÓN DE PAGA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	NO REMITE CARGO/ACUSE
QUEJA	32100	3004	TELEVISIÓN DE PAGA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES
QUEJA	32100	2802	TELEVISIÓN DE PAGA	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	PRESENTACIÓN DE RECLAMO
QUEJA	32100	3003	TELEVISIÓN DE PAGA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
QUEJA	32100	3601	TELEVISIÓN DE PAGA	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE
QUEJA	32100	3901	TELEVISIÓN DE PAGA	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN CON RECLAMO EN TRAMITE
RA	20100	1363	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	FACTURACIÓN	CARGOS FACTURADOS POR CALIDAD
RA	20100	901	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	COMPENSACIÓN POR INTERRUPCIÓN	COMPENSACIÓN
RA	20100	5009	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	MATERIA NO RECLAMABLE	ESPECIFICAR
RA	20100	5100	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	BAJA INJUSTIFICADA DEL SERVICIO	NO APLICA
RA	20100	6000	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	IDONEIDAD	NO APLICA
RA	20100	504	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	CALIDAD	PROBLEMAS DE CALIDAD
RA	21100	502	INTERNET DE ACCESO FIJO	CALIDAD	AVERIA DEL SERVICIO
RA	21100	6601	INTERNET DE ACCESO FIJO	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA
RA	21100	804	INTERNET DE ACCESO FIJO	COBRO	BAJA NO ATENDIDA
RA	21100	5003	INTERNET DE ACCESO FIJO	MATERIA NO RECLAMABLE	CALIDAD DEL EQUIPO
RA	21100	1364	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN	CARGO FIJO - PAR NO SOPORTA CAPACIDAD CONTRATADA
RA	21100	1365	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN	CARGO FIJO POR APLICACIÓN DE TARIFAS DISTINTAS
RA	21100	1366	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN	CARGO FIJO POR AVERIAS
RA	21100	1367	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN	CARGO FIJO POR PROMOCION OFRECIDA
RA	21100	1368	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN	CARGO FIJO POR VELOCIDAD
RA	21100	1308	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN	CARGO POR REACTIVACIÓN
RA	21100	1369	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN	CARGO PROPORCIONAL CUESTIONA FACULTAD DE COBRO
RA	21100	1370	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN	CARGO PROPORCIONAL POR CALIDAD
RA	21100	1371	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN	CARGO PROPORCIONAL POR MIGRACION MAL EFECTUADA
RA	21100	6602	INTERNET DE ACCESO FIJO	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	CORTE SIN SEGUIR EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO
RA	21100	1372	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN	CUOTA DE EQUIPO - DESCONOCE CONTRATACION
RA	21100	1373	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN	CUOTA DE EQUIPO - POR PROBLEMAS CON EL SERVICIO
RA	21100	802	INTERNET DE ACCESO FIJO	COBRO	DESCONOCIMIENTO DE CONTRATACIÓN
RA	21100	2101	INTERNET DE ACCESO FIJO	MIGRACIÓN	FALTA DE COMUNICACIÓN DE LA SOLICITUD DE ACEPTACIÓN
RA	21100	5009	INTERNET DE ACCESO FIJO	MATERIA NO RECLAMABLE	GARANTIA POR REPOSICIÓN DE EQUIPO
RA	21100	101	INTERNET DE ACCESO FIJO	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN
RA	21100	5005	INTERNET DE ACCESO FIJO	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION
RA	21100	5006	INTERNET DE ACCESO FIJO	MATERIA NO RECLAMABLE	INFORMACION INCORRECTA OTORGADA POR LA EO
RA	21100	5007	INTERNET DE ACCESO FIJO	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION
RA	21100	2104	INTERNET DE ACCESO FIJO	MIGRACIÓN	MIGRACION NO AUTORIZADA
RA	21100	2102	INTERNET DE ACCESO FIJO	MIGRACIÓN	NEGATIVA A ACEPTAR MIGRACIÓN
RA	21100	5700	INTERNET DE ACCESO FIJO	OTROS QUE SEÑALE EL CONSEJO DIRECTIVO	NO APLICA
RA	21100	6501	INTERNET DE ACCESO FIJO	BAJA NO ATENDIDA	NO APLICA
RA	21100	5500	INTERNET DE ACCESO FIJO	INCUMPLIMIENTO DE DERECHOS RECONOCIDOS EN LA NORMATIVA DE USUARIOS DE SERV. PUB. DE TELECOM.	NO APLICA
RA	21100	5400	INTERNET DE ACCESO FIJO	INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES	NO APLICA
RA	21100	5300	INTERNET DE ACCESO FIJO	CUALQUIER MATERIA RELACIONADA DIRECTAMENTE CON LA PRESTACIÓN DEL SERV. PUB. DE TELECOM. CONTRATADO	NO APLICA
RA	21100	5200	INTERNET DE ACCESO FIJO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	NO APLICA
RA	21100	4300	INTERNET DE ACCESO FIJO	VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN	NO APLICA
RA	21100	2200	INTERNET DE ACCESO FIJO	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA
RA	21100	1500	INTERNET DE ACCESO FIJO	FALTA DE ENTREGA DEL RECIBO O DE LA COPIA	NO APLICA
RA	21100	5600	INTERNET DE ACCESO FIJO	INCUMPLIMIENTO DE OFERTAS Y PROMOCIONES VINCULADAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOM	NO APLICA
RA	21100	6000	INTERNET DE ACCESO FIJO	IDONEIDAD	NO APLICA
RA	21100	2103	INTERNET DE ACCESO FIJO	MIGRACIÓN	NO EFECTUAR LA MIGRACIÓN
RA	21100	5010	INTERNET DE ACCESO FIJO	MATERIA NO RECLAMABLE	NO ES APELACIÓN ES QUEJA/DENUNCIA
RA	21100	5008	INTERNET DE ACCESO FIJO	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS
RA	21100	803	INTERNET DE ACCESO FIJO	COBRO	PAGO NO PROCESADO
RA	21100	504	INTERNET DE ACCESO FIJO	CALIDAD	PAR NO SOPORTA CAPACIDAD CONTRATADA
RA	21100	1374	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN	SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET - DESCONOCE CONTRATO
RA	21100	1375	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN	SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET - POR PROBLEMAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO
RA	21100	3801	INTERNET DE ACCESO FIJO	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO
RA	21100	3802	INTERNET DE ACCESO FIJO	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR USO INDEBIDO
RA	21100	503	INTERNET DE ACCESO FIJO	CALIDAD	VELOCIDAD
RA	22100	502	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	CALIDAD	AVERIA DEL SERVICIO
RA	22100	6601	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA
RA	22100	804	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	COBRO	BAJA NO ATENDIDA
RA	22100	5003	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	CALIDAD DEL EQUIPO
RA	22100	1376	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CARGO FIJO - POR CALIDAD
RA	22100	1377	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CARGO FIJO - POR CONDICIONES DE PLAN TARIFARIO
RA	22100	1378	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CARGO FIJO POR PROBLEMAS CON DESCUENTO/ASIGNACION DE DATOS
RA	22100	1367	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CARGO FIJO POR PROMOCION OFRECIDA
RA	22100	1307	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CARGO POR PENALIDAD
RA	22100	1308	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CARGO POR REACTIVACIÓN
RA	22100	1370	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CARGO PROPORCIONAL POR CALIDAD
RA	22100	1371	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CARGO PROPORCIONAL POR MIGRACION MAL EFECTUADA
RA	22100	504	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	CALIDAD	COBERTURA
RA	22100	1378	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CONSUMO ADICIONAL - DESCONOCE CONSUMOS
RA	22100	1381	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CONSUMO ADICIONAL - POR PROBLEMAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO
RA	22100	1379	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CONSUMO ADICIONAL POR CONTAR CON TOPE O LIMITE

RA	22100	1380	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CONSUMO ADICIONAL POR INFORMACION DE PLAN
RA	22100	7001	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	REINTEGRO DE EQUIPO	CUESITONA INFORMACION
RA	22100	5201	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	DESCONOCE CONTRATO DE SERVICIO
RA	22100	5202	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	DESCONOCE FIRMA Y/O HUELLA
RA	22100	802	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	COBRO	DESCONOCIMIENTO DE CONTRATACIÓN
RA	22100	4903	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	DESCUENTO DE SALDO	DESCUENTO INDEBIDO DE SALDO
RA	22100	2101	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	MIGRACIÓN	FALTA DE COMUNICACIÓN DE LA SOLICITUD DE ACEPTACIÓN
RA	22100	101	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN
RA	22100	5005	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION
RA	22100	5007	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION
RA	22100	2104	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	MIGRACIÓN	MIGRACION NO AUTORIZADA
RA	22100	2102	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	MIGRACIÓN	NEGATIVA A ACEPTAR MIGRACIÓN
RA	22100	6000	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	IDONEIDAD	NO APLICA
RA	22100	6501	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	BAJA NO ATENDIDA	NO APLICA
RA	22100	5700	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	OTROS QUE SEÑALE EL CONSEJO DIRECTIVO	NO APLICA
RA	22100	5600	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	INCUMPLIMIENTO DE OFERTAS Y PROMOCIONES VINCULADAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOM	NO APLICA
RA	22100	5500	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	INCUMPLIMIENTO DE DERECHOS RECONOCIDOS EN LA NORMATIVA DE USUARIOS DE SERV. PUB. DE TELECOM.	NO APLICA
RA	22100	5400	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES	NO APLICA
RA	22100	5300	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	CUALQUIER MATERIA RELACIONADA DIRECTAMENTE CON LA PRESTACIÓN DEL SERV. PUB. DE TELECOM. CONTRATADO	NO APLICA
RA	22100	4300	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN	NO APLICA
RA	22100	2200	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA
RA	22100	1500	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	FALTA DE ENTREGA DEL RECIBO O DE LA COPIA	NO APLICA
RA	22100	2103	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	MIGRACIÓN	NO EFECTUAR LA MIGRACIÓN
RA	22100	5010	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	NO ES APELACIÓN ES QUEJA/DENUNCIA
RA	22100	6701	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	ASIGNACION DE SALDO	NO SE ASIGNÓ DATOS
RA	22100	5008	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS
RA	22100	7002	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	REINTEGRO DE EQUIPO	OTROS SUPUESTOS
RA	22100	803	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	COBRO	PAGO NO PROCESADO
RA	22100	505	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	CALIDAD	PROBLEMAS CON ASIGNACION/DESCUENTO DE DATOS
RA	22100	5203	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	PROBLEMAS CON SISTEMA BIOMÉTRICO
RA	22100	805	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	COBRO	PROBLEMAS CON SISTEMA BIOMÉTRICO
RA	22100	7003	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	REINTEGRO DE EQUIPO	REINTEGRO - ALEGA NO HABER INCUMPLIDO CONTRATO
RA	22100	7004	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	REINTEGRO DE EQUIPO	REINTEGRO - CUESTIONA CALCULO EFECTUADO
RA	22100	7005	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	REINTEGRO DE EQUIPO	REINTEGRO - DESCONOCE PRORROGA AUTOMATICA DE CONTRATO
RA	22100	3801	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO
RA	22100	3804	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR ROBO, HURTO O PERDIDA
RA	22100	3802	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR USO INDEBIDO
RA	22100	3803	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR USO PROHIBIDO
RA	22100	503	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PAGO	CALIDAD	VELOCIDAD
RA	23100	5801	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	PROBLEMAS CON TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES	APLICACIÓN DE TARIFA DISTINTA
RA	23100	5803	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	PROBLEMAS CON TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES	ASIGNACION DE SALDO
RA	23100	502	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	CALIDAD	AVERIA DEL SERVICIO
RA	23100	6601	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA
RA	23100	5003	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	CALIDAD DEL EQUIPO
RA	23100	504	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	CALIDAD	COBERTURA
RA	23100	6602	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	CORTE SIN SEGUIR EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO
RA	23100	5201	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	DESCONOCE CONTRATO DE SERVICIO
RA	23100	5802	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	PROBLEMAS CON TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES	DESCUENTO INDEBIDO DE SALDO
RA	23100	2101	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	MIGRACIÓN	FALTA DE COMUNICACIÓN DE LA SOLICITUD DE ACEPTACIÓN
RA	23100	101	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN
RA	23100	5005	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION
RA	23100	5007	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION
RA	23100	2104	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	MIGRACIÓN	MIGRACION NO AUTORIZADA
RA	23100	2102	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	MIGRACIÓN	NEGATIVA A ACEPTAR MIGRACIÓN
RA	23100	6501	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	BAJA NO ATENDIDA	NO APLICA
RA	23100	5700	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	OTROS QUE SEÑALE EL CONSEJO DIRECTIVO	NO APLICA
RA	23100	5600	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	INCUMPLIMIENTO DE OFERTAS Y PROMOCIONES VINCULADAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOM	NO APLICA
RA	23100	5500	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	INCUMPLIMIENTO DE DERECHOS RECONOCIDOS EN LA NORMATIVA DE USUARIOS DE SERV. PUB. DE TELECOM.	NO APLICA
RA	23100	5400	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES	NO APLICA
RA	23100	5300	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	CUALQUIER MATERIA RELACIONADA DIRECTAMENTE CON LA PRESTACIÓN DEL SERV. PUB. DE TELECOM. CONTRATADO	NO APLICA
RA	23100	4300	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN	NO APLICA
RA	23100	2103	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	MIGRACIÓN	NO EFECTUAR LA MIGRACIÓN
RA	23100	5010	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	NO ES APELACIÓN ES QUEJA/DENUNCIA
RA	23100	6701	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	ASIGNACION DE SALDO	NO SE ASIGNÓ DATOS
RA	23100	5008	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS
RA	23100	6603	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	POR NO HABILITACIÓN Y RECARGA
RA	23100	511	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	CALIDAD	PROBLEMAS CON ASIGNACION/DESCUENTO DE DATOS
RA	23100	5203	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	PROBLEMAS CON SISTEMA BIOMÉTRICO
RA	23100	3802	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR USO INDEBIDO
RA	23100	3803	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR USO PROHIBIDO
RA	23100	503	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAGO	CALIDAD	VELOCIDAD
RA	24100	5801	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	PROBLEMAS CON TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES	APLICACIÓN DE TARIFA DISTINTA
RA	24100	5803	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	PROBLEMAS CON TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES	ASIGNACION DE SALDO
RA	24100	506	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	CALIDAD	AVERIA CON EL SERVICIO LDI
RA	24100	6801	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	BLOQUEO DE LLAMADAS	BLOQUEO INJUSTIFICADO
RA	24100	5003	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	CALIDAD DEL EQUIPO
RA	24100	1311	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FACTURACIÓN	COBRO REVERTIDO
RA	24100	5802	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	PROBLEMAS CON TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES	DESCUENTO INDEBIDO DE SALDO
RA	24100	2101	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	MIGRACIÓN	FALTA DE COMUNICACIÓN DE LA SOLICITUD DE ACEPTACIÓN
RA	24100	1382	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FACTURACIÓN	FINANCIAMIENTO - DESCONOCE ACUERDO
RA	24100	101	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN
RA	24100	5005	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION
RA	24100	5006	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	INFORMACION INCORRECTA OTORGADA POR LA EO
RA	24100	1383	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FACTURACIÓN	LLAMADA POR LLAMADA - NO REALIZÓ CONSUMOS
RA	24100	1384	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FACTURACIÓN	LLAMADAS LDI - DESCONOCE CONSUMO
RA	24100	1385	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FACTURACIÓN	LLAMADAS LDI - HACKEO
RA	24100	5007	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION
RA	24100	2104	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	MIGRACIÓN	MIGRACION NO AUTORIZADA
RA	24100	2102	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	MIGRACIÓN	NEGATIVA A ACEPTAR MIGRACIÓN
RA	24100	1500	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FALTA DE ENTREGA DEL RECIBO O DE LA COPIA	NO APLICA
RA	24100	1400	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FALTA DE ENTREGA DE LA FACTURACIÓN DETALLADA	NO APLICA
RA	24100	6501	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	BAJA NO ATENDIDA	NO APLICA
RA	24100	6000	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	IDONEIDAD	NO APLICA
RA	24100	5600	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	INCUMPLIMIENTO DE OFERTAS Y PROMOCIONES VINCULADAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOM	NO APLICA
RA	24100	5400	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES	NO APLICA

RA	24100	5300	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	CUALQUIER MATERIA RELACIONADA DIRECTAMENTE CON LA PRESTACIÓN DEL SERV. PUB. DE TELECOM. CONTRATADO	NO APLICA
RA	24100	4300	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN	NO APLICA
RA	24100	2200	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA
RA	24100	3301	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	PRESELECCIÓN	NO ATENCIÓN DE SOLICITUD DE PRESELECCIÓN
RA	24100	6601	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	NO CUMPLE CON PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO
RA	24100	2103	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	MIGRACIÓN	NO EFECTUAR LA MIGRACIÓN
RA	24100	5010	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	NO ES APELACIÓN ES QUEJA/DENUNCIA
RA	24100	5008	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS
RA	24100	803	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	COBRO	PAGO NO PROCESADO
RA	24100	1387	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FACTURACIÓN	PLAN DE LARGA DISTANCIA - DESCONOCE CONTRATACION
RA	24100	1388	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FACTURACIÓN	PLAN DE LARGA DISTANCIA - POR PROBLEMAS DE CALIDAD
RA	24100	6802	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	BLOQUEO DE LLAMADAS	SOLICITUD DE BLOQUEO NO ATENDIDA
RA	24100	3801	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO
RA	24100	3802	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR USO INDEBIDO
RA	24100	1349	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FACTURACIÓN	VIA OPERADORA
RA	25100	506	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	CALIDAD	AVERIA CON EL SERVICIO LDI
RA	25100	6801	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	BLOQUEO DE LLAMADAS	BLOQUEO INJUSTIFICADO
RA	25100	5003	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	CALIDAD DEL EQUIPO
RA	25100	1378	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CONSUMO ADICIONAL - DESCONOCE CONSUMOS
RA	25100	1381	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CONSUMO ADICIONAL - POR PROBLEMAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO
RA	25100	2101	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	MIGRACIÓN	FALTA DE COMUNICACIÓN DE LA SOLICITUD DE ACEPTACIÓN
RA	25100	1382	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	FINANCIAMIENTO - DESCONOCE ACUERDO
RA	25100	101	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN
RA	25100	5005	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION
RA	25100	1386	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	LLAMADA POR LLAMADA - INFORMACION DE PLAN
RA	25100	1383	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	LLAMADA POR LLAMADA - NO REALIZÓ CONSUMOS
RA	25100	5007	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION
RA	25100	2104	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	MIGRACIÓN	MIGRACION NO AUTORIZADA
RA	25100	2102	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	MIGRACIÓN	NEGATIVA A ACEPTAR MIGRACIÓN
RA	25100	5700	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	OTROS QUE SEÑALE EL CONSEJO DIRECTIVO	NO APLICA
RA	25100	6000	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	IDONEIDAD	NO APLICA
RA	25100	6501	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	BAJA NO ATENDIDA	NO APLICA
RA	25100	5600	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	INCUMPLIMIENTO DE OFERTAS Y PROMOCIONES VINCULADAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOM	NO APLICA
RA	25100	5500	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	INCUMPLIMIENTO DE DERECHOS RECONOCIDOS EN LA NORMATIVA DE USUARIOS DE SERV. PUB. DE TELECOM.	NO APLICA
RA	25100	5400	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES	NO APLICA
RA	25100	5300	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	CUALQUIER MATERIA RELACIONADA DIRECTAMENTE CON LA PRESTACIÓN DEL SERV. PUB. DE TELECOM. CONTRATADO	NO APLICA
RA	25100	4300	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN	NO APLICA
RA	25100	3301	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	PRESELECCIÓN	NO ATENCIÓN DE SOLICITUD DE PRESELECCIÓN
RA	25100	2103	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	MIGRACIÓN	NO EFECTUAR LA MIGRACIÓN
RA	25100	5010	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	NO ES APELACIÓN ES QUEJA/DENUNCIA
RA	25100	5008	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS
RA	25100	803	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	COBRO	PAGO NO PROCESADO
RA	25100	1387	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	PLAN DE LARGA DISTANCIA - DESCONOCE CONTRATACION
RA	25100	1388	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	PLAN DE LARGA DISTANCIA - POR PROBLEMAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO
RA	25100	6802	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	BLOQUEO DE LLAMADAS	SOLICITUD DE BLOQUEO NO ATENDIDA
RA	25100	3801	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO
RA	25100	3802	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR USO INDEBIDO
RA	25100	3803	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL POST-PAGO	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR USO PROHIBIDO
RA	26100	5801	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	PROBLEMAS CON TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES	APLICACIÓN DE TARIFA DISTINTA
RA	26100	5803	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	PROBLEMAS CON TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES	ASIGNACION DE SALDO
RA	26100	506	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	CALIDAD	AVERIA CON EL SERVICIO LDI
RA	26100	6601	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA
RA	26100	6801	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	BLOQUEO DE LLAMADAS	BLOQUEO INJUSTIFICADO
RA	26100	5003	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	CALIDAD DEL EQUIPO
RA	26100	601	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	CAMBIO DE TITULARIDAD	CAMBIO DE TITULARIDAD
RA	26100	6602	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	CORTE SIN SEGUIR EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO
RA	26100	5802	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	PROBLEMAS CON TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES	DESCUENTO INDEBIDO DE SALDO
RA	26100	2101	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	MIGRACIÓN	FALTA DE COMUNICACIÓN DE LA SOLICITUD DE ACEPTACIÓN
RA	26100	101	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN
RA	26100	5005	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION
RA	26100	5007	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION
RA	26100	2104	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	MIGRACIÓN	MIGRACION NO AUTORIZADA
RA	26100	2102	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	MIGRACIÓN	NEGATIVA A ACEPTAR MIGRACIÓN
RA	26100	4300	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN	NO APLICA
RA	26100	6000	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	IDONEIDAD	NO APLICA
RA	26100	5500	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	INCUMPLIMIENTO DE DERECHOS RECONOCIDOS EN LA NORMATIVA DE USUARIOS DE SERV. PUB. DE TELECOM.	NO APLICA
RA	26100	5400	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES	NO APLICA
RA	26100	2200	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA
RA	26100	5700	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	OTROS QUE SEÑALE EL CONSEJO DIRECTIVO	NO APLICA
RA	26100	6501	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	BAJA NO ATENDIDA	NO APLICA
RA	26100	5600	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	INCUMPLIMIENTO DE OFERTAS Y PROMOCIONES VINCULADAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOM	NO APLICA
RA	26100	5300	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	CUALQUIER MATERIA RELACIONADA DIRECTAMENTE CON LA PRESTACIÓN DEL SERV. PUB. DE TELECOM. CONTRATADO	NO APLICA
RA	26100	2103	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	MIGRACIÓN	NO EFECTUAR LA MIGRACIÓN
RA	26100	5010	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	NO ES APELACIÓN ES QUEJA/DENUNCIA
RA	26100	5008	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS
RA	26100	6802	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	BLOQUEO DE LLAMADAS	SOLICITUD DE BLOQUEO NO ATENDIDA
RA	26100	3802	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR USO INDEBIDO
RA	26100	3803	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL PRE-PAGO	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR USO PROHIBIDO
RA	27100	5803	LARGA DISTANCIA NACIONAL	PROBLEMAS CON TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES	ASIGNACION DE SALDO
RA	27100	507	LARGA DISTANCIA NACIONAL	CALIDAD	AVERIA CON EL SERVICIO LDN
RA	27100	6801	LARGA DISTANCIA NACIONAL	BLOQUEO DE LLAMADAS	BLOQUEO INJUSTIFICADO
RA	27100	5003	LARGA DISTANCIA NACIONAL	MATERIA NO RECLAMABLE	CALIDAD DEL EQUIPO
RA	27100	1311	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FACTURACIÓN	COBRO REVERTIDO
RA	27100	2101	LARGA DISTANCIA NACIONAL	MIGRACIÓN	FALTA DE COMUNICACIÓN DE LA SOLICITUD DE ACEPTACIÓN
RA	27100	1382	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FACTURACIÓN	FINANCIAMIENTO - DESCONOCE ACUERDO
RA	27100	101	LARGA DISTANCIA NACIONAL	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN
RA	27100	5005	LARGA DISTANCIA NACIONAL	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION
RA	27100	1389	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FACTURACIÓN	LLAMADA POR LLAMADA - DESCONOCE CONSUMOS
RA	27100	1390	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FACTURACIÓN	LLAMADAS LDN - DESONOCE CONSUMO
RA	27100	5007	LARGA DISTANCIA NACIONAL	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION
RA	27100	2104	LARGA DISTANCIA NACIONAL	MIGRACIÓN	MIGRACION NO AUTORIZADA
RA	27100	2102	LARGA DISTANCIA NACIONAL	MIGRACIÓN	NEGATIVA A ACEPTAR MIGRACIÓN
RA	27100	6501	LARGA DISTANCIA NACIONAL	BAJA NO ATENDIDA	NO APLICA
RA	27100	5700	LARGA DISTANCIA NACIONAL	OTROS QUE SEÑALE EL CONSEJO DIRECTIVO	NO APLICA
RA	27100	6000	LARGA DISTANCIA NACIONAL	IDONEIDAD	NO APLICA

RA	27100	5600	LARGA DISTANCIA NACIONAL	INCUMPLIMIENTO DE OFERTAS Y PROMOCIONES VINCULADAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOM	NO APLICA
RA	27100	5500	LARGA DISTANCIA NACIONAL	INCUMPLIMIENTO DE DERECHOS RECONOCIDOS EN LA NORMATIVA DE USUARIOS DE SERV. PUB. DE TELECOM.	NO APLICA
RA	27100	5400	LARGA DISTANCIA NACIONAL	INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES	NO APLICA
RA	27100	5300	LARGA DISTANCIA NACIONAL	CUALQUIER MATERIA RELACIONADA DIRECTAMENTE CON LA PRESTACIÓN DEL SERV. PUB. DE TELECOM. CONTRATADO	NO APLICA
RA	27100	4300	LARGA DISTANCIA NACIONAL	VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN	NO APLICA
RA	27100	2200	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA
RA	27100	1500	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FALTA DE ENTREGA DEL RECIBO O DE LA COPIA	NO APLICA
RA	27100	1400	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FALTA DE ENTREGA DE LA FACTURACIÓN DETALLADA	NO APLICA
RA	27100	3301	LARGA DISTANCIA NACIONAL	PRESELECCIÓN	NO ATENCIÓN DE SOLICITUD DE PRESELECCIÓN
RA	27100	2103	LARGA DISTANCIA NACIONAL	MIGRACIÓN	NO EFECTUAR LA MIGRACIÓN
RA	27100	5010	LARGA DISTANCIA NACIONAL	MATERIA NO RECLAMABLE	NO ES APELACIÓN ES QUEJA/DENUNCIA
RA	27100	803	LARGA DISTANCIA NACIONAL	COBRO	PAGO NO PROCESADO
RA	27100	1387	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FACTURACIÓN	PLAN DE LARGA DISTANCIA - DESCONOCE CONTRATACION
RA	27100	1388	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FACTURACIÓN	PLAN DE LARGA DISTANCIA - POR PROBLEMAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO
RA	27100	6802	LARGA DISTANCIA NACIONAL	BLOQUEO DE LLAMADAS	SOLICITUD DE BLOQUEO NO ATENDIDA
RA	27100	3801	LARGA DISTANCIA NACIONAL	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO
RA	27100	3802	LARGA DISTANCIA NACIONAL	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR USO INDEBIDO
RA	27100	1349	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FACTURACIÓN	VIA OPERADORA
RA	28100	5804	TELEFONÍA FIJA	PROBLEMAS CON TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES	ACTIVACIÓN DE MINUTOS
RA	28100	502	TELEFONÍA FIJA	CALIDAD	AVERIA DEL SERVICIO
RA	28100	6601	TELEFONÍA FIJA	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA
RA	28100	804	TELEFONÍA FIJA	COBRO	BAJA NO ATENDIDA
RA	28100	5003	TELEFONÍA FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	CALIDAD DEL EQUIPO
RA	28100	1304	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	CARGO POR INSTALACIÓN
RA	28100	1305	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	CARGO POR MANTENIMIENTO
RA	28100	1308	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	CARGO POR REACTIVACIÓN
RA	28100	6602	TELEFONÍA FIJA	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	CORTE SIN SEGUIR EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO
RA	28100	5805	TELEFONÍA FIJA	PROBLEMAS CON TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES	CUESTIONA TARIFA
RA	28100	1372	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	CUOTA DE EQUIPO - DESCONOCE CONTRATACION
RA	28100	1373	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	CUOTA DE EQUIPO - POR PROBLEMAS CON EL SERVICIO
RA	28100	802	TELEFONÍA FIJA	COBRO	DESCONOCIMIENTO DE CONTRATACIÓN
RA	28100	5802	TELEFONÍA FIJA	PROBLEMAS CON TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES	DESCUENTO INDEBIDO DE SALDO
RA	28100	2101	TELEFONÍA FIJA	MIGRACIÓN	FALTA DE COMUNICACIÓN DE LA SOLICITUD DE ACEPTACIÓN
RA	28100	3201	TELEFONÍA FIJA	PORTABILIDAD	FALTA DE CONSENTIMIENTO DEL ABONADO
RA	28100	1382	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	FINANCIAMIENTO - DESCONOCE ACUERDO
RA	28100	1391	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	FINANCIAMIENTO - POR PROBLEMAS CON EL SERVICIO
RA	28100	5009	TELEFONÍA FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	GARANTIA POR REPOSICIÓN DE EQUIPO
RA	28100	101	TELEFONÍA FIJA	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN
RA	28100	2001	TELEFONÍA FIJA	INSTALACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE INSTALACIÓN
RA	28100	4201	TELEFONÍA FIJA	TRASLADO	INCUMPLIMIENTO DE TRASLADO
RA	28100	5005	TELEFONÍA FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION
RA	28100	5006	TELEFONÍA FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	INFORMACION INCORRECTA OTORGADA POR LA EO
RA	28100	1392	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	INTERÉS, MORA, IGV
RA	28100	1393	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	LLAMADAS A TM, FIJA - DESCONOCE CONSUMO
RA	28100	1394	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	LLAMADAS A TM, FIJA - POR PROBLEMAS DE CALIDAD CON EL SERVICIO
RA	28100	5007	TELEFONÍA FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION
RA	28100	2104	TELEFONÍA FIJA	MIGRACIÓN	MIGRACION NO AUTORIZADA
RA	28100	3202	TELEFONÍA FIJA	PORTABILIDAD	NEGATIVA A ACEPTAR LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD
RA	28100	2102	TELEFONÍA FIJA	MIGRACIÓN	NEGATIVA A ACEPTAR MIGRACIÓN
RA	28100	5400	TELEFONÍA FIJA	INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES	NO APLICA
RA	28100	5500	TELEFONÍA FIJA	INCUMPLIMIENTO DE DERECHOS RECONOCIDOS EN LA NORMATIVA DE USUARIOS DE SERV. PUB. DE TELECOM.	NO APLICA
RA	28100	5600	TELEFONÍA FIJA	INCUMPLIMIENTO DE OFERTAS Y PROMOCIONES VINCULADAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOM	NO APLICA
RA	28100	5700	TELEFONÍA FIJA	OTROS QUE SEÑALE EL CONSEJO DIRECTIVO	NO APLICA
RA	28100	5200	TELEFONÍA FIJA	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	NO APLICA
RA	28100	5300	TELEFONÍA FIJA	CUALQUIER MATERIA RELACIONADA DIRECTAMENTE CON LA PRESTACIÓN DEL SERV. PUB. DE TELECOM. CONTRATADO	NO APLICA
RA	28100	4300	TELEFONÍA FIJA	VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN	NO APLICA
RA	28100	2200	TELEFONÍA FIJA	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA
RA	28100	6000	TELEFONÍA FIJA	IDONEIDAD	NO APLICA
RA	28100	6501	TELEFONÍA FIJA	BAJA NO ATENDIDA	NO APLICA
RA	28100	1500	TELEFONÍA FIJA	FALTA DE ENTREGA DEL RECIBO O DE LA COPIA	NO APLICA
RA	28100	600	TELEFONÍA FIJA	CAMBIO DE TITULARIDAD	NO APLICA
RA	28100	2103	TELEFONÍA FIJA	MIGRACIÓN	NO EFECTUAR LA MIGRACIÓN
RA	28100	5010	TELEFONÍA FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	NO ES APELACIÓN ES QUEJA/DENUNCIA
RA	28100	6702	TELEFONÍA FIJA	ASIGNACION DE SALDO	NO SE ASIGNÓ MINUTOS
RA	28100	5008	TELEFONÍA FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS
RA	28100	803	TELEFONÍA FIJA	COBRO	PAGO NO PROCESADO
RA	28100	1395	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	PAQUETE DE MINUTOS - DESCONOCE CONTRATO
RA	28100	1396	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	PAQUETE DE MINUTOS - POR CALIDAD
RA	28100	3204	TELEFONÍA FIJA	PORTABILIDAD	RECHAZO DE LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD
RA	28100	1339	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	RECUPERO
RA	28100	1397	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	RENTA FRACCIONARIA - CUESTIONA FACULTAD DE COBRO
RA	28100	1398	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	RENTA FRACCIONARIA - NO SE LE INFORMÓ FECHA DE RX
RA	28100	1399	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	RENTA FRACCIONARIA POR MIGRACION MAL EFECTUADA
RA	28100	9001	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	RENTA FRACCIONARIA POR PROBLEMAS DE CALIDAD
RA	28100	9002	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	RENTA MENSUAL - ALEGA PEDIDO DE SUSPENSION O BAJA
RA	28100	9003	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	RENTA MENSUAL - NO DESCONOCE CONSUMO NI UTILIZACIÓN DEL SERVICIO
RA	28100	9004	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	RENTA MENSUAL - POR CALIDAD
RA	28100	9005	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	RENTA MENSUAL - POR PROMOCION OFRECIDA
RA	28100	9006	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	RENTA MENSUAL - POR TARIFA DISTINTA A LA CONTRATADA
RA	28100	1361	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	SALDO POR REDONDEO
RA	28100	9007	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	SERVICIOS SUPLEMENTARIOS - DESCONOCE CONTRATO
RA	28100	9008	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	SERVICIOS SUPLEMENTARIOS - PROBLEMAS CON EL SERVICIO
RA	28100	3801	TELEFONÍA FIJA	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO
RA	28100	3802	TELEFONÍA FIJA	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR USO INDEBIDO
RA	28100	4202	TELEFONÍA FIJA	TRASLADO	TRASLADO PENDIENTE
RA	29100	102	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	ACTIVACIÓN	ACTIVACIÓN O AFILIACION DE SERVICIO NO SOLICITADA
RA	29100	5302	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	CUALQUIER MATERIA RELACIONADA DIRECTAMENTE CON LA PRESTACIÓN DEL SERV. PUB. DE TELECOM. CONTRATADO	APLICACIÓN DE ACUERDO DE RENTAS ADELANTADAS
RA	29100	5803	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	PROBLEMAS CON TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES	ASIGNACION DE SALDO
RA	29100	6601	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA
RA	29100	804	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	COBRO	BAJA NO ATENDIDA
RA	29100	6901	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	DESBLOQUEO/BLOQUEO DE EQUIPO	BLOQUEO DE EQUIPO INJUSTIFICADO - ROBO,HURTO O PÉRDIDA
RA	29100	9009	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	BOLSA DE CONSUMO VOZ, MENSAJES O DATOS - POR ASIGNACIÓN DE SALDO
RA	29100	9010	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	BOLSA DE CONSUMO VOZ, MENSAJES O DATOS - POR CALIDAD
RA	29100	9011	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	BOLSA DE CONSUMO VOZ, MENSAJES O DATOS - POR CONTRATO
RA	29100	5003	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	CALIDAD DEL EQUIPO

RA	29100	9012	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CARGO FIJO - ALEGA SOLICITUD DE SUSPENSION O BAJA
RA	29100	9013	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CARGO FIJO - NO DESCONOCE CONSUMO NI UTILIZACIÓN DEL SERVICIO
RA	29100	1376	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CARGO FIJO - POR CALIDAD
RA	29100	1377	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CARGO FIJO - POR CONDICIONES DE PLAN TARIFARIO
RA	29100	9014	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CARGO FIJO - POR DESCUENTO INDEBIDO DE SALDO
RA	29100	9015	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CARGO FIJO - POR NO ASIGNACION DE DATOS
RA	29100	9016	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CARGO FIJO - POR NO ASIGNACION DE MINUTOS
RA	29100	1367	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CARGO FIJO - POR PROMOCION OFRECIDA
RA	29100	9017	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CARGO FIJO POR SUSPENSION
RA	29100	9018	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CARGO POR PENALIDAD - CUESTIONA INFORMACION
RA	29100	1308	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CARGO POR REACTIVACIÓN
RA	29100	9019	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CARGO PROPORCIONAL - CUESTIONA FACULTAD DE COBRO
RA	29100	1370	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CARGO PROPORCIONAL POR CALIDAD
RA	29100	1371	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CARGO PROPORCIONAL POR MIGRACION MAL EFECTUADA
RA	29100	504	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	CALIDAD	COBERTURA
RA	29100	1378	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CONSUMO ADICIONAL - DESCONOCE CONSUMOS
RA	29100	1381	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CONSUMO ADICIONAL - POR PROBLEMAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO
RA	29100	1379	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CONSUMO ADICIONAL POR CONTAR CON TOPE O LIMITE
RA	29100	1380	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CONSUMO ADICIONAL POR INFORMACION DE PLAN
RA	29100	6602	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	CORTE SIN SEGUIR EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO
RA	29100	7001	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	REINTEGRO DE EQUIPO	CUESITONA INFORMACION
RA	29100	1372	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CUOTA DE EQUIPO - DESCONOCE CONTRATACION
RA	29100	1373	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CUOTA DE EQUIPO - POR PROBLEMAS CON EL SERVICIO
RA	29100	4904	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	DESCUENTO DE SALDO	DECUENTO DE SALDO INJUSTIFICADO
RA	29100	103	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	ACTIVACIÓN	DEMORA EN ACTIVACIÓN
RA	29100	5204	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	DESCONOCE ACUERDO DE EQUIPO
RA	29100	5201	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	DESCONOCE CONTRATO DE SERVICIO
RA	29100	5202	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	DESCONOCE FIRMA Y/O HUELLA
RA	29100	802	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	COBRO	DESCONOCIMIENTO DE CONTRATACIÓN
RA	29100	5802	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	PROBLEMAS CON TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES	DESCUENTO INDEBIDO DE SALDO
RA	29100	2101	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	MIGRACIÓN	FALTA DE COMUNICACIÓN DE LA SOLICITUD DE ACEPTACIÓN
RA	29100	3201	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	PORTABILIDAD	FALTA DE CONSENTIMIENTO DEL ABONADO
RA	29100	1382	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	FINANCIAMIENTO - DESCONOCE ACUERDO
RA	29100	1391	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	FINANCIAMIENTO - POR PROBLEMAS CON EL SERVICIO
RA	29100	5009	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	GARANTIA POR REPOSICIÓN DE EQUIPO
RA	29100	101	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN
RA	29100	5401	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES	INCUMPLIMIENTO DE APLICACIÓN DE RENTAS ADELANTADAS
RA	29100	5005	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION
RA	29100	5006	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	INFORMACION INCORRECTA OTORGADA POR LA EO
RA	29100	4301	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN	INFORMACION SOBRE IMPORTE PENDIENTE DE PAGO
RA	29100	1392	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	INTERÉS, MORA, IGV
RA	29100	5007	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION
RA	29100	2104	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	MIGRACIÓN	MIGRACION NO AUTORIZADA
RA	29100	3202	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	PORTABILIDAD	NEGATIVA A ACEPTAR LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD
RA	29100	2102	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	MIGRACIÓN	NEGATIVA A ACEPTAR MIGRACIÓN
RA	29100	6000	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	IDONEIDAD	NO APLICA
RA	29100	6501	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	BAJA NO ATENDIDA	NO APLICA
RA	29100	600	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	CAMBIO DE TITULARIDAD	NO APLICA
RA	29100	1400	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FALTA DE ENTREGA DE LA FACTURACIÓN DETALLADA	NO APLICA
RA	29100	1500	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FALTA DE ENTREGA DEL RECIBO O DE LA COPIA	NO APLICA
RA	29100	5600	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	INCUMPLIMIENTO DE OFERTAS Y PROMOCIONES VINCULADAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOM	NO APLICA
RA	29100	5500	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	INCUMPLIMIENTO DE DERECHOS RECONOCIDOS EN LA NORMATIVA DE USUARIOS DE SERV. PUB. DE TELECOM.	NO APLICA
RA	29100	5400	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES	NO APLICA
RA	29100	5300	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	CUALQUIER MATERIA RELACIONADA DIRECTAMENTE CON LA PRESTACIÓN DEL SERV. PUB. DE TELECOM. CONTRATADO	NO APLICA
RA	29100	4300	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN	NO APLICA
RA	29100	2200	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA
RA	29100	5700	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	OTROS QUE SEÑALE EL CONSEJO DIRECTIVO	NO APLICA
RA	29100	2103	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	MIGRACIÓN	NO EFECTUAR LA MIGRACIÓN
RA	29100	6902	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	DESBLOQUEO/BLOQUEO DE EQUIPO	NO EJECUCION DE BLOQUEO POR ROBO, HURTO O PÉRDIDA
RA	29100	5010	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	NO ES APELACIÓN ES QUEJA/DENUNCIA
RA	29100	6701	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	ASIGNACION DE SALDO	NO SE ASIGNÓ DATOS
RA	29100	6702	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	ASIGNACION DE SALDO	NO SE ASIGNÓ MINUTOS
RA	29100	6903	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	DESBLOQUEO/BLOQUEO DE EQUIPO	NO SE ATENDIÓ PEDIDO DE DESBLOQUEO DE EQUIPO
RA	29100	7006	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	REINTEGRO DE EQUIPO	NUEVO OPERADOR LE OFRECIO ASUMIR PAGO
RA	29100	4302	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN	OFRECIMIENTO DE PAGO DE PENALIDAD/REINTEGRO POR PORTABILIDAD
RA	29100	5008	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS
RA	29100	7002	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	REINTEGRO DE EQUIPO	OTROS SUPUESTOS
RA	29100	803	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	COBRO	PAGO NO PROCESADO
RA	29100	5203	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	PROBLEMAS CON SISTEMA BIOMÉTRICO
RA	29100	508	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	CALIDAD	PROBLEMAS DE SEÑAL
RA	29100	3204	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	PORTABILIDAD	RECHAZO DE LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD
RA	29100	7003	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	REINTEGRO DE EQUIPO	REINTEGRO - ALEGA NO HABER INCUMPLIDO CONTRATO
RA	29100	7004	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	REINTEGRO DE EQUIPO	REINTEGRO - CUESTIONA CALCULO EFECTUADO
RA	29100	7005	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	REINTEGRO DE EQUIPO	REINTEGRO - DESCONOCE PRORROGA AUTOMATICA DE CONTRATO
RA	29100	9022	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	ROAMING INTERNACIONAL - CUESTIONA TARIFAS
RA	29100	9023	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	ROAMING INTERNACIONAL - DESCONOCE ACTIVACIÓN O CONTRATACIÓN
RA	29100	9024	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	ROAMING INTERNACIONAL - DESCONOCE CONSUMO
RA	29100	9025	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	ROAMING INTERNACIONAL - PROBLEMAS DE CALIDAD
RA	29100	1361	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	SALDO POR REDONDEO
RA	29100	9026	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	SERVICIO DE VALOR AGREGADO - DESCONOCE ACTIVACIÓN/CONTRATACION
RA	29100	9027	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	SERVICIOS DE VALOR AGREGADO - POR PROBLEMAS CON EL SERVICIO
RA	29100	9007	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	SERVICIOS SUPLEMENTARIOS - DESCONOCE CONTRATO
RA	29100	9008	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	SERVICIOS SUPLEMENTARIOS - PROBLEMAS CON EL SERVICIO
RA	29100	3801	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO
RA	29100	3804	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR ROBO, HURTO O PERDIDA
RA	29100	3802	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR USO INDEBIDO
RA	29100	3803	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR USO PROHIBIDO
RA	29100	509	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	CALIDAD	VELOCIDAD DE INTERNET MOVIL
RA	30100	102	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	ACTIVACIÓN	ACTIVACIÓN O AFILIACION DE SERVICIO NO SOLICITADA
RA	30100	5806	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	PROBLEMAS CON TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES	AFILIACION INDEBIDA A SVA
RA	30100	5801	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	PROBLEMAS CON TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES	APLICACIÓN DE TARIFA DISTINTA
RA	30100	5803	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	PROBLEMAS CON TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES	ASIGNACION DE SALDO
RA	30100	6601	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA
RA	30100	6901	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	DESBLOQUEO/BLOQUEO DE EQUIPO	BLOQUEO DE EQUIPO INJUSTIFICADO - ROBO,HURTO O PÉRDIDA
RA	30100	5003	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	CALIDAD DEL EQUIPO

RA	30100	601	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	CAMBIO DE TITULARIDAD	CAMBIO DE TITULARIDAD
RA	30100	504	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	CALIDAD	COBERTURA
RA	30100	6602	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	CORTE SIN SEGUIR EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO
RA	30100	5802	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	PROBLEMAS CON TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES	DESCUENTO INDEBIDO DE SALDO
RA	30100	5011	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	DISCONFORMIDAD CON TARIFA ESTABLECIDA
RA	30100	2101	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	MIGRACIÓN	FALTA DE COMUNICACIÓN DE LA SOLICITUD DE ACEPTACIÓN
RA	30100	3201	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	PORTABILIDAD	FALTA DE CONSENTIMIENTO DEL ABONADO
RA	30100	5009	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	GARANTIA POR REPOSICIÓN DE EQUIPO
RA	30100	101	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN
RA	30100	5005	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION
RA	30100	5007	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION
RA	30100	2104	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	MIGRACIÓN	MIGRACION NO AUTORIZADA
RA	30100	3202	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	PORTABILIDAD	NEGATIVA A ACEPTAR LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD
RA	30100	2102	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	MIGRACIÓN	NEGATIVA A ACEPTAR MIGRACIÓN
RA	30100	6501	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	BAJA NO ATENDIDA	NO APLICA
RA	30100	6000	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	IDONEIDAD	NO APLICA
RA	30100	5700	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	OTROS QUE SEÑALE EL CONSEJO DIRECTIVO	NO APLICA
RA	30100	5600	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	INCUMPLIMIENTO DE OFERTAS Y PROMOCIONES VINCULADAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOM	NO APLICA
RA	30100	5400	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES	NO APLICA
RA	30100	5300	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	CUALQUIER MATERIA RELACIONADA DIRECTAMENTE CON LA PRESTACIÓN DEL SERV. PUB. DE TELECOM. CONTRATADO	NO APLICA
RA	30100	5200	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	NO APLICA
RA	30100	4300	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN	NO APLICA
RA	30100	2200	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA
RA	30100	1200	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	DESCONOCIMIENTO DE CONTRATACIÓN	NO APLICA
RA	30100	5500	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	INCUMPLIMIENTO DE DERECHOS RECONOCIDOS EN LA NORMATIVA DE USUARIOS DE SERV. PUB. DE TELECOM.	NO APLICA
RA	30100	1400	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	FALTA DE ENTREGA DE LA FACTURACIÓN DETALLADA	NO APLICA
RA	30100	2103	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	MIGRACIÓN	NO EFECTUAR LA MIGRACIÓN
RA	30100	6902	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	DESBLOQUEO/BLOQUEO DE EQUIPO	NO EJECUCION DE BLOQUEO POR ROBO, HURTO O PÉRDIDA
RA	30100	5010	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	NO ES APELACIÓN ES QUEJA/DENUNCIA
RA	30100	6903	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	DESBLOQUEO/BLOQUEO DE EQUIPO	NO SE ATENDIÓ PEDIDO DE DESBLOQUEO DE EQUIPO
RA	30100	4302	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN	OFRECIMIENTO DE PAGO DE PENALIDAD/REINTEGRO POR PORTABILIDAD
RA	30100	5008	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS
RA	30100	6603	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	POR NO HABILITACIÓN Y RECARGA
RA	30100	508	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	CALIDAD	PROBLEMAS DE SEÑAL
RA	30100	3204	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	PORTABILIDAD	RECHAZO DE LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD
RA	30100	3802	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR USO INDEBIDO
RA	30100	3803	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR USO PROHIBIDO
RA	31100	5101	TELÉFONOS PÚBLICOS	BAJA INJUSTIFICADA	BAJA INJUSTIFICADA
RA	31100	804	TELÉFONOS PÚBLICOS	COBRO	BAJA NO ATENDIDA
RA	31100	1305	TELÉFONOS PÚBLICOS	FACTURACIÓN	CARGO POR MANTENIMIENTO
RA	31100	1308	TELÉFONOS PÚBLICOS	FACTURACIÓN	CARGO POR REACTIVACIÓN
RA	31100	5200	TELÉFONOS PÚBLICOS	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	NO APLICA
RA	31100	500	TELÉFONOS PÚBLICOS	CALIDAD	NO APLICA
RA	31100	1500	TELÉFONOS PÚBLICOS	FALTA DE ENTREGA DEL RECIBO O DE LA COPIA	NO APLICA
RA	31100	6501	TELÉFONOS PÚBLICOS	BAJA NO ATENDIDA	NO APLICA
RA	31100	5012	TELÉFONOS PÚBLICOS	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS TELEFONOS PUBLICOS - NO COMPETENTES
RA	31100	803	TELÉFONOS PÚBLICOS	COBRO	PAGO NO PROCESADO
RA	31100	1338	TELÉFONOS PÚBLICOS	FACTURACIÓN	RECAUDACIÓN (HOJA DE LIQUIDACIÓN)
RA	31100	9026	TELÉFONOS PÚBLICOS	FACTURACIÓN	RENTA MENSUAL O FRACCIONARIA POR FALTA DE SERVICIO
RA	31100	3801	TELÉFONOS PÚBLICOS	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO
RA	31100	5013	TELÉFONOS PÚBLICOS	MATERIA NO RECLAMABLE	TPI PROPIO
RA	32100	9027	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	ALQUILER DECO - ALEGA INCONVENIENTES EN EL SERVICIO
RA	32100	9028	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	ALQUILER DECO - CUESITONA CONTRATO
RA	32100	9029	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	ALQUILER DECO - NO SE LE INFORMO SOBRE COBRO
RA	32100	502	TELEVISIÓN DE PAGA	CALIDAD	AVERIA DEL SERVICIO
RA	32100	6601	TELEVISIÓN DE PAGA	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA
RA	32100	804	TELEVISIÓN DE PAGA	COBRO	BAJA NO ATENDIDA
RA	32100	5003	TELEVISIÓN DE PAGA	MATERIA NO RECLAMABLE	CALIDAD DEL EQUIPO
RA	32100	1376	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	CARGO FIJO POR CALIDAD
RA	32100	1377	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	CARGO FIJO POR CONDICIONES DE PLAN TARIFARIO
RA	32100	9020	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	CARGO POR INSTALACIÓN POR NO HABER SIDO INFORMADO
RA	32100	9021	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	CARGO POR INSTALACIÓN POR PROBLEMAS DE CALIDAD
RA	32100	1308	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	CARGO POR REACTIVACIÓN
RA	32100	1369	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	CARGO PROPORCIONAL - CUESTIONA FACULTAD DE COBRO
RA	32100	1370	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	CARGO PROPORCIONAL POR CALIDAD
RA	32100	1371	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	CARGO PROPORCIONAL POR MIGRACION MAL EFECTUADA
RA	32100	6602	TELEVISIÓN DE PAGA	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	CORTE SIN SEGUIR EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO
RA	32100	1372	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	CUOTA DE DECO - DESCONOCE CONTRATACION
RA	32100	9030	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	CUOTA DE DECO - NO SE LE INFORMÓ SOBRE COBRO
RA	32100	9031	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	CUOTA DE DECO - POR PROBLEMAS CON EL SERVICIO
RA	32100	510	TELEVISIÓN DE PAGA	CALIDAD	DECODIFICADOR AVERIADO
RA	32100	5205	TELEVISIÓN DE PAGA	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	DESCONOCE CONTRATO DE DECODIFICADOR
RA	32100	5206	TELEVISIÓN DE PAGA	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	DESCONOCE SERVICIO
RA	32100	806	TELEVISIÓN DE PAGA	COBRO	DESCONOCIMIENTO DE COMPRA DE DECODIFICADOR
RA	32100	802	TELEVISIÓN DE PAGA	COBRO	DESCONOCIMIENTO DE CONTRATACIÓN
RA	32100	5301	TELEVISIÓN DE PAGA	CUALQUIER MATERIA RELACIONADA DIRECTAMENTE CON LA PRESTACIÓN DEL SERV. PUB. DE TELECOM. CONTRATADO	ESPECIFICAR
RA	32100	2101	TELEVISIÓN DE PAGA	MIGRACIÓN	FALTA DE COMUNICACIÓN DE LA SOLICITUD DE ACEPTACIÓN
RA	32100	1382	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	FINANCIAMIENTO - DESCONOCE ACUERDO
RA	32100	1391	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	FINANCIAMIENTO - POR PROBLEMAS CON EL SERVICIO
RA	32100	5009	TELEVISIÓN DE PAGA	MATERIA NO RECLAMABLE	GARANTIA POR REPOSICIÓN DE EQUIPO
RA	32100	101	TELEVISIÓN DE PAGA	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN
RA	32100	5005	TELEVISIÓN DE PAGA	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION
RA	32100	5006	TELEVISIÓN DE PAGA	MATERIA NO RECLAMABLE	INFORMACION INCORRECTA OTORGADA POR LA EO
RA	32100	5007	TELEVISIÓN DE PAGA	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION
RA	32100	2104	TELEVISIÓN DE PAGA	MIGRACIÓN	MIGRACION NO AUTORIZADA
RA	32100	2102	TELEVISIÓN DE PAGA	MIGRACIÓN	NEGATIVA A ACEPTAR MIGRACIÓN
RA	32100	1500	TELEVISIÓN DE PAGA	FALTA DE ENTREGA DEL RECIBO O DE LA COPIA	NO APLICA
RA	32100	5400	TELEVISIÓN DE PAGA	INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES	NO APLICA
RA	32100	5500	TELEVISIÓN DE PAGA	INCUMPLIMIENTO DE DERECHOS RECONOCIDOS EN LA NORMATIVA DE USUARIOS DE SERV. PUB. DE TELECOM.	NO APLICA
RA	32100	5600	TELEVISIÓN DE PAGA	INCUMPLIMIENTO DE OFERTAS Y PROMOCIONES VINCULADAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOM	NO APLICA
RA	32100	5700	TELEVISIÓN DE PAGA	OTROS QUE SEÑALE EL CONSEJO DIRECTIVO	NO APLICA
RA	32100	4300	TELEVISIÓN DE PAGA	VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN	NO APLICA
RA	32100	6501	TELEVISIÓN DE PAGA	BAJA NO ATENDIDA	NO APLICA
RA	32100	6000	TELEVISIÓN DE PAGA	IDONEIDAD	NO APLICA
RA	32100	2000	TELEVISIÓN DE PAGA	INSTALACIÓN	NO APLICA

RA	32100	2200	TELEVISIÓN DE PAGA	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA
RA	32100	4204	TELEVISIÓN DE PAGA	TRASLADO	NO ATIENDE SOLICITUD DE TRASLADO
RA	32100	2103	TELEVISIÓN DE PAGA	MIGRACIÓN	NO EFECTUAR LA MIGRACIÓN
RA	32100	5010	TELEVISIÓN DE PAGA	MATERIA NO RECLAMABLE	NO ES APELACIÓN ES QUEJA/DENUNCIA
RA	32100	5402	TELEVISIÓN DE PAGA	INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES	NO INSTALARON CANTIDAD DE DECOS OFRECIDA/CONTRATADA
RA	32100	2002	TELEVISIÓN DE PAGA	INSTALACIÓN	NO INSTALARON CANTIDAD DE DECOS OFRECIDA/CONTRATADA
RA	32100	4303	TELEVISIÓN DE PAGA	VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN	NO SE INFORMÓ SOBRE CAMBIO DE PARRILLA DE CANALES
RA	32100	4302	TELEVISIÓN DE PAGA	VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN	OFRECIERON HACERSE CARGO DE BAJA DEL SERVICIO
RA	32100	5008	TELEVISIÓN DE PAGA	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS
RA	32100	803	TELEVISIÓN DE PAGA	COBRO	PAGO NO PROCESADO
RA	32100	9032	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	PAQUETES DE CANALES - DESCONOCE CONTRATO
RA	32100	9033	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	PAQUETES DE CANALES POR PROBLEMAS CON EL SERVICIO
RA	32100	5403	TELEVISIÓN DE PAGA	INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES	PARRILLA DE CANALES
RA	32100	1334	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	PENALIDAD
RA	32100	508	TELEVISIÓN DE PAGA	CALIDAD	PROBLEMAS DE SEÑAL
RA	32100	1361	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	SALDO POR REDONDEO
RA	32100	3801	TELEVISIÓN DE PAGA	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO
RA	32100	3802	TELEVISIÓN DE PAGA	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR USO INDEBIDO

MEMORANDO Nº 00359-TRASU/2020

PARA : ANDRES AGUAYO BUSTAMANTE
GERENTE DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION, COMUNICACIONES Y ESTADISTICA

DE : **CARMEN MILAGROS VELARDE KOECHLIN**
SECRETARIO TECNICO ADJUNTO-TRASU (E)

ASUNTO : ACTUALIZACIÓN DE ÁRBOL DE CONCEPTOS, TRANSFERENCIA , PLAZOS DE VENCIMIENTO Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN AUTOMÁTICA

REFERENCIA : MEMORANDO N° 00668-TRASU/2019

FECHA : **2 de junio de 2020**

[redacted]

Por medio del presente, nos dirigimos a usted, en torno a nuestro documento de la referencia, así como a la normativa que ha sido emitida en el ámbito de la Emergencia Nacional Sanitaria ocasionada por el Covid-19.

En tal virtud, se apreciaría mucho que tuviera a bien, con la suma prioridad que representa para el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, gestionar todo lo pertinente para poder contar con las actualizaciones necesarias del árbol de conceptos, de la transferencia electrónica de información de primera instancia desde las empresas operadoras, de los plazos de vencimiento y de los criterios de calificación automática de los expedientes.

En ese orden de ideas, agradeceremos que estas actualizaciones puedan estar disponibles antes del 30 de junio del presente, por lo que, sobre la base de un plan de trabajo respectivo, se requiere que se nos confirme la fecha de culminación de todos los trabajos correspondientes.

Para tales efectos, se servirá encontrar adjunto seis (6) documentos en torno a dicha actualización que se solicita.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

[redacted]

Firmado digitalmente por:VELARDE KOECHLIN Carmen Milagros FAU 20216072155 soft

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN AUTOMÁTICA DE EXPEDIENTES – SISTRAM

El presente documento tiene como propósito establecer lineamientos objetivos que permitan realizar de forma automática la calificación de expedientes tramitados en el TRASU.

Se han identificado dos (2) fases de calificación no excluyentes, que permitirán definir el tipo de expediente (QUEJA – RQJ; o, APELACIÓN - RA), así como la complejidad asociada a cada expediente de tipo APELACIÓN -RA calificado (FONDO o FORMA).

A continuación, se describe detalladamente las validaciones que realizará el sistema en cada una de las fases mencionadas:

Fase I: Definición de Recurso

A. Si el documento ingresado es una QUEJA, será asignado al recurso RQJ y finalizará el proceso de calificación de este tipo de expediente en esta fase.

B. Si el recurso es una APELACIÓN, el expediente será asignado al recurso RA. Continuar con la fase II.

Fase II: Definición del Tipo de Complejidad RA (FONDO o FORMA)

A. Si el expediente es un recurso de APELACIÓN (RA) abierto por cargo, se le asignará el tipo FONDO como complejidad; y, finalizará el proceso de calificación en esta fase.

B. Si el expediente es un recurso de APELACIÓN (RA) elevado por la empresa operadora, se continuará con el criterio C.

C. Si está marcado el check “SIN INFORMACIÓN” en la Bandeja de Calificar Expediente, se asignará al tipo FORMA. Si el check “SIN INFORMACIÓN” no estuviera marcado, se continuará con el criterio D.

D. EXTEMPORANEIDAD[1]

Determinación de fecha válida de notificación:

Se debe tener en cuenta que las notificaciones efectuadas por las empresas operadoras son efectivas:

- Si se efectúa en día inhábil, se debe considerar efectuada el día hábil siguiente.

[1] Para el conteo de plazos se utilizarán solamente días hábiles. En aquellos casos en que alguna de las fechas con las que se realice el cálculo sean días NO HÁBILES, se iniciará el conteo a partir del primer día hábil siguiente a dicha fecha.

- Si se efectúa en un día hábil, en horario válido, se debe considerar efectuada ese mismo día hábil.
- Si se efectúa en día hábil, pero en horario posterior al válido, se debe considerar efectuada el día hábil siguiente.

En el caso de la notificación electrónica, el horario válido es hasta las 20:00 horas. Si el acuse de recibo se realizó en horario no válido, se considerará que la notificación se realizó el día hábil siguiente.

En el caso de la notificación física, el horario válido es hasta las 18:00 horas. Si la notificación se realizó en horario no válido, se considerará que la notificación se realizó el día hábil siguiente.

Asimismo, a continuación se listan todos los casos posibles de extemporaneidad. En caso se cumpla alguno de ellos en el expediente, se le asignará FORMA como complejidad; y, finalizará el proceso de calificación.

1. Recurso de apelación extemporáneo

   Cuando han transcurrido más de 15 días hábiles entre la fecha válida de notificación de primera instancia y la fecha de presentación del recurso de apelación.

2. Resolución extemporánea

   Se cuenta el plazo transcurrido entre la fecha de presentación del reclamo y la fecha de resolución de primera instancia. Luego, dependiendo del concepto, se determina la extemporaneidad si se han excedido los plazos del siguiente listado:

CONCEPTO	PLAZO MÁXIMO (días hábiles)
ACTIVACIÓN	3
ASIGNACIÓN DE SALDO	20
BAJA INJUSTIFICADA	3
BAJA NO ATENDIDA	20
BLOQUEO DE LLAMADAS	20
CALIDAD	3
CAMBIO DE TITULARIDAD	15
COBRO	20
COMPENSACIÓN POR INTERRUPCIÓN	20
CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	20
CORTE O BAJA DEL SERVICIO	3
CUALQUIER MATERIA DE TELECOM	20
DESBLOQUEO/BLOQUEO DE EQUIPO	3
DESCONOCIMIENTO DE CONTRATACIÓN	20
DESCUENTO DE SALDO	20

FACTURACIÓN (SIEMPRE QUE EL MONTO RECLAMADO SEA MENOR O IGUAL A 0,5% de la UIT *)	15
FACTURACIÓN (SIEMPRE QUE EL MONTO RECLAMADO SEA MAYOR A 0,5% de la UIT *)	20
FALTA DE ENTREGA DE LA FACTURACIÓN DETALLADA	3
FALTA DE ENTREGA DEL RECIBO O DE LA COPIA	3
FRACCIONAMIENTO - EMERGENCIA SANITARIA (SIEMPRE QUE EL MONTO RECLAMADO SEA MENOR O IGUAL A 0,5% de la UIT *)	15
FRACCIONAMIENTO - EMERGENCIA SANITARIA (SIEMPRE QUE EL MONTO RECLAMADO SEA MAYOR A 0,5% de la UIT *)	20
IDONEIDAD	3
INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES	20
INCUMPLIMIENTO DE DERECHOS RECONOCIDOS EN NORMA DE USUARIOS DE TELECOM	20
INCUMPLIMIENTO DE OFERTAS Y PROMOCIONES	20
INSTALACIÓN	15
MATERIA NO RECLAMABLE	20
MIGRACIÓN	20
NEGATIVA A CONTRATAR	20
NEGATIVA A DAR FACILIDADES DE PAGO	3
OTROS QUE SEÑALE EL CONSEJO DIRECTIVO	20
PORTABILIDAD	3
PRESELECCIÓN	20
PROBLEMAS CON TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES	15
REINTEGRO DE EQUIPO	20
SUSPENSIÓN	3
TRASLADO	15
VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN	3

* Respecto de la unidad impositiva tributaria (UIT), el monto (que corresponde, por ejemplo, a cada ejercicio anual) debe configurarse en el SISTRAM en cuanto se modifique el mismo. El monto de la UIT a utilizar al momento de evaluar un caso es aquél vigente al momento de la presentación del reclamo.

PERÍODO	PERIODICIDAD	UNIDAD MONETARIA	VALOR DE UIT	BASE LEGAL	FECHA DE PUBLICACIÓN
2015	ANUAL	Soles	3 850	D.S. 374-2014-EF	30/12/2014
2016	ANUAL	Soles	3 950	D.S. 397-2015-EF	24/12/2015
2017	ANUAL	Soles	4 050	D.S. 353-2016-EF	22/12/2016
2018	ANUAL	Soles	4 150	D.S. 380-2017-EF	23/12/2017
2019	ANUAL	Soles	4 200	D.S. 298-2018-EF	18/12/2018
2020	ANUAL	Soles	4 300	D.S. 380-2019-EF	20/12/2019
Fuente:	https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/valor_uit/uit.pdf				

De otro lado, en caso se presente más de una materia de reclamo en un mismo expediente, el plazo a considerar será el menor; es decir, el de la materia con el menor plazo.

3. Notificación Extemporánea

A efectos de considerar el plazo máximo de notificación, se debe tener en cuenta los siguientes supuestos:

SUPUESTOS		**PLAZO MÁXIMO (días hábiles)**
Si existe fecha de notificación electrónica		5
Si existe fecha de envío de notificación electrónica y fecha de notificación física	El plazo máximo será la suma de: • Días hábiles transcurridos desde la fecha de resolución primera instancia hasta la fecha de envío de notificación más 2 días hábiles; con un máximo de 5 días hábiles; y, • 5 días hábiles	8, 9 ó 10
Si no existe fecha de envío de notificación electrónica pero sí fecha de notificación física		5

Criterios para determinar si existe Notificación Extemporánea:

a) Si existe cargo de notificación o acuse de recibo, se considera que la notificación es extemporánea si el plazo desde la fecha de presentación del reclamo hasta la fecha efectiva de notificación (cargo o acuse) ha superado al total del plazo máximo para resolver en primera instancia (criterio D.2) más el plazo máximo para notificar (criterio D.3).

b) No existiendo cargo de notificación o acuse de recibo, se considera que la notificación es extemporánea si el plazo desde la fecha de presentación del reclamo hasta la fecha de presentación del recurso de apelación ha superado al total del plazo máximo para resolver en primera instancia (criterio D.2) más el plazo máximo para notificar (criterio D.3).

E. Elevación Extemporánea

Cuando han transcurrido más de 5 días hábiles entre la fecha de presentación del recurso de apelación y la fecha de inicio del TRASU (elevación del expediente).

F. Reclamo Extemporáneo

Cuando han transcurrido más de 2 años entre la fecha de vencimiento del recibo reclamado y la fecha de presentación del reclamo en primera instancia.

G. FONDO

Cualquier otro caso no contemplado en los criterios previamente señalados, será asignado al tipo FONDO como complejidad.

NOTA:

Luego de la calificación realizada, se asigna el expediente a una Sala Unipersonal conforme a la organización que la STTRASU haya comunicado a la GTICE.

SUSPENSIÓN EXCEPCIONAL DE PLAZOS - PERÍODO DE EMERGENCIA

Considerando la suspensión de plazos dispuesta en el marco de la Emergencia Sanitaria causada por el COVID-19, los siguientes plazos no se deberán considerar en el contador.

A. EMPRESA OPERADORA

Plazos	Suspensión inicio	Suspensión fin	Criterio relacionado para Calificación Automática (Fase II)
Para presentar reclamos	21.03.2020	10.06.2020	F
Para emitir la resolución de primera instancia	16.03.2020	10.06.2020	D2
Para notificar	16.03.2020	10.06.2020	D3
Para presentar recursos de apelación	21.03.2020	10.06.2020	D1
Para elevar expedientes al TRASU	16.03.2020	10.06.2020	E

B. TRASU

Plazos	Suspensión inicio	Suspensión fin
Para resolver	16.03.2020	10.06.2020
Para notificar	16.03.2020	10.06.2020

Estructura	Campo	Tipo Dato	Requisito	Especificación	Codificación
Datos de la Empresa Operadora	NOMEO	texto	Obligatorio	Razón social de la empresa operadora	
	NUMRUCEO	texto	Obligatorio	Número del Registro Único de Contribuyentes de la empresa operadora.	
	EMAILEO	texto	Obligatorio	Correo electrónico para efectos de notificación.	
	EMAILNOTEO	texto	Obligatorio	Correo electrónico para efectos de notificación.	
Elevación al TRASU	NUMCARTALTRASU	texto	Obligatorio	Número de carta de elevación a Segunda Instancia.	
	FECCARTALTRASU	fecha	Obligatorio	Fecha de la carta de elevación a Segunda Instancia.	dd/mm/aaaa
	NUMFOLCARTALTRASU	texto	Obligatorio	Número de folios.	
	CLARECURSO	código	Obligatorio	Tipo de expediente elevado: Recurso de Apelación o Queja	Ver Tabla 7
Información del Reclamo	CODSERVCONTRATADO	código	Obligatorio	Código de servicio contratado.	Ver Tabla 3
	NUMSERVABONADO	texto	Obligatorio	Número de abonado o contrato de servicio.	
	NUMSERVRECLAMO	texto	Obligatorio	Número del servicio(s) reclamado(s) o número (s) de cuenta (s)	
	CODSUBCRECLAMO	código	Obligatorio	Concepto y sub-concepto reclamado en la empresa operadora.	Ver Tabla 3
	NUMRECIBORECLAMO	texto	Obligatorio	Número del recibo reclamado (en caso de tratarse de un reclamo por facturación)	
	FECRECIBORECLAMO	fecha	Obligatorio	Fecha de emisión del recibo reclamado (en caso de tratarse de un reclamo por facturación).	dd/mm/aaaa
	FECVENCRECIBRECLAMO	fecha	Obligatorio	Fecha de vencimiento del recibo reclamado (en caso de tratarse de un reclamo por facturación).	dd/mm/aaaa
	MESPERIODRECLAMO	texto	Obligatorio	Periodo reclamado (en caso se trate de un reclamo por calidad).	
	MONRECLAMO	número	Obligatorio	Monto del reclamo (*Campo obligatorio* en caso se trate de reclamos de facturación, cobro o tarjetas de pago)	
	CODMONEDARECLAMO	código	Obligatorio	Moneda. (*Campo obligatorio* en caso se trate de reclamos de facturación, cobro o tarjetas de pago)	Ver Tabla 4
	DESSUMILLARECLAMO	texto	Condicional	Sumilla sobre el motivo de la apelación / queja.	
	CODMEDIOPROBATORIO	código	Condicional	Medios probatorios actuados.	Ver Tabla 8
Información del Procedimiento	NUMREPORTEEO	texto	Condicional	Código o número del reporte asignado por la empresa operadora en Primera Instancia.	
	FECREPORTEEO	fecha	Condicional	Fecha del reporte asignado por la empresa operadora en Primera Instancia.	dd/mm/aaaa
	NUMRECLAMOEO	texto	Obligatorio	Código o número de reclamo asignado por la empresa operadora en Primera Instancia.	
	FECPRESRECLAMO	fecha	Obligatorio	Fecha de presentación del reclamo asignado por la empresa operadora.	dd/mm/aaaa
	CODMEDIORECLAMO	código	Obligatorio	Medio utilizado para la presentación del reclamo en Primera Instancia (telefónico, personal, escrito, web u otros medios).	Ver Tabla 5
	NUMRESOL1ERA	texto	Obligatorio	Número de la Resolución de Primera Instancia.	
	FECRESOL1ERA	fecha	Obligatorio	Fecha de Resolución de Primera Instancia.	dd/mm/aaaa
	CODSENTRESOL1ERA	código	Obligatorio	Sentido de la Resolución de Primera Instancia (Fundado, Infundado, Parcialmente Fundado, etc.).	Ver Tabla 6
	FECNOTIFRESOL1ERA	fecha	Obligatorio	Fecha de Notificación de la Resolución en Primera Instancia.	dd/mm/aaaa
	FLANOTELUSU1ERA	código	Obligatorio	Aceptacion del usuario para la notificacion electronica en Primera Instancia	Ver Tabla 10
	FECENVIOELE1ERA	fecha	Obligatorio	Fecha de Envio de la Notificacion Electronica en Primera Instancia (Si hay FLANOTELUSU1ERA)	dd/mm/aaaa
	FECNOTIELERESOL1ERA	fecha	Obligatorio	Fecha de Notificacion Electronica de la Resolucion en Primera Instancia (Si no hay FECNOTIFISIRES1ERA)	dd/mm/aaaa 24hh:mi
	FECNOTIFISIRES1ERA	fecha	Obligatorio	Fecha de Notificacion Fisica de la Resolucion en Primera Instancia (Si no hay FECNOTIELERESOL1ERA)	dd/mm/aaaa 24hh:mi
	FECPRESENAPELACQUEJA	fecha	Obligatorio	Fecha de presentación del recurso de apelación / queja por el usuario en la empresa operadora.	dd/mm/aaaa
	CODMEDIOAPELAQUEJA	código	Obligatorio	Medio utilizado para la interposición del recurso de apelación y/o la queja (telefónico, personal, escrito, web u otros medios).	Ver Tabla 5
Datos del Abonado	NOMABONADO	texto	Obligatorio	Nombres o razón social del abonado	
	APEABONADO	texto	Obligatorio	Apellidos del abonado	
	CODDOCABONADO	código	Obligatorio	Tipo de documento legal de identificación del abonado	Ver Tabla 1
	NUMDOCABONADO	texto	Obligatorio	Número de documento legal de identificación del abonado	
	DIRABONADO	texto	Obligatorio	Dirección del abonado	
	NOMRECLAMANTE	texto	Obligatorio	Nombres o razón social del reclamante	
	APERECLAMANTE	texto	Obligatorio	Apellidos del reclamante	

Datos del Reclamante	CODDOCRECLAMANTE	código	Obligatorio	Tipo de documento legal de identificación del reclamente	Ver Tabla 1
	NUMDOCRECLAMANTE	texto	Obligatorio	Número de documento legal de identificación del reclamente	
	DIRRECLAMANTE	texto	Obligatorio	Dirección del reclamante	
Datos del Apelante	NOMAPELANTE	texto	Obligatorio	Nombres o razón social del apelante	
	APEAPELANTE	texto	Obligatorio	Apellidos del apelante	
	CODDOCAPELANTE	código	Obligatorio	Tipo de documento legal de identificación del apelante	Ver Tabla 1
	NUMDOCAPELANTE	texto	Obligatorio	Número de documento legal de identificación del apelante	
	DIRAPELANTE	texto	Obligatorio	Dirección del apelante	
Datos del Quejoso	NOMQUEJOSO	texto	Obligatorio	Nombres o razón social del quejoso	
	APEQUEJOSO	texto	Obligatorio	Apellidos del quejoso	
	CODQUEJOSO	código	Obligatorio	Tipo de documento legal de identificación del quejoso	Ver Tabla 1
	NUMDOCQUEJOSO	texto	Obligatorio	Número de documento legal de identificación del quejoso	
	DIRQUEJOSO	texto	Obligatorio	Dirección del quejoso	
Dirección Procesal	DIRPROCESAL	texto	Obligatorio	Dirección legal o procesal del reclamante, apelante o quejoso	
	CODUBIGEODPROC	texto	Obligatorio	Código de ubicación geográfica (Departamento, Provincia, Distrito)	Ver Tabla 2
Correo Electrónico del Usuario	EMAILNOTUSUARIO	texto	Obligatorio	Correo electrónico autorizado por el reclamante, apelante o quejoso para notificación.	

Nota
Los campos con requisito "Obligatorio"; serán llenados en caso exista el dato en el expediente

Tabla 1	
Codigo	**Descripcion**
1	DNI
2	LE
4	CE
5	Otro
6	RUC

Tabla 4	
Codigo	**Descripcion**
1	Soles
2	Dolares

Tabla 5	
Codigo	**Descripcion**
88	Telefonico
80	Personal
169	Escrito
170	Otros
89	Web
142	No especifica

Tabla 6	
Codigo	**Descripcion**
17	Fundado
20	Infundado
21	Improcedente
19	Parcialmente fundado
22	Rechazar
91	Anular
189	Nula
171	SAP
18	Dar por concluido
93	Acumulado

Tabla 7	
Codigo	**Descripcion**
RA	Recurso de apelacion
RQJ	Queja

Tabla 8	
Codigo	**Descripcion**
1	Recibo
2	Histórico de Cortes y Reactivaciones
3	Histórico de Averías
5	Histórico de Pedidos
6	Inspección Técnica
17	Histórico de Reclamos
23	Mecanismo de Contratación
32	Código o constancia de haber presentado la avería o problema de calidad, u otro tipo de solicitud de atención ante la empresa operadora
42	Otros
43	Acuerdo para la adquisición o financiamiento de equipos terminales
44	Boleta de consumos por cobro revertido
45	Constancia de activación del servicio
46	Constancia de asignación de saldo
47	Constancia de comunicación al abonado de la fecha en que será dado de baja el servicio
48	Constancia de comunicación al abonado de la fecha en que será ejecutado el corte del servicio por falta de pago
49	Constancia de devoluciones por pagos indebidos o en exceso
50	Constancia de entrega de equipo, SIM CARD, entre otros
51	Constancia de entrega del recibo
52	Constancia de haber realizado el corte conforme lo dispuesto en las normas de uso prohibido e indebido
53	Constancia de ingreso del equipo al servicio técnico
54	Constancia de las pruebas técnicas de la operatividad del servicio de arrendamiento de circuitos
55	Constancia de migración
56	Constancia de pago
57	Constancia de salida del equipo del servicio técnico
58	Constancia de traslado del servicio
59	Constancia donde se informa la imposibilidad de realizar el traslado del servicio
60	Constancia donde se informa la imposibilidad de realizar la migración
61	Constancia Individual de Atención de Avería
62	Cotización, presupuesto o pro-forma para la adquisición de equipo y/o accesorios
63	Detalle de Consumos
64	Detalle desagregado, valorizado y totalizado por cada modalidad o tipo de consumo del periodo reclamado
65	Diagrama de Tráfico (Traffic View)
66	Facturación detallada
67	Histórico de Acuerdos de Pago y/o Financiamiento de Deuda
68	Histórico de cambio de operador de larga distancia
69	Histórico de Consumos
70	Histórico de Estado de Cuenta

71	Histórico de Límite de Crédito y/o Límite de Consumo
72	Histórico de Número de Abonado
73	Histórico de Recargas
74	Histórico de Recibos
75	Informe de investigación de los consumos
76	Informe de Operatividad del servicio
77	Orden de Trabajo de la instalación del servicio
78	Promedio de consumo
79	Prueba técnica de medida de velocidad otorgada, medida desde el lado del usuario
80	Registro de información de llamadas entrantes
81	Reporte de CDR (Call Detail Register)
82	Solicitud de contratación del servicio de arrendamiento de circuitos

Tabla 9

Codigo	Descripcion
1	Enero
2	Febrero
3	Marzo
4	Abril
5	Mayo
6	Junio
7	Julio
8	Agosto
9	Septiembre
10	Octubre
11	Noviembre
12	Diciembre

Tabla 10

Codigo	Descripcion
0	Usuario NO autoriza la notificacion electronica
1	Usuario SI autoriza la notificacion electronica

Tabla 2			
Codigo	DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO
010202	AMAZONAS	BAGUA	ARAMANGO
010203	AMAZONAS	BAGUA	COPALLIN
010204	AMAZONAS	BAGUA	EL PARCO
010205	AMAZONAS	BAGUA	IMAZA
010201	AMAZONAS	BAGUA	LA PECA
010302	AMAZONAS	BONGARA	CHISQUILLA
010303	AMAZONAS	BONGARA	CHURUJA
010304	AMAZONAS	BONGARA	COROSHA
010305	AMAZONAS	BONGARA	CUISPES
010306	AMAZONAS	BONGARA	FLORIDA
010307	AMAZONAS	BONGARA	JAZAN
010301	AMAZONAS	BONGARA	JUMBILLA
010308	AMAZONAS	BONGARA	RECTA
010309	AMAZONAS	BONGARA	SAN CARLOS
010310	AMAZONAS	BONGARA	SHIPASBAMBA
010311	AMAZONAS	BONGARA	VALERA
010312	AMAZONAS	BONGARA	YAMBRASBAMBA
010102	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	ASUNCION
010103	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	BALSAS
010101	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHACHAPOYAS
010104	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHETO
010105	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHILIQUIN
010106	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA
010107	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	GRANADA
010108	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	HUANCAS
010109	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	LA JALCA
010110	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	LEIMEBAMBA
010111	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	LEVANTO
010112	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	MAGDALENA
010113	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	MARISCAL CASTILLA
010114	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	MOLINOPAMPA
010115	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	MONTEVIDEO
010116	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	OLLEROS
010117	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	QUINJALCA
010118	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	SAN FRANCISCO DE DAGUAS
010119	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	SAN ISIDRO DE MAINO
010120	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	SOLOCO
010121	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	SONCHE
010402	AMAZONAS	CONDORCANQUI	EL CENEPA
010401	AMAZONAS	CONDORCANQUI	NIEVA
010403	AMAZONAS	CONDORCANQUI	RIO SANTIAGO
010502	AMAZONAS	LUYA	CAMPORREDONDO
010503	AMAZONAS	LUYA	COCABAMBA
010504	AMAZONAS	LUYA	COLCAMAR
010505	AMAZONAS	LUYA	CONILA
010506	AMAZONAS	LUYA	INGUILPATA
010501	AMAZONAS	LUYA	LAMUD
010507	AMAZONAS	LUYA	LONGUITA
010508	AMAZONAS	LUYA	LONYA CHICO
010509	AMAZONAS	LUYA	LUYA
010510	AMAZONAS	LUYA	LUYA VIEJO
010511	AMAZONAS	LUYA	MARIA
010512	AMAZONAS	LUYA	OCALLI
010513	AMAZONAS	LUYA	OCUMAL
010514	AMAZONAS	LUYA	PISUQUIA
010515	AMAZONAS	LUYA	PROVIDENCIA
010516	AMAZONAS	LUYA	SAN CRISTOBAL
010517	AMAZONAS	LUYA	SAN FRANCISCO DEL YESO
010518	AMAZONAS	LUYA	SAN JERONIMO
010519	AMAZONAS	LUYA	SAN JUAN DE LOPECANCHA
010520	AMAZONAS	LUYA	SANTA CATALINA
010521	AMAZONAS	LUYA	SANTO TOMAS
010522	AMAZONAS	LUYA	TINGO
010523	AMAZONAS	LUYA	TRITA
010602	AMAZONAS	RODRIGUEZ DE MENDOZA	CHIRIMOTO
010603	AMAZONAS	RODRIGUEZ DE MENDOZA	COCHAMAL
010604	AMAZONAS	RODRIGUEZ DE MENDOZA	HUAMBO
010605	AMAZONAS	RODRIGUEZ DE MENDOZA	LIMABAMBA
010606	AMAZONAS	RODRIGUEZ DE MENDOZA	LONGAR
010607	AMAZONAS	RODRIGUEZ DE MENDOZA	MARISCAL BENAVIDES
010608	AMAZONAS	RODRIGUEZ DE MENDOZA	MILPUC
010609	AMAZONAS	RODRIGUEZ DE MENDOZA	OMIA
010601	AMAZONAS	RODRIGUEZ DE MENDOZA	SAN NICOLAS
010610	AMAZONAS	RODRIGUEZ DE MENDOZA	SANTA ROSA
010611	AMAZONAS	RODRIGUEZ DE MENDOZA	TOTORA
010612	AMAZONAS	RODRIGUEZ DE MENDOZA	VISTA ALEGRE
010701	AMAZONAS	UTCUBAMBA	BAGUA GRANDE
010702	AMAZONAS	UTCUBAMBA	CAJARURO
010703	AMAZONAS	UTCUBAMBA	CUMBA
010704	AMAZONAS	UTCUBAMBA	EL MILAGRO
010705	AMAZONAS	UTCUBAMBA	JAMALCA
010706	AMAZONAS	UTCUBAMBA	LONYA GRANDE
010707	AMAZONAS	UTCUBAMBA	YAMON
020201	ANCASH	AIJA	AIJA

020202	ANCASH	AIJA	CORIS
020203	ANCASH	AIJA	HUACLLAN
020204	ANCASH	AIJA	LA MERCED
020205	ANCASH	AIJA	SUCCHA
020302	ANCASH	ANTONIO RAYMONDI	ACZO
020303	ANCASH	ANTONIO RAYMONDI	CHACCHO
020304	ANCASH	ANTONIO RAYMONDI	CHINGAS
020301	ANCASH	ANTONIO RAYMONDI	LLAMELLIN
020305	ANCASH	ANTONIO RAYMONDI	MIRGAS
020306	ANCASH	ANTONIO RAYMONDI	SAN JUAN DE RONTOY
020402	ANCASH	ASUNCION	ACOCHACA
020401	ANCASH	ASUNCION	CHACAS
020502	ANCASH	BOLOGNESI	ABELARDO PARDO LEZAMETA
020503	ANCASH	BOLOGNESI	ANTONIO RAYMONDI
020504	ANCASH	BOLOGNESI	AQUIA
020505	ANCASH	BOLOGNESI	CAJACAY
020506	ANCASH	BOLOGNESI	CANIS
020501	ANCASH	BOLOGNESI	CHIQUIAN
020507	ANCASH	BOLOGNESI	COLQUIOC
020508	ANCASH	BOLOGNESI	HUALLANCA
020509	ANCASH	BOLOGNESI	HUASTA
020510	ANCASH	BOLOGNESI	HUAYLLACAYAN
020511	ANCASH	BOLOGNESI	LA PRIMAVERA
020512	ANCASH	BOLOGNESI	MANGAS
020513	ANCASH	BOLOGNESI	PACLLON
020514	ANCASH	BOLOGNESI	SAN MIGUEL DE CORPANQUI
020515	ANCASH	BOLOGNESI	TICLLOS
020602	ANCASH	CARHUAZ	ACOPAMPA
020603	ANCASH	CARHUAZ	AMASHCA
020604	ANCASH	CARHUAZ	ANTA
020605	ANCASH	CARHUAZ	ATAQUERO
020601	ANCASH	CARHUAZ	CARHUAZ
020606	ANCASH	CARHUAZ	MARCARA
020607	ANCASH	CARHUAZ	PARIAHUANCA
020608	ANCASH	CARHUAZ	SAN MIGUEL DE ACO
020609	ANCASH	CARHUAZ	SHILLA
020610	ANCASH	CARHUAZ	TINCO
020611	ANCASH	CARHUAZ	YUNGAR
020701	ANCASH	CARLOS FERMIN FITZCARRALD	SAN LUIS
020702	ANCASH	CARLOS FERMIN FITZCARRALD	SAN NICOLAS
020703	ANCASH	CARLOS FERMIN FITZCARRALD	YAUYA
020802	ANCASH	CASMA	BUENA VISTA ALTA
020801	ANCASH	CASMA	CASMA
020803	ANCASH	CASMA	COMANDANTE NOEL
020804	ANCASH	CASMA	YAUTAN
020902	ANCASH	CORONGO	ACO
020903	ANCASH	CORONGO	BAMBAS
020901	ANCASH	CORONGO	CORONGO
020904	ANCASH	CORONGO	CUSCA
020905	ANCASH	CORONGO	LA PAMPA
020906	ANCASH	CORONGO	YANAC
020907	ANCASH	CORONGO	YUPAN
020102	ANCASH	HUARAZ	COCHABAMBA
020103	ANCASH	HUARAZ	COLCABAMBA
020104	ANCASH	HUARAZ	HUANCHAY
020101	ANCASH	HUARAZ	HUARAZ
020105	ANCASH	HUARAZ	INDEPENDENCIA
020106	ANCASH	HUARAZ	JANGAS
020107	ANCASH	HUARAZ	LA LIBERTAD
020108	ANCASH	HUARAZ	OLLEROS
020109	ANCASH	HUARAZ	PAMPAS
020110	ANCASH	HUARAZ	PARIACOTO
020111	ANCASH	HUARAZ	PIRA
020112	ANCASH	HUARAZ	TARICA
021002	ANCASH	HUARI	ANRA
021003	ANCASH	HUARI	CAJAY
021004	ANCASH	HUARI	CHAVIN DE HUANTAR
021005	ANCASH	HUARI	HUACACHI
021006	ANCASH	HUARI	HUACCHIS
021007	ANCASH	HUARI	HUACHIS
021008	ANCASH	HUARI	HUANTAR
021001	ANCASH	HUARI	HUARI
021009	ANCASH	HUARI	MASIN
021010	ANCASH	HUARI	PAUCAS
021011	ANCASH	HUARI	PONTO
021012	ANCASH	HUARI	RAHUAPAMPA
021013	ANCASH	HUARI	RAPAYAN
021014	ANCASH	HUARI	SAN MARCOS
021015	ANCASH	HUARI	SAN PEDRO DE CHANA
021016	ANCASH	HUARI	UCO
021102	ANCASH	HUARMEY	COCHAPETI
021103	ANCASH	HUARMEY	CULEBRAS
021101	ANCASH	HUARMEY	HUARMEY
021104	ANCASH	HUARMEY	HUAYAN
021105	ANCASH	HUARMEY	MALVAS
021201	ANCASH	HUAYLAS	CARAZ

021202	ANCASH	HUAYLAS	HUALLANCA
021203	ANCASH	HUAYLAS	HUATA
021204	ANCASH	HUAYLAS	HUAYLAS
021205	ANCASH	HUAYLAS	MATO
021206	ANCASH	HUAYLAS	PAMPAROMAS
021207	ANCASH	HUAYLAS	PUEBLO LIBRE
021208	ANCASH	HUAYLAS	SANTA CRUZ
021209	ANCASH	HUAYLAS	SANTO TORIBIO
021210	ANCASH	HUAYLAS	YURACMARCA
021302	ANCASH	MARISCAL LUZURIAGA	CASCA
021303	ANCASH	MARISCAL LUZURIAGA	ELEAZAR GUZMAN BARRON
021304	ANCASH	MARISCAL LUZURIAGA	FIDEL OLIVAS ESCUDERO
021305	ANCASH	MARISCAL LUZURIAGA	LLAMA
021306	ANCASH	MARISCAL LUZURIAGA	LLUMPA
021307	ANCASH	MARISCAL LUZURIAGA	LUCMA
021308	ANCASH	MARISCAL LUZURIAGA	MUSGA
021301	ANCASH	MARISCAL LUZURIAGA	PISCOBAMBA
021402	ANCASH	OCROS	ACAS
021403	ANCASH	OCROS	CAJAMARQUILLA
021404	ANCASH	OCROS	CARHUAPAMPA
021405	ANCASH	OCROS	COCHAS
021406	ANCASH	OCROS	CONGAS
021407	ANCASH	OCROS	LLIPA
021401	ANCASH	OCROS	OCROS
021408	ANCASH	OCROS	SAN CRISTOBAL DE RAJAN
021409	ANCASH	OCROS	SAN PEDRO
021410	ANCASH	OCROS	SANTIAGO DE CHILCAS
021502	ANCASH	PALLASCA	BOLOGNESI
021501	ANCASH	PALLASCA	CABANA
021503	ANCASH	PALLASCA	CONCHUCOS
021504	ANCASH	PALLASCA	HUACASCHUQUE
021505	ANCASH	PALLASCA	HUANDOVAL
021506	ANCASH	PALLASCA	LACABAMBA
021507	ANCASH	PALLASCA	LLAPO
021508	ANCASH	PALLASCA	PALLASCA
021509	ANCASH	PALLASCA	PAMPAS
021510	ANCASH	PALLASCA	SANTA ROSA
021511	ANCASH	PALLASCA	TAUCA
021602	ANCASH	POMABAMBA	HUAYLLAN
021603	ANCASH	POMABAMBA	PAROBAMBA
021601	ANCASH	POMABAMBA	POMABAMBA
021604	ANCASH	POMABAMBA	QUINUABAMBA
021702	ANCASH	RECUAY	CATAC
021703	ANCASH	RECUAY	COTAPARACO
021704	ANCASH	RECUAY	HUAYLLAPAMPA
021705	ANCASH	RECUAY	LLACLLIN
021706	ANCASH	RECUAY	MARCA
021707	ANCASH	RECUAY	PAMPAS CHICO
021708	ANCASH	RECUAY	PARARIN
021701	ANCASH	RECUAY	RECUAY
021709	ANCASH	RECUAY	TAPACOCHA
021710	ANCASH	RECUAY	TICAPAMPA
021802	ANCASH	SANTA	CACERES DEL PERU
021801	ANCASH	SANTA	CHIMBOTE
021803	ANCASH	SANTA	COISHCO
021804	ANCASH	SANTA	MACATE
021805	ANCASH	SANTA	MORO
021806	ANCASH	SANTA	NEPEÑA
021809	ANCASH	SANTA	NUEVO CHIMBOTE
021807	ANCASH	SANTA	SAMANCO
021808	ANCASH	SANTA	SANTA
021902	ANCASH	SIHUAS	ACOBAMBA
021903	ANCASH	SIHUAS	ALFONSO UGARTE
021904	ANCASH	SIHUAS	CASHAPAMPA
021905	ANCASH	SIHUAS	CHINGALPO
021906	ANCASH	SIHUAS	HUAYLLABAMBA
021907	ANCASH	SIHUAS	QUICHES
021908	ANCASH	SIHUAS	RAGASH
021909	ANCASH	SIHUAS	SAN JUAN
021910	ANCASH	SIHUAS	SICSIBAMBA
021901	ANCASH	SIHUAS	SIHUAS
022002	ANCASH	YUNGAY	CASCAPARA
022003	ANCASH	YUNGAY	MANCOS
022004	ANCASH	YUNGAY	MATACOTO
022005	ANCASH	YUNGAY	QUILLO
022006	ANCASH	YUNGAY	RANRAHIRCA
022007	ANCASH	YUNGAY	SHUPLUY
022008	ANCASH	YUNGAY	YANAMA
022001	ANCASH	YUNGAY	YUNGAY
030101	APURIMAC	ABANCAY	ABANCAY
030102	APURIMAC	ABANCAY	CHACOCHE
030103	APURIMAC	ABANCAY	CIRCA
030104	APURIMAC	ABANCAY	CURAHUASI
030105	APURIMAC	ABANCAY	HUANIPACA
030106	APURIMAC	ABANCAY	LAMBRAMA
030107	APURIMAC	ABANCAY	PICHIRHUA

030108	APURIMAC	ABANCAY	SAN PEDRO DE CACHORA
030109	APURIMAC	ABANCAY	TAMBURCO
030201	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
030202	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDARAPA
030203	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	CHIARA
030204	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	HUANCARAMA
030205	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	HUANCARAY
030206	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	HUAYANA
030219	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	KAQUIABAMBA
030207	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	KISHUARA
030208	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	PACOBAMBA
030209	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	PACUCHA
030210	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	PAMPACHIRI
030211	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	POMACOCHA
030212	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN ANTONIO DE CACHI
030213	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
030214	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN MIGUEL DE CHACCRAMPA
030215	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SANTA MARIA DE CHICMO
030216	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
030217	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TUMAY HUARACA
030218	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TURPO
030301	APURIMAC	ANTABAMBA	ANTABAMBA
030302	APURIMAC	ANTABAMBA	EL ORO
030303	APURIMAC	ANTABAMBA	HUAQUIRCA
030304	APURIMAC	ANTABAMBA	JUAN ESPINOZA MEDRANO
030305	APURIMAC	ANTABAMBA	OROPESA
030306	APURIMAC	ANTABAMBA	PACHACONAS
030307	APURIMAC	ANTABAMBA	SABAINO
030402	APURIMAC	AYMARAES	CAPAYA
030403	APURIMAC	AYMARAES	CARAYBAMBA
030401	APURIMAC	AYMARAES	CHALHUANCA
030404	APURIMAC	AYMARAES	CHAPIMARCA
030405	APURIMAC	AYMARAES	COLCABAMBA
030406	APURIMAC	AYMARAES	COTARUSE
030407	APURIMAC	AYMARAES	HUAYLLO
030408	APURIMAC	AYMARAES	JUSTO APU SAHUARAURA
030409	APURIMAC	AYMARAES	LUCRE
030410	APURIMAC	AYMARAES	POCOHUANCA
030411	APURIMAC	AYMARAES	SAN JUAN DE CHACÑA
030412	APURIMAC	AYMARAES	SAÑAYCA
030413	APURIMAC	AYMARAES	SORAYA
030414	APURIMAC	AYMARAES	TAPAIRIHUA
030415	APURIMAC	AYMARAES	TINTAY
030416	APURIMAC	AYMARAES	TORAYA
030417	APURIMAC	AYMARAES	YANACA
030602	APURIMAC	CHINCHEROS	ANCO_HUALLO
030601	APURIMAC	CHINCHEROS	CHINCHEROS
030603	APURIMAC	CHINCHEROS	COCHARCAS
030604	APURIMAC	CHINCHEROS	HUACCANA
030605	APURIMAC	CHINCHEROS	OCOBAMBA
030606	APURIMAC	CHINCHEROS	ONGOY
030608	APURIMAC	CHINCHEROS	RANRACANCHA
030607	APURIMAC	CHINCHEROS	URANMARCA
030506	APURIMAC	COTABAMBAS	CHALLHUAHUACHO
030502	APURIMAC	COTABAMBAS	COTABAMBAS
030503	APURIMAC	COTABAMBAS	COYLLURQUI
030504	APURIMAC	COTABAMBAS	HAQUIRA
030505	APURIMAC	COTABAMBAS	MARA
030501	APURIMAC	COTABAMBAS	TAMBOBAMBA
030701	APURIMAC	GRAU	CHUQUIBAMBILLA
030714	APURIMAC	GRAU	CURASCO
030702	APURIMAC	GRAU	CURPAHUASI
030703	APURIMAC	GRAU	GAMARRA
030704	APURIMAC	GRAU	HUAYLLATI
030705	APURIMAC	GRAU	MAMARA
030706	APURIMAC	GRAU	MICAELA BASTIDAS
030707	APURIMAC	GRAU	PATAYPAMPA
030708	APURIMAC	GRAU	PROGRESO
030709	APURIMAC	GRAU	SAN ANTONIO
030710	APURIMAC	GRAU	SANTA ROSA
030711	APURIMAC	GRAU	TURPAY
030712	APURIMAC	GRAU	VILCABAMBA
030713	APURIMAC	GRAU	VIRUNDO
040102	AREQUIPA	AREQUIPA	ALTO SELVA ALEGRE
040101	AREQUIPA	AREQUIPA	AREQUIPA
040103	AREQUIPA	AREQUIPA	CAYMA
040104	AREQUIPA	AREQUIPA	CERRO COLORADO
040105	AREQUIPA	AREQUIPA	CHARACATO
040106	AREQUIPA	AREQUIPA	CHIGUATA
040107	AREQUIPA	AREQUIPA	JACOBO HUNTER
040129	AREQUIPA	AREQUIPA	JOSE LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO
040108	AREQUIPA	AREQUIPA	LA JOYA
040109	AREQUIPA	AREQUIPA	MARIANO MELGAR
040110	AREQUIPA	AREQUIPA	MIRAFLORES
040111	AREQUIPA	AREQUIPA	MOLLEBAYA
040112	AREQUIPA	AREQUIPA	PAUCARPATA

040113	AREQUIPA	AREQUIPA	POCSI
040114	AREQUIPA	AREQUIPA	POLOBAYA
040115	AREQUIPA	AREQUIPA	QUEQUEÑA
040116	AREQUIPA	AREQUIPA	SABANDIA
040117	AREQUIPA	AREQUIPA	SACHACA
040118	AREQUIPA	AREQUIPA	SAN JUAN DE SIGUAS
040119	AREQUIPA	AREQUIPA	SAN JUAN DE TARUCANI
040120	AREQUIPA	AREQUIPA	SANTA ISABEL DE SIGUAS
040121	AREQUIPA	AREQUIPA	SANTA RITA DE SIGUAS
040122	AREQUIPA	AREQUIPA	SOCABAYA
040123	AREQUIPA	AREQUIPA	TIABAYA
040124	AREQUIPA	AREQUIPA	UCHUMAYO
040125	AREQUIPA	AREQUIPA	VITOR
040126	AREQUIPA	AREQUIPA	YANAHUARA
040127	AREQUIPA	AREQUIPA	YARABAMBA
040128	AREQUIPA	AREQUIPA	YURA
040201	AREQUIPA	CAMANA	CAMANA
040202	AREQUIPA	CAMANA	JOSE MARIA QUIMPER
040203	AREQUIPA	CAMANA	MARIANO NICOLAS VALCARCEL
040204	AREQUIPA	CAMANA	MARISCAL CACERES
040205	AREQUIPA	CAMANA	NICOLAS DE PIEROLA
040206	AREQUIPA	CAMANA	OCOÑA
040207	AREQUIPA	CAMANA	QUILCA
040208	AREQUIPA	CAMANA	SAMUEL PASTOR
040302	AREQUIPA	CARAVELI	ACARI
040303	AREQUIPA	CARAVELI	ATICO
040304	AREQUIPA	CARAVELI	ATIQUIPA
040305	AREQUIPA	CARAVELI	BELLA UNION
040306	AREQUIPA	CARAVELI	CAHUACHO
040301	AREQUIPA	CARAVELI	CARAVELI
040307	AREQUIPA	CARAVELI	CHALA
040308	AREQUIPA	CARAVELI	CHAPARRA
040309	AREQUIPA	CARAVELI	HUANUHUANU
040310	AREQUIPA	CARAVELI	JAQUI
040311	AREQUIPA	CARAVELI	LOMAS
040312	AREQUIPA	CARAVELI	QUICACHA
040313	AREQUIPA	CARAVELI	YAUCA
040402	AREQUIPA	CASTILLA	ANDAGUA
040401	AREQUIPA	CASTILLA	APLAO
040403	AREQUIPA	CASTILLA	AYO
040404	AREQUIPA	CASTILLA	CHACHAS
040405	AREQUIPA	CASTILLA	CHILCAYMARCA
040406	AREQUIPA	CASTILLA	CHOCO
040407	AREQUIPA	CASTILLA	HUANCARQUI
040408	AREQUIPA	CASTILLA	MACHAGUAY
040409	AREQUIPA	CASTILLA	ORCOPAMPA
040410	AREQUIPA	CASTILLA	PAMPACOLCA
040411	AREQUIPA	CASTILLA	TIPAN
040413	AREQUIPA	CASTILLA	URACA
040412	AREQUIPA	CASTILLA	UÑON
040414	AREQUIPA	CASTILLA	VIRACO
040502	AREQUIPA	CAYLLOMA	ACHOMA
040503	AREQUIPA	CAYLLOMA	CABANACONDE
040504	AREQUIPA	CAYLLOMA	CALLALLI
040505	AREQUIPA	CAYLLOMA	CAYLLOMA
040501	AREQUIPA	CAYLLOMA	CHIVAY
040506	AREQUIPA	CAYLLOMA	COPORAQUE
040507	AREQUIPA	CAYLLOMA	HUAMBO
040508	AREQUIPA	CAYLLOMA	HUANCA
040509	AREQUIPA	CAYLLOMA	ICHUPAMPA
040510	AREQUIPA	CAYLLOMA	LARI
040511	AREQUIPA	CAYLLOMA	LLUTA
040512	AREQUIPA	CAYLLOMA	MACA
040513	AREQUIPA	CAYLLOMA	MADRIGAL
040520	AREQUIPA	CAYLLOMA	MAJES
040514	AREQUIPA	CAYLLOMA	SAN ANTONIO DE CHUCA
040515	AREQUIPA	CAYLLOMA	SIBAYO
040516	AREQUIPA	CAYLLOMA	TAPAY
040517	AREQUIPA	CAYLLOMA	TISCO
040518	AREQUIPA	CAYLLOMA	TUTI
040519	AREQUIPA	CAYLLOMA	YANQUE
040602	AREQUIPA	CONDESUYOS	ANDARAY
040603	AREQUIPA	CONDESUYOS	CAYARANI
040604	AREQUIPA	CONDESUYOS	CHICHAS
040601	AREQUIPA	CONDESUYOS	CHUQUIBAMBA
040605	AREQUIPA	CONDESUYOS	IRAY
040606	AREQUIPA	CONDESUYOS	RIO GRANDE
040607	AREQUIPA	CONDESUYOS	SALAMANCA
040608	AREQUIPA	CONDESUYOS	YANAQUIHUA
040702	AREQUIPA	ISLAY	COCACHACRA
040703	AREQUIPA	ISLAY	DEAN VALDIVIA
040704	AREQUIPA	ISLAY	ISLAY
040705	AREQUIPA	ISLAY	MEJIA
040701	AREQUIPA	ISLAY	MOLLENDO
040706	AREQUIPA	ISLAY	PUNTA DE BOMBON
040802	AREQUIPA	LA UNION	ALCA

040803	AREQUIPA	LA UNION	CHARCANA
040801	AREQUIPA	LA UNION	COTAHUASI
040804	AREQUIPA	LA UNION	HUAYNACOTAS
040805	AREQUIPA	LA UNION	PAMPAMARCA
040806	AREQUIPA	LA UNION	PUYCA
040807	AREQUIPA	LA UNION	QUECHUALLA
040808	AREQUIPA	LA UNION	SAYLA
040809	AREQUIPA	LA UNION	TAURIA
040810	AREQUIPA	LA UNION	TOMEPAMPA
040811	AREQUIPA	LA UNION	TORO
050201	AYACUCHO	CANGALLO	CANGALLO
050202	AYACUCHO	CANGALLO	CHUSCHI
050203	AYACUCHO	CANGALLO	LOS MOROCHUCOS
050204	AYACUCHO	CANGALLO	MARIA PARADO DE BELLIDO
050205	AYACUCHO	CANGALLO	PARAS
050206	AYACUCHO	CANGALLO	TOTOS
050102	AYACUCHO	HUAMANGA	ACOCRO
050103	AYACUCHO	HUAMANGA	ACOS VINCHOS
050101	AYACUCHO	HUAMANGA	AYACUCHO
050104	AYACUCHO	HUAMANGA	CARMEN ALTO
050105	AYACUCHO	HUAMANGA	CHIARA
050115	AYACUCHO	HUAMANGA	JESUS NAZARENO
050106	AYACUCHO	HUAMANGA	OCROS
050107	AYACUCHO	HUAMANGA	PACAYCASA
050108	AYACUCHO	HUAMANGA	QUINUA
050109	AYACUCHO	HUAMANGA	SAN JOSE DE TICLLAS
050110	AYACUCHO	HUAMANGA	SAN JUAN BAUTISTA
050111	AYACUCHO	HUAMANGA	SANTIAGO DE PISCHA
050112	AYACUCHO	HUAMANGA	SOCOS
050113	AYACUCHO	HUAMANGA	TAMBILLO
050114	AYACUCHO	HUAMANGA	VINCHOS
050302	AYACUCHO	HUANCA SANCOS	CARAPO
050303	AYACUCHO	HUANCA SANCOS	SACSAMARCA
050301	AYACUCHO	HUANCA SANCOS	SANCOS
050304	AYACUCHO	HUANCA SANCOS	SANTIAGO DE LUCANAMARCA
050402	AYACUCHO	HUANTA	AYAHUANCO
050403	AYACUCHO	HUANTA	HUAMANGUILLA
050401	AYACUCHO	HUANTA	HUANTA
050404	AYACUCHO	HUANTA	IGUAIN
050408	AYACUCHO	HUANTA	LLOCHEGUA
050405	AYACUCHO	HUANTA	LURICOCHA
050406	AYACUCHO	HUANTA	SANTILLANA
050407	AYACUCHO	HUANTA	SIVIA
050502	AYACUCHO	LA MAR	ANCO
050503	AYACUCHO	LA MAR	AYNA
050504	AYACUCHO	LA MAR	CHILCAS
050505	AYACUCHO	LA MAR	CHUNGUI
050506	AYACUCHO	LA MAR	LUIS CARRANZA
050501	AYACUCHO	LA MAR	SAN MIGUEL
050507	AYACUCHO	LA MAR	SANTA ROSA
050508	AYACUCHO	LA MAR	TAMBO
050602	AYACUCHO	LUCANAS	AUCARA
050603	AYACUCHO	LUCANAS	CABANA
050604	AYACUCHO	LUCANAS	CARMEN SALCEDO
050605	AYACUCHO	LUCANAS	CHAVIÑA
050606	AYACUCHO	LUCANAS	CHIPAO
050607	AYACUCHO	LUCANAS	HUAC-HUAS
050608	AYACUCHO	LUCANAS	LARAMATE
050609	AYACUCHO	LUCANAS	LEONCIO PRADO
050610	AYACUCHO	LUCANAS	LLAUTA
050611	AYACUCHO	LUCANAS	LUCANAS
050612	AYACUCHO	LUCANAS	OCAÑA
050613	AYACUCHO	LUCANAS	OTOCA
050601	AYACUCHO	LUCANAS	PUQUIO
050614	AYACUCHO	LUCANAS	SAISA
050615	AYACUCHO	LUCANAS	SAN CRISTOBAL
050616	AYACUCHO	LUCANAS	SAN JUAN
050617	AYACUCHO	LUCANAS	SAN PEDRO
050618	AYACUCHO	LUCANAS	SAN PEDRO DE PALCO
050619	AYACUCHO	LUCANAS	SANCOS
050620	AYACUCHO	LUCANAS	SANTA ANA DE HUAYCAHUACHO
050621	AYACUCHO	LUCANAS	SANTA LUCIA
050702	AYACUCHO	PARINACOCHAS	CHUMPI
050701	AYACUCHO	PARINACOCHAS	CORACORA
050703	AYACUCHO	PARINACOCHAS	CORONEL CASTAÑEDA
050704	AYACUCHO	PARINACOCHAS	PACAPAUSA
050705	AYACUCHO	PARINACOCHAS	PULLO
050706	AYACUCHO	PARINACOCHAS	PUYUSCA
050707	AYACUCHO	PARINACOCHAS	SAN FRANCISCO DE RAVACAYCO
050708	AYACUCHO	PARINACOCHAS	UPAHUACHO
050802	AYACUCHO	PAUCAR DEL SARA SARA	COLTA
050803	AYACUCHO	PAUCAR DEL SARA SARA	CORCULLA
050804	AYACUCHO	PAUCAR DEL SARA SARA	LAMPA
050805	AYACUCHO	PAUCAR DEL SARA SARA	MARCABAMBA
050806	AYACUCHO	PAUCAR DEL SARA SARA	OYOLO
050807	AYACUCHO	PAUCAR DEL SARA SARA	PARARCA

050801	AYACUCHO	PAUCAR DEL SARA SARA	PAUSA
050808	AYACUCHO	PAUCAR DEL SARA SARA	SAN JAVIER DE ALPABAMBA
050809	AYACUCHO	PAUCAR DEL SARA SARA	SAN JOSE DE USHUA
050810	AYACUCHO	PAUCAR DEL SARA SARA	SARA SARA
050902	AYACUCHO	SUCRE	BELEN
050903	AYACUCHO	SUCRE	CHALCOS
050904	AYACUCHO	SUCRE	CHILCAYOC
050905	AYACUCHO	SUCRE	HUACAÑA
050906	AYACUCHO	SUCRE	MORCOLLA
050907	AYACUCHO	SUCRE	PAICO
050901	AYACUCHO	SUCRE	QUEROBAMBA
050908	AYACUCHO	SUCRE	SAN PEDRO DE LARCAY
050909	AYACUCHO	SUCRE	SAN SALVADOR DE QUIJE
050910	AYACUCHO	SUCRE	SANTIAGO DE PAUCARAY
050911	AYACUCHO	SUCRE	SORAS
051002	AYACUCHO	VICTOR FAJARDO	ALCAMENCA
051003	AYACUCHO	VICTOR FAJARDO	APONGO
051004	AYACUCHO	VICTOR FAJARDO	ASQUIPATA
051005	AYACUCHO	VICTOR FAJARDO	CANARIA
051006	AYACUCHO	VICTOR FAJARDO	CAYARA
051007	AYACUCHO	VICTOR FAJARDO	COLCA
051008	AYACUCHO	VICTOR FAJARDO	HUAMANQUIQUIA
051001	AYACUCHO	VICTOR FAJARDO	HUANCAPI
051009	AYACUCHO	VICTOR FAJARDO	HUANCARAYLLA
051010	AYACUCHO	VICTOR FAJARDO	HUAYA
051011	AYACUCHO	VICTOR FAJARDO	SARHUA
051012	AYACUCHO	VICTOR FAJARDO	VILCANCHOS
051102	AYACUCHO	VILCAS HUAMAN	ACCOMARCA
051103	AYACUCHO	VILCAS HUAMAN	CARHUANCA
051104	AYACUCHO	VILCAS HUAMAN	CONCEPCION
051105	AYACUCHO	VILCAS HUAMAN	HUAMBALPA
051106	AYACUCHO	VILCAS HUAMAN	INDEPENDENCIA
051107	AYACUCHO	VILCAS HUAMAN	SAURAMA
051101	AYACUCHO	VILCAS HUAMAN	VILCAS HUAMAN
051108	AYACUCHO	VILCAS HUAMAN	VISCHONGO
060202	CAJAMARCA	CAJABAMBA	CACHACHI
060201	CAJAMARCA	CAJABAMBA	CAJABAMBA
060203	CAJAMARCA	CAJABAMBA	CONDEBAMBA
060204	CAJAMARCA	CAJABAMBA	SITACOCHA
060102	CAJAMARCA	CAJAMARCA	ASUNCION
060101	CAJAMARCA	CAJAMARCA	CAJAMARCA
060103	CAJAMARCA	CAJAMARCA	CHETILLA
060104	CAJAMARCA	CAJAMARCA	COSPAN
060105	CAJAMARCA	CAJAMARCA	ENCAÑADA
060106	CAJAMARCA	CAJAMARCA	JESUS
060107	CAJAMARCA	CAJAMARCA	LLACANORA
060108	CAJAMARCA	CAJAMARCA	LOS BAÑOS DEL INCA
060109	CAJAMARCA	CAJAMARCA	MAGDALENA
060110	CAJAMARCA	CAJAMARCA	MATARA
060111	CAJAMARCA	CAJAMARCA	NAMORA
060112	CAJAMARCA	CAJAMARCA	SAN JUAN
060301	CAJAMARCA	CELENDIN	CELENDIN
060302	CAJAMARCA	CELENDIN	CHUMUCH
060303	CAJAMARCA	CELENDIN	CORTEGANA
060304	CAJAMARCA	CELENDIN	HUASMIN
060305	CAJAMARCA	CELENDIN	JORGE CHAVEZ
060306	CAJAMARCA	CELENDIN	JOSE GALVEZ
060312	CAJAMARCA	CELENDIN	LA LIBERTAD DE PALLAN
060307	CAJAMARCA	CELENDIN	MIGUEL IGLESIAS
060308	CAJAMARCA	CELENDIN	OXAMARCA
060309	CAJAMARCA	CELENDIN	SOROCHUCO
060310	CAJAMARCA	CELENDIN	SUCRE
060311	CAJAMARCA	CELENDIN	UTCO
060402	CAJAMARCA	CHOTA	ANGUIA
060403	CAJAMARCA	CHOTA	CHADIN
060419	CAJAMARCA	CHOTA	CHALAMARCA
060404	CAJAMARCA	CHOTA	CHIGUIRIP
060405	CAJAMARCA	CHOTA	CHIMBAN
060406	CAJAMARCA	CHOTA	CHOROPAMPA
060401	CAJAMARCA	CHOTA	CHOTA
060407	CAJAMARCA	CHOTA	COCHABAMBA
060408	CAJAMARCA	CHOTA	CONCHAN
060409	CAJAMARCA	CHOTA	HUAMBOS
060410	CAJAMARCA	CHOTA	LAJAS
060411	CAJAMARCA	CHOTA	LLAMA
060412	CAJAMARCA	CHOTA	MIRACOSTA
060413	CAJAMARCA	CHOTA	PACCHA
060414	CAJAMARCA	CHOTA	PION
060415	CAJAMARCA	CHOTA	QUEROCOTO
060416	CAJAMARCA	CHOTA	SAN JUAN DE LICUPIS
060417	CAJAMARCA	CHOTA	TACABAMBA
060418	CAJAMARCA	CHOTA	TOCMOCHE
060502	CAJAMARCA	CONTUMAZA	CHILETE
060501	CAJAMARCA	CONTUMAZA	CONTUMAZA
060503	CAJAMARCA	CONTUMAZA	CUPISNIQUE
060504	CAJAMARCA	CONTUMAZA	GUZMANGO

060505	CAJAMARCA	CONTUMAZA	SAN BENITO
060506	CAJAMARCA	CONTUMAZA	SANTA CRUZ DE TOLED
060507	CAJAMARCA	CONTUMAZA	TANTARICA
060508	CAJAMARCA	CONTUMAZA	YONAN
060602	CAJAMARCA	CUTERVO	CALLAYUC
060603	CAJAMARCA	CUTERVO	CHOROS
060604	CAJAMARCA	CUTERVO	CUJILLO
060601	CAJAMARCA	CUTERVO	CUTERVO
060605	CAJAMARCA	CUTERVO	LA RAMADA
060606	CAJAMARCA	CUTERVO	PIMPINGOS
060607	CAJAMARCA	CUTERVO	QUEROCOTILLO
060608	CAJAMARCA	CUTERVO	SAN ANDRES DE CUTERVO
060609	CAJAMARCA	CUTERVO	SAN JUAN DE CUTERVO
060610	CAJAMARCA	CUTERVO	SAN LUIS DE LUCMA
060611	CAJAMARCA	CUTERVO	SANTA CRUZ
060612	CAJAMARCA	CUTERVO	SANTO DOMINGO DE LA CAPILLA
060613	CAJAMARCA	CUTERVO	SANTO TOMAS
060614	CAJAMARCA	CUTERVO	SOCOTA
060615	CAJAMARCA	CUTERVO	TORIBIO CASANOVA
060701	CAJAMARCA	HUALGAYOC	BAMBAMARCA
060702	CAJAMARCA	HUALGAYOC	CHUGUR
060703	CAJAMARCA	HUALGAYOC	HUALGAYOC
060802	CAJAMARCA	JAEN	BELLAVISTA
060803	CAJAMARCA	JAEN	CHONTALI
060804	CAJAMARCA	JAEN	COLASAY
060805	CAJAMARCA	JAEN	HUABAL
060801	CAJAMARCA	JAEN	JAEN
060806	CAJAMARCA	JAEN	LAS PIRIAS
060807	CAJAMARCA	JAEN	POMAHUACA
060808	CAJAMARCA	JAEN	PUCARA
060809	CAJAMARCA	JAEN	SALLIQUE
060810	CAJAMARCA	JAEN	SAN FELIPE
060811	CAJAMARCA	JAEN	SAN JOSE DEL ALTO
060812	CAJAMARCA	JAEN	SANTA ROSA
060902	CAJAMARCA	SAN IGNACIO	CHIRINOS
060903	CAJAMARCA	SAN IGNACIO	HUARANGO
060904	CAJAMARCA	SAN IGNACIO	LA COIPA
060905	CAJAMARCA	SAN IGNACIO	NAMBALLE
060901	CAJAMARCA	SAN IGNACIO	SAN IGNACIO
060906	CAJAMARCA	SAN IGNACIO	SAN JOSE DE LOURDES
060907	CAJAMARCA	SAN IGNACIO	TABACONAS
061002	CAJAMARCA	SAN MARCOS	CHANCAY
061003	CAJAMARCA	SAN MARCOS	EDUARDO VILLANUEVA
061004	CAJAMARCA	SAN MARCOS	GREGORIO PITA
061005	CAJAMARCA	SAN MARCOS	ICHOCAN
061006	CAJAMARCA	SAN MARCOS	JOSE MANUEL QUIROZ
061007	CAJAMARCA	SAN MARCOS	JOSE SABOGAL
061001	CAJAMARCA	SAN MARCOS	PEDRO GALVEZ
061102	CAJAMARCA	SAN MIGUEL	BOLIVAR
061103	CAJAMARCA	SAN MIGUEL	CALQUIS
061104	CAJAMARCA	SAN MIGUEL	CATILLUC
061105	CAJAMARCA	SAN MIGUEL	EL PRADO
061106	CAJAMARCA	SAN MIGUEL	LA FLORIDA
061107	CAJAMARCA	SAN MIGUEL	LLAPA
061108	CAJAMARCA	SAN MIGUEL	NANCHOC
061109	CAJAMARCA	SAN MIGUEL	NIEPOS
061110	CAJAMARCA	SAN MIGUEL	SAN GREGORIO
061101	CAJAMARCA	SAN MIGUEL	SAN MIGUEL
061111	CAJAMARCA	SAN MIGUEL	SAN SILVESTRE DE COCHAN
061112	CAJAMARCA	SAN MIGUEL	TONGOD
061113	CAJAMARCA	SAN MIGUEL	UNION AGUA BLANCA
061202	CAJAMARCA	SAN PABLO	SAN BERNARDINO
061203	CAJAMARCA	SAN PABLO	SAN LUIS
061201	CAJAMARCA	SAN PABLO	SAN PABLO
061204	CAJAMARCA	SAN PABLO	TUMBADEN
061302	CAJAMARCA	SANTA CRUZ	ANDABAMBA
061303	CAJAMARCA	SANTA CRUZ	CATACHE
061304	CAJAMARCA	SANTA CRUZ	CHANCAYBAÑOS
061305	CAJAMARCA	SANTA CRUZ	LA ESPERANZA
061306	CAJAMARCA	SANTA CRUZ	NINABAMBA
061307	CAJAMARCA	SANTA CRUZ	PULAN
061301	CAJAMARCA	SANTA CRUZ	SANTA CRUZ
061308	CAJAMARCA	SANTA CRUZ	SAUCEPAMPA
061309	CAJAMARCA	SANTA CRUZ	SEXI
061310	CAJAMARCA	SANTA CRUZ	UTICYACU
061311	CAJAMARCA	SANTA CRUZ	YAUYUCAN
070102	CALLAO	CALLAO	BELLAVISTA
070101	CALLAO	CALLAO	CALLAO
070103	CALLAO	CALLAO	CARMEN DE LA LEGUA REYNOSO
070104	CALLAO	CALLAO	LA PERLA
070105	CALLAO	CALLAO	LA PUNTA
070106	CALLAO	CALLAO	VENTANILLA
080201	CUSCO	ACOMAYO	ACOMAYO
080202	CUSCO	ACOMAYO	ACOPIA
080203	CUSCO	ACOMAYO	ACOS
080204	CUSCO	ACOMAYO	MOSOC LLACTA

080205	CUSCO	ACOMAYO	POMACANCHI
080206	CUSCO	ACOMAYO	RONDOCAN
080207	CUSCO	ACOMAYO	SANGARARA
080302	CUSCO	ANTA	ANCAHUASI
080301	CUSCO	ANTA	ANTA
080303	CUSCO	ANTA	CACHIMAYO
080304	CUSCO	ANTA	CHINCHAYPUJIO
080305	CUSCO	ANTA	HUAROCONDO
080306	CUSCO	ANTA	LIMATAMBO
080307	CUSCO	ANTA	MOLLEPATA
080308	CUSCO	ANTA	PUCYURA
080309	CUSCO	ANTA	ZURITE
080401	CUSCO	CALCA	CALCA
080402	CUSCO	CALCA	COYA
080403	CUSCO	CALCA	LAMAY
080404	CUSCO	CALCA	LARES
080405	CUSCO	CALCA	PISAC
080406	CUSCO	CALCA	SAN SALVADOR
080407	CUSCO	CALCA	TARAY
080408	CUSCO	CALCA	YANATILE
080502	CUSCO	CANAS	CHECCA
080503	CUSCO	CANAS	KUNTURKANKI
080504	CUSCO	CANAS	LANGUI
080505	CUSCO	CANAS	LAYO
080506	CUSCO	CANAS	PAMPAMARCA
080507	CUSCO	CANAS	QUEHUE
080508	CUSCO	CANAS	TUPAC AMARU
080501	CUSCO	CANAS	YANAOCA
080602	CUSCO	CANCHIS	CHECACUPE
080603	CUSCO	CANCHIS	COMBAPATA
080604	CUSCO	CANCHIS	MARANGANI
080605	CUSCO	CANCHIS	PITUMARCA
080606	CUSCO	CANCHIS	SAN PABLO
080607	CUSCO	CANCHIS	SAN PEDRO
080601	CUSCO	CANCHIS	SICUANI
080608	CUSCO	CANCHIS	TINTA
080702	CUSCO	CHUMBIVILCAS	CAPACMARCA
080703	CUSCO	CHUMBIVILCAS	CHAMACA
080704	CUSCO	CHUMBIVILCAS	COLQUEMARCA
080705	CUSCO	CHUMBIVILCAS	LIVITACA
080706	CUSCO	CHUMBIVILCAS	LLUSCO
080707	CUSCO	CHUMBIVILCAS	QUIÑOTA
080701	CUSCO	CHUMBIVILCAS	SANTO TOMAS
080708	CUSCO	CHUMBIVILCAS	VELILLE
080102	CUSCO	CUSCO	CCORCA
080101	CUSCO	CUSCO	CUSCO
080103	CUSCO	CUSCO	POROY
080104	CUSCO	CUSCO	SAN JERONIMO
080105	CUSCO	CUSCO	SAN SEBASTIAN
080106	CUSCO	CUSCO	SANTIAGO
080107	CUSCO	CUSCO	SAYLLA
080108	CUSCO	CUSCO	WANCHAQ
080808	CUSCO	ESPINAR	ALTO PICHIGUA
080802	CUSCO	ESPINAR	CONDOROMA
080803	CUSCO	ESPINAR	COPORAQUE
080801	CUSCO	ESPINAR	ESPINAR
080804	CUSCO	ESPINAR	OCORURO
080805	CUSCO	ESPINAR	PALLPATA
080806	CUSCO	ESPINAR	PICHIGUA
080807	CUSCO	ESPINAR	SUYCKUTAMBO
080902	CUSCO	LA CONVENCION	ECHARATE
080903	CUSCO	LA CONVENCION	HUAYOPATA
080907	CUSCO	LA CONVENCION	KIMBIRI
080904	CUSCO	LA CONVENCION	MARANURA
080905	CUSCO	LA CONVENCION	OCOBAMBA
080910	CUSCO	LA CONVENCION	PICHARI
080906	CUSCO	LA CONVENCION	QUELLOUNO
080901	CUSCO	LA CONVENCION	SANTA ANA
080908	CUSCO	LA CONVENCION	SANTA TERESA
080909	CUSCO	LA CONVENCION	VILCABAMBA
081002	CUSCO	PARURO	ACCHA
081003	CUSCO	PARURO	CCAPI
081004	CUSCO	PARURO	COLCHA
081005	CUSCO	PARURO	HUANOQUITE
081006	CUSCO	PARURO	OMACHA
081007	CUSCO	PARURO	PACCARITAMBO
081001	CUSCO	PARURO	PARURO
081008	CUSCO	PARURO	PILLPINTO
081009	CUSCO	PARURO	YAURISQUE
081102	CUSCO	PAUCARTAMBO	CAICAY
081103	CUSCO	PAUCARTAMBO	CHALLABAMBA
081104	CUSCO	PAUCARTAMBO	COLQUEPATA
081105	CUSCO	PAUCARTAMBO	HUANCARANI
081106	CUSCO	PAUCARTAMBO	KOSÑIPATA
081101	CUSCO	PAUCARTAMBO	PAUCARTAMBO
081202	CUSCO	QUISPICANCHI	ANDAHUAYLILLAS

081203	CUSCO	QUISPICANCHI	CAMANTI
081204	CUSCO	QUISPICANCHI	CCARHUAYO
081205	CUSCO	QUISPICANCHI	CCATCA
081206	CUSCO	QUISPICANCHI	CUSIPATA
081207	CUSCO	QUISPICANCHI	HUARO
081208	CUSCO	QUISPICANCHI	LUCRE
081209	CUSCO	QUISPICANCHI	MARCAPATA
081210	CUSCO	QUISPICANCHI	OCONGATE
081211	CUSCO	QUISPICANCHI	OROPESA
081212	CUSCO	QUISPICANCHI	QUIQUIJANA
081201	CUSCO	QUISPICANCHI	URCOS
081302	CUSCO	URUBAMBA	CHINCHERO
081303	CUSCO	URUBAMBA	HUAYLLABAMBA
081304	CUSCO	URUBAMBA	MACHUPICCHU
081305	CUSCO	URUBAMBA	MARAS
081306	CUSCO	URUBAMBA	OLLANTAYTAMBO
081301	CUSCO	URUBAMBA	URUBAMBA
081307	CUSCO	URUBAMBA	YUCAY
090201	HUANCAVELICA	ACOBAMBA	ACOBAMBA
090202	HUANCAVELICA	ACOBAMBA	ANDABAMBA
090203	HUANCAVELICA	ACOBAMBA	ANTA
090204	HUANCAVELICA	ACOBAMBA	CAJA
090205	HUANCAVELICA	ACOBAMBA	MARCAS
090206	HUANCAVELICA	ACOBAMBA	PAUCARA
090207	HUANCAVELICA	ACOBAMBA	POMACOCHA
090208	HUANCAVELICA	ACOBAMBA	ROSARIO
090302	HUANCAVELICA	ANGARAES	ANCHONGA
090303	HUANCAVELICA	ANGARAES	CALLANMARCA
090304	HUANCAVELICA	ANGARAES	CCOCHACCASA
090305	HUANCAVELICA	ANGARAES	CHINCHO
090306	HUANCAVELICA	ANGARAES	CONGALLA
090307	HUANCAVELICA	ANGARAES	HUANCA-HUANCA
090308	HUANCAVELICA	ANGARAES	HUAYLLAY GRANDE
090309	HUANCAVELICA	ANGARAES	JULCAMARCA
090301	HUANCAVELICA	ANGARAES	LIRCAY
090310	HUANCAVELICA	ANGARAES	SAN ANTONIO DE ANTAPARCO
090311	HUANCAVELICA	ANGARAES	SANTO TOMAS DE PATA
090312	HUANCAVELICA	ANGARAES	SECCLLA
090402	HUANCAVELICA	CASTROVIRREYNA	ARMA
090403	HUANCAVELICA	CASTROVIRREYNA	AURAHUA
090404	HUANCAVELICA	CASTROVIRREYNA	CAPILLAS
090401	HUANCAVELICA	CASTROVIRREYNA	CASTROVIRREYNA
090405	HUANCAVELICA	CASTROVIRREYNA	CHUPAMARCA
090406	HUANCAVELICA	CASTROVIRREYNA	COCAS
090407	HUANCAVELICA	CASTROVIRREYNA	HUACHOS
090408	HUANCAVELICA	CASTROVIRREYNA	HUAMATAMBO
090409	HUANCAVELICA	CASTROVIRREYNA	MOLLEPAMPA
090410	HUANCAVELICA	CASTROVIRREYNA	SAN JUAN
090411	HUANCAVELICA	CASTROVIRREYNA	SANTA ANA
090412	HUANCAVELICA	CASTROVIRREYNA	TANTARA
090413	HUANCAVELICA	CASTROVIRREYNA	TICRAPO
090502	HUANCAVELICA	CHURCAMPA	ANCO
090503	HUANCAVELICA	CHURCAMPA	CHINCHIHUASI
090501	HUANCAVELICA	CHURCAMPA	CHURCAMPA
090504	HUANCAVELICA	CHURCAMPA	EL CARMEN
090505	HUANCAVELICA	CHURCAMPA	LA MERCED
090506	HUANCAVELICA	CHURCAMPA	LOCROJA
090510	HUANCAVELICA	CHURCAMPA	PACHAMARCA
090507	HUANCAVELICA	CHURCAMPA	PAUCARBAMBA
090508	HUANCAVELICA	CHURCAMPA	SAN MIGUEL DE MAYOCC
090509	HUANCAVELICA	CHURCAMPA	SAN PEDRO DE CORIS
090102	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	ACOBAMBILLA
090103	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	ACORIA
090118	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	ASCENSION
090104	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	CONAYCA
090105	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	CUENCA
090106	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	HUACHOCOLPA
090101	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA
090119	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	HUANDO
090107	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	HUAYLLAHUARA
090108	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	IZCUCHACA
090109	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	LARIA
090110	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	MANTA
090111	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	MARISCAL CACERES
090112	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	MOYA
090113	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	NUEVO OCCORO
090114	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	PALCA
090115	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	PILCHACA
090116	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	VILCA
090117	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	YAULI
090602	HUANCAVELICA	HUAYTARA	AYAVI
090603	HUANCAVELICA	HUAYTARA	CORDOVA
090604	HUANCAVELICA	HUAYTARA	HUAYACUNDO ARMA
090601	HUANCAVELICA	HUAYTARA	HUAYTARA
090605	HUANCAVELICA	HUAYTARA	LARAMARCA
090606	HUANCAVELICA	HUAYTARA	OCOYO

090607	HUANCAVELICA	HUAYTARA	PILPICHACA
090608	HUANCAVELICA	HUAYTARA	QUERCO
090609	HUANCAVELICA	HUAYTARA	QUITO-ARMA
090610	HUANCAVELICA	HUAYTARA	SAN ANTONIO DE CUSICANCHA
090611	HUANCAVELICA	HUAYTARA	SAN FRANCISCO DE SANGAYAICO
090612	HUANCAVELICA	HUAYTARA	SAN ISIDRO
090613	HUANCAVELICA	HUAYTARA	SANTIAGO DE CHOCORVOS
090614	HUANCAVELICA	HUAYTARA	SANTIAGO DE QUIRAHUARA
090615	HUANCAVELICA	HUAYTARA	SANTO DOMINGO DE CAPILLAS
090616	HUANCAVELICA	HUAYTARA	TAMBO
090702	HUANCAVELICA	TAYACAJA	ACOSTAMBO
090703	HUANCAVELICA	TAYACAJA	ACRAQUIA
090704	HUANCAVELICA	TAYACAJA	AHUAYCHA
090705	HUANCAVELICA	TAYACAJA	COLCABAMBA
090706	HUANCAVELICA	TAYACAJA	DANIEL HERNANDEZ
090707	HUANCAVELICA	TAYACAJA	HUACHOCOLPA
090709	HUANCAVELICA	TAYACAJA	HUARIBAMBA
090701	HUANCAVELICA	TAYACAJA	PAMPAS
090711	HUANCAVELICA	TAYACAJA	PAZOS
090713	HUANCAVELICA	TAYACAJA	QUISHUAR
090714	HUANCAVELICA	TAYACAJA	SALCABAMBA
090715	HUANCAVELICA	TAYACAJA	SALCAHUASI
090716	HUANCAVELICA	TAYACAJA	SAN MARCOS DE ROCCHAC
090717	HUANCAVELICA	TAYACAJA	SURCUBAMBA
090718	HUANCAVELICA	TAYACAJA	TINTAY PUNCU
090710	HUANCAVELICA	TAYACAJA	ÑAHUIMPUQUIO
100201	HUANUCO	AMBO	AMBO
100202	HUANUCO	AMBO	CAYNA
100203	HUANUCO	AMBO	COLPAS
100204	HUANUCO	AMBO	CONCHAMARCA
100205	HUANUCO	AMBO	HUACAR
100206	HUANUCO	AMBO	SAN FRANCISCO
100207	HUANUCO	AMBO	SAN RAFAEL
100208	HUANUCO	AMBO	TOMAY KICHWA
100307	HUANUCO	DOS DE MAYO	CHUQUIS
100301	HUANUCO	DOS DE MAYO	LA UNION
100311	HUANUCO	DOS DE MAYO	MARIAS
100313	HUANUCO	DOS DE MAYO	PACHAS
100316	HUANUCO	DOS DE MAYO	QUIVILLA
100317	HUANUCO	DOS DE MAYO	RIPAN
100321	HUANUCO	DOS DE MAYO	SHUNQUI
100322	HUANUCO	DOS DE MAYO	SILLAPATA
100323	HUANUCO	DOS DE MAYO	YANAS
100402	HUANUCO	HUACAYBAMBA	CANCHABAMBA
100403	HUANUCO	HUACAYBAMBA	COCHABAMBA
100401	HUANUCO	HUACAYBAMBA	HUACAYBAMBA
100404	HUANUCO	HUACAYBAMBA	PINRA
100502	HUANUCO	HUAMALIES	ARANCAY
100503	HUANUCO	HUAMALIES	CHAVIN DE PARIARCA
100504	HUANUCO	HUAMALIES	JACAS GRANDE
100505	HUANUCO	HUAMALIES	JIRCAN
100501	HUANUCO	HUAMALIES	LLATA
100506	HUANUCO	HUAMALIES	MIRAFLORES
100507	HUANUCO	HUAMALIES	MONZON
100508	HUANUCO	HUAMALIES	PUNCHAO
100509	HUANUCO	HUAMALIES	PUÑOS
100510	HUANUCO	HUAMALIES	SINGA
100511	HUANUCO	HUAMALIES	TANTAMAYO
100102	HUANUCO	HUANUCO	AMARILIS
100103	HUANUCO	HUANUCO	CHINCHAO
100104	HUANUCO	HUANUCO	CHURUBAMBA
100101	HUANUCO	HUANUCO	HUANUCO
100105	HUANUCO	HUANUCO	MARGOS
100111	HUANUCO	HUANUCO	PILLCO MARCA
100106	HUANUCO	HUANUCO	QUISQUI
100107	HUANUCO	HUANUCO	SAN FRANCISCO DE CAYRAN
100108	HUANUCO	HUANUCO	SAN PEDRO DE CHAULAN
100109	HUANUCO	HUANUCO	SANTA MARIA DEL VALLE
100110	HUANUCO	HUANUCO	YARUMAYO
101002	HUANUCO	LAURICOCHA	BAÑOS
101001	HUANUCO	LAURICOCHA	JESUS
101003	HUANUCO	LAURICOCHA	JIVIA
101004	HUANUCO	LAURICOCHA	QUEROPALCA
101005	HUANUCO	LAURICOCHA	RONDOS
101006	HUANUCO	LAURICOCHA	SAN FRANCISCO DE ASIS
101007	HUANUCO	LAURICOCHA	SAN MIGUEL DE CAURI
100602	HUANUCO	LEONCIO PRADO	DANIEL ALOMIAS ROBLES
100603	HUANUCO	LEONCIO PRADO	HERMILIO VALDIZAN
100604	HUANUCO	LEONCIO PRADO	JOSE CRESPO Y CASTILLO
100605	HUANUCO	LEONCIO PRADO	LUYANDO
100606	HUANUCO	LEONCIO PRADO	MARIANO DAMASO BERAUN
100601	HUANUCO	LEONCIO PRADO	RUPA-RUPA
100702	HUANUCO	MARAÑON	CHOLON
100701	HUANUCO	MARAÑON	HUACRACHUCO
100703	HUANUCO	MARAÑON	SAN BUENAVENTURA
100802	HUANUCO	PACHITEA	CHAGLLA

100803	HUANUCO	PACHITEA	MOLINO
100801	HUANUCO	PACHITEA	PANAO
100804	HUANUCO	PACHITEA	UMARI
100902	HUANUCO	PUERTO INCA	CODO DEL POZUZO
100903	HUANUCO	PUERTO INCA	HONORIA
100901	HUANUCO	PUERTO INCA	PUERTO INCA
100904	HUANUCO	PUERTO INCA	TOURNAVISTA
100905	HUANUCO	PUERTO INCA	YUYAPICHIS
101104	HUANUCO	YAROWILCA	APARICIO POMARES
101102	HUANUCO	YAROWILCA	CAHUAC
101103	HUANUCO	YAROWILCA	CHACABAMBA
101101	HUANUCO	YAROWILCA	CHAVINILLO
101108	HUANUCO	YAROWILCA	CHORAS
101105	HUANUCO	YAROWILCA	JACAS CHICO
101106	HUANUCO	YAROWILCA	OBAS
101107	HUANUCO	YAROWILCA	PAMPAMARCA
110202	ICA	CHINCHA	ALTO LARAN
110203	ICA	CHINCHA	CHAVIN
110201	ICA	CHINCHA	CHINCHA ALTA
110204	ICA	CHINCHA	CHINCHA BAJA
110205	ICA	CHINCHA	EL CARMEN
110206	ICA	CHINCHA	GROCIO PRADO
110207	ICA	CHINCHA	PUEBLO NUEVO
110208	ICA	CHINCHA	SAN JUAN DE YANAC
110209	ICA	CHINCHA	SAN PEDRO DE HUACARPANA
110210	ICA	CHINCHA	SUNAMPE
110211	ICA	CHINCHA	TAMBO DE MORA
110101	ICA	ICA	ICA
110102	ICA	ICA	LA TINGUIÑA
110103	ICA	ICA	LOS AQUIJES
110104	ICA	ICA	OCUCAJE
110105	ICA	ICA	PACHACUTEC
110106	ICA	ICA	PARCONA
110107	ICA	ICA	PUEBLO NUEVO
110108	ICA	ICA	SALAS
110109	ICA	ICA	SAN JOSE DE LOS MOLINOS
110110	ICA	ICA	SAN JUAN BAUTISTA
110111	ICA	ICA	SANTIAGO
110112	ICA	ICA	SUBTANJALLA
110113	ICA	ICA	TATE
110114	ICA	ICA	YAUCA DEL ROSARIO
110302	ICA	NAZCA	CHANGUILLO
110303	ICA	NAZCA	EL INGENIO
110304	ICA	NAZCA	MARCONA
110301	ICA	NAZCA	NAZCA
110305	ICA	NAZCA	VISTA ALEGRE
110402	ICA	PALPA	LLIPATA
110401	ICA	PALPA	PALPA
110403	ICA	PALPA	RIO GRANDE
110404	ICA	PALPA	SANTA CRUZ
110405	ICA	PALPA	TIBILLO
110502	ICA	PISCO	HUANCANO
110503	ICA	PISCO	HUMAY
110504	ICA	PISCO	INDEPENDENCIA
110505	ICA	PISCO	PARACAS
110501	ICA	PISCO	PISCO
110506	ICA	PISCO	SAN ANDRES
110507	ICA	PISCO	SAN CLEMENTE
110508	ICA	PISCO	TUPAC AMARU INCA
120301	JUNIN	CHANCHAMAYO	CHANCHAMAYO
120302	JUNIN	CHANCHAMAYO	PERENE
120303	JUNIN	CHANCHAMAYO	PICHANAQUI
120304	JUNIN	CHANCHAMAYO	SAN LUIS DE SHUARO
120305	JUNIN	CHANCHAMAYO	SAN RAMON
120306	JUNIN	CHANCHAMAYO	VITOC
120902	JUNIN	CHUPACA	AHUAC
120903	JUNIN	CHUPACA	CHONGOS BAJO
120901	JUNIN	CHUPACA	CHUPACA
120904	JUNIN	CHUPACA	HUACHAC
120905	JUNIN	CHUPACA	HUAMANCACA CHICO
120907	JUNIN	CHUPACA	SAN JUAN DE JARPA
120906	JUNIN	CHUPACA	SAN JUAN DE YSCOS
120908	JUNIN	CHUPACA	TRES DE DICIEMBRE
120909	JUNIN	CHUPACA	YANACANCHA
120202	JUNIN	CONCEPCION	ACO
120203	JUNIN	CONCEPCION	ANDAMARCA
120204	JUNIN	CONCEPCION	CHAMBARA
120205	JUNIN	CONCEPCION	COCHAS
120206	JUNIN	CONCEPCION	COMAS
120201	JUNIN	CONCEPCION	CONCEPCION
120207	JUNIN	CONCEPCION	HEROINAS TOLEDO
120208	JUNIN	CONCEPCION	MANZANARES
120209	JUNIN	CONCEPCION	MARISCAL CASTILLA
120210	JUNIN	CONCEPCION	MATAHUASI
120211	JUNIN	CONCEPCION	MITO
120212	JUNIN	CONCEPCION	NUEVE DE JULIO

120213	JUNIN	CONCEPCION	ORCOTUNA
120214	JUNIN	CONCEPCION	SAN JOSE DE QUERO
120215	JUNIN	CONCEPCION	SANTA ROSA DE OCOPA
120104	JUNIN	HUANCAYO	CARHUACALLANGA
120105	JUNIN	HUANCAYO	CHACAPAMPA
120106	JUNIN	HUANCAYO	CHICCHE
120107	JUNIN	HUANCAYO	CHILCA
120108	JUNIN	HUANCAYO	CHONGOS ALTO
120111	JUNIN	HUANCAYO	CHUPURO
120112	JUNIN	HUANCAYO	COLCA
120113	JUNIN	HUANCAYO	CULLHUAS
120114	JUNIN	HUANCAYO	EL TAMBO
120116	JUNIN	HUANCAYO	HUACRAPUQUIO
120117	JUNIN	HUANCAYO	HUALHUAS
120119	JUNIN	HUANCAYO	HUANCAN
120101	JUNIN	HUANCAYO	HUANCAYO
120120	JUNIN	HUANCAYO	HUASICANCHA
120121	JUNIN	HUANCAYO	HUAYUCACHI
120122	JUNIN	HUANCAYO	INGENIO
120124	JUNIN	HUANCAYO	PARIAHUANCA
120125	JUNIN	HUANCAYO	PILCOMAYO
120126	JUNIN	HUANCAYO	PUCARA
120127	JUNIN	HUANCAYO	QUICHUAY
120128	JUNIN	HUANCAYO	QUILCAS
120129	JUNIN	HUANCAYO	SAN AGUSTIN
120130	JUNIN	HUANCAYO	SAN JERONIMO DE TUNAN
120135	JUNIN	HUANCAYO	SANTO DOMINGO DE ACOBAMBA
120133	JUNIN	HUANCAYO	SAPALLANGA
120132	JUNIN	HUANCAYO	SAÑO
120134	JUNIN	HUANCAYO	SICAYA
120136	JUNIN	HUANCAYO	VIQUES
120402	JUNIN	JAUJA	ACOLLA
120403	JUNIN	JAUJA	APATA
120404	JUNIN	JAUJA	ATAURA
120405	JUNIN	JAUJA	CANCHAYLLO
120406	JUNIN	JAUJA	CURICACA
120407	JUNIN	JAUJA	EL MANTARO
120408	JUNIN	JAUJA	HUAMALI
120409	JUNIN	JAUJA	HUARIPAMPA
120410	JUNIN	JAUJA	HUERTAS
120411	JUNIN	JAUJA	JANJAILLO
120401	JUNIN	JAUJA	JAUJA
120412	JUNIN	JAUJA	JULCAN
120413	JUNIN	JAUJA	LEONOR ORDOÑEZ
120414	JUNIN	JAUJA	LLOCLLAPAMPA
120415	JUNIN	JAUJA	MARCO
120416	JUNIN	JAUJA	MASMA
120417	JUNIN	JAUJA	MASMA CHICCHE
120418	JUNIN	JAUJA	MOLINOS
120419	JUNIN	JAUJA	MONOBAMBA
120420	JUNIN	JAUJA	MUQUI
120421	JUNIN	JAUJA	MUQUIYAUYO
120422	JUNIN	JAUJA	PACA
120423	JUNIN	JAUJA	PACCHA
120424	JUNIN	JAUJA	PANCAN
120425	JUNIN	JAUJA	PARCO
120426	JUNIN	JAUJA	POMACANCHA
120427	JUNIN	JAUJA	RICRAN
120428	JUNIN	JAUJA	SAN LORENZO
120429	JUNIN	JAUJA	SAN PEDRO DE CHUNAN
120430	JUNIN	JAUJA	SAUSA
120431	JUNIN	JAUJA	SINCOS
120432	JUNIN	JAUJA	TUNAN MARCA
120433	JUNIN	JAUJA	YAULI
120434	JUNIN	JAUJA	YAUYOS
120502	JUNIN	JUNIN	CARHUAMAYO
120501	JUNIN	JUNIN	JUNIN
120503	JUNIN	JUNIN	ONDORES
120504	JUNIN	JUNIN	ULCUMAYO
120602	JUNIN	SATIPO	COVIRIALI
120603	JUNIN	SATIPO	LLAYLLA
120604	JUNIN	SATIPO	MAZAMARI
120699	JUNIN	SATIPO	MAZAMARI-PANGOA
120605	JUNIN	SATIPO	PAMPA HERMOSA
120606	JUNIN	SATIPO	PANGOA
120607	JUNIN	SATIPO	RIO NEGRO
120608	JUNIN	SATIPO	RIO TAMBO
120601	JUNIN	SATIPO	SATIPO
120702	JUNIN	TARMA	ACOBAMBA
120703	JUNIN	TARMA	HUARICOLCA
120704	JUNIN	TARMA	HUASAHUASI
120705	JUNIN	TARMA	LA UNION
120706	JUNIN	TARMA	PALCA
120707	JUNIN	TARMA	PALCAMAYO
120708	JUNIN	TARMA	SAN PEDRO DE CAJAS
120709	JUNIN	TARMA	TAPO

120701	JUNIN	TARMA	TARMA
120802	JUNIN	YAULI	CHACAPALPA
120803	JUNIN	YAULI	HUAY-HUAY
120801	JUNIN	YAULI	LA OROYA
120804	JUNIN	YAULI	MARCAPOMACOCHA
120805	JUNIN	YAULI	MOROCOCHA
120806	JUNIN	YAULI	PACCHA
120807	JUNIN	YAULI	SANTA BARBARA DE CARHUACAYAN
120808	JUNIN	YAULI	SANTA ROSA DE SACCO
120809	JUNIN	YAULI	SUITUCANCHA
120810	JUNIN	YAULI	YAULI
130201	LA LIBERTAD	ASCOPE	ASCOPE
130208	LA LIBERTAD	ASCOPE	CASA GRANDE
130202	LA LIBERTAD	ASCOPE	CHICAMA
130203	LA LIBERTAD	ASCOPE	CHOCOPE
130204	LA LIBERTAD	ASCOPE	MAGDALENA DE CAO
130205	LA LIBERTAD	ASCOPE	PAIJAN
130206	LA LIBERTAD	ASCOPE	RAZURI
130207	LA LIBERTAD	ASCOPE	SANTIAGO DE CAO
130302	LA LIBERTAD	BOLIVAR	BAMBAMARCA
130301	LA LIBERTAD	BOLIVAR	BOLIVAR
130303	LA LIBERTAD	BOLIVAR	CONDORMARCA
130304	LA LIBERTAD	BOLIVAR	LONGOTEA
130305	LA LIBERTAD	BOLIVAR	UCHUMARCA
130306	LA LIBERTAD	BOLIVAR	UCUNCHA
130401	LA LIBERTAD	CHEPEN	CHEPEN
130402	LA LIBERTAD	CHEPEN	PACANGA
130403	LA LIBERTAD	CHEPEN	PUEBLO NUEVO
131101	LA LIBERTAD	GRAN CHIMU	CASCAS
131103	LA LIBERTAD	GRAN CHIMU	COMPIN
131102	LA LIBERTAD	GRAN CHIMU	LUCMA
131104	LA LIBERTAD	GRAN CHIMU	SAYAPULLO
130502	LA LIBERTAD	JULCAN	CALAMARCA
130503	LA LIBERTAD	JULCAN	CARABAMBA
130504	LA LIBERTAD	JULCAN	HUASO
130501	LA LIBERTAD	JULCAN	JULCAN
130602	LA LIBERTAD	OTUZCO	AGALLPAMPA
130604	LA LIBERTAD	OTUZCO	CHARAT
130605	LA LIBERTAD	OTUZCO	HUARANCHAL
130606	LA LIBERTAD	OTUZCO	LA CUESTA
130608	LA LIBERTAD	OTUZCO	MACHE
130601	LA LIBERTAD	OTUZCO	OTUZCO
130610	LA LIBERTAD	OTUZCO	PARANDAY
130611	LA LIBERTAD	OTUZCO	SALPO
130613	LA LIBERTAD	OTUZCO	SINSICAP
130614	LA LIBERTAD	OTUZCO	USQUIL
130702	LA LIBERTAD	PACASMAYO	GUADALUPE
130703	LA LIBERTAD	PACASMAYO	JEQUETEPEQUE
130704	LA LIBERTAD	PACASMAYO	PACASMAYO
130705	LA LIBERTAD	PACASMAYO	SAN JOSE
130701	LA LIBERTAD	PACASMAYO	SAN PEDRO DE LLOC
130802	LA LIBERTAD	PATAZ	BULDIBUYO
130803	LA LIBERTAD	PATAZ	CHILLIA
130804	LA LIBERTAD	PATAZ	HUANCASPATA
130805	LA LIBERTAD	PATAZ	HUAYLILLAS
130806	LA LIBERTAD	PATAZ	HUAYO
130807	LA LIBERTAD	PATAZ	ONGON
130808	LA LIBERTAD	PATAZ	PARCOY
130809	LA LIBERTAD	PATAZ	PATAZ
130810	LA LIBERTAD	PATAZ	PIAS
130811	LA LIBERTAD	PATAZ	SANTIAGO DE CHALLAS
130812	LA LIBERTAD	PATAZ	TAURIJA
130801	LA LIBERTAD	PATAZ	TAYABAMBA
130813	LA LIBERTAD	PATAZ	URPAY
130902	LA LIBERTAD	SANCHEZ CARRION	CHUGAY
130903	LA LIBERTAD	SANCHEZ CARRION	COCHORCO
130904	LA LIBERTAD	SANCHEZ CARRION	CURGOS
130901	LA LIBERTAD	SANCHEZ CARRION	HUAMACHUCO
130905	LA LIBERTAD	SANCHEZ CARRION	MARCABAL
130906	LA LIBERTAD	SANCHEZ CARRION	SANAGORAN
130907	LA LIBERTAD	SANCHEZ CARRION	SARIN
130908	LA LIBERTAD	SANCHEZ CARRION	SARTIMBAMBA
131002	LA LIBERTAD	SANTIAGO DE CHUCO	ANGASMARCA
131003	LA LIBERTAD	SANTIAGO DE CHUCO	CACHICADAN
131004	LA LIBERTAD	SANTIAGO DE CHUCO	MOLLEBAMBA
131005	LA LIBERTAD	SANTIAGO DE CHUCO	MOLLEPATA
131006	LA LIBERTAD	SANTIAGO DE CHUCO	QUIRUVILCA
131007	LA LIBERTAD	SANTIAGO DE CHUCO	SANTA CRUZ DE CHUCA
131001	LA LIBERTAD	SANTIAGO DE CHUCO	SANTIAGO DE CHUCO
131008	LA LIBERTAD	SANTIAGO DE CHUCO	SITABAMBA
130102	LA LIBERTAD	TRUJILLO	EL PORVENIR
130103	LA LIBERTAD	TRUJILLO	FLORENCIA DE MORA
130104	LA LIBERTAD	TRUJILLO	HUANCHACO
130105	LA LIBERTAD	TRUJILLO	LA ESPERANZA
130106	LA LIBERTAD	TRUJILLO	LAREDO
130107	LA LIBERTAD	TRUJILLO	MOCHE

130108	LA LIBERTAD	TRUJILLO	POROTO
130109	LA LIBERTAD	TRUJILLO	SALAVERRY
130110	LA LIBERTAD	TRUJILLO	SIMBAL
130101	LA LIBERTAD	TRUJILLO	TRUJILLO
130111	LA LIBERTAD	TRUJILLO	VICTOR LARCO HERRERA
131202	LA LIBERTAD	VIRU	CHAO
131203	LA LIBERTAD	VIRU	GUADALUPITO
131201	LA LIBERTAD	VIRU	VIRU
140116	LAMBAYEQUE	CHICLAYO	CAYALTI
140101	LAMBAYEQUE	CHICLAYO	CHICLAYO
140102	LAMBAYEQUE	CHICLAYO	CHONGOYAPE
140103	LAMBAYEQUE	CHICLAYO	ETEN
140104	LAMBAYEQUE	CHICLAYO	ETEN PUERTO
140105	LAMBAYEQUE	CHICLAYO	JOSE LEONARDO ORTIZ
140106	LAMBAYEQUE	CHICLAYO	LA VICTORIA
140107	LAMBAYEQUE	CHICLAYO	LAGUNAS
140108	LAMBAYEQUE	CHICLAYO	MONSEFU
140109	LAMBAYEQUE	CHICLAYO	NUEVA ARICA
140110	LAMBAYEQUE	CHICLAYO	OYOTUN
140117	LAMBAYEQUE	CHICLAYO	PATAPO
140111	LAMBAYEQUE	CHICLAYO	PICSI
140112	LAMBAYEQUE	CHICLAYO	PIMENTEL
140118	LAMBAYEQUE	CHICLAYO	POMALCA
140119	LAMBAYEQUE	CHICLAYO	PUCALA
140113	LAMBAYEQUE	CHICLAYO	REQUE
140114	LAMBAYEQUE	CHICLAYO	SANTA ROSA
140115	LAMBAYEQUE	CHICLAYO	SAÑA
140120	LAMBAYEQUE	CHICLAYO	TUMAN
140202	LAMBAYEQUE	FERREÑAFE	CAÑARIS
140201	LAMBAYEQUE	FERREÑAFE	FERREÑAFE
140203	LAMBAYEQUE	FERREÑAFE	INCAHUASI
140204	LAMBAYEQUE	FERREÑAFE	MANUEL ANTONIO MESONES MURO
140205	LAMBAYEQUE	FERREÑAFE	PITIPO
140206	LAMBAYEQUE	FERREÑAFE	PUEBLO NUEVO
140302	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	CHOCHOPE
140303	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	ILLIMO
140304	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	JAYANCA
140301	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE
140305	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	MOCHUMI
140306	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	MORROPE
140307	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	MOTUPE
140308	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	OLMOS
140309	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	PACORA
140310	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	SALAS
140311	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	SAN JOSE
140312	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	TUCUME
150201	LIMA	BARRANCA	BARRANCA
150202	LIMA	BARRANCA	PARAMONGA
150203	LIMA	BARRANCA	PATIVILCA
150204	LIMA	BARRANCA	SUPE
150205	LIMA	BARRANCA	SUPE PUERTO
150301	LIMA	CAJATAMBO	CAJATAMBO
150302	LIMA	CAJATAMBO	COPA
150303	LIMA	CAJATAMBO	GORGOR
150304	LIMA	CAJATAMBO	HUANCAPON
150305	LIMA	CAJATAMBO	MANAS
150402	LIMA	CANTA	ARAHUAY
150401	LIMA	CANTA	CANTA
150403	LIMA	CANTA	HUAMANTANGA
150404	LIMA	CANTA	HUAROS
150405	LIMA	CANTA	LACHAQUI
150406	LIMA	CANTA	SAN BUENAVENTURA
150407	LIMA	CANTA	SANTA ROSA DE QUIVES
150502	LIMA	CAÑETE	ASIA
150503	LIMA	CAÑETE	CALANGO
150504	LIMA	CAÑETE	CERRO AZUL
150505	LIMA	CAÑETE	CHILCA
150506	LIMA	CAÑETE	COAYLLO
150507	LIMA	CAÑETE	IMPERIAL
150508	LIMA	CAÑETE	LUNAHUANA
150509	LIMA	CAÑETE	MALA
150510	LIMA	CAÑETE	NUEVO IMPERIAL
150511	LIMA	CAÑETE	PACARAN
150512	LIMA	CAÑETE	QUILMANA
150513	LIMA	CAÑETE	SAN ANTONIO
150514	LIMA	CAÑETE	SAN LUIS
150501	LIMA	CAÑETE	SAN VICENTE DE CAÑETE
150515	LIMA	CAÑETE	SANTA CRUZ DE FLORES
150516	LIMA	CAÑETE	ZUÑIGA
150602	LIMA	HUARAL	ATAVILLOS ALTO
150603	LIMA	HUARAL	ATAVILLOS BAJO
150604	LIMA	HUARAL	AUCALLAMA
150605	LIMA	HUARAL	CHANCAY
150601	LIMA	HUARAL	HUARAL
150606	LIMA	HUARAL	IHUARI
150607	LIMA	HUARAL	LAMPIAN

150608	LIMA	HUARAL	PACARAOS
150609	LIMA	HUARAL	SAN MIGUEL DE ACOS
150610	LIMA	HUARAL	SANTA CRUZ DE ANDAMARCA
150611	LIMA	HUARAL	SUMBILCA
150612	LIMA	HUARAL	VEINTISIETE DE NOVIEMBRE
150702	LIMA	HUAROCHIRI	ANTIOQUIA
150703	LIMA	HUAROCHIRI	CALLAHUANCA
150704	LIMA	HUAROCHIRI	CARAMPOMA
150705	LIMA	HUAROCHIRI	CHICLA
150706	LIMA	HUAROCHIRI	CUENCA
150707	LIMA	HUAROCHIRI	HUACHUPAMPA
150708	LIMA	HUAROCHIRI	HUANZA
150709	LIMA	HUAROCHIRI	HUAROCHIRI
150710	LIMA	HUAROCHIRI	LAHUAYTAMBO
150711	LIMA	HUAROCHIRI	LANGA
150712	LIMA	HUAROCHIRI	LARAOS
150713	LIMA	HUAROCHIRI	MARIATANA
150701	LIMA	HUAROCHIRI	MATUCANA
150714	LIMA	HUAROCHIRI	RICARDO PALMA
150715	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANDRES DE TUPICOCHA
150716	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
150717	LIMA	HUAROCHIRI	SAN BARTOLOME
150718	LIMA	HUAROCHIRI	SAN DAMIAN
150719	LIMA	HUAROCHIRI	SAN JUAN DE IRIS
150720	LIMA	HUAROCHIRI	SAN JUAN DE TANTARANCHE
150721	LIMA	HUAROCHIRI	SAN LORENZO DE QUINTI
150722	LIMA	HUAROCHIRI	SAN MATEO
150723	LIMA	HUAROCHIRI	SAN MATEO DE OTAO
150724	LIMA	HUAROCHIRI	SAN PEDRO DE CASTA
150725	LIMA	HUAROCHIRI	SAN PEDRO DE HUANCAYRE
150726	LIMA	HUAROCHIRI	SANGALLAYA
150727	LIMA	HUAROCHIRI	SANTA CRUZ DE COCACHACRA
150728	LIMA	HUAROCHIRI	SANTA EULALIA
150729	LIMA	HUAROCHIRI	SANTIAGO DE ANCHUCAYA
150730	LIMA	HUAROCHIRI	SANTIAGO DE TUNA
150731	LIMA	HUAROCHIRI	SANTO DOMINGO DE LOS OLLEROS
150732	LIMA	HUAROCHIRI	SURCO
150802	LIMA	HUAURA	AMBAR
150803	LIMA	HUAURA	CALETA DE CARQUIN
150804	LIMA	HUAURA	CHECRAS
150801	LIMA	HUAURA	HUACHO
150805	LIMA	HUAURA	HUALMAY
150806	LIMA	HUAURA	HUAURA
150807	LIMA	HUAURA	LEONCIO PRADO
150808	LIMA	HUAURA	PACCHO
150809	LIMA	HUAURA	SANTA LEONOR
150810	LIMA	HUAURA	SANTA MARIA
150811	LIMA	HUAURA	SAYAN
150812	LIMA	HUAURA	VEGUETA
150102	LIMA	LIMA	ANCON
150103	LIMA	LIMA	ATE
150104	LIMA	LIMA	BARRANCO
150105	LIMA	LIMA	BREÑA
150106	LIMA	LIMA	CARABAYLLO
150107	LIMA	LIMA	CHACLACAYO
150108	LIMA	LIMA	CHORRILLOS
150109	LIMA	LIMA	CIENEGUILLA
150110	LIMA	LIMA	COMAS
150111	LIMA	LIMA	EL AGUSTINO
150112	LIMA	LIMA	INDEPENDENCIA
150113	LIMA	LIMA	JESUS MARIA
150114	LIMA	LIMA	LA MOLINA
150115	LIMA	LIMA	LA VICTORIA
150101	LIMA	LIMA	LIMA
150116	LIMA	LIMA	LINCE
150117	LIMA	LIMA	LOS OLIVOS
150118	LIMA	LIMA	LURIGANCHO
150119	LIMA	LIMA	LURIN
150120	LIMA	LIMA	MAGDALENA DEL MAR
150121	LIMA	LIMA	MAGDALENA VIEJA
150122	LIMA	LIMA	MIRAFLORES
150123	LIMA	LIMA	PACHACAMAC
150124	LIMA	LIMA	PUCUSANA
150125	LIMA	LIMA	PUENTE PIEDRA
150126	LIMA	LIMA	PUNTA HERMOSA
150127	LIMA	LIMA	PUNTA NEGRA
150128	LIMA	LIMA	RIMAC
150129	LIMA	LIMA	SAN BARTOLO
150130	LIMA	LIMA	SAN BORJA
150131	LIMA	LIMA	SAN ISIDRO
150132	LIMA	LIMA	SAN JUAN DE LURIGANCHO
150133	LIMA	LIMA	SAN JUAN DE MIRAFLORES
150134	LIMA	LIMA	SAN LUIS
150135	LIMA	LIMA	SAN MARTIN DE PORRES
150136	LIMA	LIMA	SAN MIGUEL
150137	LIMA	LIMA	SANTA ANITA

150138	LIMA	LIMA	SANTA MARIA DEL MAR
150139	LIMA	LIMA	SANTA ROSA
150140	LIMA	LIMA	SANTIAGO DE SURCO
150141	LIMA	LIMA	SURQUILLO
150142	LIMA	LIMA	VILLA EL SALVADOR
150143	LIMA	LIMA	VILLA MARIA DEL TRIUNFO
150902	LIMA	OYON	ANDAJES
150903	LIMA	OYON	CAUJUL
150904	LIMA	OYON	COCHAMARCA
150905	LIMA	OYON	NAVAN
150901	LIMA	OYON	OYON
150906	LIMA	OYON	PACHANGARA
151002	LIMA	YAUYOS	ALIS
151003	LIMA	YAUYOS	AYAUCA
151004	LIMA	YAUYOS	AYAVIRI
151005	LIMA	YAUYOS	AZANGARO
151006	LIMA	YAUYOS	CACRA
151007	LIMA	YAUYOS	CARANIA
151008	LIMA	YAUYOS	CATAHUASI
151009	LIMA	YAUYOS	CHOCOS
151010	LIMA	YAUYOS	COCHAS
151011	LIMA	YAUYOS	COLONIA
151012	LIMA	YAUYOS	HONGOS
151013	LIMA	YAUYOS	HUAMPARA
151014	LIMA	YAUYOS	HUANCAYA
151015	LIMA	YAUYOS	HUANGASCAR
151016	LIMA	YAUYOS	HUANTAN
151017	LIMA	YAUYOS	HUAÑEC
151018	LIMA	YAUYOS	LARAOS
151019	LIMA	YAUYOS	LINCHA
151020	LIMA	YAUYOS	MADEAN
151021	LIMA	YAUYOS	MIRAFLORES
151022	LIMA	YAUYOS	OMAS
151023	LIMA	YAUYOS	PUTINZA
151024	LIMA	YAUYOS	QUINCHES
151025	LIMA	YAUYOS	QUINOCAY
151026	LIMA	YAUYOS	SAN JOAQUIN
151027	LIMA	YAUYOS	SAN PEDRO DE PILAS
151028	LIMA	YAUYOS	TANTA
151029	LIMA	YAUYOS	TAURIPAMPA
151030	LIMA	YAUYOS	TOMAS
151031	LIMA	YAUYOS	TUPE
151033	LIMA	YAUYOS	VITIS
151032	LIMA	YAUYOS	VIÑAC
151001	LIMA	YAUYOS	YAUYOS
160202	LORETO	ALTO AMAZONAS	BALSAPUERTO
160205	LORETO	ALTO AMAZONAS	JEBEROS
160206	LORETO	ALTO AMAZONAS	LAGUNAS
160210	LORETO	ALTO AMAZONAS	SANTA CRUZ
160211	LORETO	ALTO AMAZONAS	TENIENTE CESAR LOPEZ ROJAS
160201	LORETO	ALTO AMAZONAS	YURIMAGUAS
160706	LORETO	DATEM DEL MARAÑON	ANDOAS
160701	LORETO	DATEM DEL MARAÑON	BARRANCA
160702	LORETO	DATEM DEL MARAÑON	CAHUAPANAS
160703	LORETO	DATEM DEL MARAÑON	MANSERICHE
160704	LORETO	DATEM DEL MARAÑON	MORONA
160705	LORETO	DATEM DEL MARAÑON	PASTAZA
160301	LORETO	LORETO	NAUTA
160302	LORETO	LORETO	PARINARI
160303	LORETO	LORETO	TIGRE
160304	LORETO	LORETO	TROMPETEROS
160305	LORETO	LORETO	URARINAS
160402	LORETO	MARISCAL RAMON CASTILLA	PEBAS
160401	LORETO	MARISCAL RAMON CASTILLA	RAMON CASTILLA
160404	LORETO	MARISCAL RAMON CASTILLA	SAN PABLO
160403	LORETO	MARISCAL RAMON CASTILLA	YAVARI
160102	LORETO	MAYNAS	ALTO NANAY
160112	LORETO	MAYNAS	BELEN
160103	LORETO	MAYNAS	FERNANDO LORES
160104	LORETO	MAYNAS	INDIANA
160101	LORETO	MAYNAS	IQUITOS
160105	LORETO	MAYNAS	LAS AMAZONAS
160106	LORETO	MAYNAS	MAZAN
160107	LORETO	MAYNAS	NAPO
160108	LORETO	MAYNAS	PUNCHANA
160109	LORETO	MAYNAS	PUTUMAYO
160113	LORETO	MAYNAS	SAN JUAN BAUTISTA
160114	LORETO	MAYNAS	TENIENTE MANUEL CLAVERO
160110	LORETO	MAYNAS	TORRES CAUSANA
160502	LORETO	REQUENA	ALTO TAPICHE
160503	LORETO	REQUENA	CAPELO
160504	LORETO	REQUENA	EMILIO SAN MARTIN
160510	LORETO	REQUENA	JENARO HERRERA
160505	LORETO	REQUENA	MAQUIA
160506	LORETO	REQUENA	PUINAHUA
160501	LORETO	REQUENA	REQUENA

160507	LORETO	REQUENA	SAQUENA
160508	LORETO	REQUENA	SOPLIN
160509	LORETO	REQUENA	TAPICHE
160511	LORETO	REQUENA	YAQUERANA
160601	LORETO	UCAYALI	CONTAMANA
160602	LORETO	UCAYALI	INAHUAYA
160603	LORETO	UCAYALI	PADRE MARQUEZ
160604	LORETO	UCAYALI	PAMPA HERMOSA
160605	LORETO	UCAYALI	SARAYACU
160606	LORETO	UCAYALI	VARGAS GUERRA
170202	MADRE DE DIOS	MANU	FITZCARRALD
170204	MADRE DE DIOS	MANU	HUEPETUHE
170203	MADRE DE DIOS	MANU	MADRE DE DIOS
170201	MADRE DE DIOS	MANU	MANU
170302	MADRE DE DIOS	TAHUAMANU	IBERIA
170301	MADRE DE DIOS	TAHUAMANU	IÑAPARI
170303	MADRE DE DIOS	TAHUAMANU	TAHUAMANU
170102	MADRE DE DIOS	TAMBOPATA	INAMBARI
170104	MADRE DE DIOS	TAMBOPATA	LABERINTO
170103	MADRE DE DIOS	TAMBOPATA	LAS PIEDRAS
170101	MADRE DE DIOS	TAMBOPATA	TAMBOPATA
180202	MOQUEGUA	GENERAL SANCHEZ CERRO	CHOJATA
180203	MOQUEGUA	GENERAL SANCHEZ CERRO	COALAQUE
180204	MOQUEGUA	GENERAL SANCHEZ CERRO	ICHUÑA
180205	MOQUEGUA	GENERAL SANCHEZ CERRO	LA CAPILLA
180206	MOQUEGUA	GENERAL SANCHEZ CERRO	LLOQUE
180207	MOQUEGUA	GENERAL SANCHEZ CERRO	MATALAQUE
180201	MOQUEGUA	GENERAL SANCHEZ CERRO	OMATE
180208	MOQUEGUA	GENERAL SANCHEZ CERRO	PUQUINA
180209	MOQUEGUA	GENERAL SANCHEZ CERRO	QUINISTAQUILLAS
180210	MOQUEGUA	GENERAL SANCHEZ CERRO	UBINAS
180211	MOQUEGUA	GENERAL SANCHEZ CERRO	YUNGA
180302	MOQUEGUA	ILO	EL ALGARROBAL
180301	MOQUEGUA	ILO	ILO
180303	MOQUEGUA	ILO	PACOCHA
180102	MOQUEGUA	MARISCAL NIETO	CARUMAS
180103	MOQUEGUA	MARISCAL NIETO	CUCHUMBAYA
180101	MOQUEGUA	MARISCAL NIETO	MOQUEGUA
180104	MOQUEGUA	MARISCAL NIETO	SAMEGUA
180105	MOQUEGUA	MARISCAL NIETO	SAN CRISTOBAL
180106	MOQUEGUA	MARISCAL NIETO	TORATA
190202	PASCO	DANIEL ALCIDES CARRION	CHACAYAN
190203	PASCO	DANIEL ALCIDES CARRION	GOYLLARISQUIZGA
190204	PASCO	DANIEL ALCIDES CARRION	PAUCAR
190205	PASCO	DANIEL ALCIDES CARRION	SAN PEDRO DE PILLAO
190206	PASCO	DANIEL ALCIDES CARRION	SANTA ANA DE TUSI
190207	PASCO	DANIEL ALCIDES CARRION	TAPUC
190208	PASCO	DANIEL ALCIDES CARRION	VILCABAMBA
190201	PASCO	DANIEL ALCIDES CARRION	YANAHUANCA
190302	PASCO	OXAPAMPA	CHONTABAMBA
190303	PASCO	OXAPAMPA	HUANCABAMBA
190301	PASCO	OXAPAMPA	OXAPAMPA
190304	PASCO	OXAPAMPA	PALCAZU
190305	PASCO	OXAPAMPA	POZUZO
190306	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMUDEZ
190307	PASCO	OXAPAMPA	VILLA RICA
190101	PASCO	PASCO	CHAUPIMARCA
190102	PASCO	PASCO	HUACHON
190103	PASCO	PASCO	HUARIACA
190104	PASCO	PASCO	HUAYLLAY
190105	PASCO	PASCO	NINACACA
190106	PASCO	PASCO	PALLANCHACRA
190107	PASCO	PASCO	PAUCARTAMBO
190108	PASCO	PASCO	SAN FRANCISCO DE ASIS DE YARUSYACAN
190109	PASCO	PASCO	SIMON BOLIVAR
190110	PASCO	PASCO	TICLACAYAN
190111	PASCO	PASCO	TINYAHUARCO
190112	PASCO	PASCO	VICCO
190113	PASCO	PASCO	YANACANCHA
200201	PIURA	AYABACA	AYABACA
200202	PIURA	AYABACA	FRIAS
200203	PIURA	AYABACA	JILILI
200204	PIURA	AYABACA	LAGUNAS
200205	PIURA	AYABACA	MONTERO
200206	PIURA	AYABACA	PACAIPAMPA
200207	PIURA	AYABACA	PAIMAS
200208	PIURA	AYABACA	SAPILLICA
200209	PIURA	AYABACA	SICCHEZ
200210	PIURA	AYABACA	SUYO
200302	PIURA	HUANCABAMBA	CANCHAQUE
200303	PIURA	HUANCABAMBA	EL CARMEN DE LA FRONTERA
200301	PIURA	HUANCABAMBA	HUANCABAMBA
200304	PIURA	HUANCABAMBA	HUARMACA
200305	PIURA	HUANCABAMBA	LALAQUIZ
200306	PIURA	HUANCABAMBA	SAN MIGUEL DE EL FAIQUE
200307	PIURA	HUANCABAMBA	SONDOR

200308	PIURA	HUANCABAMBA	SONDORILLO
200402	PIURA	MORROPON	BUENOS AIRES
200403	PIURA	MORROPON	CHALACO
200401	PIURA	MORROPON	CHULUCANAS
200404	PIURA	MORROPON	LA MATANZA
200405	PIURA	MORROPON	MORROPON
200406	PIURA	MORROPON	SALITRAL
200407	PIURA	MORROPON	SAN JUAN DE BIGOTE
200408	PIURA	MORROPON	SANTA CATALINA DE MOSSA
200409	PIURA	MORROPON	SANTO DOMINGO
200410	PIURA	MORROPON	YAMANGO
200502	PIURA	PAITA	AMOTAPE
200503	PIURA	PAITA	ARENAL
200504	PIURA	PAITA	COLAN
200505	PIURA	PAITA	LA HUACA
200501	PIURA	PAITA	PAITA
200506	PIURA	PAITA	TAMARINDO
200507	PIURA	PAITA	VICHAYAL
200104	PIURA	PIURA	CASTILLA
200105	PIURA	PIURA	CATACAOS
200107	PIURA	PIURA	CURA MORI
200108	PIURA	PIURA	EL TALLAN
200109	PIURA	PIURA	LA ARENA
200110	PIURA	PIURA	LA UNION
200111	PIURA	PIURA	LAS LOMAS
200101	PIURA	PIURA	PIURA
200114	PIURA	PIURA	TAMBO GRANDE
200802	PIURA	SECHURA	BELLAVISTA DE LA UNION
200803	PIURA	SECHURA	BERNAL
200804	PIURA	SECHURA	CRISTO NOS VALGA
200806	PIURA	SECHURA	RINCONADA LLICUAR
200801	PIURA	SECHURA	SECHURA
200805	PIURA	SECHURA	VICE
200602	PIURA	SULLANA	BELLAVISTA
200603	PIURA	SULLANA	IGNACIO ESCUDERO
200604	PIURA	SULLANA	LANCONES
200605	PIURA	SULLANA	MARCAVELICA
200606	PIURA	SULLANA	MIGUEL CHECA
200607	PIURA	SULLANA	QUERECOTILLO
200608	PIURA	SULLANA	SALITRAL
200601	PIURA	SULLANA	SULLANA
200702	PIURA	TALARA	EL ALTO
200703	PIURA	TALARA	LA BREA
200704	PIURA	TALARA	LOBITOS
200705	PIURA	TALARA	LOS ORGANOS
200706	PIURA	TALARA	MANCORA
200701	PIURA	TALARA	PARIÑAS
210202	PUNO	AZANGARO	ACHAYA
210203	PUNO	AZANGARO	ARAPA
210204	PUNO	AZANGARO	ASILLO
210201	PUNO	AZANGARO	AZANGARO
210205	PUNO	AZANGARO	CAMINACA
210206	PUNO	AZANGARO	CHUPA
210207	PUNO	AZANGARO	JOSE DOMINGO CHOQUEHUANCA
210208	PUNO	AZANGARO	MUÑANI
210209	PUNO	AZANGARO	POTONI
210210	PUNO	AZANGARO	SAMAN
210211	PUNO	AZANGARO	SAN ANTON
210212	PUNO	AZANGARO	SAN JOSE
210213	PUNO	AZANGARO	SAN JUAN DE SALINAS
210214	PUNO	AZANGARO	SANTIAGO DE PUPUJA
210215	PUNO	AZANGARO	TIRAPATA
210302	PUNO	CARABAYA	AJOYANI
210303	PUNO	CARABAYA	AYAPATA
210304	PUNO	CARABAYA	COASA
210305	PUNO	CARABAYA	CORANI
210306	PUNO	CARABAYA	CRUCERO
210307	PUNO	CARABAYA	ITUATA
210301	PUNO	CARABAYA	MACUSANI
210308	PUNO	CARABAYA	OLLACHEA
210309	PUNO	CARABAYA	SAN GABAN
210310	PUNO	CARABAYA	USICAYOS
210402	PUNO	CHUCUITO	DESAGUADERO
210403	PUNO	CHUCUITO	HUACULLANI
210401	PUNO	CHUCUITO	JULI
210404	PUNO	CHUCUITO	KELLUYO
210405	PUNO	CHUCUITO	PISACOMA
210406	PUNO	CHUCUITO	POMATA
210407	PUNO	CHUCUITO	ZEPITA
210502	PUNO	EL COLLAO	CAPAZO
210505	PUNO	EL COLLAO	CONDURIRI
210501	PUNO	EL COLLAO	ILAVE
210503	PUNO	EL COLLAO	PILCUYO
210504	PUNO	EL COLLAO	SANTA ROSA
210602	PUNO	HUANCANE	COJATA
210601	PUNO	HUANCANE	HUANCANE

210603	PUNO	HUANCANE	HUATASANI
210604	PUNO	HUANCANE	INCHUPALLA
210605	PUNO	HUANCANE	PUSI
210606	PUNO	HUANCANE	ROSASPATA
210607	PUNO	HUANCANE	TARACO
210608	PUNO	HUANCANE	VILQUE CHICO
210702	PUNO	LAMPA	CABANILLA
210703	PUNO	LAMPA	CALAPUJA
210701	PUNO	LAMPA	LAMPA
210704	PUNO	LAMPA	NICASIO
210705	PUNO	LAMPA	OCUVIRI
210706	PUNO	LAMPA	PALCA
210707	PUNO	LAMPA	PARATIA
210708	PUNO	LAMPA	PUCARA
210709	PUNO	LAMPA	SANTA LUCIA
210710	PUNO	LAMPA	VILAVILA
210802	PUNO	MELGAR	ANTAUTA
210801	PUNO	MELGAR	AYAVIRI
210803	PUNO	MELGAR	CUPI
210804	PUNO	MELGAR	LLALLI
210805	PUNO	MELGAR	MACARI
210806	PUNO	MELGAR	NUÑOA
210807	PUNO	MELGAR	ORURILLO
210808	PUNO	MELGAR	SANTA ROSA
210809	PUNO	MELGAR	UMACHIRI
210902	PUNO	MOHO	CONIMA
210903	PUNO	MOHO	HUAYRAPATA
210901	PUNO	MOHO	MOHO
210904	PUNO	MOHO	TILALI
210102	PUNO	PUNO	ACORA
210103	PUNO	PUNO	AMANTANI
210104	PUNO	PUNO	ATUNCOLLA
210105	PUNO	PUNO	CAPACHICA
210106	PUNO	PUNO	CHUCUITO
210107	PUNO	PUNO	COATA
210108	PUNO	PUNO	HUATA
210109	PUNO	PUNO	MAÑAZO
210110	PUNO	PUNO	PAUCARCOLLA
210111	PUNO	PUNO	PICHACANI
210112	PUNO	PUNO	PLATERIA
210101	PUNO	PUNO	PUNO
210113	PUNO	PUNO	SAN ANTONIO
210114	PUNO	PUNO	TIQUILLACA
210115	PUNO	PUNO	VILQUE
211002	PUNO	SAN ANTONIO DE PUTINA	ANANEA
211003	PUNO	SAN ANTONIO DE PUTINA	PEDRO VILCA APAZA
211001	PUNO	SAN ANTONIO DE PUTINA	PUTINA
211004	PUNO	SAN ANTONIO DE PUTINA	QUILCAPUNCU
211005	PUNO	SAN ANTONIO DE PUTINA	SINA
211102	PUNO	SAN ROMAN	CABANA
211103	PUNO	SAN ROMAN	CABANILLAS
211104	PUNO	SAN ROMAN	CARACOTO
211101	PUNO	SAN ROMAN	JULIACA
211209	PUNO	SANDIA	ALTO INAMBARI
211202	PUNO	SANDIA	CUYOCUYO
211203	PUNO	SANDIA	LIMBANI
211204	PUNO	SANDIA	PATAMBUCO
211205	PUNO	SANDIA	PHARA
211206	PUNO	SANDIA	QUIACA
211207	PUNO	SANDIA	SAN JUAN DEL ORO
211210	PUNO	SANDIA	SAN PEDRO DE PUTINA PUNCO
211201	PUNO	SANDIA	SANDIA
211208	PUNO	SANDIA	YANAHUAYA
211302	PUNO	YUNGUYO	ANAPIA
211303	PUNO	YUNGUYO	COPANI
211304	PUNO	YUNGUYO	CUTURAPI
211305	PUNO	YUNGUYO	OLLARAYA
211306	PUNO	YUNGUYO	TINICACHI
211307	PUNO	YUNGUYO	UNICACHI
211301	PUNO	YUNGUYO	YUNGUYO
220202	SAN MARTIN	BELLAVISTA	ALTO BIAVO
220203	SAN MARTIN	BELLAVISTA	BAJO BIAVO
220201	SAN MARTIN	BELLAVISTA	BELLAVISTA
220204	SAN MARTIN	BELLAVISTA	HUALLAGA
220205	SAN MARTIN	BELLAVISTA	SAN PABLO
220206	SAN MARTIN	BELLAVISTA	SAN RAFAEL
220302	SAN MARTIN	EL DORADO	AGUA BLANCA
220301	SAN MARTIN	EL DORADO	SAN JOSE DE SISA
220303	SAN MARTIN	EL DORADO	SAN MARTIN
220304	SAN MARTIN	EL DORADO	SANTA ROSA
220305	SAN MARTIN	EL DORADO	SHATOJA
220402	SAN MARTIN	HUALLAGA	ALTO SAPOSOA
220403	SAN MARTIN	HUALLAGA	EL ESLABON
220404	SAN MARTIN	HUALLAGA	PISCOYACU
220405	SAN MARTIN	HUALLAGA	SACANCHE
220401	SAN MARTIN	HUALLAGA	SAPOSOA

220406	SAN MARTIN	HUALLAGA	TINGO DE SAPOSOA
220502	SAN MARTIN	LAMAS	ALONSO DE ALVARADO
220503	SAN MARTIN	LAMAS	BARRANQUITA
220504	SAN MARTIN	LAMAS	CAYNARACHI
220505	SAN MARTIN	LAMAS	CUÑUMBUQUI
220501	SAN MARTIN	LAMAS	LAMAS
220506	SAN MARTIN	LAMAS	PINTO RECODO
220507	SAN MARTIN	LAMAS	RUMISAPA
220508	SAN MARTIN	LAMAS	SAN ROQUE DE CUMBAZA
220509	SAN MARTIN	LAMAS	SHANAO
220510	SAN MARTIN	LAMAS	TABALOSOS
220511	SAN MARTIN	LAMAS	ZAPATERO
220602	SAN MARTIN	MARISCAL CACERES	CAMPANILLA
220603	SAN MARTIN	MARISCAL CACERES	HUICUNGO
220601	SAN MARTIN	MARISCAL CACERES	JUANJUI
220604	SAN MARTIN	MARISCAL CACERES	PACHIZA
220605	SAN MARTIN	MARISCAL CACERES	PAJARILLO
220102	SAN MARTIN	MOYOBAMBA	CALZADA
220103	SAN MARTIN	MOYOBAMBA	HABANA
220104	SAN MARTIN	MOYOBAMBA	JEPELACIO
220101	SAN MARTIN	MOYOBAMBA	MOYOBAMBA
220105	SAN MARTIN	MOYOBAMBA	SORITOR
220106	SAN MARTIN	MOYOBAMBA	YANTALO
220702	SAN MARTIN	PICOTA	BUENOS AIRES
220703	SAN MARTIN	PICOTA	CASPISAPA
220701	SAN MARTIN	PICOTA	PICOTA
220704	SAN MARTIN	PICOTA	PILLUANA
220705	SAN MARTIN	PICOTA	PUCACACA
220706	SAN MARTIN	PICOTA	SAN CRISTOBAL
220707	SAN MARTIN	PICOTA	SAN HILARION
220708	SAN MARTIN	PICOTA	SHAMBOYACU
220709	SAN MARTIN	PICOTA	TINGO DE PONASA
220710	SAN MARTIN	PICOTA	TRES UNIDOS
220802	SAN MARTIN	RIOJA	AWAJUN
220803	SAN MARTIN	RIOJA	ELIAS SOPLIN VARGAS
220804	SAN MARTIN	RIOJA	NUEVA CAJAMARCA
220805	SAN MARTIN	RIOJA	PARDO MIGUEL
220806	SAN MARTIN	RIOJA	POSIC
220801	SAN MARTIN	RIOJA	RIOJA
220807	SAN MARTIN	RIOJA	SAN FERNANDO
220808	SAN MARTIN	RIOJA	YORONGOS
220809	SAN MARTIN	RIOJA	YURACYACU
220902	SAN MARTIN	SAN MARTIN	ALBERTO LEVEAU
220903	SAN MARTIN	SAN MARTIN	CACATACHI
220904	SAN MARTIN	SAN MARTIN	CHAZUTA
220905	SAN MARTIN	SAN MARTIN	CHIPURANA
220906	SAN MARTIN	SAN MARTIN	EL PORVENIR
220907	SAN MARTIN	SAN MARTIN	HUIMBAYOC
220908	SAN MARTIN	SAN MARTIN	JUAN GUERRA
220909	SAN MARTIN	SAN MARTIN	LA BANDA DE SHILCAYO
220910	SAN MARTIN	SAN MARTIN	MORALES
220911	SAN MARTIN	SAN MARTIN	PAPAPLAYA
220912	SAN MARTIN	SAN MARTIN	SAN ANTONIO
220913	SAN MARTIN	SAN MARTIN	SAUCE
220914	SAN MARTIN	SAN MARTIN	SHAPAJA
220901	SAN MARTIN	SAN MARTIN	TARAPOTO
221002	SAN MARTIN	TOCACHE	NUEVO PROGRESO
221003	SAN MARTIN	TOCACHE	POLVORA
221004	SAN MARTIN	TOCACHE	SHUNTE
221001	SAN MARTIN	TOCACHE	TOCACHE
221005	SAN MARTIN	TOCACHE	UCHIZA
230202	TACNA	CANDARAVE	CAIRANI
230203	TACNA	CANDARAVE	CAMILACA
230201	TACNA	CANDARAVE	CANDARAVE
230204	TACNA	CANDARAVE	CURIBAYA
230205	TACNA	CANDARAVE	HUANUARA
230206	TACNA	CANDARAVE	QUILAHUANI
230302	TACNA	JORGE BASADRE	ILABAYA
230303	TACNA	JORGE BASADRE	ITE
230301	TACNA	JORGE BASADRE	LOCUMBA
230102	TACNA	TACNA	ALTO DE LA ALIANZA
230103	TACNA	TACNA	CALANA
230104	TACNA	TACNA	CIUDAD NUEVA
230110	TACNA	TACNA	CORONEL GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA
230105	TACNA	TACNA	INCLAN
230106	TACNA	TACNA	PACHIA
230107	TACNA	TACNA	PALCA
230108	TACNA	TACNA	POCOLLAY
230109	TACNA	TACNA	SAMA
230101	TACNA	TACNA	TACNA
230403	TACNA	TARATA	ESTIQUE
230404	TACNA	TARATA	ESTIQUE-PAMPA
230402	TACNA	TARATA	HEROES ALBARRACIN
230405	TACNA	TARATA	SITAJARA
230406	TACNA	TARATA	SUSAPAYA
230401	TACNA	TARATA	TARATA

230407	TACNA	TARATA	TARUCACHI
230408	TACNA	TARATA	TICACO
240203	TUMBES	CONTRALMIRANTE VILLAR	CANOAS DE PUNTA SAL
240202	TUMBES	CONTRALMIRANTE VILLAR	CASITAS
240201	TUMBES	CONTRALMIRANTE VILLAR	ZORRITOS
240102	TUMBES	TUMBES	CORRALES
240103	TUMBES	TUMBES	LA CRUZ
240104	TUMBES	TUMBES	PAMPAS DE HOSPITAL
240105	TUMBES	TUMBES	SAN JACINTO
240106	TUMBES	TUMBES	SAN JUAN DE LA VIRGEN
240101	TUMBES	TUMBES	TUMBES
240302	TUMBES	ZARUMILLA	AGUAS VERDES
240303	TUMBES	ZARUMILLA	MATAPALO
240304	TUMBES	ZARUMILLA	PAPAYAL
240301	TUMBES	ZARUMILLA	ZARUMILLA
250201	UCAYALI	ATALAYA	RAYMONDI
250202	UCAYALI	ATALAYA	SEPAHUA
250203	UCAYALI	ATALAYA	TAHUANIA
250204	UCAYALI	ATALAYA	YURUA
250101	UCAYALI	CORONEL PORTILLO	CALLERIA
250102	UCAYALI	CORONEL PORTILLO	CAMPOVERDE
250103	UCAYALI	CORONEL PORTILLO	IPARIA
250107	UCAYALI	CORONEL PORTILLO	MANANTAY
250104	UCAYALI	CORONEL PORTILLO	MASISEA
250106	UCAYALI	CORONEL PORTILLO	NUEVA REQUENA
250105	UCAYALI	CORONEL PORTILLO	YARINACOCHA
250303	UCAYALI	PADRE ABAD	CURIMANA
250302	UCAYALI	PADRE ABAD	IRAZOLA
250301	UCAYALI	PADRE ABAD	PADRE ABAD
250401	UCAYALI	PURUS	PURUS

TABLA 3. LISTADO DE CÓDIGOS COMBINACIONES VÁLIDAS

Tipo	Cod. Servicio	Cod. Concepto	Des. Servicio	Des. Concepto	Des. Subconcepto
QUEJA	20100	6301	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO
QUEJA	20100	6302	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE VÁLIDO
QUEJA	20100	2801	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	DE RECURSO O QUEJA
QUEJA	20100	6303	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	EO EN PLAZO PARA RESOLVER
QUEJA	20100	2601	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE FISICO
QUEJA	20100	2602	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE WEB
QUEJA	20100	3004	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA/APELACION
QUEJA	20100	3005	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES
QUEJA	20100	3006	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
QUEJA	20100	2500	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	NO PERMITE PAGO A CUENTA	NO APLICA
QUEJA	20100	6100	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	NO APLICA
QUEJA	20100	6200	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO	NO APLICA
QUEJA	20100	6401	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
QUEJA	20100	6402	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
QUEJA	20100	3007	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA
QUEJA	20100	3008	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
QUEJA	20100	3001	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO
QUEJA	20100	3902	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
QUEJA	20100	6304	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	NO REMITE CARGO/ACUSE
QUEJA	20100	3004	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES
QUEJA	20100	2802	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	PRESENTACIÓN DE RECLAMO
QUEJA	20100	3003	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
QUEJA	20100	3601	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE
QUEJA	20100	3901	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN CON RECLAMO EN TRAMITE
QUEJA	21100	6301	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO
QUEJA	21100	6302	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE VÁLIDO
QUEJA	21100	2801	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	DE RECURSO O QUEJA
QUEJA	21100	6303	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	EO EN PLAZO PARA RESOLVER
QUEJA	21100	2601	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE FISICO
QUEJA	21100	2602	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE WEB
QUEJA	21100	3009	INTERNET DE ACCESO FIJO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA/APELACION
QUEJA	21100	3005	INTERNET DE ACCESO FIJO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES
QUEJA	21100	3006	INTERNET DE ACCESO FIJO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
QUEJA	21100	6100	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	NO APLICA
QUEJA	21100	6200	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO	NO APLICA
QUEJA	21100	2500	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO PERMITE PAGO A CUENTA	NO APLICA
QUEJA	21100	6401	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
QUEJA	21100	6402	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
QUEJA	21100	3007	INTERNET DE ACCESO FIJO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA
QUEJA	21100	3008	INTERNET DE ACCESO FIJO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
QUEJA	21100	3001	INTERNET DE ACCESO FIJO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO
QUEJA	21100	3902	INTERNET DE ACCESO FIJO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
QUEJA	21100	6304	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	NO REMITE CARGO/ACUSE
QUEJA	21100	3004	INTERNET DE ACCESO FIJO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES
QUEJA	21100	2802	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	PRESENTACIÓN DE RECLAMO
QUEJA	21100	3003	INTERNET DE ACCESO FIJO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
QUEJA	21100	3601	INTERNET DE ACCESO FIJO	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE
QUEJA	21100	3901	INTERNET DE ACCESO FIJO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE
QUEJA	22100	6301	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO
QUEJA	22100	6302	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE VÁLIDO
QUEJA	22100	2801	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	DE RECURSO O QUEJA
QUEJA	22100	6303	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	EO EN PLAZO PARA RESOLVER
QUEJA	22100	2601	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE FISICO
QUEJA	22100	2602	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE WEB
QUEJA	22100	3009	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA/APELACION
QUEJA	22100	3005	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES
QUEJA	22100	3006	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
QUEJA	22100	2500	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	NO PERMITE PAGO A CUENTA	NO APLICA
QUEJA	22100	6100	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	NO APLICA
QUEJA	22100	6200	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO	NO APLICA
QUEJA	22100	6401	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
QUEJA	22100	6402	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
QUEJA	22100	3007	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA
QUEJA	22100	3008	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
QUEJA	22100	3001	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO
QUEJA	22100	3902	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
QUEJA	22100	6304	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	NO REMITE CARGO/ACUSE
QUEJA	22100	3004	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES
QUEJA	22100	2802	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	PRESENTACIÓN DE RECLAMO
QUEJA	22100	3003	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
QUEJA	22100	3601	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE
QUEJA	22100	3901	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN CON RECLAMO EN TRAMITE
QUEJA	23100	6301	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO
QUEJA	23100	6302	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE VÁLIDO
QUEJA	23100	2801	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	DE RECURSO O QUEJA
QUEJA	23100	6303	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	EO EN PLAZO PARA RESOLVER
QUEJA	23100	2601	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE FISICO
QUEJA	23100	2602	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE WEB
QUEJA	23100	3009	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA/APELACION
QUEJA	23100	3005	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES
QUEJA	23100	3006	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
QUEJA	23100	6100	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	NO APLICA
QUEJA	23100	6200	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO	NO APLICA
QUEJA	23100	6401	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
QUEJA	23100	6402	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
QUEJA	23100	3007	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA

QUEJA	23100	3008	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
QUEJA	23100	3001	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO
QUEJA	23100	3902	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
QUEJA	23100	6304	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	NO REMITE CARGO/ACUSE
QUEJA	23100	3004	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES
QUEJA	23100	2802	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	PRESENTACIÓN DE RECLAMO
QUEJA	23100	3003	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
QUEJA	23100	3901	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN CON RECLAMO EN TRAMITE
QUEJA	24100	6301	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO
QUEJA	24100	6302	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE VÁLIDO
QUEJA	24100	2801	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	DE RECURSO O QUEJA
QUEJA	24100	6303	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	EO EN PLAZO PARA RESOLVER
QUEJA	24100	2601	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE FISICO
QUEJA	24100	2602	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE WEB
QUEJA	24100	3009	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA/APELACION
QUEJA	24100	3005	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES
QUEJA	24100	3006	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
QUEJA	24100	2500	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	NO PERMITE PAGO A CUENTA	NO APLICA
QUEJA	24100	6100	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	NO APLICA
QUEJA	24100	6200	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO	NO APLICA
QUEJA	24100	6401	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
QUEJA	24100	6402	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
QUEJA	24100	3007	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA
QUEJA	24100	3008	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
QUEJA	24100	3001	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO
QUEJA	24100	3902	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
QUEJA	24100	6304	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	NO REMITE CARGO/ACUSE
QUEJA	24100	3004	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES
QUEJA	24100	2802	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	PRESENTACIÓN DE RECLAMO
QUEJA	24100	3003	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
QUEJA	24100	3601	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE
QUEJA	24100	3901	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN CON RECLAMO EN TRAMITE
QUEJA	25100	6301	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO
QUEJA	25100	6302	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE VÁLIDO
QUEJA	25100	2801	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	DE RECURSO O QUEJA
QUEJA	25100	6303	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	EO EN PLAZO PARA RESOLVER
QUEJA	25100	2601	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE FISICO
QUEJA	25100	2602	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE WEB
QUEJA	25100	3009	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA/APELACION
QUEJA	25100	3005	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES
QUEJA	25100	3006	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
QUEJA	25100	2500	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	NO PERMITE PAGO A CUENTA	NO APLICA
QUEJA	25100	6100	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	NO APLICA
QUEJA	25100	6200	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO	NO APLICA
QUEJA	25100	6401	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
QUEJA	25100	6402	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
QUEJA	25100	3007	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA
QUEJA	25100	3008	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
QUEJA	25100	3001	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO
QUEJA	25100	3902	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
QUEJA	25100	6304	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	NO REMITE CARGO/ACUSE
QUEJA	25100	3004	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES
QUEJA	25100	2802	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	PRESENTACIÓN DE RECLAMO
QUEJA	25100	3003	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
QUEJA	25100	3601	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE
QUEJA	25100	3901	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN CON RECLAMO EN TRAMITE
QUEJA	26100	6301	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO
QUEJA	26100	6302	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE VÁLIDO
QUEJA	26100	2801	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	DE RECURSO O QUEJA
QUEJA	26100	6303	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	EO EN PLAZO PARA RESOLVER
QUEJA	26100	2601	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE FISICO
QUEJA	26100	2602	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE WEB
QUEJA	26100	3009	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA/APELACION
QUEJA	26100	3005	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES
QUEJA	26100	3006	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
QUEJA	26100	6100	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	NO APLICA
QUEJA	26100	6200	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO	NO APLICA
QUEJA	26100	2500	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	NO PERMITIR PAGO A CUENTA	NO APLICA
QUEJA	26100	6401	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
QUEJA	26100	6402	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
QUEJA	26100	3007	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA
QUEJA	26100	3008	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
QUEJA	26100	3001	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO
QUEJA	26100	3902	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
QUEJA	26100	6304	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	NO REMITE CARGO/ACUSE
QUEJA	26100	3004	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES
QUEJA	26100	2802	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	PRESENTACIÓN DE RECLAMO
QUEJA	26100	3003	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
QUEJA	26100	3601	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE
QUEJA	26100	3901	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN CON RECLAMO EN TRAMITE
QUEJA	27100	6301	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO
QUEJA	27100	6302	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE VÁLIDO
QUEJA	27100	2801	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	DE RECURSO O QUEJA
QUEJA	27100	6303	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	EO EN PLAZO PARA RESOLVER
QUEJA	27100	2601	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE FISICO
QUEJA	27100	2602	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE WEB
QUEJA	27100	3009	LARGA DISTANCIA NACIONAL	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA/APELACION
QUEJA	27100	3005	LARGA DISTANCIA NACIONAL	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES
QUEJA	27100	3006	LARGA DISTANCIA NACIONAL	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
QUEJA	27100	6100	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	NO APLICA
QUEJA	27100	2500	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO PERMITE PAGO A CUENTA	NO APLICA

QUEJA	27100	6200	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO	NO APLICA
QUEJA	27100	6401	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
QUEJA	27100	6402	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
QUEJA	27100	3007	LARGA DISTANCIA NACIONAL	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA
QUEJA	27100	3008	LARGA DISTANCIA NACIONAL	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
QUEJA	27100	3001	LARGA DISTANCIA NACIONAL	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO
QUEJA	27100	3902	LARGA DISTANCIA NACIONAL	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
QUEJA	27100	6304	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	NO REMITE CARGO/ACUSE
QUEJA	27100	3004	LARGA DISTANCIA NACIONAL	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES
QUEJA	27100	2802	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	PRESENTACIÓN DE RECLAMO
QUEJA	27100	3003	LARGA DISTANCIA NACIONAL	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
QUEJA	27100	3601	LARGA DISTANCIA NACIONAL	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE
QUEJA	27100	3901	LARGA DISTANCIA NACIONAL	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN CON RECLAMO EN TRAMITE
QUEJA	28100	6301	TELEFONÍA FIJA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO
QUEJA	28100	6302	TELEFONÍA FIJA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE VÁLIDO
QUEJA	28100	2801	TELEFONÍA FIJA	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	DE RECURSO O QUEJA
QUEJA	28100	6303	TELEFONÍA FIJA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	EO EN PLAZO PARA RESOLVER
QUEJA	28100	2601	TELEFONÍA FIJA	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE FISICO
QUEJA	28100	2602	TELEFONÍA FIJA	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE WEB
QUEJA	28100	3009	TELEFONÍA FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA/APELACION
QUEJA	28100	3005	TELEFONÍA FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES
QUEJA	28100	3006	TELEFONÍA FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
QUEJA	28100	6200	TELEFONÍA FIJA	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO	NO APLICA
QUEJA	28100	6100	TELEFONÍA FIJA	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	NO APLICA
QUEJA	28100	2500	TELEFONÍA FIJA	NO PERMITE PAGO A CUENTA	NO APLICA
QUEJA	28100	6401	TELEFONÍA FIJA	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
QUEJA	28100	6402	TELEFONÍA FIJA	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
QUEJA	28100	3007	TELEFONÍA FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA
QUEJA	28100	3008	TELEFONÍA FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
QUEJA	28100	3001	TELEFONÍA FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO
QUEJA	28100	3902	TELEFONÍA FIJA	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
QUEJA	28100	6304	TELEFONÍA FIJA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	NO REMITE CARGO/ACUSE
QUEJA	28100	3004	TELEFONÍA FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES
QUEJA	28100	2802	TELEFONÍA FIJA	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	PRESENTACIÓN DE RECLAMO
QUEJA	28100	3003	TELEFONÍA FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
QUEJA	28100	3601	TELEFONÍA FIJA	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE
QUEJA	28100	3901	TELEFONÍA FIJA	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN CON RECLAMO EN TRAMITE
QUEJA	29100	6301	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO
QUEJA	29100	6302	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE VÁLIDO
QUEJA	29100	2801	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	DE RECURSO O QUEJA
QUEJA	29100	6303	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	EO EN PLAZO PARA RESOLVER
QUEJA	29100	2601	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE FISICO
QUEJA	29100	2602	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE WEB
QUEJA	29100	3009	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA/APELACION
QUEJA	29100	3005	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES
QUEJA	29100	3006	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
QUEJA	29100	6200	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO	NO APLICA
QUEJA	29100	2500	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	NO PERMITE PAGO A CUENTA	NO APLICA
QUEJA	29100	6100	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	NO APLICA
QUEJA	29100	6401	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
QUEJA	29100	6402	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
QUEJA	29100	3007	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA
QUEJA	29100	3008	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
QUEJA	29100	3001	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO
QUEJA	29100	3902	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
QUEJA	29100	6304	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	NO REMITE CARGO/ACUSE
QUEJA	29100	3004	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES
QUEJA	29100	2802	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	PRESENTACIÓN DE RECLAMO
QUEJA	29100	3003	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
QUEJA	29100	3601	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE
QUEJA	29100	3901	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN CON RECLAMO EN TRAMITE
QUEJA	30100	6301	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO
QUEJA	30100	6302	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE VÁLIDO
QUEJA	30100	2801	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	DE RECURSO O QUEJA
QUEJA	30100	6303	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	EO EN PLAZO PARA RESOLVER
QUEJA	30100	2601	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE FISICO
QUEJA	30100	2602	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE WEB
QUEJA	30100	3009	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA/APELACION
QUEJA	30100	3005	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES
QUEJA	30100	3006	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
QUEJA	30100	6100	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	NO APLICA
QUEJA	30100	6200	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO	NO APLICA
QUEJA	30100	6401	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
QUEJA	30100	6402	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
QUEJA	30100	3007	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA
QUEJA	30100	3008	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
QUEJA	30100	3001	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO
QUEJA	30100	3902	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
QUEJA	30100	6304	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	NO REMITE CARGO/ACUSE
QUEJA	30100	3004	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES
QUEJA	30100	2802	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	PRESENTACIÓN DE RECLAMO
QUEJA	30100	3003	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
QUEJA	30100	3901	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN CON RECLAMO EN TRAMITE
QUEJA	31100	6301	TELÉFONOS PÚBLICOS	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO
QUEJA	31100	6302	TELÉFONOS PÚBLICOS	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE VÁLIDO
QUEJA	31100	2801	TELÉFONOS PÚBLICOS	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	DE RECURSO O QUEJA
QUEJA	31100	6303	TELÉFONOS PÚBLICOS	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	EO EN PLAZO PARA RESOLVER
QUEJA	31100	2601	TELÉFONOS PÚBLICOS	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE FISICO
QUEJA	31100	2602	TELÉFONOS PÚBLICOS	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE WEB
QUEJA	31100	3009	TELÉFONOS PÚBLICOS	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA/APELACION
QUEJA	31100	3005	TELÉFONOS PÚBLICOS	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES

QUEJA	31100	3006	TELÉFONOS PÚBLICOS	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
QUEJA	31100	2500	TELÉFONOS PÚBLICOS	NO PERMITE PAGO A CUENTA	NO APLICA
QUEJA	31100	6200	TELÉFONOS PÚBLICOS	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO	NO APLICA
QUEJA	31100	6100	TELÉFONOS PÚBLICOS	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	NO APLICA
QUEJA	31100	6401	TELÉFONOS PÚBLICOS	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
QUEJA	31100	6402	TELÉFONOS PÚBLICOS	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
QUEJA	31100	3007	TELÉFONOS PÚBLICOS	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA
QUEJA	31100	3008	TELÉFONOS PÚBLICOS	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
QUEJA	31100	3001	TELÉFONOS PÚBLICOS	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO
QUEJA	31100	3902	TELÉFONOS PÚBLICOS	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
QUEJA	31100	6304	TELÉFONOS PÚBLICOS	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	NO REMITE CARGO/ACUSE
QUEJA	31100	3004	TELÉFONOS PÚBLICOS	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES
QUEJA	31100	2802	TELÉFONOS PÚBLICOS	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	PRESENTACIÓN DE RECLAMO
QUEJA	31100	3003	TELÉFONOS PÚBLICOS	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
QUEJA	31100	3601	TELÉFONOS PÚBLICOS	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE
QUEJA	31100	3901	TELÉFONOS PÚBLICOS	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN CON RECLAMO EN TRAMITE
QUEJA	32100	6301	TELEVISIÓN DE PAGA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO
QUEJA	32100	6302	TELEVISIÓN DE PAGA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE VÁLIDO
QUEJA	32100	2801	TELEVISIÓN DE PAGA	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	DE RECURSO O QUEJA
QUEJA	32100	6303	TELEVISIÓN DE PAGA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	EO EN PLAZO PARA RESOLVER
QUEJA	32100	2601	TELEVISIÓN DE PAGA	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE FISICO
QUEJA	32100	2602	TELEVISIÓN DE PAGA	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE WEB
QUEJA	32100	3009	TELEVISIÓN DE PAGA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA/APELACION
QUEJA	32100	3005	TELEVISIÓN DE PAGA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES
QUEJA	32100	3006	TELEVISIÓN DE PAGA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
QUEJA	32100	6200	TELEVISIÓN DE PAGA	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO	NO APLICA
QUEJA	32100	6100	TELEVISIÓN DE PAGA	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	NO APLICA
QUEJA	32100	2500	TELEVISIÓN DE PAGA	NO PERMITE PAGO A CUENTA	NO APLICA
QUEJA	32100	6401	TELEVISIÓN DE PAGA	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
QUEJA	32100	6402	TELEVISIÓN DE PAGA	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
QUEJA	32100	3007	TELEVISIÓN DE PAGA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA
QUEJA	32100	3008	TELEVISIÓN DE PAGA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
QUEJA	32100	3001	TELEVISIÓN DE PAGA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO
QUEJA	32100	3902	TELEVISIÓN DE PAGA	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
QUEJA	32100	6304	TELEVISIÓN DE PAGA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	NO REMITE CARGO/ACUSE
QUEJA	32100	3004	TELEVISIÓN DE PAGA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES
QUEJA	32100	2802	TELEVISIÓN DE PAGA	NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO O QUEJA	PRESENTACIÓN DE RECLAMO
QUEJA	32100	3003	TELEVISIÓN DE PAGA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
QUEJA	32100	3601	TELEVISIÓN DE PAGA	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE
QUEJA	32100	3901	TELEVISIÓN DE PAGA	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN CON RECLAMO EN TRAMITE
RA	20100	1363	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	FACTURACIÓN	CARGOS FACTURADOS POR CALIDAD
RA	20100	901	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	COMPENSACIÓN POR INTERRUPCIÓN	COMPENSACIÓN
RA	20100	5009	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	MATERIA NO RECLAMABLE	ESPECIFICAR
RA	20100	5100	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	BAJA INJUSTIFICADA DEL SERVICIO	NO APLICA
RA	20100	6000	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	IDONEIDAD	NO APLICA
RA	20100	504	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	CALIDAD	PROBLEMAS DE CALIDAD
RA	21100	502	INTERNET DE ACCESO FIJO	CALIDAD	AVERIA DEL SERVICIO
RA	21100	6601	INTERNET DE ACCESO FIJO	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA
RA	21100	804	INTERNET DE ACCESO FIJO	COBRO	BAJA NO ATENDIDA
RA	21100	5003	INTERNET DE ACCESO FIJO	MATERIA NO RECLAMABLE	CALIDAD DEL EQUIPO
RA	21100	1364	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN	CARGO FIJO - PAR NO SOPORTA CAPACIDAD CONTRATADA
RA	21100	1365	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN	CARGO FIJO POR APLICACIÓN DE TARIFAS DISTINTAS
RA	21100	1366	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN	CARGO FIJO POR AVERIAS
RA	21100	1367	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN	CARGO FIJO POR PROMOCION OFRECIDA
RA	21100	1368	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN	CARGO FIJO POR VELOCIDAD
RA	21100	1308	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN	CARGO POR REACTIVACIÓN
RA	21100	1369	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN	CARGO PROPORCIONAL CUESTIONA FACULTAD DE COBRO
RA	21100	1370	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN	CARGO PROPORCIONAL POR CALIDAD
RA	21100	1371	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN	CARGO PROPORCIONAL POR MIGRACION MAL EFECTUADA
RA	21100	6602	INTERNET DE ACCESO FIJO	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	CORTE SIN SEGUIR EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO
RA	21100	1372	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN	CUOTA DE EQUIPO - DESCONOCE CONTRATACION
RA	21100	1373	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN	CUOTA DE EQUIPO - POR PROBLEMAS CON EL SERVICIO
RA	21100	802	INTERNET DE ACCESO FIJO	COBRO	DESCONOCIMIENTO DE CONTRATACIÓN
RA	21100	2101	INTERNET DE ACCESO FIJO	MIGRACIÓN	FALTA DE COMUNICACIÓN DE LA SOLICITUD DE ACEPTACIÓN
RA	21100	5009	INTERNET DE ACCESO FIJO	MATERIA NO RECLAMABLE	GARANTIA POR REPOSICIÓN DE EQUIPO
RA	21100	101	INTERNET DE ACCESO FIJO	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN
RA	21100	5005	INTERNET DE ACCESO FIJO	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION
RA	21100	5006	INTERNET DE ACCESO FIJO	MATERIA NO RECLAMABLE	INFORMACION INCORRECTA OTORGADA POR LA EO
RA	21100	5007	INTERNET DE ACCESO FIJO	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION
RA	21100	2104	INTERNET DE ACCESO FIJO	MIGRACIÓN	MIGRACION NO AUTORIZADA
RA	21100	2102	INTERNET DE ACCESO FIJO	MIGRACIÓN	NEGATIVA A ACEPTAR MIGRACIÓN
RA	21100	5700	INTERNET DE ACCESO FIJO	OTROS QUE SEÑALE EL CONSEJO DIRECTIVO	NO APLICA
RA	21100	6501	INTERNET DE ACCESO FIJO	BAJA NO ATENDIDA	NO APLICA
RA	21100	5500	INTERNET DE ACCESO FIJO	INCUMPLIMIENTO DE DERECHOS RECONOCIDOS EN LA NORMATIVA DE USUARIOS DE SERV. PUB. DE TELECOM.	NO APLICA
RA	21100	5400	INTERNET DE ACCESO FIJO	INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES	NO APLICA
RA	21100	5300	INTERNET DE ACCESO FIJO	CUALQUIER MATERIA RELACIONADA DIRECTAMENTE CON LA PRESTACIÓN DEL SERV. PUB. DE TELECOM. CONTRATADO	NO APLICA
RA	21100	5200	INTERNET DE ACCESO FIJO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	NO APLICA
RA	21100	4300	INTERNET DE ACCESO FIJO	VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN	NO APLICA
RA	21100	2200	INTERNET DE ACCESO FIJO	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA
RA	21100	1500	INTERNET DE ACCESO FIJO	FALTA DE ENTREGA DEL RECIBO O DE LA COPIA	NO APLICA
RA	21100	5600	INTERNET DE ACCESO FIJO	INCUMPLIMIENTO DE OFERTAS Y PROMOCIONES VINCULADAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOM	NO APLICA
RA	21100	6000	INTERNET DE ACCESO FIJO	IDONEIDAD	NO APLICA
RA	21100	2103	INTERNET DE ACCESO FIJO	MIGRACIÓN	NO EFECTUAR LA MIGRACIÓN
RA	21100	5010	INTERNET DE ACCESO FIJO	MATERIA NO RECLAMABLE	NO ES APELACIÓN ES QUEJA/DENUNCIA
RA	21100	5008	INTERNET DE ACCESO FIJO	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS
RA	21100	803	INTERNET DE ACCESO FIJO	COBRO	PAGO NO PROCESADO
RA	21100	504	INTERNET DE ACCESO FIJO	CALIDAD	PAR NO SOPORTA CAPACIDAD CONTRATADA
RA	21100	1374	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN	SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET - DESCONOCE CONTRATO
RA	21100	1375	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN	SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET - POR PROBLEMAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO
RA	21100	3801	INTERNET DE ACCESO FIJO	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO
RA	21100	3802	INTERNET DE ACCESO FIJO	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR USO INDEBIDO

RA	21100	503	INTERNET DE ACCESO FIJO	CALIDAD	VELOCIDAD
RA	22100	502	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	CALIDAD	AVERIA DEL SERVICIO
RA	22100	6601	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA
RA	22100	804	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	COBRO	BAJA NO ATENDIDA
RA	22100	5003	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	MATERIA NO RECLAMABLE	CALIDAD DEL EQUIPO
RA	22100	1376	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	FACTURACIÓN	CARGO FIJO - POR CALIDAD
RA	22100	1377	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	FACTURACIÓN	CARGO FIJO - POR CONDICIONES DE PLAN TARIFARIO
RA	22100	1300	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	FACTURACIÓN	CARGO FIJO POR PROBLEMAS CON DESCUENTO/ASIGNACION DE DATOS
RA	22100	1367	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	FACTURACIÓN	CARGO FIJO POR PROMOCION OFRECIDA
RA	22100	1307	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	FACTURACIÓN	CARGO POR PENALIDAD
RA	22100	1308	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	FACTURACIÓN	CARGO POR REACTIVACIÓN
RA	22100	1370	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	FACTURACIÓN	CARGO PROPORCIONAL POR CALIDAD
RA	22100	1371	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	FACTURACIÓN	CARGO PROPORCIONAL POR MIGRACION MAL EFECTUADA
RA	22100	504	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	CALIDAD	COBERTURA
RA	22100	1378	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	FACTURACIÓN	CONSUMO ADICIONAL - DESCONOCE CONSUMOS
RA	22100	1381	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	FACTURACIÓN	CONSUMO ADICIONAL - POR PROBLEMAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO
RA	22100	1379	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	FACTURACIÓN	CONSUMO ADICIONAL POR CONTAR CON TOPE O LIMITE
RA	22100	1380	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	FACTURACIÓN	CONSUMO ADICIONAL POR INFORMACION DE PLAN
RA	22100	7001	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	REINTEGRO DE EQUIPO	CUESITONA INFORMACION
RA	22100	5201	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	DESCONOCE CONTRATO DE SERVICIO
RA	22100	5202	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	DESCONOCE FIRMA Y/O HUELLA
RA	22100	802	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	COBRO	DESCONOCIMIENTO DE CONTRATACIÓN
RA	22100	4903	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	DESCUENTO DE SALDO	DESCUENTO INDEBIDO DE SALDO
RA	22100	2101	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	MIGRACIÓN	FALTA DE COMUNICACIÓN DE LA SOLICITUD DE ACEPTACIÓN
RA	22100	101	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN
RA	22100	5005	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION
RA	22100	5007	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION
RA	22100	2104	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	MIGRACIÓN	MIGRACION NO AUTORIZADA
RA	22100	2102	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	MIGRACIÓN	NEGATIVA A ACEPTAR MIGRACIÓN
RA	22100	6000	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	IDONEIDAD	NO APLICA
RA	22100	6501	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	BAJA NO ATENDIDA	NO APLICA
RA	22100	5700	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	OTROS QUE SEÑALE EL CONSEJO DIRECTIVO	NO APLICA
RA	22100	5600	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	INCUMPLIMIENTO DE OFERTAS Y PROMOCIONES VINCULADAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOM	NO APLICA
RA	22100	5500	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	INCUMPLIMIENTO DE DERECHOS RECONOCIDOS EN LA NORMATIVA DE USUARIOS DE SERV. PUB. DE TELECOM.	NO APLICA
RA	22100	5400	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES	NO APLICA
RA	22100	5300	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	CUALQUIER MATERIA RELACIONADA DIRECTAMENTE CON LA PRESTACIÓN DEL SERV. PUB. DE TELECOM. CONTRATADO	NO APLICA
RA	22100	4300	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN	NO APLICA
RA	22100	2200	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA
RA	22100	1500	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	FALTA DE ENTREGA DEL RECIBO O DE LA COPIA	NO APLICA
RA	22100	2103	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	MIGRACIÓN	NO EFECTUAR LA MIGRACIÓN
RA	22100	5010	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	MATERIA NO RECLAMABLE	NO ES APELACIÓN ES QUEJA/DENUNCIA
RA	22100	6701	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	ASIGNACION DE SALDO	NO SE ASIGNÓ DATOS
RA	22100	5008	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS
RA	22100	7002	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	REINTEGRO DE EQUIPO	OTROS SUPUESTOS
RA	22100	803	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	COBRO	PAGO NO PROCESADO
RA	22100	505	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	CALIDAD	PROBLEMAS CON ASIGNACION/DESCUENTO DE DATOS
RA	22100	5203	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	PROBLEMAS CON SISTEMA BIOMÉTRICO
RA	22100	805	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	COBRO	PROBLEMAS CON SISTEMA BIOMÉTRICO
RA	22100	7003	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	REINTEGRO DE EQUIPO	REINTEGRO - ALEGA NO HABER INCUMPLIDO CONTRATO
RA	22100	7004	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	REINTEGRO DE EQUIPO	REINTEGRO - CUESTIONA CALCULO EFECTUADO
RA	22100	7005	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	REINTEGRO DE EQUIPO	REINTEGRO - DESCONOCE PRORROGA AUTOMATICA DE CONTRATO
RA	22100	3801	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO
RA	22100	3804	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR ROBO, HURTO O PERDIDA
RA	22100	3802	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR USO INDEBIDO
RA	22100	3803	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR USO PROHIBIDO
RA	22100	503	INTERNET DE ACCESO MÓVIL POST-PA	CALIDAD	VELOCIDAD
RA	23100	5801	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	PROBLEMAS CON TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES	APLICACIÓN DE TARIFA DISTINTA
RA	23100	5803	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	PROBLEMAS CON TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES	ASIGNACION DE SALDO
RA	23100	502	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	CALIDAD	AVERIA DEL SERVICIO
RA	23100	6601	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA
RA	23100	5003	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	MATERIA NO RECLAMABLE	CALIDAD DEL EQUIPO
RA	23100	504	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	CALIDAD	COBERTURA
RA	23100	6602	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	CORTE SIN SEGUIR EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO
RA	23100	5201	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	DESCONOCE CONTRATO DE SERVICIO
RA	23100	5802	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	PROBLEMAS CON TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES	DESCUENTO INDEBIDO DE SALDO
RA	23100	2101	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	MIGRACIÓN	FALTA DE COMUNICACIÓN DE LA SOLICITUD DE ACEPTACIÓN
RA	23100	101	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN
RA	23100	5005	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION
RA	23100	5007	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION
RA	23100	2104	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	MIGRACIÓN	MIGRACION NO AUTORIZADA
RA	23100	2102	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	MIGRACIÓN	NEGATIVA A ACEPTAR MIGRACIÓN
RA	23100	6501	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	BAJA NO ATENDIDA	NO APLICA
RA	23100	5700	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	OTROS QUE SEÑALE EL CONSEJO DIRECTIVO	NO APLICA
RA	23100	5600	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	INCUMPLIMIENTO DE OFERTAS Y PROMOCIONES VINCULADAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOM	NO APLICA
RA	23100	5500	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	INCUMPLIMIENTO DE DERECHOS RECONOCIDOS EN LA NORMATIVA DE USUARIOS DE SERV. PUB. DE TELECOM.	NO APLICA
RA	23100	5400	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES	NO APLICA
RA	23100	5300	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	CUALQUIER MATERIA RELACIONADA DIRECTAMENTE CON LA PRESTACIÓN DEL SERV. PUB. DE TELECOM. CONTRATADO	NO APLICA
RA	23100	4300	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN	NO APLICA
RA	23100	2103	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	MIGRACIÓN	NO EFECTUAR LA MIGRACIÓN
RA	23100	5010	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	MATERIA NO RECLAMABLE	NO ES APELACIÓN ES QUEJA/DENUNCIA
RA	23100	6701	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	ASIGNACION DE SALDO	NO SE ASIGNÓ DATOS
RA	23100	5008	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS
RA	23100	6603	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	POR NO HABILITACIÓN Y RECARGA
RA	23100	511	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	CALIDAD	PROBLEMAS CON ASIGNACION/DESCUENTO DE DATOS
RA	23100	5203	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	PROBLEMAS CON SISTEMA BIOMÉTRICO
RA	23100	3802	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR USO INDEBIDO
RA	23100	3803	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR USO PROHIBIDO
RA	23100	503	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PRE-PAG	CALIDAD	VELOCIDAD
RA	24100	5801	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	PROBLEMAS CON TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES	APLICACIÓN DE TARIFA DISTINTA
RA	24100	5803	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	PROBLEMAS CON TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES	ASIGNACION DE SALDO
RA	24100	506	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	CALIDAD	AVERIA CON EL SERVICIO LDI

RA	24100	6801	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	BLOQUEO DE LLAMADAS	BLOQUEO INJUSTIFICADO
RA	24100	5003	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	MATERIA NO RECLAMABLE	CALIDAD DEL EQUIPO
RA	24100	1311	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	FACTURACIÓN	COBRO REVERTIDO
RA	24100	5802	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	PROBLEMAS CON TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES	DESCUENTO INDEBIDO DE SALDO
RA	24100	2101	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	MIGRACIÓN	FALTA DE COMUNICACIÓN DE LA SOLICITUD DE ACEPTACIÓN
RA	24100	1382	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	FACTURACIÓN	FINANCIAMIENTO - DESCONOCE ACUERDO
RA	24100	101	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN
RA	24100	5005	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION
RA	24100	5006	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	MATERIA NO RECLAMABLE	INFORMACION INCORRECTA OTORGADA POR LA EO
RA	24100	1383	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	FACTURACIÓN	LLAMADA POR LLAMADA - NO REALIZÓ CONSUMOS
RA	24100	1384	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	FACTURACIÓN	LLAMADAS LDI - DESCONOCE CONSUMO
RA	24100	1385	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	FACTURACIÓN	LLAMADAS LDI - HACKEO
RA	24100	5007	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION
RA	24100	2104	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	MIGRACIÓN	MIGRACION NO AUTORIZADA
RA	24100	2102	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	MIGRACIÓN	NEGATIVA A ACEPTAR MIGRACIÓN
RA	24100	1500	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	FALTA DE ENTREGA DEL RECIBO O DE LA COPIA	NO APLICA
RA	24100	1400	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	FALTA DE ENTREGA DE LA FACTURACIÓN DETALLADA	NO APLICA
RA	24100	6501	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	BAJA NO ATENDIDA	NO APLICA
RA	24100	6000	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	IDONEIDAD	NO APLICA
RA	24100	5600	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	INCUMPLIMIENTO DE OFERTAS Y PROMOCIONES VINCULADAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOM	NO APLICA
RA	24100	5400	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES	NO APLICA
RA	24100	5300	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	CUALQUIER MATERIA RELACIONADA DIRECTAMENTE CON LA PRESTACIÓN DEL SERV. PUB. DE TELECOM. CONTRATADO	NO APLICA
RA	24100	4300	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN	NO APLICA
RA	24100	2200	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA
RA	24100	3301	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	PRESELECCIÓN	NO ATENCIÓN DE SOLICITUD DE PRESELECCIÓN
RA	24100	6601	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	NO CUMPLE CON PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO
RA	24100	2103	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	MIGRACIÓN	NO EFECTUAR LA MIGRACIÓN
RA	24100	5010	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	MATERIA NO RECLAMABLE	NO ES APELACIÓN ES QUEJA/DENUNCIA
RA	24100	5008	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS
RA	24100	803	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	COBRO	PAGO NO PROCESADO
RA	24100	1387	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	FACTURACIÓN	PLAN DE LARGA DISTANCIA - DESCONOCE CONTRATACION
RA	24100	1388	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	FACTURACIÓN	PLAN DE LARGA DISTANCIA - POR PROBLEMAS DE CALIDAD
RA	24100	6802	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	BLOQUEO DE LLAMADAS	SOLICITUD DE BLOQUEO NO ATENDIDA
RA	24100	3801	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO
RA	24100	3802	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR USO INDEBIDO
RA	24100	1349	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJ	FACTURACIÓN	VIA OPERADORA
RA	25100	506	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	CALIDAD	AVERIA CON EL SERVICIO LDI
RA	25100	6801	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	BLOQUEO DE LLAMADAS	BLOQUEO INJUSTIFICADO
RA	25100	5003	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	MATERIA NO RECLAMABLE	CALIDAD DEL EQUIPO
RA	25100	1378	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	FACTURACIÓN	CONSUMO ADICIONAL - DESCONOCE CONSUMOS
RA	25100	1381	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	FACTURACIÓN	CONSUMO ADICIONAL - POR PROBLEMAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO
RA	25100	2101	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	MIGRACIÓN	FALTA DE COMUNICACIÓN DE LA SOLICITUD DE ACEPTACIÓN
RA	25100	1382	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	FACTURACIÓN	FINANCIAMIENTO - DESCONOCE ACUERDO
RA	25100	101	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN
RA	25100	5005	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION
RA	25100	1386	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	FACTURACIÓN	LLAMADA POR LLAMADA - INFORMACION DE PLAN
RA	25100	1383	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	FACTURACIÓN	LLAMADA POR LLAMADA - NO REALIZÓ CONSUMOS
RA	25100	5007	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION
RA	25100	2104	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	MIGRACIÓN	MIGRACION NO AUTORIZADA
RA	25100	2102	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	MIGRACIÓN	NEGATIVA A ACEPTAR MIGRACIÓN
RA	25100	5700	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	OTROS QUE SEÑALE EL CONSEJO DIRECTIVO	NO APLICA
RA	25100	6000	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	IDONEIDAD	NO APLICA
RA	25100	6501	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	BAJA NO ATENDIDA	NO APLICA
RA	25100	5600	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	INCUMPLIMIENTO DE OFERTAS Y PROMOCIONES VINCULADAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOM	NO APLICA
RA	25100	5500	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	INCUMPLIMIENTO DE DERECHOS RECONOCIDOS EN LA NORMATIVA DE USUARIOS DE SERV. PUB. DE TELECOM.	NO APLICA
RA	25100	5400	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES	NO APLICA
RA	25100	5300	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	CUALQUIER MATERIA RELACIONADA DIRECTAMENTE CON LA PRESTACIÓN DEL SERV. PUB. DE TELECOM. CONTRATADO	NO APLICA
RA	25100	4300	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN	NO APLICA
RA	25100	3301	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	PRESELECCIÓN	NO ATENCIÓN DE SOLICITUD DE PRESELECCIÓN
RA	25100	2103	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	MIGRACIÓN	NO EFECTUAR LA MIGRACIÓN
RA	25100	5010	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	MATERIA NO RECLAMABLE	NO ES APELACIÓN ES QUEJA/DENUNCIA
RA	25100	5008	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS
RA	25100	803	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	COBRO	PAGO NO PROCESADO
RA	25100	1387	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	FACTURACIÓN	PLAN DE LARGA DISTANCIA - DESCONOCE CONTRATACION
RA	25100	1388	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	FACTURACIÓN	PLAN DE LARGA DISTANCIA - POR PROBLEMAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO
RA	25100	6802	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	BLOQUEO DE LLAMADAS	SOLICITUD DE BLOQUEO NO ATENDIDA
RA	25100	3801	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO
RA	25100	3802	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR USO INDEBIDO
RA	25100	3803	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR USO PROHIBIDO
RA	26100	5801	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	PROBLEMAS CON TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES	APLICACIÓN DE TARIFA DISTINTA
RA	26100	5803	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	PROBLEMAS CON TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES	ASIGNACION DE SALDO
RA	26100	506	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	CALIDAD	AVERIA CON EL SERVICIO LDI
RA	26100	6601	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA
RA	26100	6801	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	BLOQUEO DE LLAMADAS	BLOQUEO INJUSTIFICADO
RA	26100	5003	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	MATERIA NO RECLAMABLE	CALIDAD DEL EQUIPO
RA	26100	601	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	CAMBIO DE TITULARIDAD	CAMBIO DE TITULARIDAD
RA	26100	6602	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	CORTE SIN SEGUIR EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO
RA	26100	5802	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	PROBLEMAS CON TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES	DESCUENTO INDEBIDO DE SALDO
RA	26100	2101	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	MIGRACIÓN	FALTA DE COMUNICACIÓN DE LA SOLICITUD DE ACEPTACIÓN
RA	26100	101	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN
RA	26100	5005	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION
RA	26100	5007	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION
RA	26100	2104	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	MIGRACIÓN	MIGRACION NO AUTORIZADA
RA	26100	2102	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	MIGRACIÓN	NEGATIVA A ACEPTAR MIGRACIÓN
RA	26100	4300	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN	NO APLICA
RA	26100	6000	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	IDONEIDAD	NO APLICA
RA	26100	5500	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	INCUMPLIMIENTO DE DERECHOS RECONOCIDOS EN LA NORMATIVA DE USUARIOS DE SERV. PUB. DE TELECOM.	NO APLICA
RA	26100	5400	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES	NO APLICA
RA	26100	2200	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA
RA	26100	5700	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	OTROS QUE SEÑALE EL CONSEJO DIRECTIVO	NO APLICA
RA	26100	6501	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	BAJA NO ATENDIDA	NO APLICA

RA	26100	5600	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	INCUMPLIMIENTO DE OFERTAS Y PROMOCIONES VINCULADAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOM	NO APLICA
RA	26100	5300	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	CUALQUIER MATERIA RELACIONADA DIRECTAMENTE CON LA PRESTACIÓN DEL SERV. PUB. DE TELECOM. CONTRATADO	NO APLICA
RA	26100	2103	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	MIGRACIÓN	NO EFECTUAR LA MIGRACIÓN
RA	26100	5010	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	MATERIA NO RECLAMABLE	NO ES APELACIÓN ES QUEJA/DENUNCIA
RA	26100	5008	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS
RA	26100	6802	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	BLOQUEO DE LLAMADAS	SOLICITUD DE BLOQUEO NO ATENDIDA
RA	26100	3802	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR USO INDEBIDO
RA	26100	3803	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓ	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR USO PROHIBIDO
RA	27100	5803	LARGA DISTANCIA NACIONAL	PROBLEMAS CON TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES	ASIGNACION DE SALDO
RA	27100	507	LARGA DISTANCIA NACIONAL	CALIDAD	AVERIA CON EL SERVICIO LDN
RA	27100	6801	LARGA DISTANCIA NACIONAL	BLOQUEO DE LLAMADAS	BLOQUEO INJUSTIFICADO
RA	27100	5003	LARGA DISTANCIA NACIONAL	MATERIA NO RECLAMABLE	CALIDAD DEL EQUIPO
RA	27100	1311	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FACTURACIÓN	COBRO REVERTIDO
RA	27100	2101	LARGA DISTANCIA NACIONAL	MIGRACIÓN	FALTA DE COMUNICACIÓN DE LA SOLICITUD DE ACEPTACIÓN
RA	27100	1382	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FACTURACIÓN	FINANCIAMIENTO - DESCONOCE ACUERDO
RA	27100	101	LARGA DISTANCIA NACIONAL	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN
RA	27100	5005	LARGA DISTANCIA NACIONAL	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION
RA	27100	1389	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FACTURACIÓN	LLAMADA POR LLAMADA - DESCONOCE CONSUMOS
RA	27100	1390	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FACTURACIÓN	LLAMADAS LDN - DESONOCE CONSUMO
RA	27100	5007	LARGA DISTANCIA NACIONAL	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION
RA	27100	2104	LARGA DISTANCIA NACIONAL	MIGRACIÓN	MIGRACION NO AUTORIZADA
RA	27100	2102	LARGA DISTANCIA NACIONAL	MIGRACIÓN	NEGATIVA A ACEPTAR MIGRACIÓN
RA	27100	6501	LARGA DISTANCIA NACIONAL	BAJA NO ATENDIDA	NO APLICA
RA	27100	5700	LARGA DISTANCIA NACIONAL	OTROS QUE SEÑALE EL CONSEJO DIRECTIVO	NO APLICA
RA	27100	6000	LARGA DISTANCIA NACIONAL	IDONEIDAD	NO APLICA
RA	27100	5600	LARGA DISTANCIA NACIONAL	INCUMPLIMIENTO DE OFERTAS Y PROMOCIONES VINCULADAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOM	NO APLICA
RA	27100	5500	LARGA DISTANCIA NACIONAL	INCUMPLIMIENTO DE DERECHOS RECONOCIDOS EN LA NORMATIVA DE USUARIOS DE SERV. PUB. DE TELECOM.	NO APLICA
RA	27100	5400	LARGA DISTANCIA NACIONAL	INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES	NO APLICA
RA	27100	5300	LARGA DISTANCIA NACIONAL	CUALQUIER MATERIA RELACIONADA DIRECTAMENTE CON LA PRESTACIÓN DEL SERV. PUB. DE TELECOM. CONTRATADO	NO APLICA
RA	27100	4300	LARGA DISTANCIA NACIONAL	VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN	NO APLICA
RA	27100	2200	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA
RA	27100	1500	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FALTA DE ENTREGA DEL RECIBO O DE LA COPIA	NO APLICA
RA	27100	1400	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FALTA DE ENTREGA DE LA FACTURACIÓN DETALLADA	NO APLICA
RA	27100	3301	LARGA DISTANCIA NACIONAL	PRESELECCIÓN	NO ATENCIÓN DE SOLICITUD DE PRESELECCIÓN
RA	27100	2103	LARGA DISTANCIA NACIONAL	MIGRACIÓN	NO EFECTUAR LA MIGRACIÓN
RA	27100	5010	LARGA DISTANCIA NACIONAL	MATERIA NO RECLAMABLE	NO ES APELACIÓN ES QUEJA/DENUNCIA
RA	27100	803	LARGA DISTANCIA NACIONAL	COBRO	PAGO NO PROCESADO
RA	27100	1387	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FACTURACIÓN	PLAN DE LARGA DISTANCIA - DESCONOCE CONTRATACION
RA	27100	1388	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FACTURACIÓN	PLAN DE LARGA DISTANCIA - POR PROBLEMAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO
RA	27100	6802	LARGA DISTANCIA NACIONAL	BLOQUEO DE LLAMADAS	SOLICITUD DE BLOQUEO NO ATENDIDA
RA	27100	3801	LARGA DISTANCIA NACIONAL	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO
RA	27100	3802	LARGA DISTANCIA NACIONAL	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR USO INDEBIDO
RA	27100	1349	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FACTURACIÓN	VIA OPERADORA
RA	28100	5804	TELEFONÍA FIJA	PROBLEMAS CON TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES	ACTIVACIÓN DE MINUTOS
RA	28100	502	TELEFONÍA FIJA	CALIDAD	AVERIA DEL SERVICIO
RA	28100	6601	TELEFONÍA FIJA	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA
RA	28100	804	TELEFONÍA FIJA	COBRO	BAJA NO ATENDIDA
RA	28100	5003	TELEFONÍA FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	CALIDAD DEL EQUIPO
RA	28100	1304	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	CARGO POR INSTALACIÓN
RA	28100	1305	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	CARGO POR MANTENIMIENTO
RA	28100	1308	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	CARGO POR REACTIVACIÓN
RA	28100	6602	TELEFONÍA FIJA	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	CORTE SIN SEGUIR EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO
RA	28100	5805	TELEFONÍA FIJA	PROBLEMAS CON TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES	CUESTIONA TARIFA
RA	28100	1372	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	CUOTA DE EQUIPO - DESCONOCE CONTRATACION
RA	28100	1373	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	CUOTA DE EQUIPO - POR PROBLEMAS CON EL SERVICIO
RA	28100	802	TELEFONÍA FIJA	COBRO	DESCONOCIMIENTO DE CONTRATACIÓN
RA	28100	5802	TELEFONÍA FIJA	PROBLEMAS CON TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES	DESCUENTO INDEBIDO DE SALDO
RA	28100	2101	TELEFONÍA FIJA	MIGRACIÓN	FALTA DE COMUNICACIÓN DE LA SOLICITUD DE ACEPTACIÓN
RA	28100	3201	TELEFONÍA FIJA	PORTABILIDAD	FALTA DE CONSENTIMIENTO DEL ABONADO
RA	28100	1382	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	FINANCIAMIENTO - DESCONOCE ACUERDO
RA	28100	1391	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	FINANCIAMIENTO - POR PROBLEMAS CON EL SERVICIO
RA	28100	5009	TELEFONÍA FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	GARANTIA POR REPOSICIÓN DE EQUIPO
RA	28100	101	TELEFONÍA FIJA	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN
RA	28100	2001	TELEFONÍA FIJA	INSTALACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE INSTALACIÓN
RA	28100	4201	TELEFONÍA FIJA	TRASLADO	INCUMPLIMIENTO DE TRASLADO
RA	28100	5005	TELEFONÍA FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION
RA	28100	5006	TELEFONÍA FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	INFORMACION INCORRECTA OTORGADA POR LA EO
RA	28100	1392	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	INTERÉS, MORA, IGV
RA	28100	1393	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	LLAMADAS A TM, FIJA - DESCONOCE CONSUMO
RA	28100	1394	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	LLAMADAS A TM, FIJA - POR PROBLEMAS DE CALIDAD CON EL SERVICIO
RA	28100	5007	TELEFONÍA FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION
RA	28100	2104	TELEFONÍA FIJA	MIGRACIÓN	MIGRACION NO AUTORIZADA
RA	28100	3202	TELEFONÍA FIJA	PORTABILIDAD	NEGATIVA A ACEPTAR LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD
RA	28100	2102	TELEFONÍA FIJA	MIGRACIÓN	NEGATIVA A ACEPTAR MIGRACIÓN
RA	28100	5400	TELEFONÍA FIJA	INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES	NO APLICA
RA	28100	5500	TELEFONÍA FIJA	INCUMPLIMIENTO DE DERECHOS RECONOCIDOS EN LA NORMATIVA DE USUARIOS DE SERV. PUB. DE TELECOM.	NO APLICA
RA	28100	5600	TELEFONÍA FIJA	INCUMPLIMIENTO DE OFERTAS Y PROMOCIONES VINCULADAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOM	NO APLICA
RA	28100	5700	TELEFONÍA FIJA	OTROS QUE SEÑALE EL CONSEJO DIRECTIVO	NO APLICA
RA	28100	5200	TELEFONÍA FIJA	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	NO APLICA
RA	28100	5300	TELEFONÍA FIJA	CUALQUIER MATERIA RELACIONADA DIRECTAMENTE CON LA PRESTACIÓN DEL SERV. PUB. DE TELECOM. CONTRATADO	NO APLICA
RA	28100	4300	TELEFONÍA FIJA	VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN	NO APLICA
RA	28100	2200	TELEFONÍA FIJA	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA
RA	28100	6000	TELEFONÍA FIJA	IDONEIDAD	NO APLICA
RA	28100	6501	TELEFONÍA FIJA	BAJA NO ATENDIDA	NO APLICA
RA	28100	1500	TELEFONÍA FIJA	FALTA DE ENTREGA DEL RECIBO O DE LA COPIA	NO APLICA
RA	28100	600	TELEFONÍA FIJA	CAMBIO DE TITULARIDAD	NO APLICA
RA	28100	2103	TELEFONÍA FIJA	MIGRACIÓN	NO EFECTUAR LA MIGRACIÓN
RA	28100	5010	TELEFONÍA FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	NO ES APELACIÓN ES QUEJA/DENUNCIA
RA	28100	6702	TELEFONÍA FIJA	ASIGNACION DE SALDO	NO SE ASIGNÓ MINUTOS
RA	28100	5008	TELEFONÍA FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS
RA	28100	803	TELEFONÍA FIJA	COBRO	PAGO NO PROCESADO

RA	28100	1395	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	PAQUETE DE MINUTOS - DESCONOCE CONTRATO
RA	28100	1396	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	PAQUETE DE MINUTOS - POR CALIDAD
RA	28100	3204	TELEFONÍA FIJA	PORTABILIDAD	RECHAZO DE LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD
RA	28100	1339	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	RECUPERO
RA	28100	1397	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	RENTA FRACCIONARIA - CUESTIONA FACULTAD DE COBRO
RA	28100	1398	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	RENTA FRACCIONARIA - NO SE LE INFORMÓ FECHA DE RX
RA	28100	1399	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	RENTA FRACCIONARIA POR MIGRACION MAL EFECTUADA
RA	28100	9001	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	RENTA FRACCIONARIA POR PROBLEMAS DE CALIDAD
RA	28100	9002	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	RENTA MENSUAL - ALEGA PEDIDO DE SUSPENSION O BAJA
RA	28100	9003	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	RENTA MENSUAL - NO DESCONOCE CONSUMO NI UTILIZACIÓN DEL SERVICIO
RA	28100	9004	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	RENTA MENSUAL - POR CALIDAD
RA	28100	9005	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	RENTA MENSUAL - POR PROMOCION OFRECIDA
RA	28100	9006	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	RENTA MENSUAL - POR TARIFA DISTINTA A LA CONTRATADA
RA	28100	1361	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	SALDO POR REDONDEO
RA	28100	9007	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	SERVICIOS SUPLEMENTARIOS - DESCONOCE CONTRATO
RA	28100	9008	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	SERVICIOS SUPLEMENTARIOS - PROBLEMAS CON EL SERVICIO
RA	28100	3801	TELEFONÍA FIJA	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO
RA	28100	3802	TELEFONÍA FIJA	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR USO INDEBIDO
RA	28100	4202	TELEFONÍA FIJA	TRASLADO	TRASLADO PENDIENTE
RA	29100	102	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	ACTIVACIÓN	ACTIVACIÓN O AFILIACION DE SERVICIO NO SOLICITADA
RA	29100	5302	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	CUALQUIER MATERIA RELACIONADA DIRECTAMENTE CON LA PRESTACIÓN DEL SERV. PUB. DE TELECOM. CONTRATADO	APLICACIÓN DE ACUERDO DE RENTAS ADELANTADAS
RA	29100	5803	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	PROBLEMAS CON TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES	ASIGNACION DE SALDO
RA	29100	6601	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA
RA	29100	804	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	COBRO	BAJA NO ATENDIDA
RA	29100	6901	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	DESBLOQUEO/BLOQUEO DE EQUIPO	BLOQUEO DE EQUIPO INJUSTIFICADO - ROBO,HURTO O PÉRDIDA
RA	29100	9009	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	BOLSA DE CONSUMO VOZ, MENSAJES O DATOS - POR ASIGNACIÓN DE SALDO
RA	29100	9010	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	BOLSA DE CONSUMO VOZ, MENSAJES O DATOS - POR CALIDAD
RA	29100	9011	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	BOLSA DE CONSUMO VOZ, MENSAJES O DATOS - POR CONTRATO
RA	29100	5003	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	CALIDAD DEL EQUIPO
RA	29100	9012	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CARGO FIJO - ALEGA SOLICITUD DE SUSPENSION O BAJA
RA	29100	9013	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CARGO FIJO - NO DESCONOCE CONSUMO NI UTILIZACIÓN DEL SERVICIO
RA	29100	1376	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CARGO FIJO - POR CALIDAD
RA	29100	1377	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CARGO FIJO - POR CONDICIONES DE PLAN TARIFARIO
RA	29100	9014	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CARGO FIJO - POR DESCUENTO INDEBIDO DE SALDO
RA	29100	9015	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CARGO FIJO - POR NO ASIGNACION DE DATOS
RA	29100	9016	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CARGO FIJO - POR NO ASIGNACION DE MINUTOS
RA	29100	1367	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CARGO FIJO - POR PROMOCION OFRECIDA
RA	29100	9017	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CARGO FIJO POR SUSPENSION
RA	29100	9018	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CARGO POR PENALIDAD - CUESTIONA INFORMACION
RA	29100	1308	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CARGO POR REACTIVACIÓN
RA	29100	9019	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CARGO PROPORCIONAL - CUESTIONA FACULTAD DE COBRO
RA	29100	1370	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CARGO PROPORCIONAL POR CALIDAD
RA	29100	1371	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CARGO PROPORCIONAL POR MIGRACION MAL EFECTUADA
RA	29100	504	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	CALIDAD	COBERTURA
RA	29100	1378	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CONSUMO ADICIONAL - DESCONOCE CONSUMOS
RA	29100	1381	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CONSUMO ADICIONAL - POR PROBLEMAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO
RA	29100	1379	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CONSUMO ADICIONAL POR CONTAR CON TOPE O LIMITE
RA	29100	1380	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CONSUMO ADICIONAL POR INFORMACION DE PLAN
RA	29100	6602	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	CORTE SIN SEGUIR EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO
RA	29100	7001	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	REINTEGRO DE EQUIPO	CUESITONA INFORMACION
RA	29100	1372	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CUOTA DE EQUIPO - DESCONOCE CONTRATACION
RA	29100	1373	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CUOTA DE EQUIPO - POR PROBLEMAS CON EL SERVICIO
RA	29100	4904	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	DESCUENTO DE SALDO	DECUENTO DE SALDO INJUSTIFICADO
RA	29100	103	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	ACTIVACIÓN	DEMORA EN ACTIVACIÓN
RA	29100	5204	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	DESCONOCE ACUERDO DE EQUIPO
RA	29100	5201	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	DESCONOCE CONTRATO DE SERVICIO
RA	29100	5202	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	DESCONOCE FIRMA Y/O HUELLA
RA	29100	802	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	COBRO	DESCONOCIMIENTO DE CONTRATACIÓN
RA	29100	5802	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	PROBLEMAS CON TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES	DESCUENTO INDEBIDO DE SALDO
RA	29100	2101	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	MIGRACIÓN	FALTA DE COMUNICACIÓN DE LA SOLICITUD DE ACEPTACIÓN
RA	29100	3201	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	PORTABILIDAD	FALTA DE CONSENTIMIENTO DEL ABONADO
RA	29100	1382	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	FINANCIAMIENTO - DESCONOCE ACUERDO
RA	29100	1391	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	FINANCIAMIENTO - POR PROBLEMAS CON EL SERVICIO
RA	29100	5009	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	GARANTIA POR REPOSICIÓN DE EQUIPO
RA	29100	101	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN
RA	29100	5401	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES	INCUMPLIMIENTO DE APLICACIÓN DE RENTAS ADELANTADAS
RA	29100	5005	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION
RA	29100	5006	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	INFORMACION INCORRECTA OTORGADA POR LA EO
RA	29100	4301	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN	INFORMACION SOBRE IMPORTE PENDIENTE DE PAGO
RA	29100	1392	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	INTERÉS, MORA, IGV
RA	29100	5007	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION
RA	29100	2104	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	MIGRACIÓN	MIGRACION NO AUTORIZADA
RA	29100	3202	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	PORTABILIDAD	NEGATIVA A ACEPTAR LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD
RA	29100	2102	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	MIGRACIÓN	NEGATIVA A ACEPTAR MIGRACIÓN
RA	29100	6000	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	IDONEIDAD	NO APLICA
RA	29100	6501	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	BAJA NO ATENDIDA	NO APLICA
RA	29100	600	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	CAMBIO DE TITULARIDAD	NO APLICA
RA	29100	1400	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FALTA DE ENTREGA DE LA FACTURACIÓN DETALLADA	NO APLICA
RA	29100	1500	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FALTA DE ENTREGA DEL RECIBO O DE LA COPIA	NO APLICA
RA	29100	5600	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	INCUMPLIMIENTO DE OFERTAS Y PROMOCIONES VINCULADAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOM	NO APLICA
RA	29100	5500	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	INCUMPLIMIENTO DE DERECHOS RECONOCIDOS EN LA NORMATIVA DE USUARIOS DE SERV. PUB. DE TELECOM.	NO APLICA
RA	29100	5400	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES	NO APLICA
RA	29100	5300	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	CUALQUIER MATERIA RELACIONADA DIRECTAMENTE CON LA PRESTACIÓN DEL SERV. PUB. DE TELECOM. CONTRATADO	NO APLICA
RA	29100	4300	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN	NO APLICA
RA	29100	2200	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA
RA	29100	5700	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	OTROS QUE SEÑALE EL CONSEJO DIRECTIVO	NO APLICA
RA	29100	2103	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	MIGRACIÓN	NO EFECTUAR LA MIGRACIÓN
RA	29100	6902	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	DESBLOQUEO/BLOQUEO DE EQUIPO	NO EJECUCION DE BLOQUEO POR ROBO, HURTO O PÉRDIDA
RA	29100	5010	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	NO ES APELACIÓN ES QUEJA/DENUNCIA
RA	29100	6701	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	ASIGNACION DE SALDO	NO SE ASIGNÓ DATOS
RA	29100	6702	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	ASIGNACION DE SALDO	NO SE ASIGNÓ MINUTOS

RA	29100	6903	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	DESBLOQUEO/BLOQUEO DE EQUIPO	NO SE ATENDIÓ PEDIDO DE DESBLOQUEO DE EQUIPO
RA	29100	7006	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	REINTEGRO DE EQUIPO	NUEVO OPERADOR LE OFRECIO ASUMIR PAGO
RA	29100	4302	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN	OFRECIMIENTO DE PAGO DE PENALIDAD/REINTEGRO POR PORTABILIDAD
RA	29100	5008	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS
RA	29100	7002	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	REINTEGRO DE EQUIPO	OTROS SUPUESTOS
RA	29100	803	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	COBRO	PAGO NO PROCESADO
RA	29100	5203	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	PROBLEMAS CON SISTEMA BIOMÉTRICO
RA	29100	508	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	CALIDAD	PROBLEMAS DE SEÑAL
RA	29100	3204	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	PORTABILIDAD	RECHAZO DE LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD
RA	29100	7003	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	REINTEGRO DE EQUIPO	REINTEGRO - ALEGA NO HABER INCUMPLIDO CONTRATO
RA	29100	7004	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	REINTEGRO DE EQUIPO	REINTEGRO - CUESTIONA CALCULO EFECTUADO
RA	29100	7005	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	REINTEGRO DE EQUIPO	REINTEGRO - DESCONOCE PRORROGA AUTOMATICA DE CONTRATO
RA	29100	9022	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	ROAMING INTERNACIONAL - CUESTIONA TARIFAS
RA	29100	9023	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	ROAMING INTERNACIONAL - DESCONOCE ACTIVACIÓN O CONTRATACIÓN
RA	29100	9024	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	ROAMING INTERNACIONAL - DESCONOCE CONSUMO
RA	29100	9025	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	ROAMING INTERNACIONAL - PROBLEMAS DE CALIDAD
RA	29100	1361	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	SALDO POR REDONDEO
RA	29100	9026	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	SERVICIO DE VALOR AGREGADO - DESCONOCE ACTIVACIÓN/CONTRATACION
RA	29100	9027	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	SERVICIOS DE VALOR AGREGADO - POR PROBLEMAS CON EL SERVICIO
RA	29100	9007	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	SERVICIOS SUPLEMENTARIOS - DESCONOCE CONTRATO
RA	29100	9008	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	SERVICIOS SUPLEMENTARIOS - PROBLEMAS CON EL SERVICIO
RA	29100	3801	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO
RA	29100	3804	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR ROBO, HURTO O PERDIDA
RA	29100	3802	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR USO INDEBIDO
RA	29100	3803	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR USO PROHIBIDO
RA	29100	509	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	CALIDAD	VELOCIDAD DE INTERNET MOVIL
RA	30100	102	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	ACTIVACIÓN	ACTIVACIÓN O AFILIACION DE SERVICIO NO SOLICITADA
RA	30100	5806	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	PROBLEMAS CON TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES	AFILIACION INDEBIDA A SVA
RA	30100	5801	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	PROBLEMAS CON TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES	APLICACIÓN DE TARIFA DISTINTA
RA	30100	5803	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	PROBLEMAS CON TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES	ASIGNACION DE SALDO
RA	30100	6601	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA
RA	30100	6901	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	DESBLOQUEO/BLOQUEO DE EQUIPO	BLOQUEO DE EQUIPO INJUSTIFICADO - ROBO,HURTO O PÉRDIDA
RA	30100	5003	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	CALIDAD DEL EQUIPO
RA	30100	601	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	CAMBIO DE TITULARIDAD	CAMBIO DE TITULARIDAD
RA	30100	504	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	CALIDAD	COBERTURA
RA	30100	6602	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	CORTE SIN SEGUIR EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO
RA	30100	5802	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	PROBLEMAS CON TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES	DESCUENTO INDEBIDO DE SALDO
RA	30100	5011	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	DISCONFORMIDAD CON TARIFA ESTABLECIDA
RA	30100	2101	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	MIGRACIÓN	FALTA DE COMUNICACIÓN DE LA SOLICITUD DE ACEPTACIÓN
RA	30100	3201	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	PORTABILIDAD	FALTA DE CONSENTIMIENTO DEL ABONADO
RA	30100	5009	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	GARANTIA POR REPOSICIÓN DE EQUIPO
RA	30100	101	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN
RA	30100	5005	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION
RA	30100	5007	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION
RA	30100	2104	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	MIGRACIÓN	MIGRACION NO AUTORIZADA
RA	30100	3202	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	PORTABILIDAD	NEGATIVA A ACEPTAR LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD
RA	30100	2102	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	MIGRACIÓN	NEGATIVA A ACEPTAR MIGRACIÓN
RA	30100	6501	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	BAJA NO ATENDIDA	NO APLICA
RA	30100	6000	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	IDONEIDAD	NO APLICA
RA	30100	5700	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	OTROS QUE SEÑALE EL CONSEJO DIRECTIVO	NO APLICA
RA	30100	5600	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	INCUMPLIMIENTO DE OFERTAS Y PROMOCIONES VINCULADAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOM	NO APLICA
RA	30100	5400	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES	NO APLICA
RA	30100	5300	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	CUALQUIER MATERIA RELACIONADA DIRECTAMENTE CON LA PRESTACIÓN DEL SERV. PUB. DE TELECOM. CONTRATADO	NO APLICA
RA	30100	5200	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	NO APLICA
RA	30100	4300	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN	NO APLICA
RA	30100	2200	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA
RA	30100	1200	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	DESCONOCIMIENTO DE CONTRATACIÓN	NO APLICA
RA	30100	5500	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	INCUMPLIMIENTO DE DERECHOS RECONOCIDOS EN LA NORMATIVA DE USUARIOS DE SERV. PUB. DE TELECOM.	NO APLICA
RA	30100	1400	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	FALTA DE ENTREGA DE LA FACTURACIÓN DETALLADA	NO APLICA
RA	30100	2103	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	MIGRACIÓN	NO EFECTUAR LA MIGRACIÓN
RA	30100	6902	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	DESBLOQUEO/BLOQUEO DE EQUIPO	NO EJECUCION DE BLOQUEO POR ROBO, HURTO O PÉRDIDA
RA	30100	5010	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	NO ES APELACIÓN ES QUEJA/DENUNCIA
RA	30100	6903	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	DESBLOQUEO/BLOQUEO DE EQUIPO	NO SE ATENDIÓ PEDIDO DE DESBLOQUEO DE EQUIPO
RA	30100	4302	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN	OFRECIMIENTO DE PAGO DE PENALIDAD/REINTEGRO POR PORTABILIDAD
RA	30100	5008	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS
RA	30100	6603	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	POR NO HABILITACIÓN Y RECARGA
RA	30100	508	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	CALIDAD	PROBLEMAS DE SEÑAL
RA	30100	3204	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	PORTABILIDAD	RECHAZO DE LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD
RA	30100	3802	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR USO INDEBIDO
RA	30100	3803	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR USO PROHIBIDO
RA	31100	5101	TELÉFONOS PÚBLICOS	BAJA INJUSTIFICADA	BAJA INJUSTIFICADA
RA	31100	804	TELÉFONOS PÚBLICOS	COBRO	BAJA NO ATENDIDA
RA	31100	1305	TELÉFONOS PÚBLICOS	FACTURACIÓN	CARGO POR MANTENIMIENTO
RA	31100	1308	TELÉFONOS PÚBLICOS	FACTURACIÓN	CARGO POR REACTIVACIÓN
RA	31100	5200	TELÉFONOS PÚBLICOS	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	NO APLICA
RA	31100	500	TELÉFONOS PÚBLICOS	CALIDAD	NO APLICA
RA	31100	1500	TELÉFONOS PÚBLICOS	FALTA DE ENTREGA DEL RECIBO O DE LA COPIA	NO APLICA
RA	31100	6501	TELÉFONOS PÚBLICOS	BAJA NO ATENDIDA	NO APLICA
RA	31100	5012	TELÉFONOS PÚBLICOS	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS TELEFONOS PUBLICOS - NO COMPETENTES
RA	31100	803	TELÉFONOS PÚBLICOS	COBRO	PAGO NO PROCESADO
RA	31100	1338	TELÉFONOS PÚBLICOS	FACTURACIÓN	RECAUDACIÓN (HOJA DE LIQUIDACIÓN)
RA	31100	9026	TELÉFONOS PÚBLICOS	FACTURACIÓN	RENTA MENSUAL O FRACCIONARIA POR FALTA DE SERVICIO
RA	31100	3801	TELÉFONOS PÚBLICOS	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO
RA	31100	5013	TELÉFONOS PÚBLICOS	MATERIA NO RECLAMABLE	TPI PROPIO
RA	32100	9027	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	ALQUILER DECO - ALEGA INCONVENIENTES EN EL SERVICIO
RA	32100	9028	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	ALQUILER DECO - CUESITONA CONTRATO
RA	32100	9029	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	ALQUILER DECO - NO SE LE INFORMO SOBRE COBRO
RA	32100	502	TELEVISIÓN DE PAGA	CALIDAD	AVERIA DEL SERVICIO
RA	32100	6601	TELEVISIÓN DE PAGA	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA
RA	32100	804	TELEVISIÓN DE PAGA	COBRO	BAJA NO ATENDIDA
RA	32100	5003	TELEVISIÓN DE PAGA	MATERIA NO RECLAMABLE	CALIDAD DEL EQUIPO

RA	32100	1376	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	CARGO FIJO POR CALIDAD
RA	32100	1377	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	CARGO FIJO POR CONDICIONES DE PLAN TARIFARIO
RA	32100	9020	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	CARGO POR INSTALACIÓN POR NO HABER SIDO INFORMADO
RA	32100	9021	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	CARGO POR INSTALACIÓN POR PROBLEMAS DE CALIDAD
RA	32100	1308	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	CARGO POR REACTIVACIÓN
RA	32100	1369	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	CARGO PROPORCIONAL - CUESTIONA FACULTAD DE COBRO
RA	32100	1370	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	CARGO PROPORCIONAL POR CALIDAD
RA	32100	1371	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	CARGO PROPORCIONAL POR MIGRACION MAL EFECTUADA
RA	32100	6602	TELEVISIÓN DE PAGA	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	CORTE SIN SEGUIR EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO
RA	32100	1372	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	CUOTA DE DECO - DESCONOCE CONTRATACION
RA	32100	9030	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	CUOTA DE DECO - NO SE LE INFORMÓ SOBRE COBRO
RA	32100	9031	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	CUOTA DE DECO - POR PROBLEMAS CON EL SERVICIO
RA	32100	510	TELEVISIÓN DE PAGA	CALIDAD	DECODIFICADOR AVERIADO
RA	32100	5205	TELEVISIÓN DE PAGA	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	DESCONOCE CONTRATO DE DECODIFICADOR
RA	32100	5206	TELEVISIÓN DE PAGA	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	DESCONOCE SERVICIO
RA	32100	806	TELEVISIÓN DE PAGA	COBRO	DESCONOCIMIENTO DE COMPRA DE DECODIFICADOR
RA	32100	802	TELEVISIÓN DE PAGA	COBRO	DESCONOCIMIENTO DE CONTRATACIÓN
RA	32100	5301	TELEVISIÓN DE PAGA	CUALQUIER MATERIA RELACIONADA DIRECTAMENTE CON LA PRESTACIÓN DEL SERV. PUB. DE TELECOM. CONTRATADO	ESPECIFICAR
RA	32100	2101	TELEVISIÓN DE PAGA	MIGRACIÓN	FALTA DE COMUNICACIÓN DE LA SOLICITUD DE ACEPTACIÓN
RA	32100	1382	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	FINANCIAMIENTO - DESCONOCE ACUERDO
RA	32100	1391	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	FINANCIAMIENTO - POR PROBLEMAS CON EL SERVICIO
RA	32100	5009	TELEVISIÓN DE PAGA	MATERIA NO RECLAMABLE	GARANTIA POR REPOSICIÓN DE EQUIPO
RA	32100	101	TELEVISIÓN DE PAGA	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN
RA	32100	5005	TELEVISIÓN DE PAGA	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION
RA	32100	5006	TELEVISIÓN DE PAGA	MATERIA NO RECLAMABLE	INFORMACION INCORRECTA OTORGADA POR LA EO
RA	32100	5007	TELEVISIÓN DE PAGA	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION
RA	32100	2104	TELEVISIÓN DE PAGA	MIGRACIÓN	MIGRACION NO AUTORIZADA
RA	32100	2102	TELEVISIÓN DE PAGA	MIGRACIÓN	NEGATIVA A ACEPTAR MIGRACIÓN
RA	32100	1500	TELEVISIÓN DE PAGA	FALTA DE ENTREGA DEL RECIBO O DE LA COPIA	NO APLICA
RA	32100	5400	TELEVISIÓN DE PAGA	INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES	NO APLICA
RA	32100	5500	TELEVISIÓN DE PAGA	INCUMPLIMIENTO DE DERECHOS RECONOCIDOS EN LA NORMATIVA DE USUARIOS DE SERV. PUB. DE TELECOM.	NO APLICA
RA	32100	5600	TELEVISIÓN DE PAGA	INCUMPLIMIENTO DE OFERTAS Y PROMOCIONES VINCULADAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOM	NO APLICA
RA	32100	5700	TELEVISIÓN DE PAGA	OTROS QUE SEÑALE EL CONSEJO DIRECTIVO	NO APLICA
RA	32100	4300	TELEVISIÓN DE PAGA	VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN	NO APLICA
RA	32100	6501	TELEVISIÓN DE PAGA	BAJA NO ATENDIDA	NO APLICA
RA	32100	6000	TELEVISIÓN DE PAGA	IDONEIDAD	NO APLICA
RA	32100	2000	TELEVISIÓN DE PAGA	INSTALACIÓN	NO APLICA
RA	32100	2200	TELEVISIÓN DE PAGA	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA
RA	32100	4204	TELEVISIÓN DE PAGA	TRASLADO	NO ATIENDE SOLICITUD DE TRASLADO
RA	32100	2103	TELEVISIÓN DE PAGA	MIGRACIÓN	NO EFECTUAR LA MIGRACIÓN
RA	32100	5010	TELEVISIÓN DE PAGA	MATERIA NO RECLAMABLE	NO ES APELACIÓN ES QUEJA/DENUNCIA
RA	32100	5402	TELEVISIÓN DE PAGA	INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES	NO INSTALARON CANTIDAD DE DECOS OFRECIDA/CONTRATADA
RA	32100	2002	TELEVISIÓN DE PAGA	INSTALACIÓN	NO INSTALARON CANTIDAD DE DECOS OFRECIDA/CONTRATADA
RA	32100	4303	TELEVISIÓN DE PAGA	VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN	NO SE INFORMÓ SOBRE CAMBIO DE PARRILLA DE CANALES
RA	32100	4302	TELEVISIÓN DE PAGA	VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN	OFRECIERON HACERSE CARGO DE BAJA DEL SERVICIO
RA	32100	5008	TELEVISIÓN DE PAGA	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS
RA	32100	803	TELEVISIÓN DE PAGA	COBRO	PAGO NO PROCESADO
RA	32100	9032	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	PAQUETES DE CANALES - DESCONOCE CONTRATO
RA	32100	9033	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	PAQUETES DE CANALES POR PROBLEMAS CON EL SERVICIO
RA	32100	5403	TELEVISIÓN DE PAGA	INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES	PARRILLA DE CANALES
RA	32100	1334	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	PENALIDAD
RA	32100	508	TELEVISIÓN DE PAGA	CALIDAD	PROBLEMAS DE SEÑAL
RA	32100	1361	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	SALDO POR REDONDEO
RA	32100	3801	TELEVISIÓN DE PAGA	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO
RA	32100	3802	TELEVISIÓN DE PAGA	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN POR USO INDEBIDO
RA	20100	512	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	CALIDAD	AVERÍAS CON DESPLAZAMIENTO (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	20100	9041	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	FACTURACIÓN	CARGOS FACTURADOS POR SUSPENSIÓN
RA	20100	7100	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	FRACCIONAMIENTO - EMERGENCIA SANITARIA	NO APLICA
RA	20100	7200	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	NEGATIVA A DAR FACILIDADES DE PAGO	NO APLICA
RA	20100	3805	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	21100	6502	INTERNET DE ACCESO FIJO	BAJA NO ATENDIDA	BAJA NO ATENDIDA DURANTE PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA
RA	21100	514	INTERNET DE ACCESO FIJO	CALIDAD	REDUCCIÓN DE PRESTACIONES (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	21100	512	INTERNET DE ACCESO FIJO	CALIDAD	AVERÍAS CON DESPLAZAMIENTO (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	21100	6604	INTERNET DE ACCESO FIJO	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA DURANTE EMERGENCA SANITARIA
RA	21100	9017	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN	CARGO FIJO POR SUSPENSION
RA	21100	9040	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN	CARGO FIJO POR SUSPENSION O BAJA NO ATENDIDA (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	21100	9048	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN	INTERES, MORA O RECONEXION (RECIBOS DE PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	21100	1501	INTERNET DE ACCESO FIJO	FALTA DE ENTREGA DEL RECIBO O DE LA COPIA	ENTREGA DE RECIBOS DURANTE PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA
RA	21100	7100	INTERNET DE ACCESO FIJO	FRACCIONAMIENTO - EMERGENCIA SANITARIA	NO APLICA
RA	21100	2003	INTERNET DE ACCESO FIJO	INSTALACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE INSTALACIÓN (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	21100	2001	INTERNET DE ACCESO FIJO	INSTALACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE INSTALACIÓN
RA	21100	5014	INTERNET DE ACCESO FIJO	MATERIA NO RECLAMABLE	DISCONFORMIDAD CON INCREMENTOS DE TARIFA
RA	21100	2105	INTERNET DE ACCESO FIJO	MIGRACIÓN	MIGRACION NO AUTORIZADA DOWN (REDUCCION DE PRESTACIONES)
RA	21100	2105	INTERNET DE ACCESO FIJO	MIGRACIÓN	MIGRACION NO AUTORIZADA UP (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	21100	2106	INTERNET DE ACCESO FIJO	MIGRACIÓN	NO EFECTUAR LA MIGRACIÓN (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	21100	2201	INTERNET DE ACCESO FIJO	NEGATIVA A CONTRATAR	PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA
RA	21100	7200	INTERNET DE ACCESO FIJO	NEGATIVA A DAR FACILIDADES DE PAGO	NO APLICA
RA	21100	3805	INTERNET DE ACCESO FIJO	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	22100	514	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PC	CALIDAD	REDUCCIÓN DE PRESTACIONES (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	22100	513	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PC	CALIDAD	AVERÍAS (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	22100	5207	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PC	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	MECANISMO CON AUTOACTIVACIÓN
RA	22100	6604	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PC	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA DURANTE EMERGENCA SANITARIA
RA	22100	9017	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PC	FACTURACIÓN	CARGO FIJO POR SUSPENSION
RA	22100	9040	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PC	FACTURACIÓN	CARGO FIJO POR SUSPENSION O BAJA NO ATENDIDA (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	22100	9048	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PC	FACTURACIÓN	INTERES, MORA O RECONEXION (RECIBOS DE PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	22100	9042	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PC	FACTURACIÓN	CONSUMO ADICIONAL DURANTE PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA
RA	22100	7100	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PC	FRACCIONAMIENTO - EMERGENCIA SANITARIA	NO APLICA
RA	22100	1501	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PC	FALTA DE ENTREGA DEL RECIBO O DE LA COPIA	ENTREGA DE RECIBOS DURANTE PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA
RA	22100	2106	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PC	MIGRACIÓN	NO EFECTUAR LA MIGRACIÓN (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	22100	2105	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PC	MIGRACIÓN	MIGRACION NO AUTORIZADA UP (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	22100	2105	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PC	MIGRACIÓN	MIGRACION NO AUTORIZADA DOWN (REDUCCION DE PRESTACIONES)

RA	22100	2201	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PC	NEGATIVA A CONTRATAR	PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA
RA	22100	7200	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PC	NEGATIVA A DAR FACILIDADES DE PAGO	NO APLICA
RA	22100	3805	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PC	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	23100	514	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PR	CALIDAD	REDUCCIÓN DE PRESTACIONES (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	23100	513	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PR	CALIDAD	AVERÍAS (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	23100	6604	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PR	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA DURANTE EMERGENCA SANITARIA
RA	23100	3805	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PR	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	24100	514	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	CALIDAD	REDUCCIÓN DE PRESTACIONES (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	24100	513	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	CALIDAD	AVERÍAS (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	24100	6604	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA DURANTE EMERGENCA SANITARIA
RA	24100	9042	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	FACTURACIÓN	CONSUMO ADICIONAL DURANTE PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA
RA	24100	7100	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	FRACCIONAMIENTO - EMERGENCIA SANITARIA	NO APLICA
RA	24100	1501	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	FALTA DE ENTREGA DEL RECIBO O DE LA COPIA	ENTREGA DE RECIBOS DURANTE PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA
RA	24100	2106	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	MIGRACIÓN	NO EFECTUAR LA MIGRACIÓN (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	24100	2105	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	MIGRACIÓN	MIGRACION NO AUTORIZADA UP (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	24100	2105	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	MIGRACIÓN	MIGRACION NO AUTORIZADA DOWN (REDUCCION DE PRESTACIONES)
RA	24100	2201	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	NEGATIVA A CONTRATAR	PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA
RA	24100	7200	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	NEGATIVA A DAR FACILIDADES DE PAGO	NO APLICA
RA	24100	6502	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	BAJA NO ATENDIDA	BAJA NO ATENDIDA DURANTE PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA
RA	25100	514	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	CALIDAD	REDUCCIÓN DE PRESTACIONES (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	25100	513	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	CALIDAD	AVERÍAS (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	25100	9042	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	FACTURACIÓN	CONSUMO ADICIONAL DURANTE PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA
RA	25100	7100	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	FRACCIONAMIENTO - EMERGENCIA SANITARIA	NO APLICA
RA	25100	2106	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	MIGRACIÓN	NO EFECTUAR LA MIGRACIÓN (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	25100	2105	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	MIGRACIÓN	MIGRACION NO AUTORIZADA UP (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	25100	2105	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	MIGRACIÓN	MIGRACION NO AUTORIZADA DOWN (REDUCCION DE PRESTACIONES)
RA	25100	7200	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	NEGATIVA A DAR FACILIDADES DE PAGO	NO APLICA
RA	25100	6502	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	BAJA NO ATENDIDA	BAJA NO ATENDIDA DURANTE PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA
RA	26100	514	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	CALIDAD	REDUCCIÓN DE PRESTACIONES (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	27100	514	LARGA DISTANCIA NACIONAL	CALIDAD	REDUCCIÓN DE PRESTACIONES (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	27100	513	LARGA DISTANCIA NACIONAL	CALIDAD	AVERÍAS (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	27100	9049	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FACTURACIÓN	LLAMADAS ADICIONALES DURANTE PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA
RA	27100	7100	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FRACCIONAMIENTO - EMERGENCIA SANITARIA	NO APLICA
RA	27100	1501	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FALTA DE ENTREGA DEL RECIBO O DE LA COPIA	ENTREGA DE RECIBOS DURANTE PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA
RA	27100	2106	LARGA DISTANCIA NACIONAL	MIGRACIÓN	NO EFECTUAR LA MIGRACIÓN (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	27100	2105	LARGA DISTANCIA NACIONAL	MIGRACIÓN	MIGRACION NO AUTORIZADA UP (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	27100	2105	LARGA DISTANCIA NACIONAL	MIGRACIÓN	MIGRACION NO AUTORIZADA DOWN (REDUCCION DE PRESTACIONES)
RA	27100	2201	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NEGATIVA A CONTRATAR	PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA
RA	27100	7200	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NEGATIVA A DAR FACILIDADES DE PAGO	NO APLICA
RA	28100	6502	TELEFONÍA FIJA	BAJA NO ATENDIDA	BAJA NO ATENDIDA DURANTE PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA
RA	28100	514	TELEFONÍA FIJA	CALIDAD	REDUCCIÓN DE PRESTACIONES (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	28100	512	TELEFONÍA FIJA	CALIDAD	AVERÍAS CON DESPLAZAMIENTO (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	28100	6604	TELEFONÍA FIJA	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA DURANTE EMERGENCA SANITARIA
RA	28100	9048	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	INTERES, MORA O RECONEXION (RECIBOS DE PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	28100	9049	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	LLAMADAS ADICIONALES DURANTE PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA
RA	28100	9057	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	RENTA MENSUAL POR SUSPENSIÓN
RA	28100	9058	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN	RENTA MENSUAL POR SUSPENSION O BAJA NO ATENDIDA (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	28100	1501	TELEFONÍA FIJA	FALTA DE ENTREGA DEL RECIBO O DE LA COPIA	ENTREGA DE RECIBOS DURANTE PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA
RA	28100	7100	TELEFONÍA FIJA	FRACCIONAMIENTO - EMERGENCIA SANITARIA	NO APLICA
RA	28100	2003	TELEFONÍA FIJA	INSTALACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE INSTALACIÓN (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	28100	5014	TELEFONÍA FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	DISCONFORMIDAD CON INCREMENTOS DE TARIFA
RA	28100	2106	TELEFONÍA FIJA	MIGRACIÓN	NO EFECTUAR LA MIGRACIÓN (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	28100	2105	TELEFONÍA FIJA	MIGRACIÓN	MIGRACION NO AUTORIZADA UP (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	28100	2105	TELEFONÍA FIJA	MIGRACIÓN	MIGRACION NO AUTORIZADA DOWN (REDUCCION DE PRESTACIONES)
RA	28100	2201	TELEFONÍA FIJA	NEGATIVA A CONTRATAR	PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA
RA	28100	7200	TELEFONÍA FIJA	NEGATIVA A DAR FACILIDADES DE PAGO	NO APLICA
RA	28100	3805	TELEFONÍA FIJA	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	29100	6502	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	BAJA NO ATENDIDA	BAJA NO ATENDIDA DURANTE PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA
RA	29100	514	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	CALIDAD	REDUCCIÓN DE PRESTACIONES (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	29100	513	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	CALIDAD	AVERÍAS (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	29100	5207	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	MECANISMO CON AUTOACTIVACIÓN
RA	29100	6604	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA DURANTE EMERGENCA SANITARIA
RA	29100	9017	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CARGO FIJO POR SUSPENSION
RA	29100	9040	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CARGO FIJO POR SUSPENSION O BAJA NO ATENDIDA (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	29100	9042	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	CONSUMO ADICIONAL DURANTE PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA
RA	29100	9048	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FACTURACIÓN	INTERES, MORA O RECONEXION (RECIBOS DE PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	29100	7100	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FRACCIONAMIENTO - EMERGENCIA SANITARIA	NO APLICA
RA	29100	1501	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	FALTA DE ENTREGA DEL RECIBO O DE LA COPIA	ENTREGA DE RECIBOS DURANTE PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA
RA	29100	5014	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	DISCONFORMIDAD CON INCREMENTOS DE TARIFA
RA	29100	2106	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	MIGRACIÓN	NO EFECTUAR LA MIGRACIÓN (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	29100	2105	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	MIGRACIÓN	MIGRACION NO AUTORIZADA UP (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	29100	2105	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	MIGRACIÓN	MIGRACION NO AUTORIZADA DOWN (REDUCCION DE PRESTACIONES)
RA	29100	2201	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	NEGATIVA A CONTRATAR	PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA
RA	29100	3205	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	PORTABILIDAD	FALTA DE CONSENTIMIENTO DEL ABONADO - MECANISMO CON AUTOACTIVACIÓN
RA	29100	3805	TELEFONÍA MÓVIL POST-PAGO	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	30100	514	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	CALIDAD	REDUCCIÓN DE PRESTACIONES (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	30100	5207	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	MECANISMO CON AUTOACTIVACIÓN
RA	30100	6604	TELEFONÍA MÓVIL PRE-PAGO	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA DURANTE EMERGENCA SANITARIA
RA	31100	9043	TELÉFONOS PÚBLICOS	FACTURACIÓN	CONSUMOS DURANTE PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA
RA	31100	9048	TELÉFONOS PÚBLICOS	FACTURACIÓN	INTERES, MORA O RECONEXION (RECIBOS DE PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	31100	7100	TELÉFONOS PÚBLICOS	FRACCIONAMIENTO - EMERGENCIA SANITARIA	NO APLICA
RA	31100	7200	TELÉFONOS PÚBLICOS	NEGATIVA A DAR FACILIDADES DE PAGO	NO APLICA
RA	31100	6502	TELÉFONOS PÚBLICOS	BAJA NO ATENDIDA	BAJA NO ATENDIDA DURANTE PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA
RA	31100	3805	TELÉFONOS PÚBLICOS	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	32100	6502	TELEVISIÓN DE PAGA	BAJA NO ATENDIDA	BAJA NO ATENDIDA DURANTE PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA

RA	32100	514	TELEVISIÓN DE PAGA	CALIDAD	REDUCCIÓN DE PRESTACIONES (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	32100	512	TELEVISIÓN DE PAGA	CALIDAD	AVERÍAS CON DESPLAZAMIENTO (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	32100	6604	TELEVISIÓN DE PAGA	CORTE O BAJA DEL SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA DURANTE EMERGENCA SANITARIA
RA	32100	9017	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	CARGO FIJO POR SUSPENSION
RA	32100	9040	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	CARGO FIJO POR SUSPENSION O BAJA NO ATENDIDA (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	32100	9055	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	PUNTO ADICIONAL
RA	32100	9048	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN	INTERES, MORA O RECONEXION (RECIBOS DE PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	32100	1501	TELEVISIÓN DE PAGA	FALTA DE ENTREGA DEL RECIBO O DE LA COPIA	ENTREGA DE RECIBOS DURANTE PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA
RA	32100	7100	TELEVISIÓN DE PAGA	FRACCIONAMIENTO - EMERGENCIA SANITARIA	NO APLICA
RA	32100	2003	TELEVISIÓN DE PAGA	INSTALACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE INSTALACIÓN (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	32100	5014	TELEVISIÓN DE PAGA	MATERIA NO RECLAMABLE	DISCONFORMIDAD CON INCREMENTOS DE TARIFA
RA	32100	2105	TELEVISIÓN DE PAGA	MIGRACIÓN	MIGRACION NO AUTORIZADA UP (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	32100	2105	TELEVISIÓN DE PAGA	MIGRACIÓN	MIGRACION NO AUTORIZADA DOWN (REDUCCION DE PRESTACIONES)
RA	32100	2106	TELEVISIÓN DE PAGA	MIGRACIÓN	NO EFECTUAR LA MIGRACIÓN (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	32100	2201	TELEVISIÓN DE PAGA	NEGATIVA A CONTRATAR	PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA
RA	32100	7200	TELEVISIÓN DE PAGA	NEGATIVA A DAR FACILIDADES DE PAGO	NO APLICA
RA	32100	3805	TELEVISIÓN DE PAGA	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA (PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA)
RA	22100	6502	INTERNET DE ACCESO MÓVIL PC	BAJA NO ATENDIDA	BAJA NO ATENDIDA DURANTE PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA

Criterios de calificación faltantes a actualizar en el SISTRAM.

- Cargos de notificación inválidos

Tipo de notificación	Sistema no diferencia estos supuestos de notificación inválida
Notificación física	- Fecha enmendada. - Cargo de notificación no indica fecha/hora - Datos ilegibles o ininteligibles. - Primera y segunda visita se realiza el mismo día. - En primera visita no se indicó fecha y hora de segunda visita. - No obra primera visita, sólo segunda visita bajo puerta. - Dirección de notificación es distinta a la señalada en reclamo. - Resolución indicada en cargo no coincide con resolución a notificar. - En segunda visita bajo puerta, número de un colindante es igual al número de domicilio a notificar. - Notificación es infructuosa (cuando el calificador consigna en el cargo que dirección está incompleta o no se logra ubicar) y no obra un cargo de notificación a dirección de recibo o DNI. - Cargo de notificación inválido por no contener datos de notificador. - Datos de cargo de notificación no coincide con datos de cargo de notificación comparado con antecedentes del TRASU. - Cargo de notificación recibido por tercero no contiene requisitos como DNI, relación con el reclamante, firma, fecha, nombre, etc. (art. 37 de Reglamento). Adicionales que deben considerarse: - No hay segunda visita porque en primera visita persona que atiende se negó y se deja bajo puerta en ese acto. - No hay un cargo de notificación pero Notificación se realizó vía notarial o de manera presencial con sello de recepción de usuario en cargo de resolución.
Notificación electrónica	- Obra acuse pero dominio no existe - Obra acuse pero correo es distinto al indicado por EL RECLAMANTE. (errores de letras, dominios, otros) - Obra acuse pero no hay autorización expresa en reclamo (siempre que reclamo sea presencial o telefónico). - Obra acuse pero en formulario de reclamo no se visualiza correo electrónico completo, por lo que no es posible determinar si EL RECLAMANTE indicó ese correo.

Otros casos de Forma que no se contemplan:

- No existe cargo de notificación/acuse de recibo y se considera como notificación la fecha indicada por el usuario en su recurso de apelación.

- Existe notificación inválida pero se considera fecha de apelación o fecha indicada por el usuario en su recurso de apelación.

- Pronunciamientos a consecuencia de antecedentes
    - Casos en los que EL RECLAMANTE ya presentó el reclamo por el mismo concepto.
    - Reclamo concluyó en procedimiento anterior en TRASU.
    - Reclamo cuenta con resolución de Queja por falta de respuesta Fundada.

- Apelaciones presentadas luego de acogimiento de pretensión. (Resolución de Primera Instancia Fundada o DxC)
- Formularios no consignan dirección pero obra cargo de notificación a dirección de recibo o DNI (se eleva el recibo o DNI).

PAT-31

MEMORANDO Nº 00359-TRASU/2020

PARA : ANDRES AGUAYO BUSTAMANTE
GERENTE DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION, COMUNICACIONES Y ESTADISTICA

DE : **CARMEN MILAGROS VELARDE KOECHLIN**
SECRETARIO TECNICO ADJUNTO-TRASU (E)

ASUNTO : ACTUALIZACIÓN DE ÁRBOL DE CONCEPTOS, TRANSFERENCIA , PLAZOS DE VENCIMIENTO Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN AUTOMÁTICA

REFERENCIA : MEMORANDO N° 00668-TRASU/2019

FECHA : **2 de junio de 2020**

[redacted]

Por medio del presente, nos dirigimos a usted, en torno a nuestro documento de la referencia, así como a la normativa que ha sido emitida en el ámbito de la Emergencia Nacional Sanitaria ocasionada por el Covid-19.

En tal virtud, se apreciaría mucho que tuviera a bien, con la suma prioridad que representa para el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, gestionar todo lo pertinente para poder contar con las actualizaciones necesarias del árbol de conceptos, de la transferencia electrónica de información de primera instancia desde las empresas operadoras, de los plazos de vencimiento y de los criterios de calificación automática de los expedientes.

En ese orden de ideas, agradeceremos que estas actualizaciones puedan estar disponibles antes del 30 de junio del presente, por lo que, sobre la base de un plan de trabajo respectivo, se requiere que se nos confirme la fecha de culminación de todos los trabajos correspondientes.

Para tales efectos, se servirá encontrar adjunto seis (6) documentos en torno a dicha actualización que se solicita.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

[redacted]

Firmado digitalmente por:VELARDE KOECHLIN Carmen Milagros FAU 20216072155 soft

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN AUTOMÁTICA DE EXPEDIENTES – SISTRAM

El presente documento tiene como propósito establecer lineamientos objetivos que permitan realizar de forma automática la calificación de expedientes tramitados en el TRASU.

Se han identificado dos (2) fases de calificación no excluyentes, que permitirán definir el tipo de expediente (QUEJA – RQJ; o, APELACIÓN - RA), así como la complejidad asociada a cada expediente de tipo APELACIÓN -RA calificado (FONDO o FORMA).

A continuación, se describe detalladamente las validaciones que realizará el sistema en cada una de las fases mencionadas:

Fase I: Definición de Recurso

A. Si el documento ingresado es una QUEJA, será asignado al recurso RQJ y finalizará el proceso de calificación de este tipo de expediente en esta fase.

B. Si el recurso es una APELACIÓN, el expediente será asignado al recurso RA. Continuar con la fase II.

Fase II: Definición del Tipo de Complejidad RA (FONDO o FORMA)

A. Si el expediente es un recurso de APELACIÓN (RA) abierto por cargo, se le asignará el tipo FONDO como complejidad; y, finalizará el proceso de calificación en esta fase.

B. Si el expediente es un recurso de APELACIÓN (RA) elevado por la empresa operadora, se continuará con el criterio C.

C. Si está marcado el check “SIN INFORMACIÓN” en la Bandeja de Calificar Expediente, se asignará al tipo FORMA. Si el check “SIN INFORMACIÓN” no estuviera marcado, se continuará con el criterio D.

D. EXTEMPORANEIDAD[1]

Determinación de fecha válida de notificación:

Se debe tener en cuenta que las notificaciones efectuadas por las empresas operadoras son efectivas:

- Si se efectúa en día inhábil, se debe considerar efectuada el día hábil siguiente.

[1] Para el conteo de plazos se utilizarán solamente días hábiles. En aquellos casos en que alguna de las fechas con las que se realice el cálculo sean días NO HÁBILES, se iniciará el conteo a partir del primer día hábil siguiente a dicha fecha.

- Si se efectúa en un día hábil, en horario válido, se debe considerar efectuada ese mismo día hábil.
- Si se efectúa en día hábil, pero en horario posterior al válido, se debe considerar efectuada el día hábil siguiente.

En el caso de la notificación electrónica, el horario válido es hasta las 20:00 horas. Si el acuse de recibo se realizó en horario no válido, se considerará que la notificación se realizó el día hábil siguiente.

En el caso de la notificación física, el horario válido es hasta las 18:00 horas. Si la notificación se realizó en horario no válido, se considerará que la notificación se realizó el día hábil siguiente.

Asimismo, a continuación se listan todos los casos posibles de extemporaneidad. En caso se cumpla alguno de ellos en el expediente, se le asignará FORMA como complejidad; y, finalizará el proceso de calificación.

1. Recurso de apelación extemporáneo

   Cuando han transcurrido más de 15 días hábiles entre la fecha válida de notificación de primera instancia y la fecha de presentación del recurso de apelación.

2. Resolución extemporánea

   Se cuenta el plazo transcurrido entre la fecha de presentación del reclamo y la fecha de resolución de primera instancia. Luego, dependiendo del concepto, se determina la extemporaneidad si se han excedido los plazos del siguiente listado:

CONCEPTO	PLAZO MÁXIMO (días hábiles)
ACTIVACIÓN	3
ASIGNACIÓN DE SALDO	20
BAJA INJUSTIFICADA	3
BAJA NO ATENDIDA	20
BLOQUEO DE LLAMADAS	20
CALIDAD	3
CAMBIO DE TITULARIDAD	15
COBRO	20
COMPENSACIÓN POR INTERRUPCIÓN	20
CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	20
CORTE O BAJA DEL SERVICIO	3
CUALQUIER MATERIA DE TELECOM	20
DESBLOQUEO/BLOQUEO DE EQUIPO	3
DESCONOCIMIENTO DE CONTRATACIÓN	20
DESCUENTO DE SALDO	20

FACTURACIÓN (SIEMPRE QUE EL MONTO RECLAMADO SEA MENOR O IGUAL A 0,5% de la UIT *)	15
FACTURACIÓN (SIEMPRE QUE EL MONTO RECLAMADO SEA MAYOR A 0,5% de la UIT *)	20
FALTA DE ENTREGA DE LA FACTURACIÓN DETALLADA	3
FALTA DE ENTREGA DEL RECIBO O DE LA COPIA	3
FRACCIONAMIENTO - EMERGENCIA SANITARIA (SIEMPRE QUE EL MONTO RECLAMADO SEA MENOR O IGUAL A 0,5% de la UIT *)	15
FRACCIONAMIENTO - EMERGENCIA SANITARIA (SIEMPRE QUE EL MONTO RECLAMADO SEA MAYOR A 0,5% de la UIT *)	20
IDONEIDAD	3
INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES	20
INCUMPLIMIENTO DE DERECHOS RECONOCIDOS EN NORMA DE USUARIOS DE TELECOM	20
INCUMPLIMIENTO DE OFERTAS Y PROMOCIONES	20
INSTALACIÓN	15
MATERIA NO RECLAMABLE	20
MIGRACIÓN	20
NEGATIVA A CONTRATAR	20
NEGATIVA A DAR FACILIDADES DE PAGO	3
OTROS QUE SEÑALE EL CONSEJO DIRECTIVO	20
PORTABILIDAD	3
PRESELECCIÓN	20
PROBLEMAS CON TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES	15
REINTEGRO DE EQUIPO	20
SUSPENSIÓN	3
TRASLADO	15
VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN	3

* Respecto de la unidad impositiva tributaria (UIT), el monto (que corresponde, por ejemplo, a cada ejercicio anual) debe configurarse en el SISTRAM en cuanto se modifique el mismo. El monto de la UIT a utilizar al momento de evaluar un caso es aquél vigente al momento de la presentación del reclamo.

PERÍODO	PERIODICIDAD	UNIDAD MONETARIA	VALOR DE UIT	BASE LEGAL	FECHA DE PUBLICACIÓN
2015	ANUAL	Soles	3 850	D.S. 374-2014-EF	30/12/2014
2016	ANUAL	Soles	3 950	D.S. 397-2015-EF	24/12/2015
2017	ANUAL	Soles	4 050	D.S. 353-2016-EF	22/12/2016
2018	ANUAL	Soles	4 150	D.S. 380-2017-EF	23/12/2017
2019	ANUAL	Soles	4 200	D.S. 298-2018-EF	18/12/2018
2020	ANUAL	Soles	4 300	D.S. 380-2019-EF	20/12/2019
Fuente:	https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/valor_uit/uit.pdf				

De otro lado, en caso se presente más de una materia de reclamo en un mismo expediente, el plazo a considerar será el menor; es decir, el de la materia con el menor plazo.

3. Notificación Extemporánea

A efectos de considerar el plazo máximo de notificación, se debe tener en cuenta los siguientes supuestos:

SUPUESTOS		**PLAZO MÁXIMO (días hábiles)**
Si existe fecha de notificación electrónica		5
Si existe fecha de envío de notificación electrónica y fecha de notificación física	El plazo máximo será la suma de: • Días hábiles transcurridos desde la fecha de resolución primera instancia hasta la fecha de envío de notificación más 2 días hábiles; con un máximo de 5 días hábiles; y, • 5 días hábiles	8, 9 ó 10
Si no existe fecha de envío de notificación electrónica pero sí fecha de notificación física		5

Criterios para determinar si existe Notificación Extemporánea:

a) Si existe cargo de notificación o acuse de recibo, se considera que la notificación es extemporánea si el plazo desde la fecha de presentación del reclamo hasta la fecha efectiva de notificación (cargo o acuse) ha superado al total del plazo máximo para resolver en primera instancia (criterio D.2) más el plazo máximo para notificar (criterio D.3).

b) No existiendo cargo de notificación o acuse de recibo, se considera que la notificación es extemporánea si el plazo desde la fecha de presentación del reclamo hasta la fecha de presentación del recurso de apelación ha superado al total del plazo máximo para resolver en primera instancia (criterio D.2) más el plazo máximo para notificar (criterio D.3).

E. Elevación Extemporánea

Cuando han transcurrido más de 5 días hábiles entre la fecha de presentación del recurso de apelación y la fecha de inicio del TRASU (elevación del expediente).

F. Reclamo Extemporáneo

Cuando han transcurrido más de 2 años entre la fecha de vencimiento del recibo reclamado y la fecha de presentación del reclamo en primera instancia.

G. FONDO

Cualquier otro caso no contemplado en los criterios previamente señalados, será asignado al tipo FONDO como complejidad.

NOTA:

Luego de la calificación realizada, se asigna el expediente a una Sala Unipersonal conforme a la organización que la STTRASU haya comunicado a la GTICE.

[redacted]

[redacted]

SUSPENSIÓN EXCEPCIONAL DE PLAZOS - PERÍODO DE EMERGENCIA

Considerando la suspensión de plazos dispuesta en el marco de la Emergencia Sanitaria causada por el COVID-19, los siguientes plazos no se deberán considerar en el contador.

A. EMPRESA OPERADORA

Plazos	Suspensión inicio	Suspensión fin	Criterio relacionado para Calificación Automática (Fase II)
Para presentar reclamos	21.03.2020	10.06.2020	F
Para emitir la resolución de primera instancia	16.03.2020	10.06.2020	D2
Para notificar	16.03.2020	10.06.2020	D3
Para presentar recursos de apelación	21.03.2020	10.06.2020	D1
Para elevar expedientes al TRASU	16.03.2020	10.06.2020	E

B. TRASU

Plazos	Suspensión inicio	Suspensión fin
Para resolver	16.03.2020	10.06.2020
Para notificar	16.03.2020	10.06.2020

PAT-32

Miguel Escobedo Rivas

De: Pamela Mizushima Oshiro <pmizushima@osiptel.gob.pe>
Enviado el: sábado, 12 de diciembre de 2020 00:25
Para: Victor Bacigalupo Alba
CC: Carlos Arturo Ismodes Ato; Miguel Escobedo Rivas; José Andrés Lugo Fernández; Juan Carlos Cáceda; Carlos Maesaka Yamasaki; Rony Valdiviezo Roman; Noemi Espinoza Roldan
Asunto: EVIDENCIA 32 Y 33

Estimado Víctor,
Adjunto te remito la evidencia de los códigos 32 y 33.
Saludos,
Pamela

De: Edgar Aylas Yupanqui <eaylasy@osiptel.gob.pe>
Enviado: viernes, 23 de octubre de 2020 15:31
Para: Carlos Maesaka Yamasaki <cmaesaka@osiptel.gob.pe>
Asunto: RE: Asignación automática de expedientes nuevos

Estimado, se realizó lo solicitado,

Saludos,
Edgar.

De: Carlos Maesaka Yamasaki
Enviado el: jueves, 22 de octubre de 2020 07:39 p.m.
Para: Edgar Aylas Yupanqui
Asunto: Asignación automática de expedientes nuevos

Estimado Edgar, te agradeceremos poder adecuar en el SISTRAM, a la brevedad posible, la asignación automática de expedientes nuevos, según el siguiente detalle.
Gracias.
Carlos.

Combinación de pareja "analista-vocal", en amarillo, considerando todos contra todos en la recepción de expedientes nuevos	

Grupo Liz - Apelaciones FONDO

Analista	Vocal	Sale	Entra
Eli Pastor Peche	5: Mercedes Aguilar Ramos (antes Maguiña)	Ricardo Noblecilla Alburqueque	
Setsuko Kuga	6: María Luisa Hildebrandt	Marina Flores Alva	
César Salas Balta	20: Carlos Silva		
	23: Tania Zúñiga Fernández (antes Ponce)		
	46: Félix Vasi (fondo)		

Grupo Jessica - Apelaciones FONDO

Analista	Vocal	Sale	Entra
Dheyanira Napán Espírito	22: Jacqueline Gavelán	Danny García Salinas	
Evelyn Rodríguez Suárez	18: Vicente Alberto Cairampoma (antes Mac Kee)	Tiffanny Sanchez Razuri	
	19: Ángela Arrescurrenaga		
	21: Jesús Espinoza Lozada (antes Franco)(fondo)		
	34: Jorge Huamán		

Grupo Jorge - Apelaciones FONDO

Analista	Vocal	Sale	Entra
Joscelyn Utrilla	7: José Aramayo	Anabell Sanchez Llontop	Joscelyn Utrilla
Marjori Segura	15: Marcos Guevara Salcedo		
Christian Obregón Cherca	16: Francisco Mendoza Choza		
Katherine Alegre	17: Herber Tassano Velaochaga (fondo)		
	41 : Johan Rosales		
	43: Vanessa Thorsen		

PAT-33

Miguel Escobedo Rivas

De: Pamela Mizushima Oshiro <pmizushima@osiptel.gob.pe>
Enviado el: sábado, 12 de diciembre de 2020 00:25
Para: Victor Bacigalupo Alba
CC: Carlos Arturo Ismodes Ato; Miguel Escobedo Rivas; José Andrés Lugo Fernández; Juan Carlos Cáceda; Carlos Maesaka Yamasaki; Rony Valdiviezo Roman; Noemi Espinoza Roldan
Asunto: EVIDENCIA 32 Y 33

Estimado Víctor,
Adjunto te remito la evidencia de los códigos 32 y 33.
Saludos,
Pamela

De: Edgar Aylas Yupanqui <eaylasy@osiptel.gob.pe>
Enviado: viernes, 23 de octubre de 2020 15:31
Para: Carlos Maesaka Yamasaki <cmaesaka@osiptel.gob.pe>
Asunto: RE: Asignación automática de expedientes nuevos

Estimado, se realizó lo solicitado,

Saludos,
Edgar.

De: Carlos Maesaka Yamasaki
Enviado el: jueves, 22 de octubre de 2020 07:39 p.m.
Para: Edgar Aylas Yupanqui
Asunto: Asignación automática de expedientes nuevos

Estimado Edgar, te agradeceremos poder adecuar en el SISTRAM, a la brevedad posible, la asignación automática de expedientes nuevos, según el siguiente detalle.
Gracias.
Carlos.

Combinación de pareja "analista-vocal", en amarillo, considerando todos contra todos en la recepción de expedientes nuevos	

Grupo Liz - Apelaciones FONDO

Analista	Vocal	Sale	Entra
Eli Pastor Peche	5: Mercedes Aguilar Ramos (antes Maguiña)	Ricardo Noblecilla Alburqueque	
Setsuko Kuga	6: María Luisa Hildebrandt	Marina Flores Alva	
César Salas Balta	20: Carlos Silva		
	23: Tania Zúñiga Fernández (antes Ponce)		
	46: Félix Vasi (fondo)		

Grupo Jessica - Apelaciones FONDO

Analista	Vocal	Sale	Entra
Dheyanira Napán Espírito	22: Jacqueline Gavelán	Danny García Salinas	
Evelyn Rodríguez Suárez	18: Vicente Alberto Cairampoma (antes Mac Kee)	Tiffanny Sanchez Razuri	
	19: Ángela Arrescurrenaga		
	21: Jesús Espinoza Lozada (antes Franco)(fondo)		
	34: Jorge Huamán		

Grupo Jorge - Apelaciones FONDO

Analista	Vocal	Sale	Entra
Joscelyn Utrilla	7: José Aramayo	Anabell Sanchez Llontop	Joscelyn Utrilla
Marjori Segura	15: Marcos Guevara Salcedo		
Christian Obregón Cherca	16: Francisco Mendoza Choza		
Katherine Alegre	17: Herber Tassano Velaochaga (fondo)		
	41 : Johan Rosales		
	43: Vanessa Thorsen		

PAT-34

Cuenta de Número Expediente	Etiquetas de columna				
	May	Jun	Jul	Ago	Total general
Etiquetas de fila					
fernando carnero			2		2
jessica cuadros	450				450
jorge llacsahuanga	913	56	323	63	1355
julio ancalle	5088	60652	7242	6199	79181
liz loayza	852	6	107	113	1078
luz guzman	22	176	64	85	347
victor flores			182	600	782
Total general	**7325**	**60890**	**7920**	**7060**	**83195**

Miguel Escobedo Rivas

De: Julio Ancalle De la Cruz <jancalle@osiptel.gob.pe>
Enviado el: sábado, 5 de diciembre de 2020 16:29
Para: Adriana Romero Challco
CC: Jordan Lopez Gutierrez
Asunto: RE: EXPEDIENTES AXC

Buena tardes Adriana.

Se le asigna este grupo :

EXPEDIENTE	ESTADO	SALA	VOCAL	ANALISTA	TIPO	SALA	VOCAL	ANALISTA	TIPO
0081562-2018/TRASU/ST-RA	Calificado	7	Jose Aramayo Baella	Jordan Lopez Gutierrez	Fondo			aromeroch	Fondo
0086450-2018/TRASU/ST-RA	Calificado	16	Ramon Mendoza Choza	Jordan Lopez Gutierrez	Fondo			aromeroch	Fondo

Julio Ancalle

De: Jordan Lopez Gutierrez
Enviado el: jueves, 3 de diciembre de 2020 18:31
Para: Julio Ancalle De la Cruz
Asunto: EXPEDIENTES AXC

Estimado buenas noches, los siguientes expedientes son abiertos por cargo para que sean reasignados:

0081562-2018/TRASU/ST-RA
0086450-2018/TRASU/ST-RA

Saludos

Miguel Escobedo Rivas

De: Julio Ancalle De la Cruz <jancalle@osiptel.gob.pe>
Enviado el: viernes, 11 de diciembre de 2020 14:03
Para: Liz Loayza Canales
CC: Margiori Larico Yaguno
Asunto: RE: ATENCION PRIORITARA: 0015658-2020/TRASU/ST-RA - [redacted]

Buenas tardes Dra. Liz.

Se le asigna.

EXPEDIENTE	ESTADO	SALA	VOCAL	ANALISTA	TIPO	SALA	VOCAL	ANALISTA	TIPO
0015658-2020/TRASU/ST-RA	Calificado	6	Maria Hildebrandt Belmont	Margiori Larico Yaguno	Fondo	20	csilvac	lloayza	Fondo

Saludos cordiales.
Julio Ancalle

De: Margiori Larico Yaguno <mlaricoy@osiptel.gob.pe>
Enviado el: viernes, 11 de diciembre de 2020 10:47 a.m.
Para: Julio Ancalle De la Cruz <jancalle@osiptel.gob.pe>
Asunto: Re: ATENCION PRIORITARA: 0015658-2020/TRASU/ST-RA - [redacted]

Buenos días estimado:

Para reasignar a la dra. Liz Loayza Canales, ya que el presente, es un caso de uso prohibido.

EXPEDIENTE	ESTADO	SALA	VOCAL	ANALISTA	TIPO
0015658-2020/TRASU/ST-RA	calificado	6	MHILDEBRANDT	MLARICOY	Fondo

Gracias,

Saludos.

De: Jorge Llacsahuanga Yesquen
Enviado: viernes, 11 de diciembre de 2020 0:18:21
Para: Margiori Larico Yaguno
Cc: Julio Ancalle De la Cruz
Asunto: RV: ATENCION PRIORITARA: 0015658-2020/TRASU/ST-RA - [redacted]

Tener en cuenta.

De: Atencion Prioritaria TRASU
Enviado el: martes, 8 de diciembre de 2020 15:58
Para: Jorge Llacsahuanga Yesquen <jllacsahuanga@osiptel.gob.pe>
Asunto: Re: ATENCION PRIORITARA: 0015658-2020/TRASU/ST-RA - [redacted]

Prioridad por favor.

De: Joan Kovaleff Espinoza
Enviado: domingo, 6 de diciembre de 2020 13:38:43
Para: Atencion Prioritaria TRASU
Asunto: ATENCION PRIORITARA: 0015658-2020/TRASU/ST-RA - [redacted]

Buen día estimados:

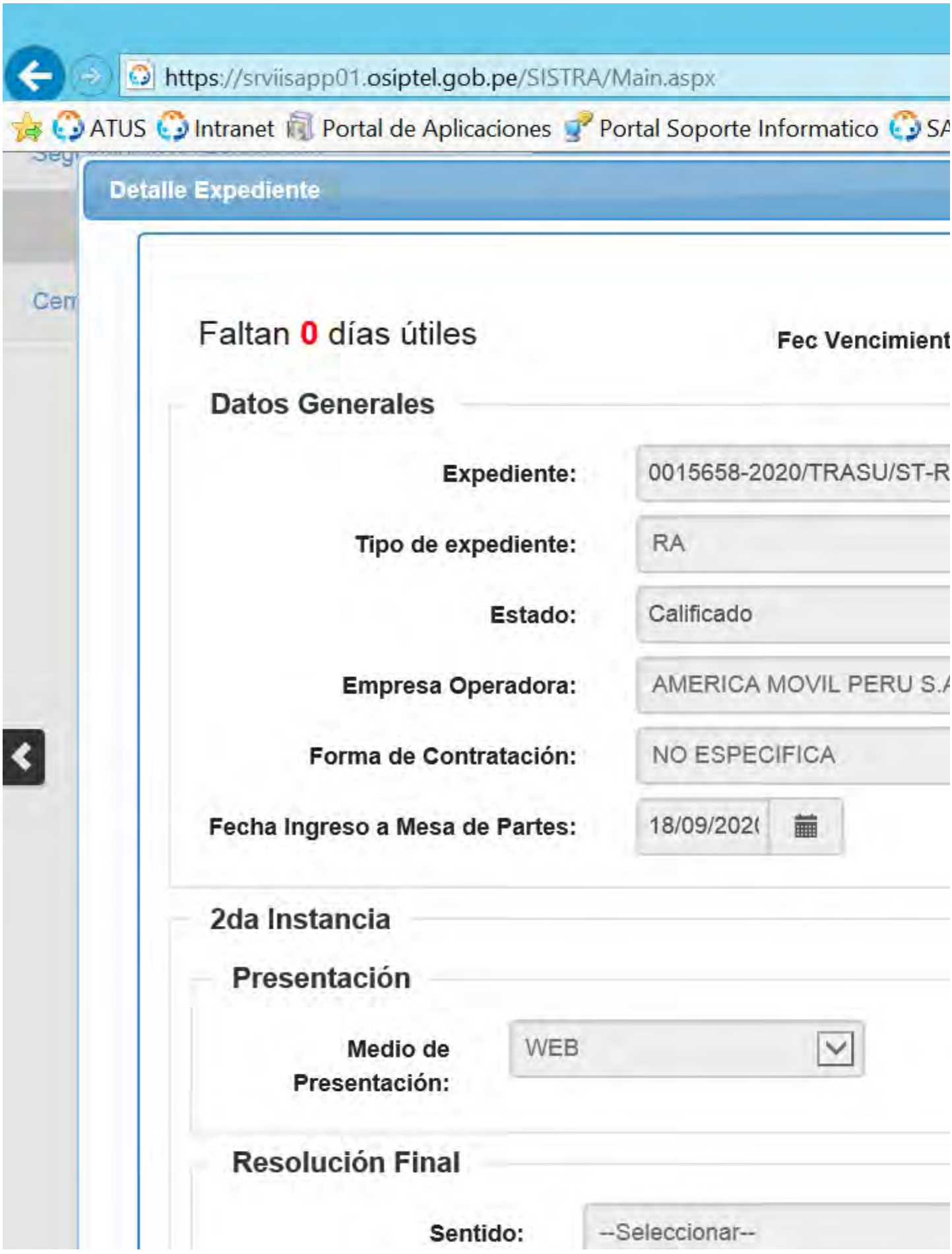
Pongo en conocimiento que el usuario [redacted] se ha comunicado solicitando una pronta atención a su expediente.

Agradeceré por favor se brinde la atención de este caso.

Muchas gracias,

Joan Kovaleff

Nombres y Apellidos del usuario	Expediente consultado	Fecha de ingreso MP	Analista	Fecha de Consulta	Sede Solicitante	Observaciones
[redacted]	0015658-2020/TRASU/ST-RA	18/09/2020	Jorge Llacsahuanga Yesquen	04/12/2020	ContactCenter	- El expediente ingreso en recurso de apelación el 18 de setiembre del 2020


https://srviisapp01.osiptel.gob.pe/SISTRA/Main.aspx
ATUS
Intranet
Portal de Aplicaciones
Portal Soporte Informatico
Detalle Expediente
Faltan 0 días útiles
Fec Vencimient
Datos Generales
Expediente:
0015658-2020/TRASU/ST-R
Tipo de expediente:
RA
Estado:
Calificado
Empresa Operadora:
AMERICA MOVIL PERU S.A
Forma de Contratación:
NO ESPECIFICA
Fecha Ingreso a Mesa de Partes:
18/09/202(
2da Instancia
Presentación
Medio de Presentación:
WEB
Resolución Final
Sentido:
--Seleccionar--

Miguel Escobedo Rivas

De: Julio Ancalle De la Cruz <jancalle@osiptel.gob.pe>
Enviado el: miércoles, 9 de diciembre de 2020 16:05
Para: Rolin Porta Cardenas
CC: Jorge Llacsahuanga Yesquen
Asunto: RE: Solicito reasignación del Exp.0125470-2018 a Jorge por ser un expediente de uso prohibido.

Se procede según el procedimiento actual.

EXPEDIENTE	ESTADO	SALA	VOCAL	ANALISTA	TIPO	SALA	VOCAL	ANALISTA	TIPO
0125470-2018/TRASU/ST-RA	Calificado	15	Marcos Guevara Salcedo	Rolin Porta Cardenas	Fondo			jllacsahuanga	fondo

De: Rolin Porta Cardenas <rportac@osiptel.gob.pe>
Enviado el: miércoles, 09 de diciembre de 2020 03:27 a.m.
Para: Julio Ancalle De la Cruz <jancalle@osiptel.gob.pe>
Asunto: Solicito reasignación del Exp.0125470-2018 a Jorge por ser un expediente de uso prohibido.

Buenos días Julio,
Te escribo este mensaje, ya que Jorge hace algunos días estaba solicitando que se le reasigne los expedientes por uso prohibido, le he mandado un mensaje, pero el expediente sigue en mi bandeja, motivo por el cual solicito que se le pueda reasignar . Saludos cordiales.

Nº	EXPEDIENTE
1	0125470-2018/TRASU/ST-RA

Miguel Escobedo Rivas

De: Julio Ancalle De la Cruz <jancalle@osiptel.gob.pe>
Enviado el: martes, 1 de diciembre de 2020 16:03
Para: Christian Espinoza Almendras
CC: Jorge Llacsahuanga Yesquen; Claudia Medina Valverde
Asunto: RE: reasignación de expediente de queja

Buenas tardes Christian.

Se le asigna este exp.

EXPEDIENTE	ESTADO	SALA	VOCAL	ANALISTA	TIPO	SALA	VOCAL	ANALISTA	TIPO
0168562-2018/TRASU/ST-RA	Reanalisis Solicitada	15	Marcos Guevara Salcedo	Claudia Medina Valverde	Fondo	46	fvasi	cespinozaa	Fondo

---

De: Claudia Medina Valverde <cmedinav@osiptel.gob.pe>
Enviado el: martes, 01 de diciembre de 2020 12:21 p.m.
Para: Julio Ancalle De la Cruz <jancalle@osiptel.gob.pe>
CC: Jorge Llacsahuanga Yesquen <jllacsahuanga@osiptel.gob.pe>
Asunto: reasignación de expediente de queja

Buenas tardes, solicito la reasignación del siguiente expediente ya que la apelación es una queja:

EXPEDIENTE	ESTADO	SALA	VOCAL	ANALISTA	TIPO
0168562-2018/TRASU/ST-RA	calificado	15	Marcos Guevara Salcedo	Claudia Medina Valverde	Fondo

Gracias.

Miguel Escobedo Rivas

De: Julio Ancalle De la Cruz <jancalle@osiptel.gob.pe>
Enviado el: sábado, 5 de diciembre de 2020 12:42
Para: Maria Oros Montoya
CC: Ruth Ordoñez Urteaga
Asunto: RE: REASIGNACIÓNDE EXPEDIENTE AL EQUIPO DE FORMA

Buenos días Maria Eugenia .

Se le asigna :

EXPEDIENTE	ESTADO	SALA	VOCAL	ANALISTA	TIPO	SALA	VOCAL	ANALISTA	TIPO
0070577-2018/TRASU/ST-RA	Calificado	46	Felix Vasi Zevallos	Ruth Ordoñez Urteaga	Fondo	46	fvasi	moros	Forma

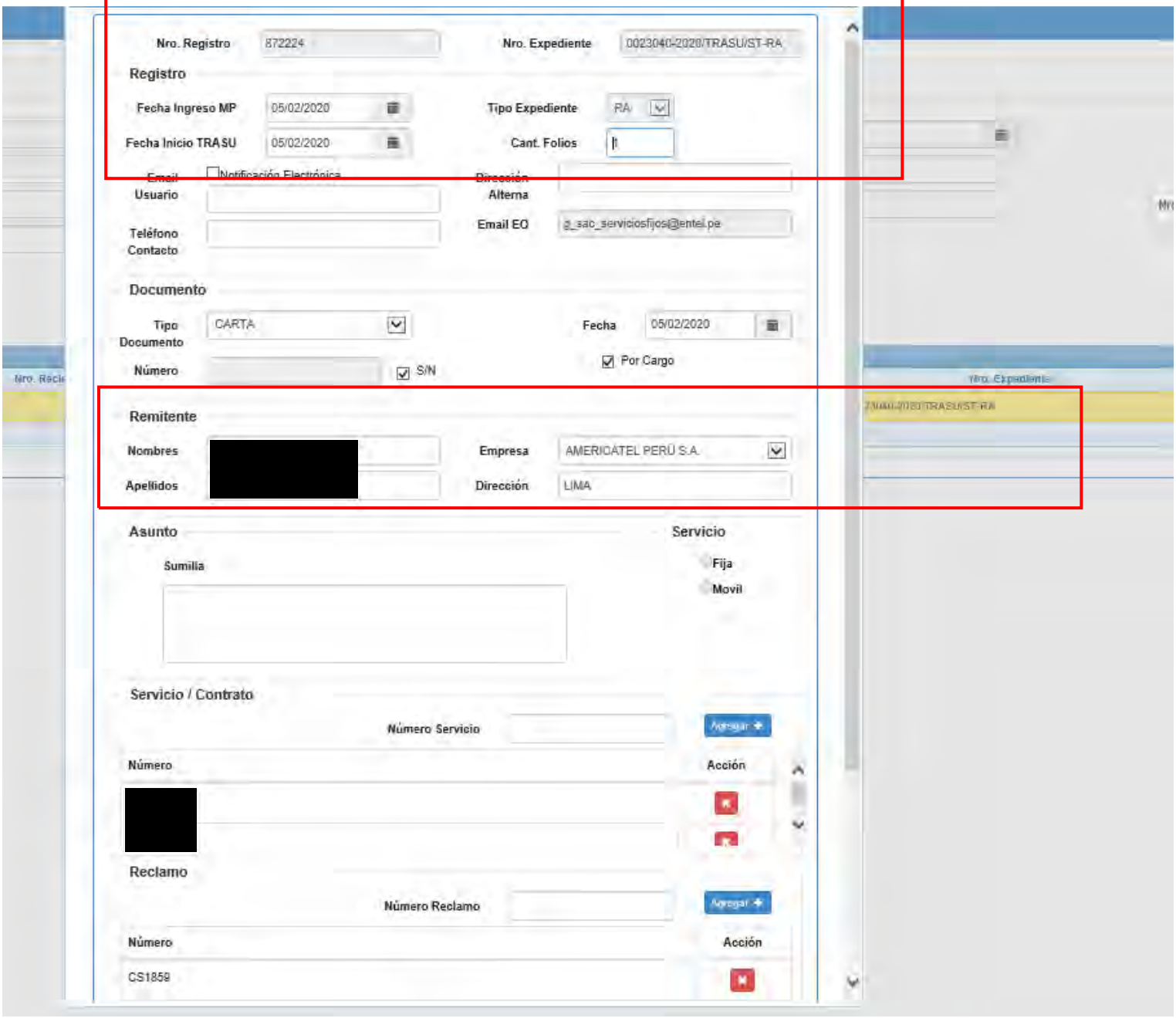
De: Ruth Ordoñez Urteaga <rordonez@osiptel.gob.pe>
Enviado el: sábado, 05 de diciembre de 2020 11:36 a.m.
Para: Julio Ancalle De la Cruz <jancalle@osiptel.gob.pe>
Asunto: REASIGNACIÓNDE EXPEDIENTE AL EQUIPO DE FORMA

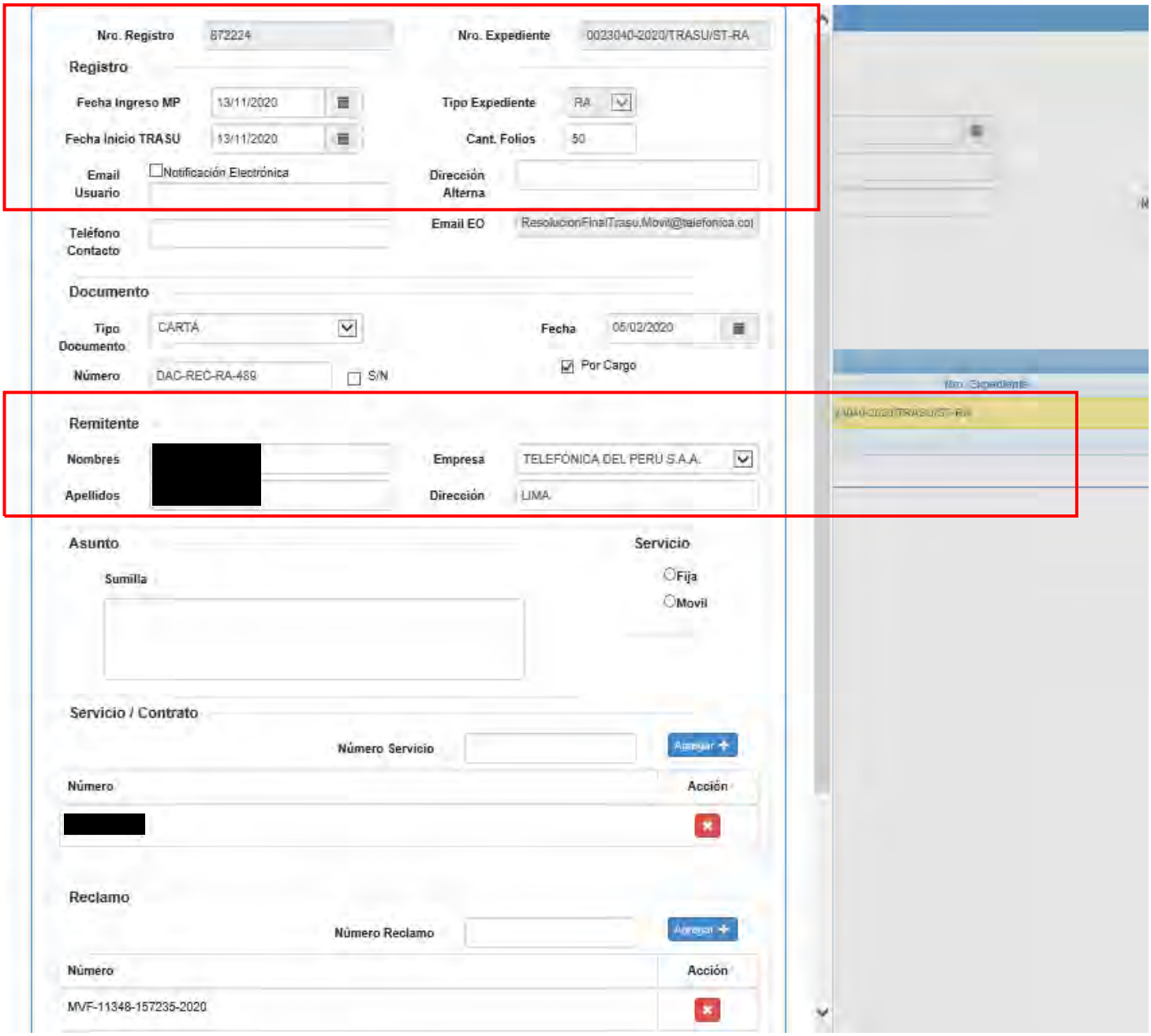
Buenos días estimado Julio

El motivo del presente es para solicitar tu ayuda con la resignación del siguiente expediente al equipo de forma.

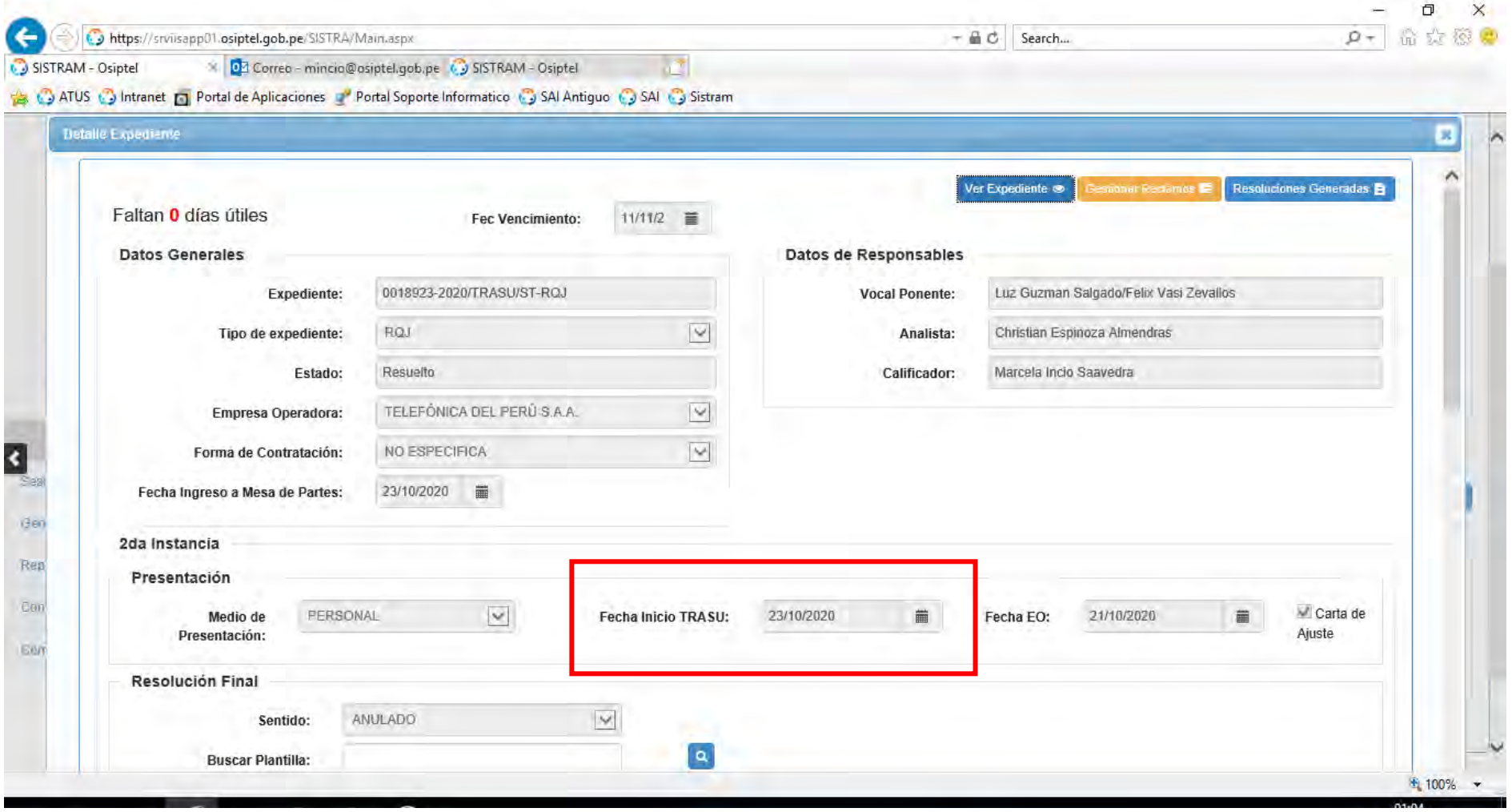
0070577-2018/TRASU/ST-RA CARGO DE NOTIFICACIÓN INVÁLIDO
Gracias de antemano.

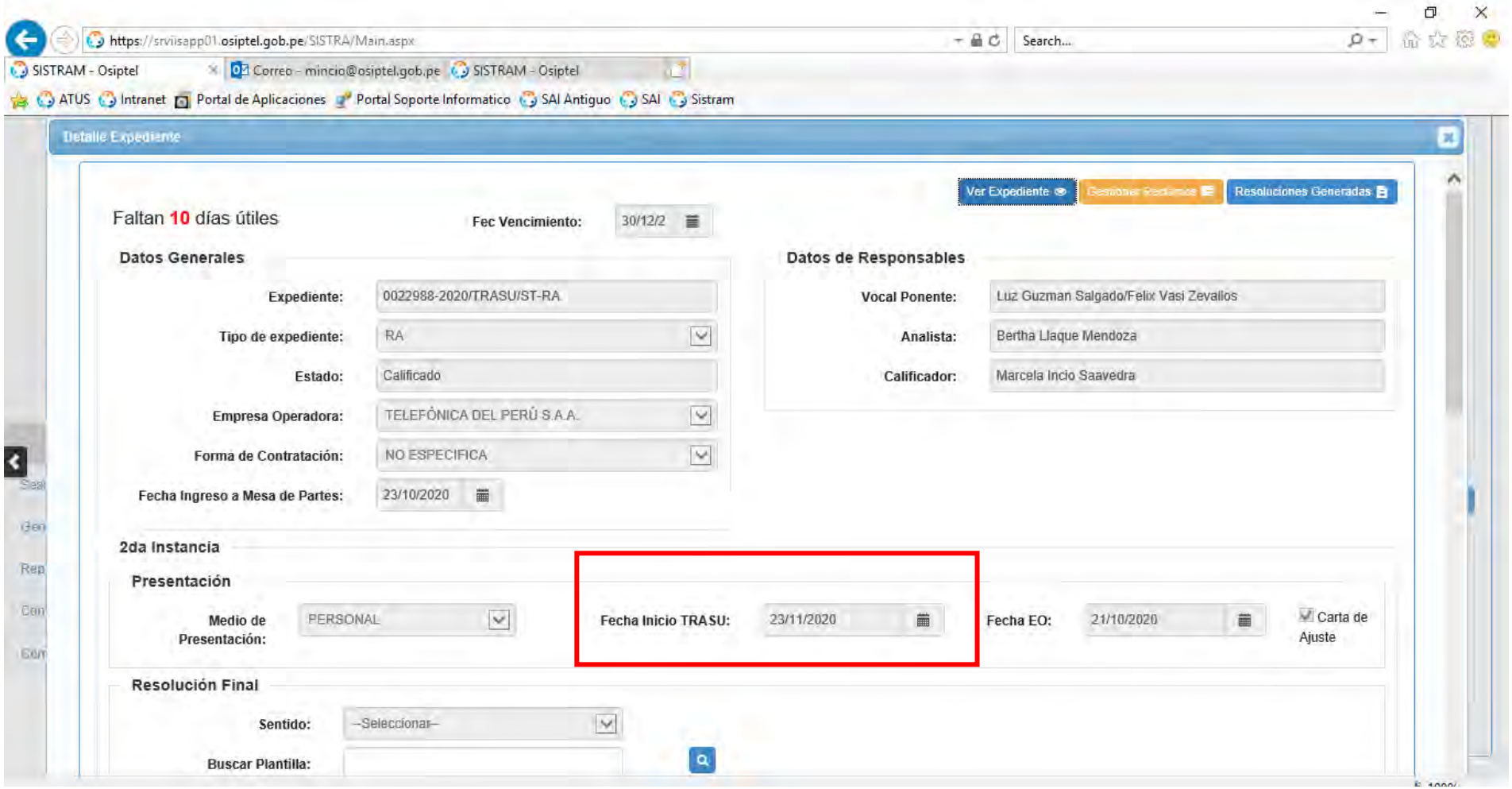
PAT-35


Nro. Registro
872224
Nro. Expediente
0023040-2020/TRASU/ST-RA
Registro
Fecha Ingreso MP
05/02/2020
Tipo Expediente
RA
Fecha Inicio TRASU
05/02/2020
Cant. Folios
1
Email Usuario
Notificación Electrónica
Dirección Alterna
Email EO
a_sac_serviciosfijos@entel.pe
Teléfono Contacto
Documento
Tipo Documento
CARTA
Fecha
05/02/2020
Número
S/N
Por Cargo
Remitente
Nombres
[redacted]
Empresa
AMERICATEL PERÚ S.A.
Apellidos
Dirección
LIMA
Asunto
Servicio
Sumilla
Fija
Movil
Servicio / Contrato
Número Servicio
Agregar
Número
Acción
[redacted]
Reclamo
Número Reclamo
Agregar
Número
Acción
CS1859

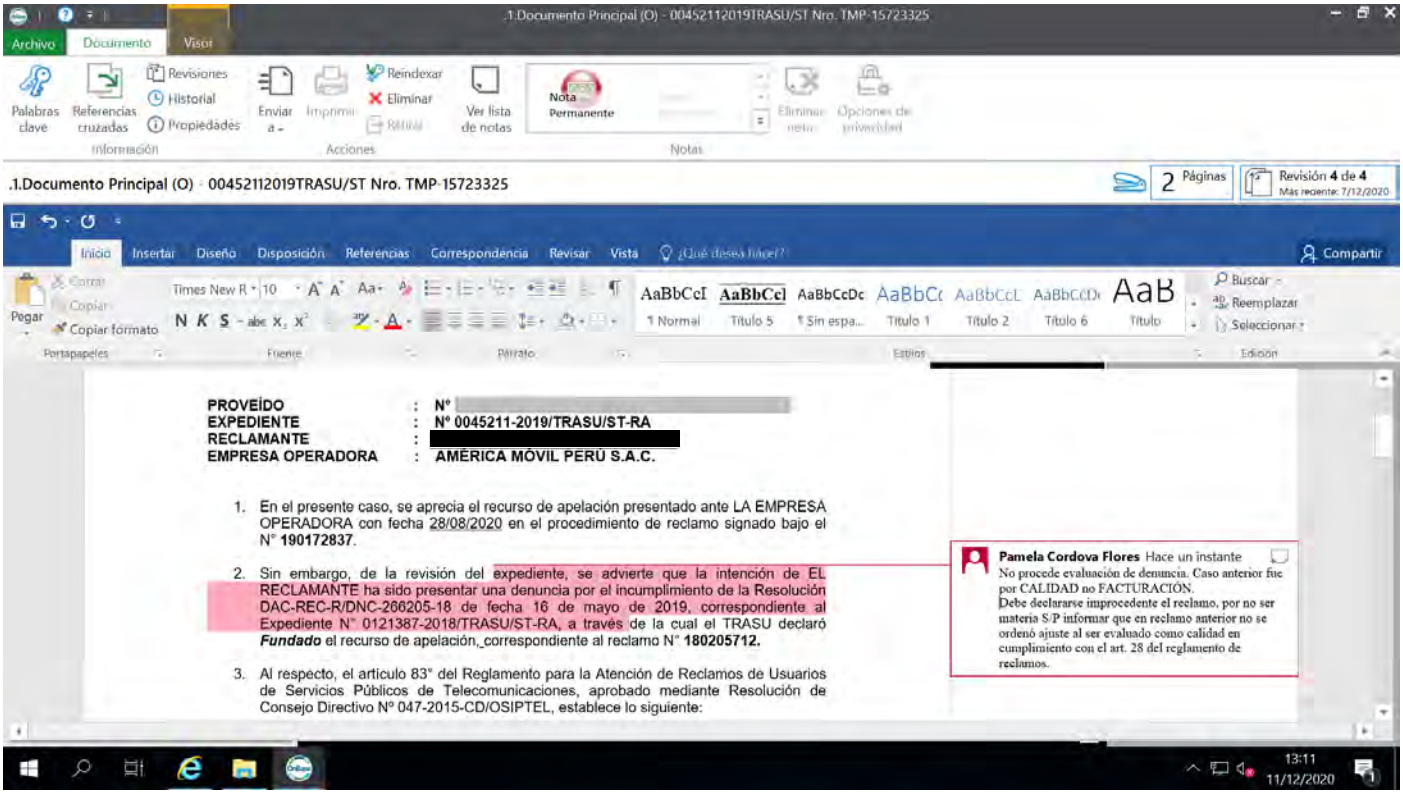

Nro. Registro
872224
Nro. Expediente
0023040-2020/TRASU/ST-RA
Registro
Fecha Ingreso MP
13/11/2020
Tipo Expediente
RA
Fecha Inicio TRASU
13/11/2020
Cant. Folios
50
Email Usuario
Notificación Electrónica
Dirección Alterna
Teléfono Contacto
Email EO
ResolucionFinalTrasu.Movil@telefonica.col
Documento
Tipo Documento
CARTA
Fecha
05/02/2020
Número
DAC-REC-RA-489
S/N
Por Cargo
Remitente
Nombres
[redacted]
Empresa
TELEFÓNICA DEL PERU S.A.A.
Apellidos
Dirección
LIMA
Asunto
Sumilla
Servicio
Fija
Movil
Servicio / Contrato
Número Servicio
Agregar
Número
Acción
[redacted]
Reclamo
Número Reclamo
Agregar
Número
Acción
MVF-11348-157235-2020

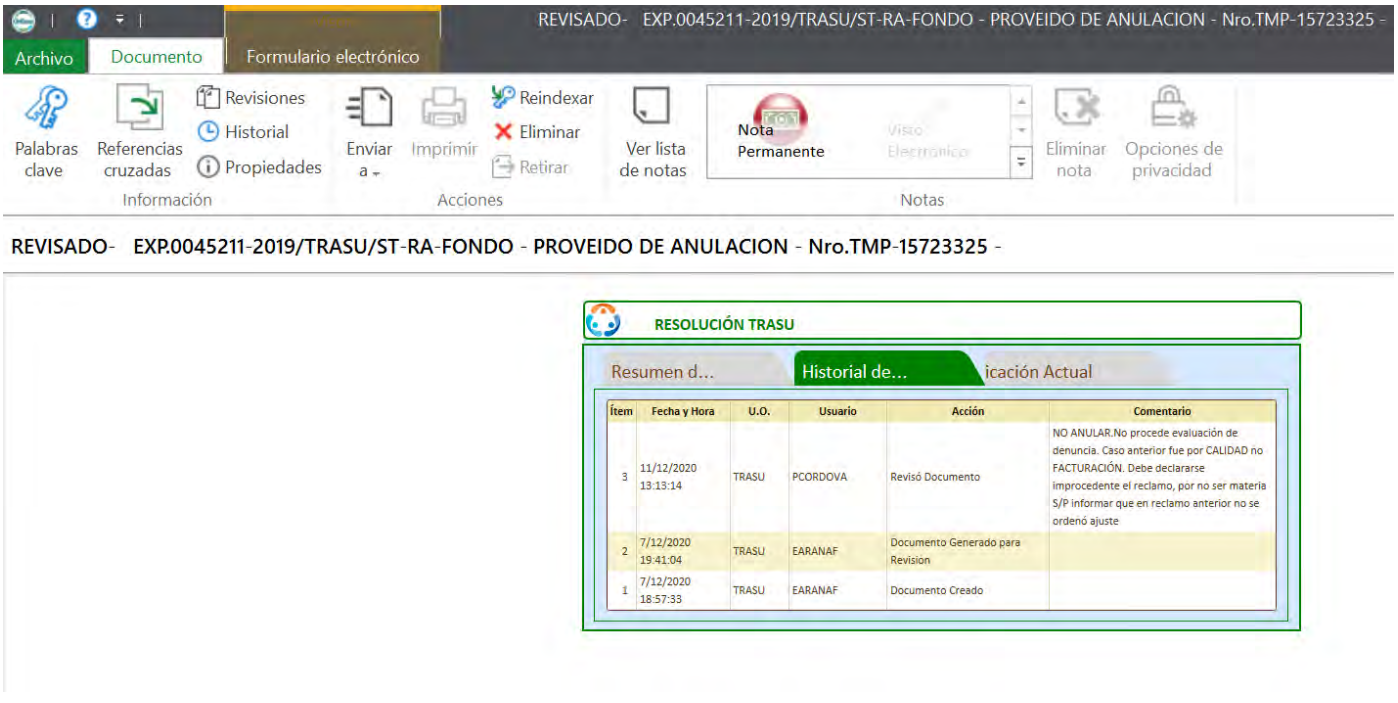
PAT-36


https://srviisapp01.osiptel.gob.pe/SISTRA/Main.aspx
Search...
SISTRAM - Osiptel
Correo - mincio@osiptel.gob.pe
SISTRAM - Osiptel
ATUS
Intranet
Portal de Aplicaciones
Portal Soporte Informatico
SAI Antiguo
SAI
Sistram
Detalle Expediente
Ver Expediente
Gestionar Reclamos
Resoluciones Generadas
Faltan 0 días útiles
Fec Vencimiento:
11/11/2
Datos Generales
Expediente:
0018923-2020/TRASU/ST-RQJ
Tipo de expediente:
RQJ
Estado:
Resuelto
Empresa Operadora:
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
Forma de Contratación:
NO ESPECIFICA
Fecha Ingreso a Mesa de Partes:
23/10/2020
Datos de Responsables
Vocal Ponente:
Luz Guzman Salgado/Felix Vasi Zevallos
Analista:
Christian Espinoza Almendras
Calificador:
Marcela Incio Saavedra
2da Instancia
Presentación
Medio de Presentación:
PERSONAL
Fecha Inicio TRASU:
23/10/2020
Fecha EO:
21/10/2020
Carta de Ajuste
Resolución Final
Sentido:
ANULADO
Buscar Plantilla:
100%

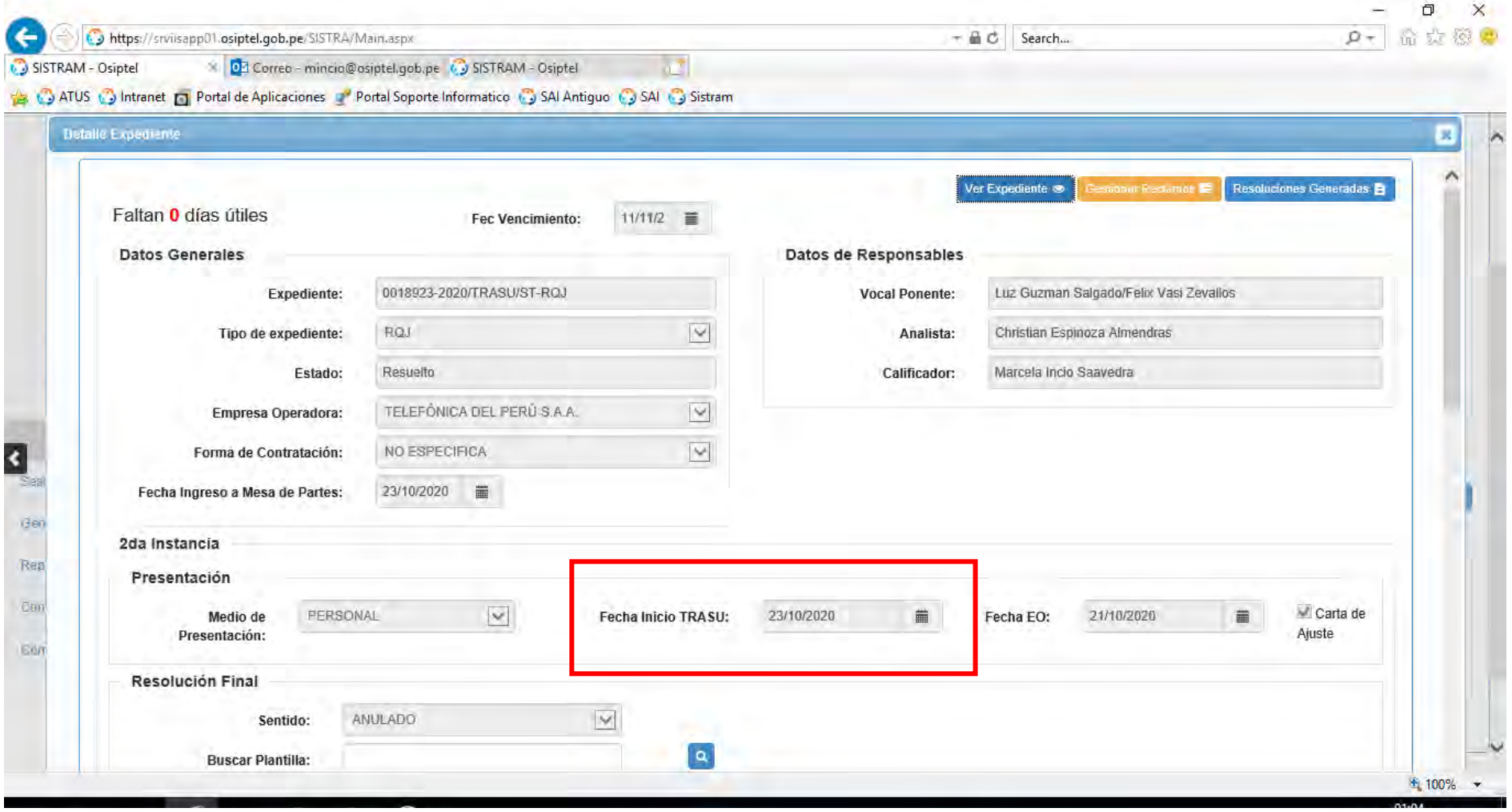

https://srviisapp01.osiptel.gob.pe/SISTRA/Main.aspx
Search...
SISTRAM - Osiptel
Correo - mincio@osiptel.gob.pe
SISTRAM - Osiptel
ATUS
Intranet
Portal de Aplicaciones
Portal Soporte Informatico
SAI Antiguo
SAI
Sistram
Detalle Expediente
Ver Expediente
Resoluciones Generadas
Faltan 10 días útiles
Fec Vencimiento:
30/12/2
Datos Generales
Expediente:
0022988-2020/TRASU/ST-RA
Tipo de expediente:
RA
Estado:
Calificado
Empresa Operadora:
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
Forma de Contratación:
NO ESPECIFICA
Fecha Ingreso a Mesa de Partes:
23/10/2020
Datos de Responsables
Vocal Ponente:
Luz Guzman Salgado/Felix Vasi Zevallos
Analista:
Bertha Llaque Mendoza
Calificador:
Marcela Incio Saavedra
2da Instancia
Presentación
Medio de Presentación:
PERSONAL
Fecha Inicio TRASU:
23/11/2020
Fecha EO:
21/10/2020
Carta de Ajuste
Resolución Final
Sentido:
--Seleccionar--
Buscar Plantilla:

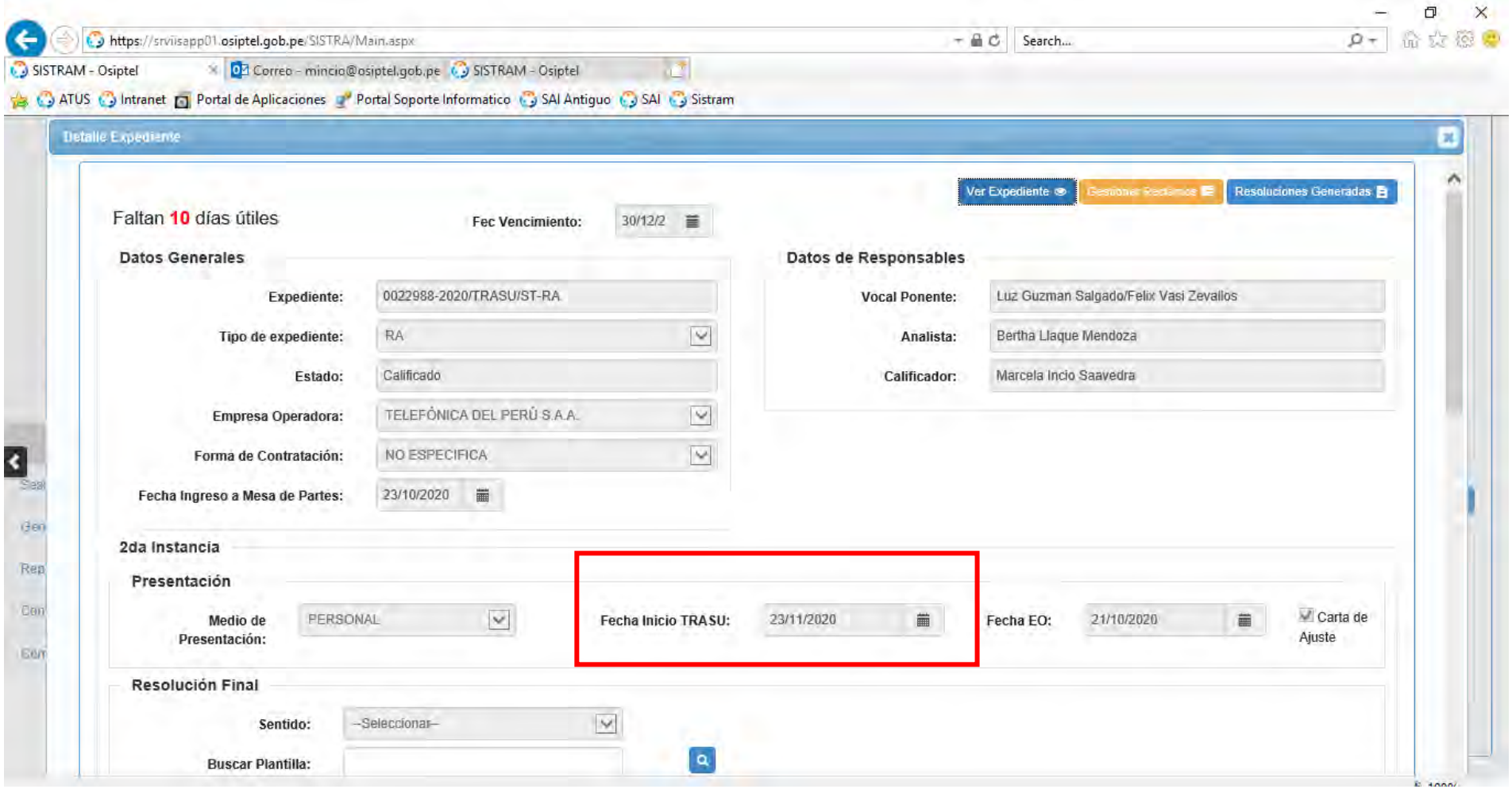
PAT-39


.1.Documento Principal (O) - 00452112019TRASU/ST Nro. TMP-15723325
Archivo
Documento
Visor
Palabras clave
Referencias cruzadas
Revisiones
Historial
Propiedades
Información
Enviar a
Imprimir
Reindexar
Eliminar
Retirar
Acciones
Ver lista de notas
Nota Permanente
Notas
Eliminar nota
Opciones de privacidad
2 Páginas
Revisión 4 de 4
Más reciente: 7/12/2020
Inicio
Insertar
Diseño
Disposición
Referencias
Correspondencia
Revisar
Vista
¿Qué desea hacer?
Compartir
Pegar
Cortar
Copiar
Copiar formato
Portapapeles
Fuente
Párrafo
Estilos
Buscar
Reemplazar
Seleccionar
Edición
PROVEÍDO : Nº
EXPEDIENTE : Nº 0045211-2019/TRASU/ST-RA
RECLAMANTE :
EMPRESA OPERADORA : AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
1. En el presente caso, se aprecia el recurso de apelación presentado ante LA EMPRESA OPERADORA con fecha 28/08/2020 en el procedimiento de reclamo signado bajo el N° 190172837.
2. Sin embargo, de la revisión del expediente, se advierte que la intención de EL RECLAMANTE ha sido presentar una denuncia por el incumplimiento de la Resolución DAC-REC-R/DNC-266205-18 de fecha 16 de mayo de 2019, correspondiente al Expediente N° 0121387-2018/TRASU/ST-RA, a través de la cual el TRASU declaró Fundado el recurso de apelación, correspondiente al reclamo N° 180205712.
3. Al respecto, el artículo 83° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 047-2015-CD/OSIPTEL, establece lo siguiente:
Pamela Cordova Flores Hace un instante
No procede evaluación de denuncia. Caso anterior fue por CALIDAD no FACTURACIÓN.
Debe declararse improcedente el reclamo, por no ser materia S/P informar que en reclamo anterior no se ordenó ajuste al ser evaluado como calidad en cumplimiento con el art. 28 del reglamento de reclamos.
13:11
11/12/2020


REVISADO- EXP.0045211-2019/TRASU/ST-RA-FONDO - PROVEIDO DE ANULACION - Nro.TMP-15723325 -
Archivo
Documento
Formulario electrónico
Palabras clave
Referencias cruzadas
Revisiones
Historial
Propiedades
Información
Enviar a
Imprimir
Reindexar
Eliminar
Retirar
Acciones
Ver lista de notas
Nota Permanente
Visto Electrónico
Notas
Eliminar nota
Opciones de privacidad
REVISADO- EXP.0045211-2019/TRASU/ST-RA-FONDO - PROVEIDO DE ANULACION - Nro.TMP-15723325 -
RESOLUCIÓN TRASU
Resumen d...
Historial de...
icación Actual
Ítem
Fecha y Hora
U.O.
Usuario
Acción
Comentario
3
11/12/2020 13:13:14
TRASU
PCORDOVA
Revisó Documento
NO ANULAR.No procede evaluación de denuncia. Caso anterior fue por CALIDAD no FACTURACIÓN. Debe declararse improcedente el reclamo, por no ser materia S/P informar que en reclamo anterior no se ordenó ajuste
2
7/12/2020 19:41:04
TRASU
EARANAF
Documento Generado para Revision
1
7/12/2020 18:57:33
TRASU
EARANAF
Documento Creado

PAT-40


https://srviisapp01.osiptel.gob.pe/SISTRA/Main.aspx
Search...
SISTRAM - Osiptel
Correo - mincio@osiptel.gob.pe
SISTRAM - Osiptel
ATUS
Intranet
Portal de Aplicaciones
Portal Soporte Informatico
SAI Antiguo
SAI
Sistram
Detalle Expediente
Ver Expediente
Gestionar Reclamos
Resoluciones Generadas
Faltan 0 días útiles
Fec Vencimiento:
11/11/2
Datos Generales
Expediente:
0018923-2020/TRASU/ST-RQJ
Tipo de expediente:
RQJ
Estado:
Resuelto
Empresa Operadora:
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
Forma de Contratación:
NO ESPECIFICA
Fecha Ingreso a Mesa de Partes:
23/10/2020
Datos de Responsables
Vocal Ponente:
Luz Guzman Salgado/Felix Vasi Zevallos
Analista:
Christian Espinoza Almendras
Calificador:
Marcela Incio Saavedra
2da Instancia
Presentación
Medio de Presentación:
PERSONAL
Fecha Inicio TRASU:
23/10/2020
Fecha EO:
21/10/2020
Carta de Ajuste
Resolución Final
Sentido:
ANULADO
Buscar Plantilla:
100%


https://srviisapp01.osiptel.gob.pe/SISTRA/Main.aspx
Search...
SISTRAM - Osiptel
Correo - mincio@osiptel.gob.pe
SISTRAM - Osiptel
ATUS
Intranet
Portal de Aplicaciones
Portal Soporte Informatico
SAI Antiguo
SAI
Sistram
Detalle Expediente
Ver Expediente
Resoluciones Generadas
Faltan 10 días útiles
Fec Vencimiento:
30/12/2
Datos Generales
Expediente:
0022988-2020/TRASU/ST-RA
Tipo de expediente:
RA
Estado:
Calificado
Empresa Operadora:
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
Forma de Contratación:
NO ESPECIFICA
Fecha Ingreso a Mesa de Partes:
23/10/2020
Datos de Responsables
Vocal Ponente:
Luz Guzman Salgado/Felix Vasi Zevallos
Analista:
Bertha Llaque Mendoza
Calificador:
Marcela Incio Saavedra
2da Instancia
Presentación
Medio de Presentación:
PERSONAL
Fecha Inicio TRASU:
23/11/2020
Fecha EO:
21/10/2020
Carta de Ajuste
Resolución Final
Sentido:
--Seleccionar--
Buscar Plantilla:

PAT-42

Miguel Escobedo Rivas

De: Joscelyn Utrilla Arteaga <jutrillaa@osiptel.gob.pe>
Enviado el: lunes, 23 de noviembre de 2020 06:22
Para: Victor Flores Bernal
CC: Pamela Cordova Flores; Jorge Llacsahuanga Yesquen
Asunto: Re: CASO SISDOC - EXPEDIENTE N° 0176471-2018/TRASU/ST-RA EN ESTADO RECHAZADO

Buen día con todos. Se envió el nuevo proyecto al vocal el día viernes.

Saludos,

De: Victor Flores Bernal
Enviado: domingo, 22 de noviembre de 2020 15:53
Para: Joscelyn Utrilla Arteaga
Cc: Pamela Cordova Flores; Jorge Llacsahuanga Yesquen
Asunto: RV: CASO SISDOC - EXPEDIENTE N° 0176471-2018/TRASU/ST-RA EN ESTADO RECHAZADO

Buenas tardes Joscelyn, ok devuelto, confirmar el reenvío al vocal gracias

Saludos,

De: Pamela Cordova Flores
Enviado el: domingo, 22 de noviembre de 2020 02:08 PM
Para: Joscelyn Utrilla Arteaga <jutrillaa@osiptel.gob.pe>
CC: Jorge Llacsahuanga Yesquen <jllacsahuanga@osiptel.gob.pe>; Victor Flores Bernal <vflores@osiptel.gob.pe>
Asunto: Re: CASO SISDOC - EXPEDIENTE N° 0176471-2018/TRASU/ST-RA EN ESTADO RECHAZADO

Favor enviar nuevo proyecto a la vocal.

De: Estefani Quinteros Ramos
Enviado: jueves, 19 de noviembre de 2020 14:49
Para: Victor Flores Bernal; Soporte Informático
Cc: Pamela Cordova Flores; Jorge Llacsahuanga Yesquen; Joscelyn Utrilla Arteaga
Asunto: RE: CASO SISDOC - EXPEDIENTE N° 0176471-2018/TRASU/ST-RA EN ESTADO RECHAZADO

Estimado Victor, buenas tardes
Confirmo la simulación de despacho de la Resolución N° 0141421-2020-TRASU/OSIPTEL que corresponde al Expediente N° 0176471-2018/TRASU/ST-RA.

Favor de verificar y confirmar que todo está correcto.

Saludos,
Estefani Quinteros.

De: Victor Flores Bernal
Enviado el: jueves, 19 de noviembre de 2020 01:35 PM
Para: Estefani Quinteros Ramos; Soporte Informático
CC: Pamela Cordova Flores; Jorge Llacsahuanga Yesquen; Joscelyn Utrilla Arteaga
Asunto: RV: CASO SISDOC - EXPEDIENTE N° 0176471-2018/TRASU/ST-RA EN ESTADO RECHAZADO

Buenas tardes Estefani, por favor realizar la simulación de despacho del exp. de la referencia, toda vez que no se puede generar nuevamente la resolución por estar en formato PDF, como se muestra en el mail líneas abajo, gracias por tu pronta respuesta

Saludos

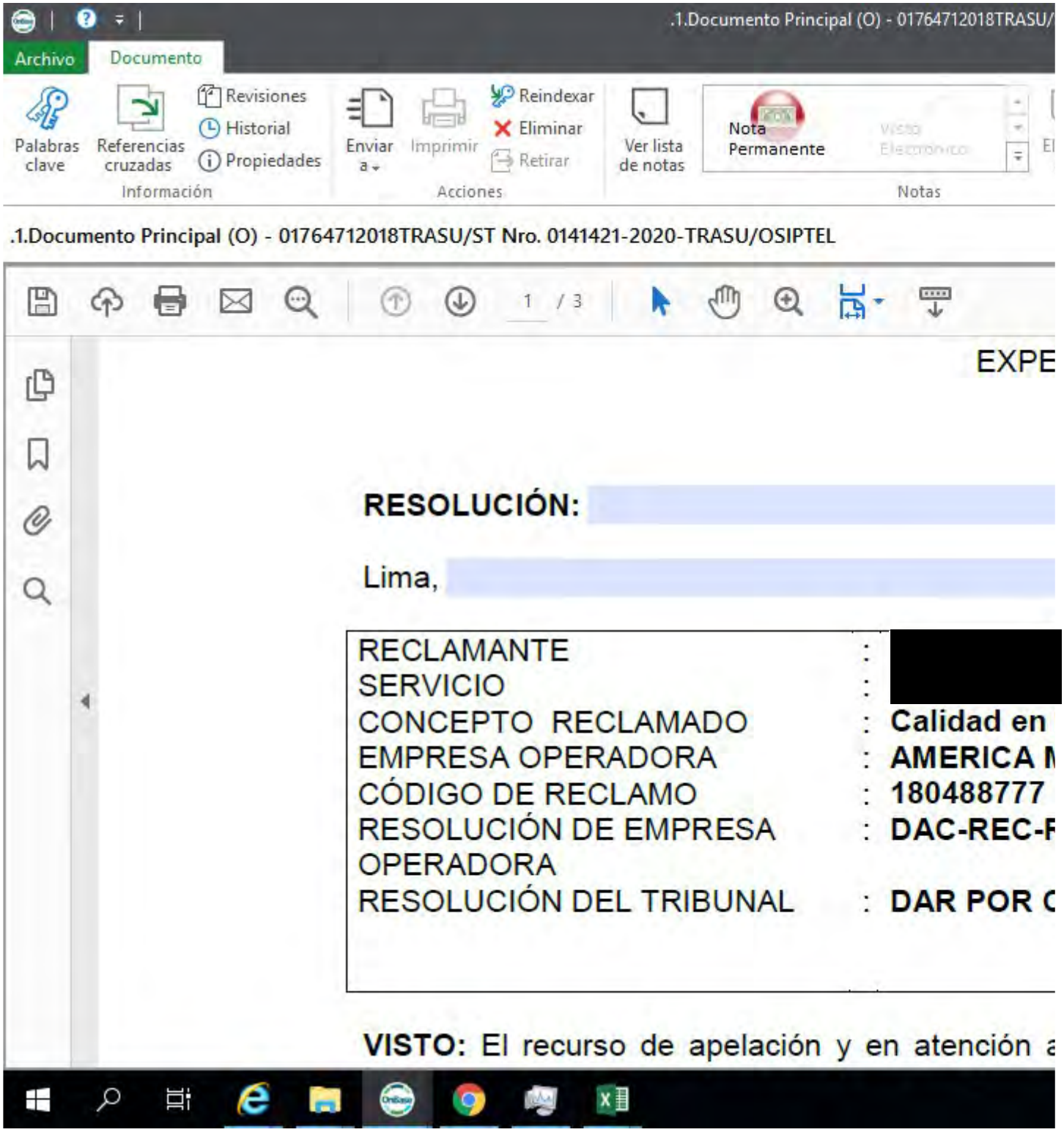
Oscar Flores Bernal

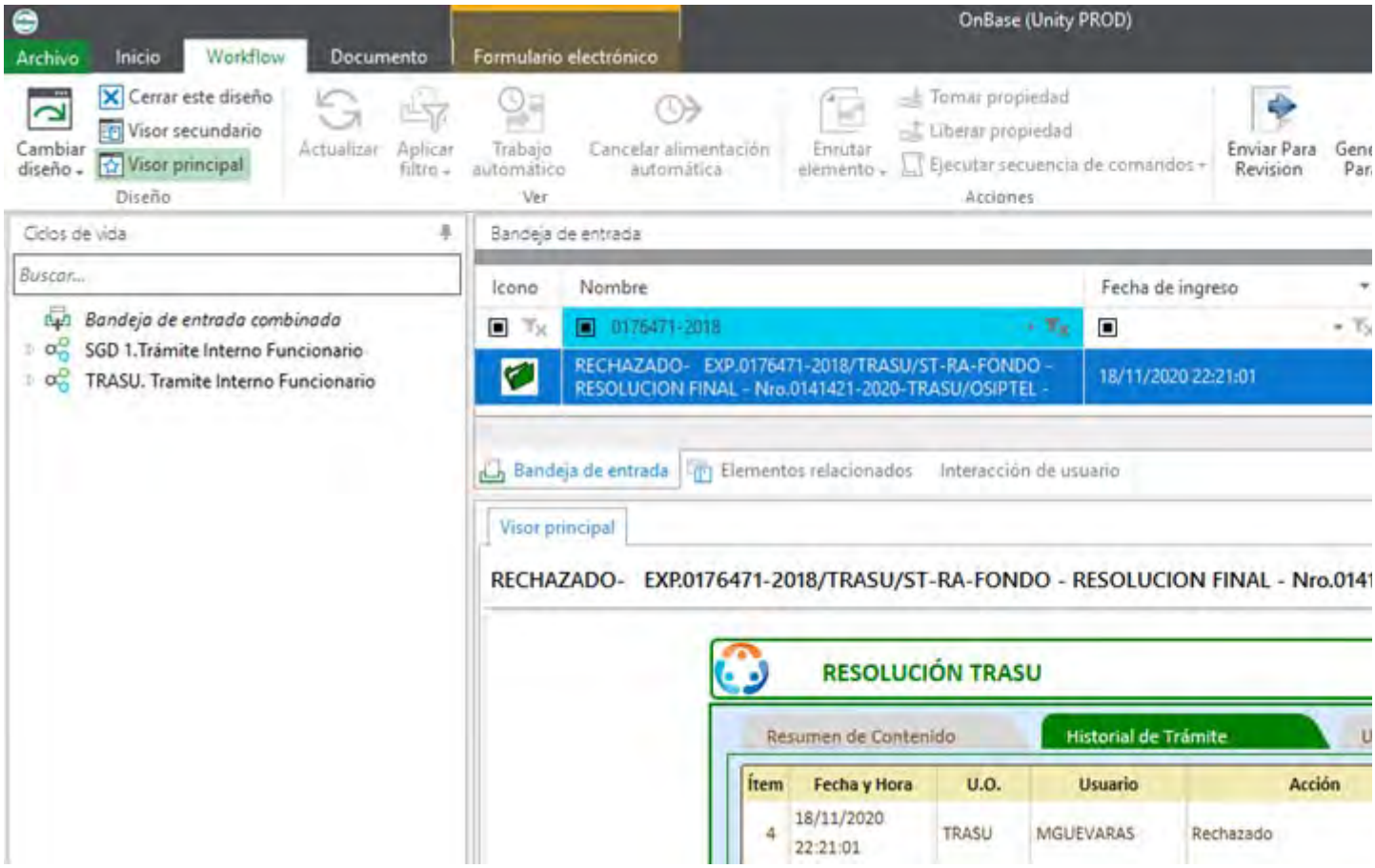
De: Joscelyn Utrilla Arteaga
Enviado el: jueves, 19 de noviembre de 2020 01:10 PM
Para: Jorge Llacsahuanga Yesquen <jllacsahuanga@osiptel.gob.pe>; Victor Flores Bernal <vflores@osiptel.gob.pe>
CC: Pamela Cordova Flores <pcordova@osiptel.gob.pe>
Asunto: CASO SISDOC - EXPEDIENTE N° 0176471-2018/TRASU/ST-RA EN ESTADO RECHAZADO

Estimados buenas tardes, les comento.

El expediente de la referencia fue rechazado por el Dr. Guevara, debido a que no es posible firmarlo al encontrarse en formato PDF. Adjunto reporte y captura de pantalla del caso.

Expediente	0176471-2018/TRASU/ST-RA
Estado del proyecto	RECHAZADO
Ubicación actual (indicar bandeja/usuario)	jutrillaa
Se ha generado un numero de resolución	SI
se visualiza fecha/firma/N. Resolucion en proyecto	NO
Formato de Proyecto	PDF
Se ha generado una grilla de Resolución final	NO
Se visualiza Resolución digitalizada en SISTRAM	NO


.1.Documento Principal (O) - 01764712018TRASU/
Archivo
Documento
Palabras clave
Referencias cruzadas
Revisiones
Historial
Propiedades
Información
Enviar a
Imprimir
Reindexar
Eliminar
Retirar
Acciones
Ver lista de notas
Nota Permanente
Notas
.1.Documento Principal (O) - 01764712018TRASU/ST Nro. 0141421-2020-TRASU/OSIPTEL
1 / 3
EXPE
RESOLUCIÓN:
Lima,
RECLAMANTE :
SERVICIO :
CONCEPTO RECLAMADO : Calidad en
EMPRESA OPERADORA : AMERICA M
CÓDIGO DE RECLAMO : 180488777
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA : DAC-REC-F
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL : DAR POR C
VISTO: El recurso de apelación y en atención a



Saludos,

Joscelyn Utrilla Arteaga
Asistente Legal TRASU - ST
Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

www.osiptel.gob.pe

CUIDEMOS EL MEDIO AMBIENTE. IMPRIME ESTE MENSAJE SOLO SI ES NECESARIO.

Miguel Escobedo Rivas

De: Estefani Quinteros Ramos <equinterosr@osiptel.gob.pe>
Enviado el: jueves, 12 de noviembre de 2020 15:44
Para: Pamela Cordova Flores; Saby Guelac Ramos
Asunto: RE: Expediente 0147971-2018/TRASU/ST-RA

Estimada Pamela, buenas tardes
Confirmo la simulación de despacho del documento.

Saludos,
Estefani Q.

De: Pamela Cordova Flores
Enviado el: jueves, 12 de noviembre de 2020 12:13 PM
Para: Estefani Quinteros Ramos; Saby Guelac Ramos
Asunto: RV: Expediente 0147971-2018/TRASU/ST-RA

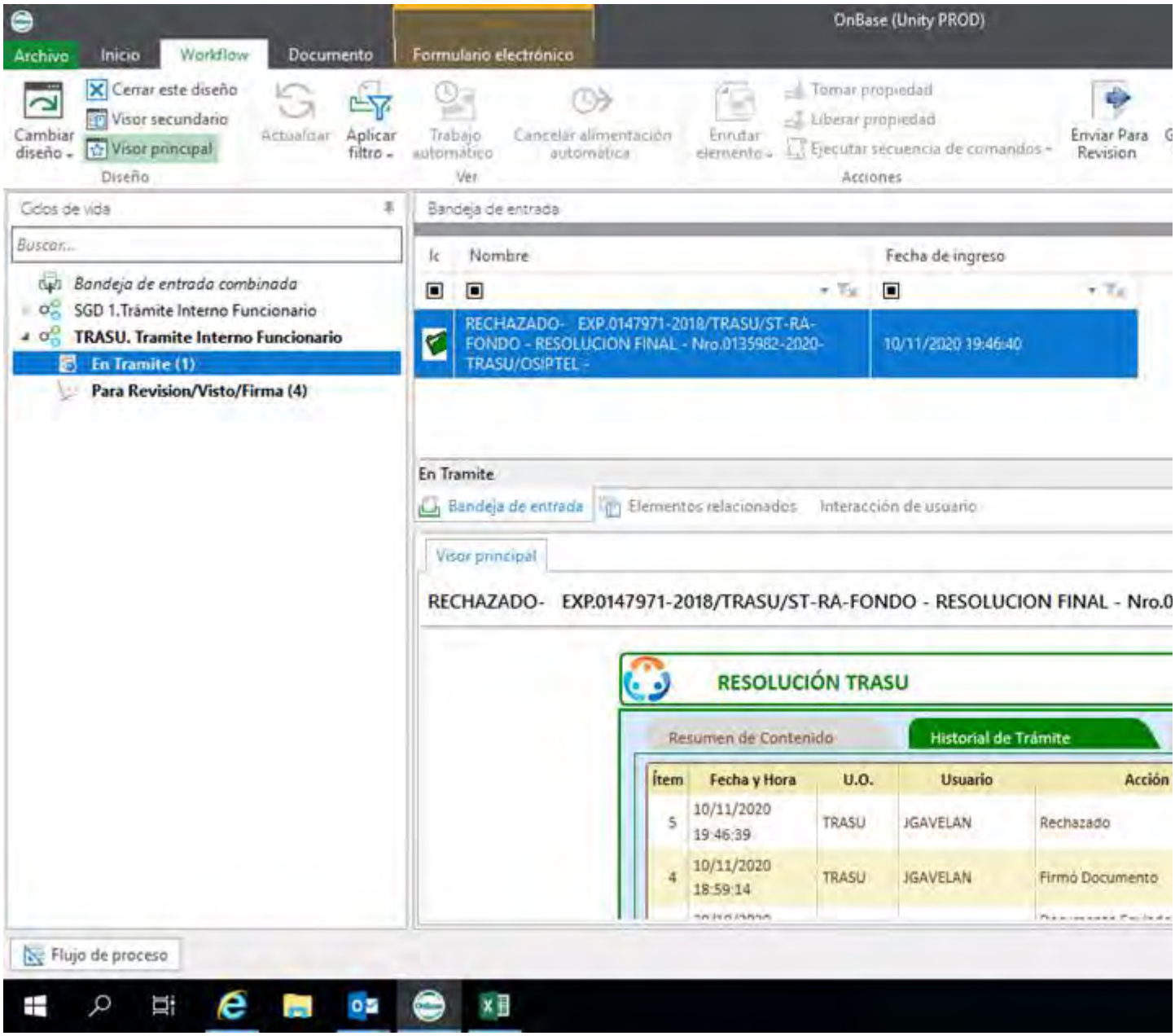
ESTIMADA ESTEFANI, FAVOR SIMULAR DESPACHO DE LA RESOLUCIÓN: **0135982-2020-TRASU/OSIPTEL**
SABY, POR ESTA ÚNICA VEZ, GENERAR NUEVO PROYECTO DESDE CONSULTAR Y ENIAR PARA FIRMA.
PC

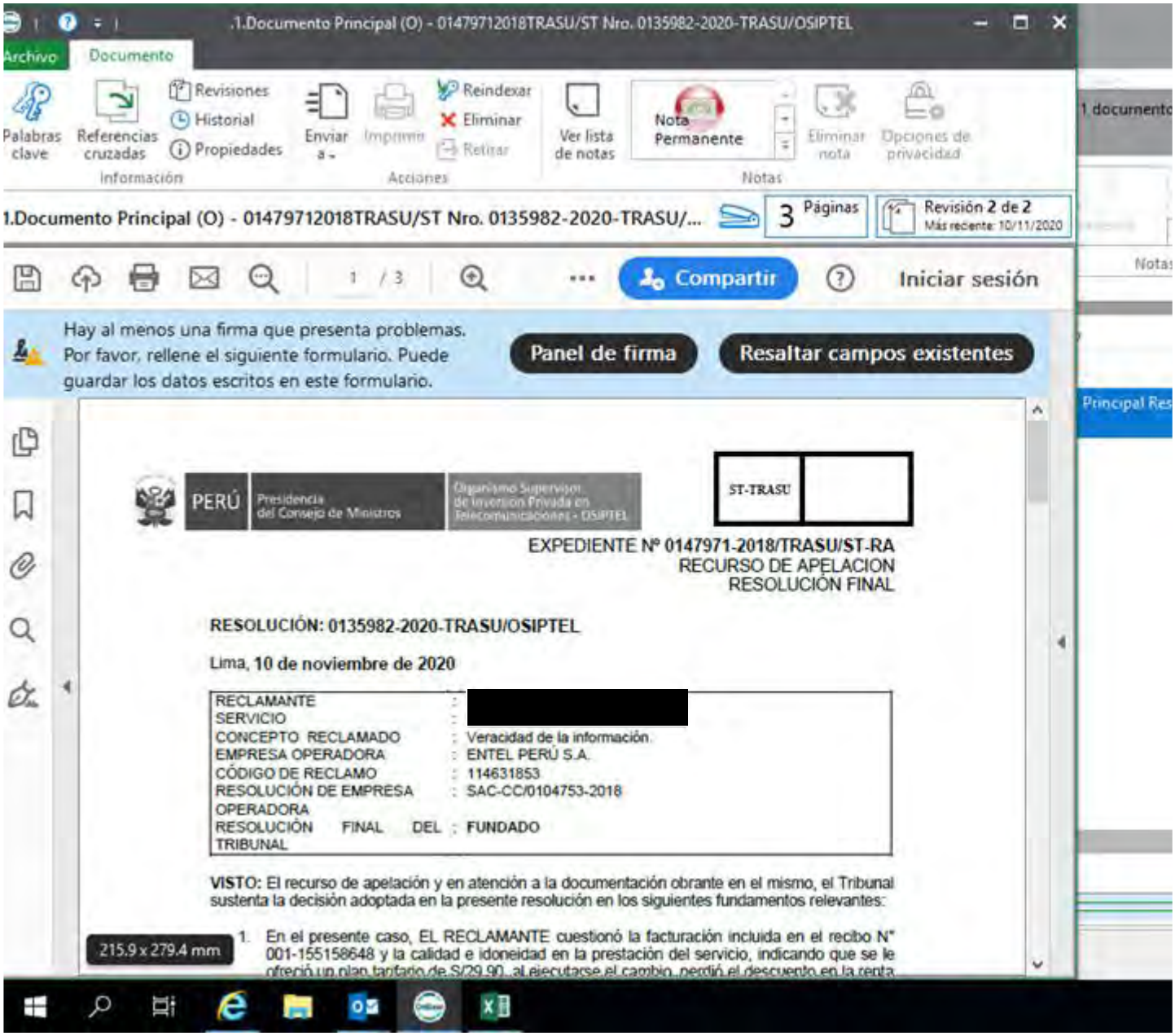
De: Saby Guelac Ramos
Enviado: jueves, 12 de noviembre de 2020 07:24
Para: Pamela Cordova Flores
Asunto: Expediente 0147971-2018/TRASU/ST-RA

Estimada Pamela,

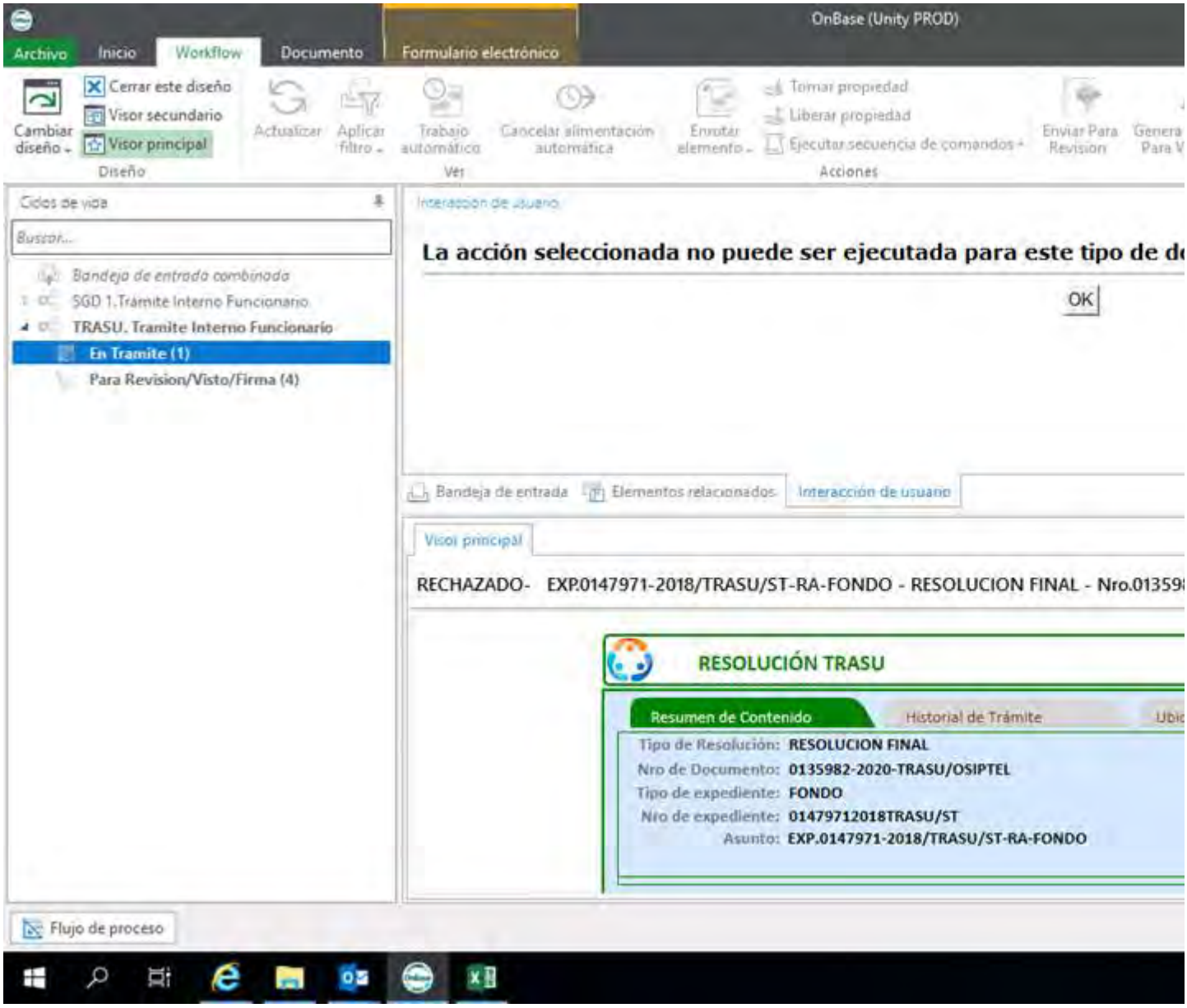
El expediente de la referencia fue rechazado por la Dra. Gavelan debido a que no es posible firmarlo por estar en formato PDF:

Expediente	0147971-2018/TRASU/ST-RA
Problema	Vocal no puede firmar proyecto
Estado del proyecto	**RECHAZADO**
Ubicación actual (indicar bandeja/usuario)	**sguelac**
Se ha generado un numero de resolución	**SI**
se visualiza fecha/firma/N.resolucion en proyecto	**0135982-2020-TRASU/OSIPTEL**
Formato de Proyecto	PDF
Se ha generado una grilla de Resolución final	**no**
Se visualiza Resolución digitalizada en SISTRAM	**no**


OnBase (Unity PROD)
Archivo
Inicio
Workflow
Documento
Formulario electrónico
Cerrar este diseño
Visor secundario
Visor principal
Diseño
Actualizar
Aplicar filtro
Trabajo automático
Cancelar alimentación automática
Ver
Enrutar elemento
Tomar propiedad
Liberar propiedad
Ejecutar secuencia de comandos
Acciones
Enviar Para Revision
Ciclos de vida
Buscar...
Bandeja de entrada combinada
SGD 1.Trámite Interno Funcionario
TRASU. Tramite Interno Funcionario
En Tramite (1)
Para Revision/Visto/Firma (4)
Bandeja de entrada
Ic
Nombre
Fecha de ingreso
RECHAZADO- EXP.0147971-2018/TRASU/ST-RA-FONDO - RESOLUCION FINAL - Nro.0135982-2020-TRASU/OSIPTEL -
10/11/2020 19:46:40
En Tramite
Bandeja de entrada
Elementos relacionados
Interacción de usuario
Visor principal
RECHAZADO- EXP.0147971-2018/TRASU/ST-RA-FONDO - RESOLUCION FINAL - Nro.0
RESOLUCIÓN TRASU
Resumen de Contenido
Historial de Trámite
Ítem
Fecha y Hora
U.O.
Usuario
Acción
5
10/11/2020 19:46:39
TRASU
JGAVELAN
Rechazado
4
10/11/2020 18:59:14
TRASU
JGAVELAN
Firmó Documento
Flujo de proceso



Asimismo, no es posible anularlo para volver a generarlo:



Quedo atenta a tus indicaciones.

Miguel Escobedo Rivas

De: Estefani Quinteros Ramos <equinterosr@osiptel.gob.pe>
Enviado el: viernes, 11 de diciembre de 2020 09:29
Para: Jessica Cuadros Macuaga
CC: Pamela Cordova Flores
Asunto: RE: Solicita simulación de despacho - casos trasu

Estimada Jessica, buenos días
Confirmo la simulación de despacho del documento solicitado.

Saludos,
Estefani Q.

De: Jessica Cuadros Macuaga
Enviado el: viernes, 11 de diciembre de 2020 02:44 AM
Para: Estefani Quinteros Ramos
CC: Pamela Cordova Flores
Asunto: Solicita simulación de despacho - casos trasu

Buenas tardes,

Por el presente se solicita la simulación de despacho de las resoluciones detalladas en el cuadro, debido a que se encuentran en la bandeja del analista en estado rechazado y en formato pdf.

EXPEDIENTE	NÚMERO DE RESOLUCIÓN	Fecha de resolución	SALA	VOCAL
0001834-2020/TRASU/ST-RA	0019862-2020-TRASU/OSIPTEL	27.02.2020	21	Jesús Espinoza
0025663-2018/TRASU/ST-RA	0154302-2020-TRASU/OSIPTEL	07.12.2020	22	Jacqueline Gavelan
0073891-2018/TRASU/ST-RA	0130208-2020-TRASU/OSIPTEL	31.10.2020	22	Jacqueline Gavelan
0155932-2018/TRASU/ST-RA	**0153506**-2020-TRASU/OSIPTEL	05.12.2020	22	Jacqueline Gavelan
0050269-2018/TRASU/ST-RA	**0047576**-2020-TRASU/OSIPTEL	30.04.2020	22	Jacqueline Gavelan
0063192-2018/TRASU/ST-RA	**0047561**-2020-TRASU/OSIPTEL	30.04.2020	22	Jacqueline Gavelan

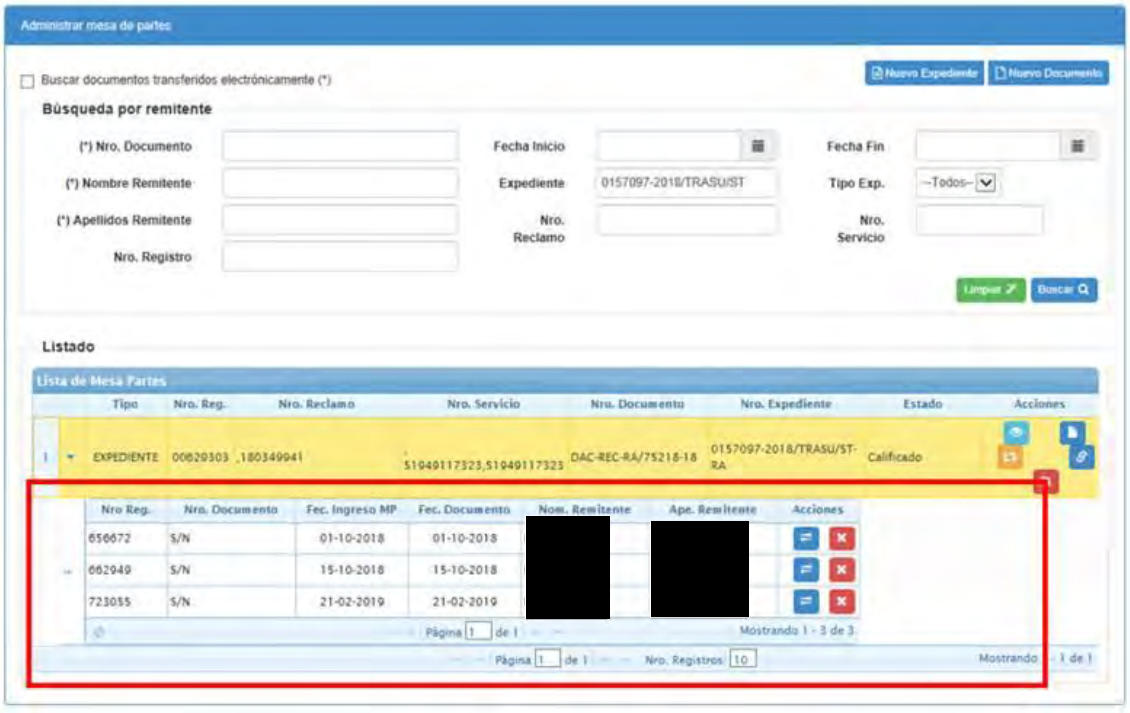
Atte.,
Jessica Cuadros

PAT-43

EVIDENCIA 43: Emisión de cartas a usuarios y EO con respecto a sus expedientes

De: Alexandra Cuya Manco
Enviado el: miércoles, 11 de diciembre de 2019 18:03
Para: Edgar Aylas Yupanqui
Asunto: Solicitud de información

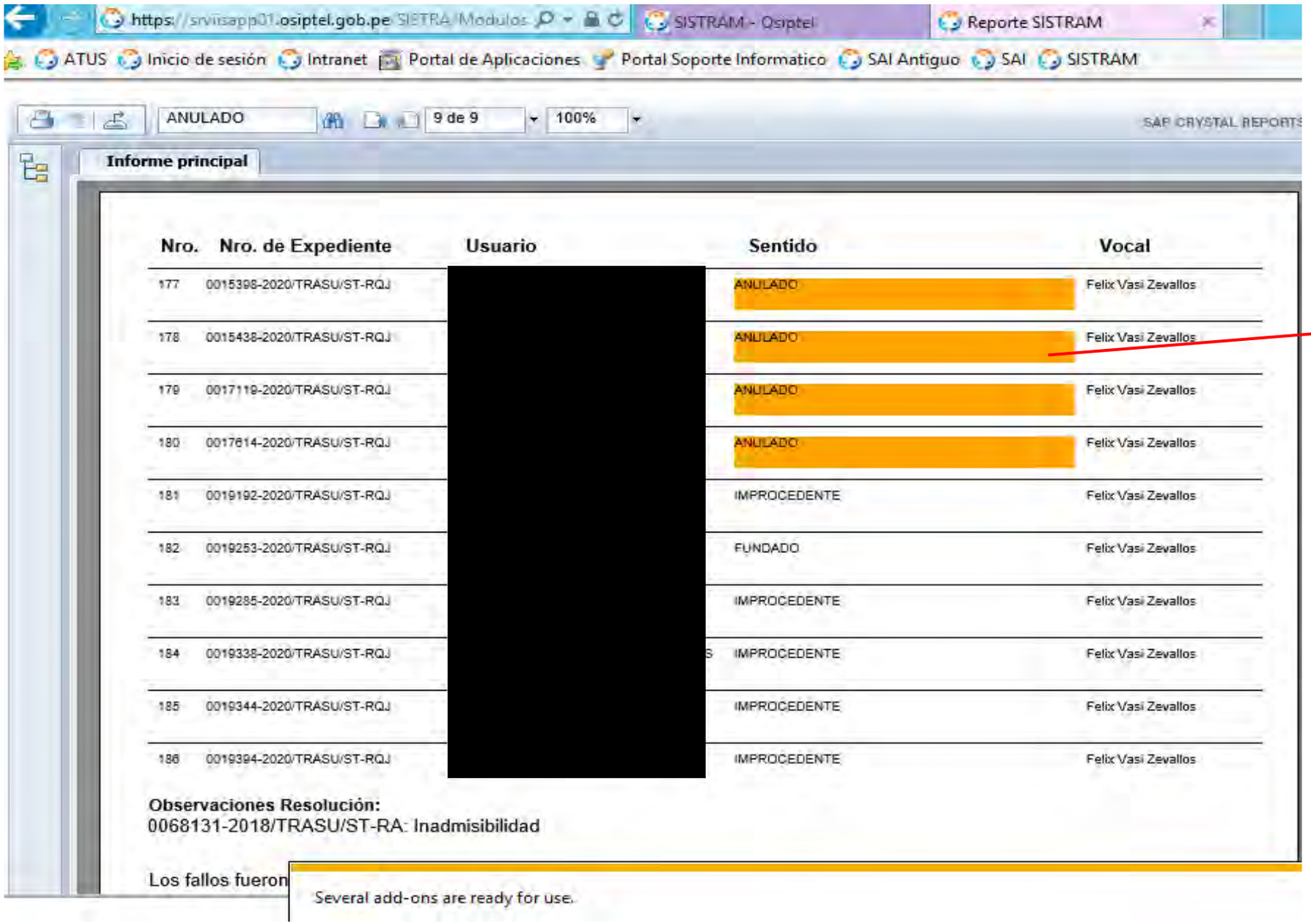
Estimado Edgard
Por favor tu apoyo para que me remitas el reporte de Informaciones Adicionales registradas desde el año 2018 a la fecha, precisando las columnas de: N° de expediente, Tipo de recurso, Estado, Tipo de resolución, Fecha de resolución, analista asignado, fecha del registro de la información adicional.



Cualquier consulta me indicas.
Saludos,

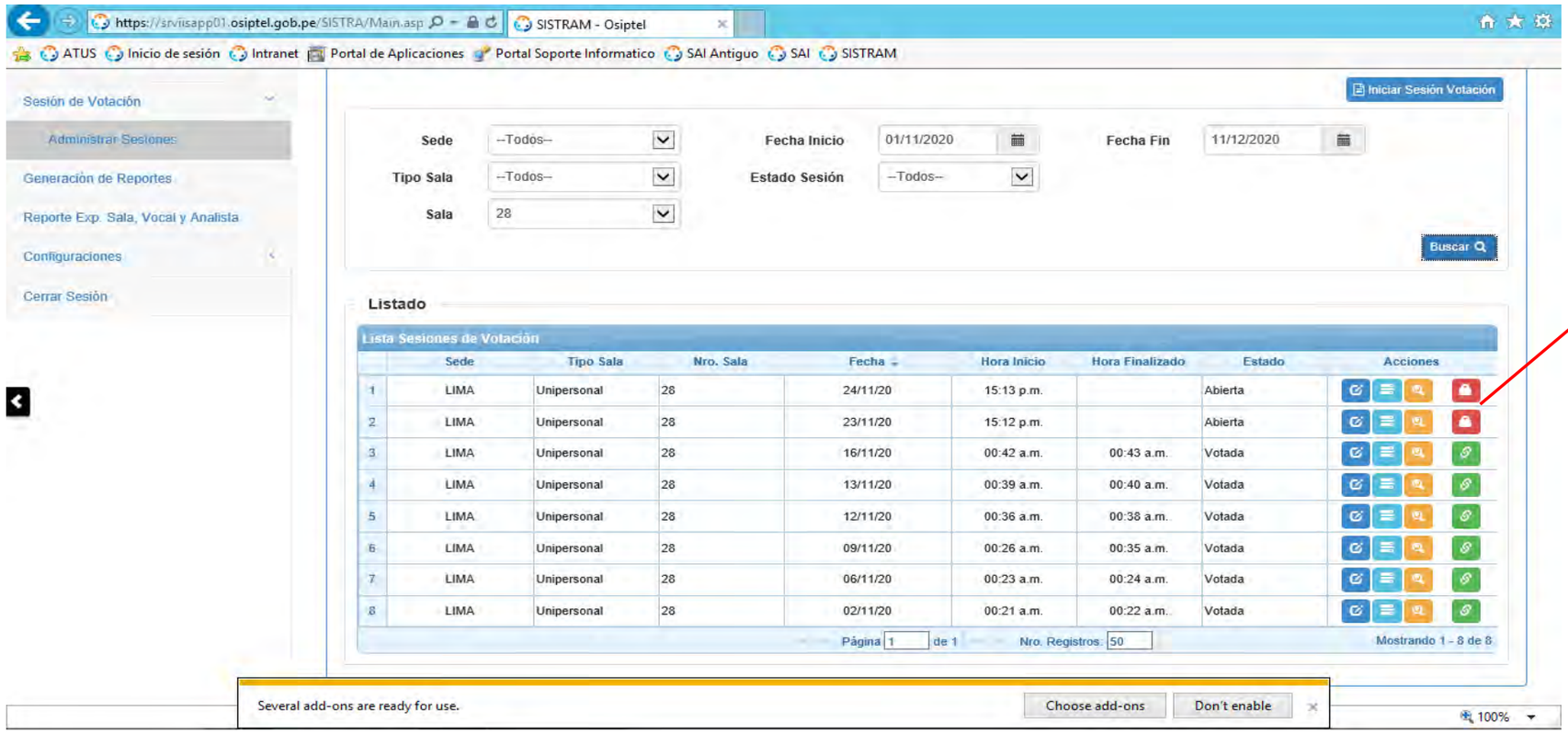
Alexandra C.

PAT-44



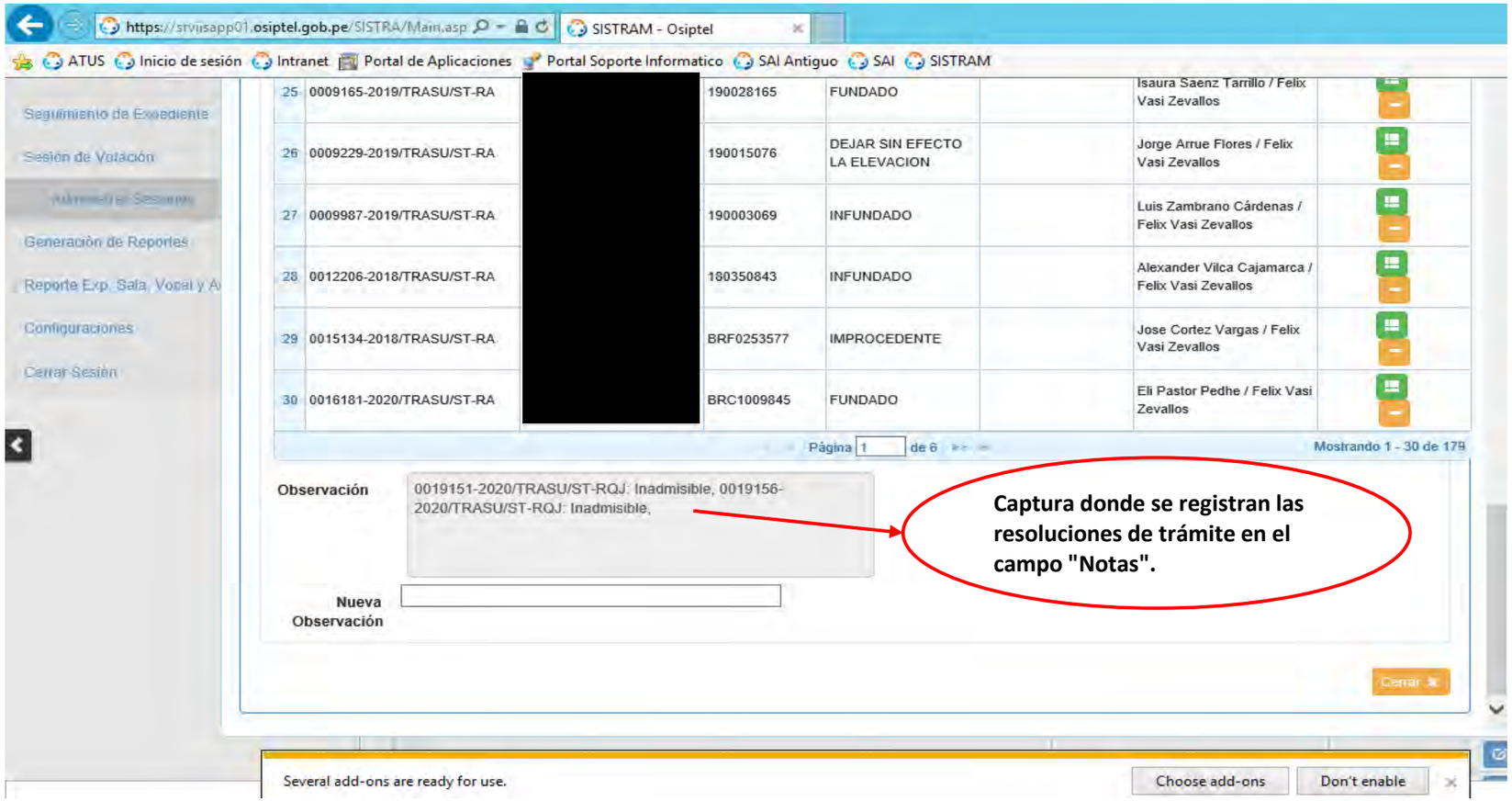
Captura de pantalla del acta donde figuran expedientes con sentido

PAT-45



Captura donde se evidencia que se puede aperturar nuevas actas sin cerrar las

PAT-46


SISTRAM - Osiptel
ATUS
Inicio de sesión
Intranet
Portal de Aplicaciones
Portal Soporte Informatico
SAI Antiguo
SAI
SISTRAM
Seguimiento de Expediente
Sesión de Votación
Generación de Reportes
Reporte Exp. Sala, Vocal y A
Configuraciones
Cerrar Sesión
25 0009165-2019/TRASU/ST-RA 190028165 FUNDADO Isaura Saenz Tarrillo / Felix Vasi Zevallos
26 0009229-2019/TRASU/ST-RA 190015076 DEJAR SIN EFECTO LA ELEVACION Jorge Arrue Flores / Felix Vasi Zevallos
27 0009987-2019/TRASU/ST-RA 190003069 INFUNDADO Luis Zambrano Cárdenas / Felix Vasi Zevallos
28 0012206-2018/TRASU/ST-RA 180350843 INFUNDADO Alexander Vilca Cajamarca / Felix Vasi Zevallos
29 0015134-2018/TRASU/ST-RA BRF0253577 IMPROCEDENTE Jose Cortez Vargas / Felix Vasi Zevallos
30 0016181-2020/TRASU/ST-RA BRC1009845 FUNDADO Eli Pastor Pedhe / Felix Vasi Zevallos
Página 1 de 6
Mostrando 1 - 30 de 179
Observación
0019151-2020/TRASU/ST-RQJ: Inadmisible, 0019156-2020/TRASU/ST-RQJ: Inadmisible,
Nueva Observación
Captura donde se registran las resoluciones de trámite en el campo "Notas".
Cerrar
Several add-ons are ready for use.
Choose add-ons
Don't enable

PAT-47

Miguel Escobedo Rivas

De: Pamela Mizushima Oshiro <pmizushima@osiptel.gob.pe>
Enviado el: lunes, 14 de diciembre de 2020 11:18
Para: Victor Bacigalupo Alba
CC: Carlos Arturo Ismodes Ato; Miguel Escobedo Rivas; José Andrés Lugo Fernández; Juan Carlos Cáceda; Carlos Maesaka Yamasaki; Julio Ancalle De la Cruz; Pamela Cordova Flores; Rony Valdiviezo Roman; Noemi Espinoza Roldan
Asunto: EVIDENCIA 47

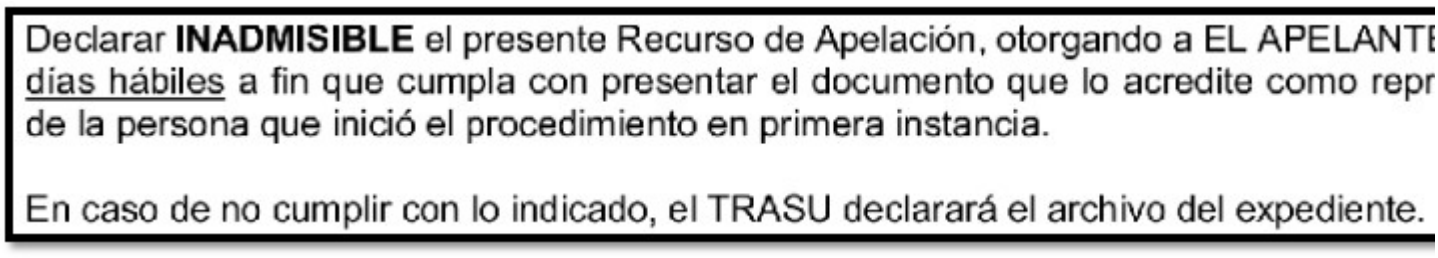
Estimado Víctor,
Estamos proponiendo un cambio de redacción en el punto de atención con código 47. Te lo remito en cuanto tenga todos los cambios acordados con el equipo.
Te remito la evidencia de dicho punto de atención modificado.
Saludos,
Pamela

From: Julio Ancalle De la Cruz <jancalle@osiptel.gob.pe>
Sent: Friday, December 11, 2020 8:05 PM
To: Pamela Mizushima Oshiro <pmizushima@osiptel.gob.pe>
Cc: Carlos Maesaka Yamasaki <cmaesaka@osiptel.gob.pe>; Marcela Incio Saavedra <mincio@osiptel.gob.pe>; Alexandra Cuya Manco <acuya@osiptel.gob.pe>; Pamela Cordova Flores <pcordova@osiptel.gob.pe>; Luz Guzman Salgado <lguzman@osiptel.gob.pe>; Laura Ramos Meneses <lramosm@osiptel.gob.pe>; Carmen Pelaez Fuentes <cpelaez@osiptel.gob.pe>; Victor Flores Bernal <vflores@osiptel.gob.pe>
Subject: Rediseño - Prueba de configuración en SISTRAM de Ampliación de plazo en Resolución de Tramite - Inadmisible

Buenas tardes Pamela.

Según lo solicitado : se realizó la prueba con el expediente 0134845-2018/TRASU/ST-RA (Inadmisible) , y se adjunta el comentario modificado incluyendo las pruebas para el solicitar y ampliar y el inadmisible en la pestaña Cod.47.

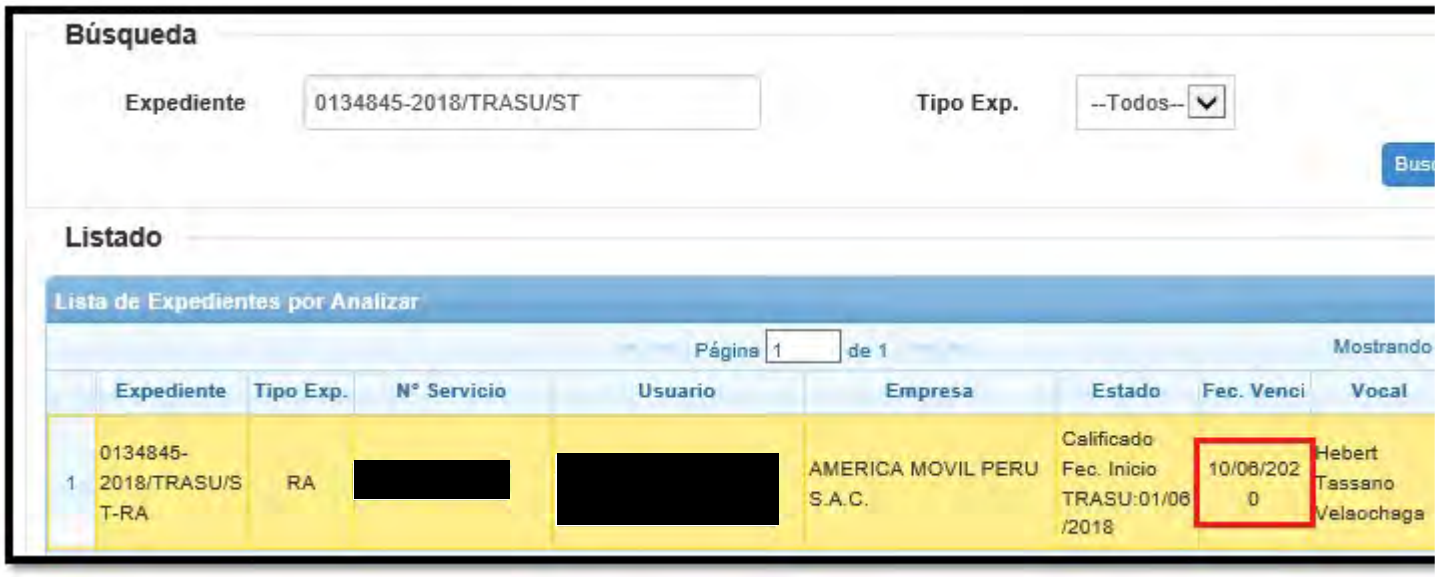
Considerando el plazo indicado en la resolución :


Declarar **INADMISIBLE** el presente Recurso de Apelación, otorgando a EL APELANTE
días hábiles a fin que cumpla con presentar el documento que lo acredite como repr
de la persona que inició el procedimiento en primera instancia.

En caso de no cumplir con lo indicado, el TRASU declarará el archivo del expediente.

Se siguió los siguientes pasos :

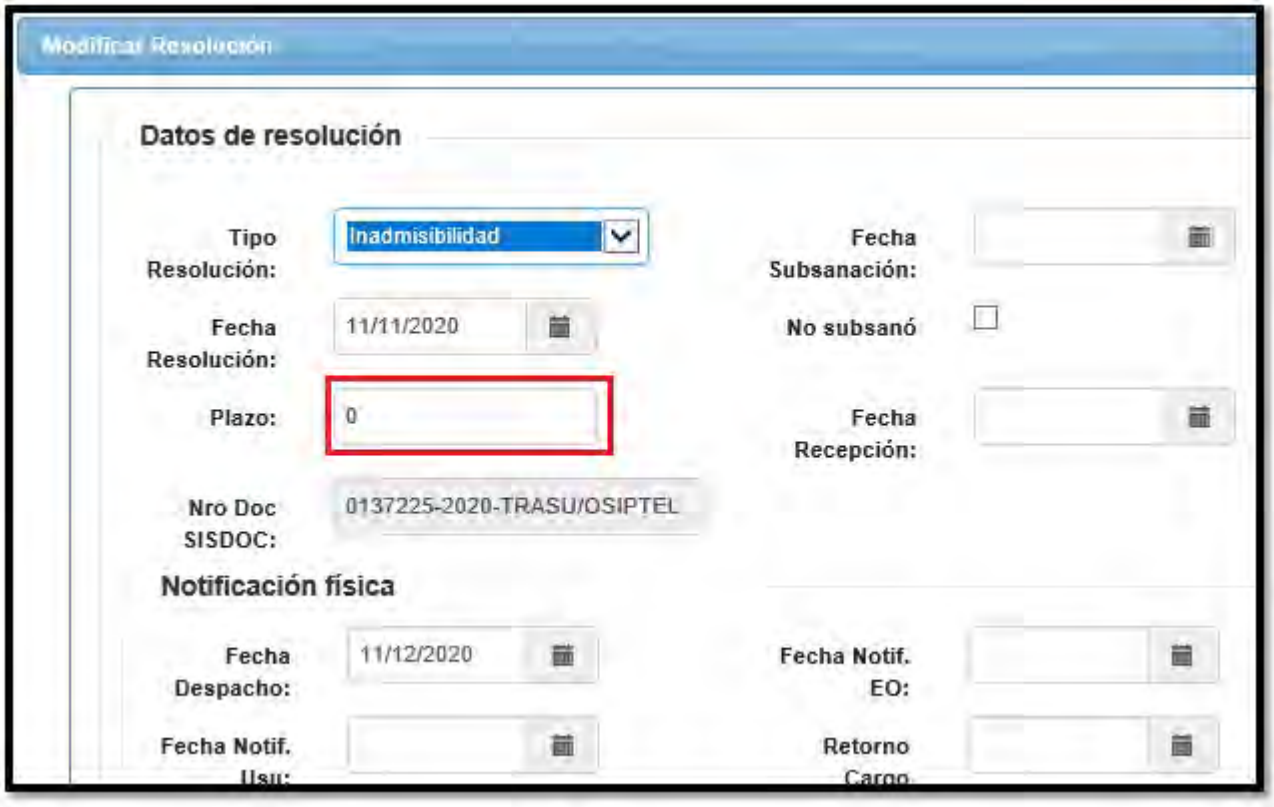
1. Verificación del estado anterior de la resolución de tramite Inadmisible.



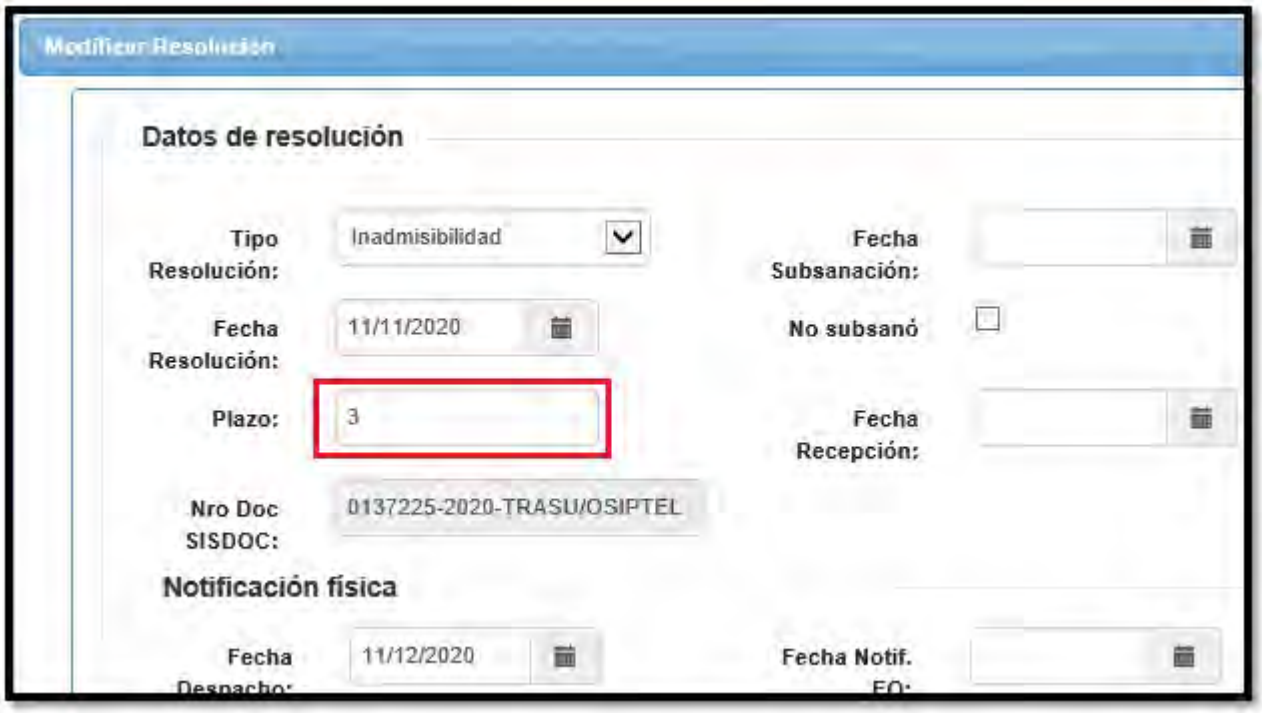
Exportación de Pendientes

Expediente	Nro Sa	Se	Fec. de presentaci	Fec. de Vencimien	Reso
0134845-2018/TRASU/ST-RA	17	LIMA	1/06/2018	10/06/2020	Inadmisibilidad(11/11/20

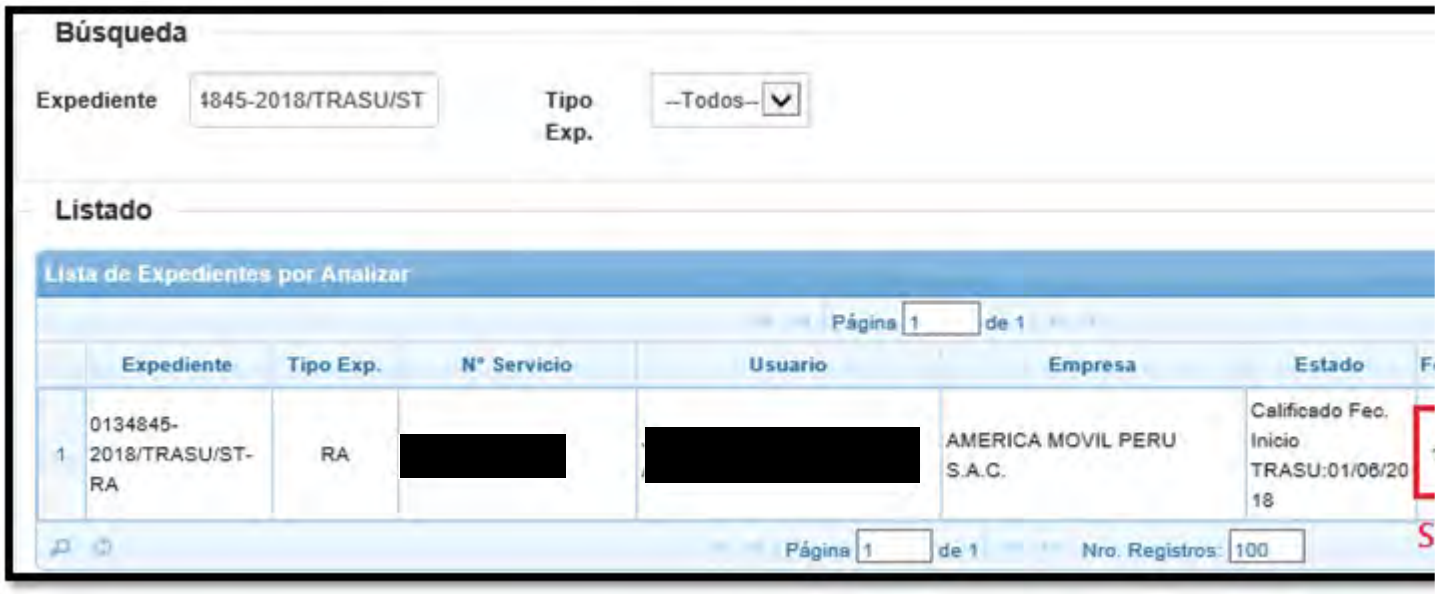
Visualización en SISTRAM



2. Registro de los 3 días hábiles otorgados al apelante.



3. Verificación de la modificación del plazo.



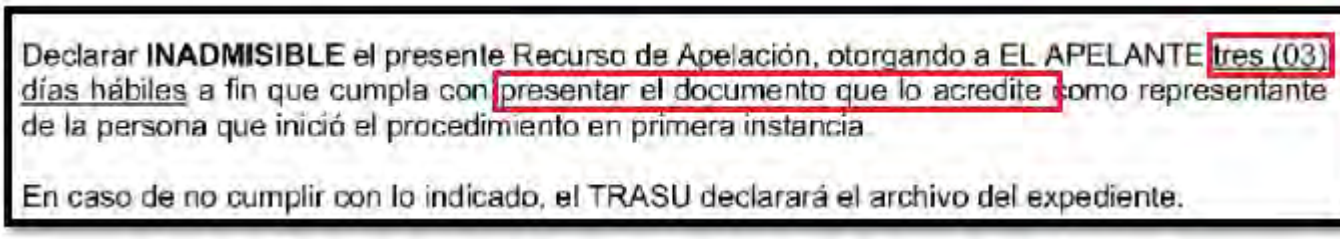
Si varió en la exportación

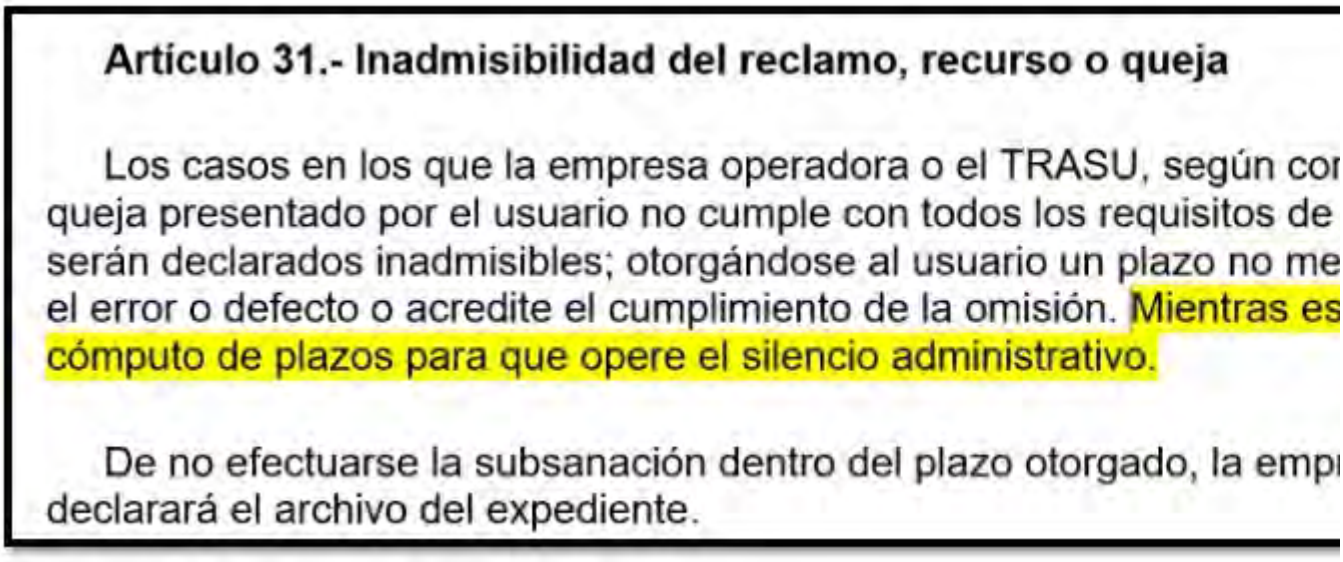
Expediente	Nro Sa	Se	Fec. de presentaci	Fec. de Vencimien	Reso
0134845-2018/TRASU/ST-RA	17	LIMA	1/06/2018	15/06/2020	Inadmisibilidad(11/11/20

Nota :

Cabe indicar que en el caso de los inadmisibles **no se amplía el plazo** (como es el caso del solicitar), porque en la resolución no se hace referencia a ampliación alguna.

Ejemplo





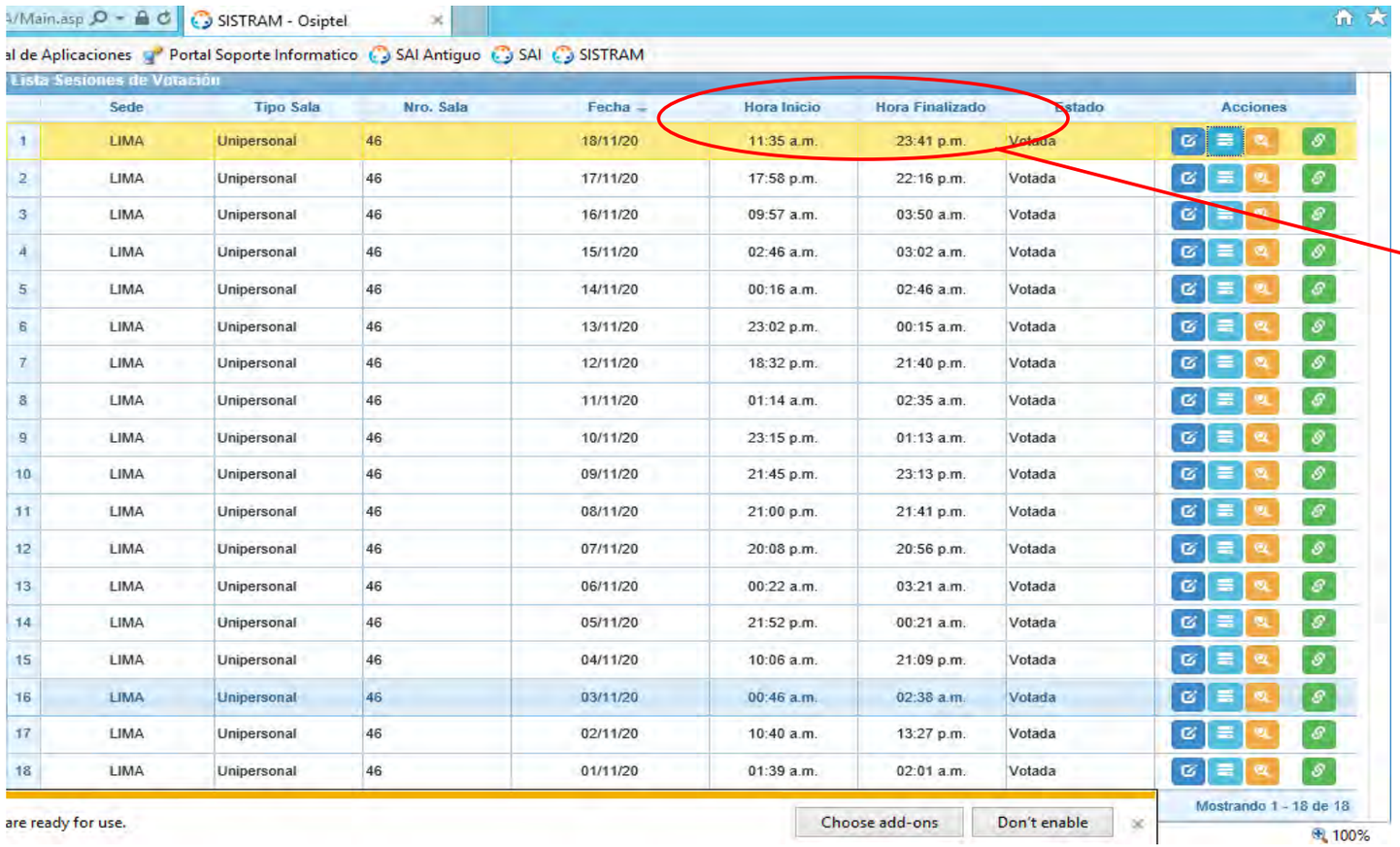
Artículo 31.- Inadmisibilidad del reclamo, recurso o queja

Los casos en los que la empresa operadora o el TRASU, según cor
queja presentado por el usuario no cumple con todos los requisitos de
serán declarados inadmisibles; otorgándose al usuario un plazo no me
el error o defecto o acredite el cumplimiento de la omisión. Mientras es
cómputo de plazos para que opere el silencio administrativo.

De no efectuarse la subsanación dentro del plazo otorgado, la empr
declarará el archivo del expediente.

Saludos cordiales
Julio Ancalle

PAT-48



Captura con la lista de las actas donde se evidencia que no hay un historial de cambios

PAT-49

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCION DE RECLAMOS DE USUARIO
SALA N° 27
SESION REALIZADA EL 13 DE MARZO DEL 2018

002

En Lima, el 13 de marzo del 2018, se llevó a cabo la sesión ordinaria de la Sala N° 27 del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuario, con la participación del señor vocal Carmen Velarde Koechlin. Asistió Claudia Mariela Guzmán Choque en representación de la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU.

Nro.	Nro. de Expediente	Usuario	Sentido	Vocal
1	0085015-2017/TRASU/ST-RA	[redacted]	IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
2	0085030-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
3	0085060-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
4	0085069-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
5	0085129-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
6	0085147-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
7	0085397-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
8	0085673-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
9	0085677-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
10	0085682-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
11	0085869-2017/TRASU/ST-RA		FUNDADO	Carmen Velarde Koechlin
12	0086347-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
13	0086358-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
14	0086457-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
15	0086514-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
16	0086925-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin

Nro.	Nro. de Expediente	Usuario	Sentido	Vocal
17	0087328-2017/TRASU/ST-RA	[redacted]	IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
18	0087355-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
19	0087382-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
20	0087412-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
21	0087536-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
22	0087547-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
23	0087572-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
24	0087664-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
25	0087676-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
26	0087788-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
27	0087809-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
28	0087817-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
29	0087865-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
30	0087870-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
31	0087879-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
32	0087910-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
	0088431-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
34	0088459-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
35	0088485-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
36	0088542-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
37	0088559-2017/TRASU/ST-RA		FUNDADO	Carmen Velarde Koechlin
38	0088594-2017/TRASU/ST-RA		FUNDADO	Carmen Velarde Koechlin

Nro.	Nro. de Expediente	Usuario	Sentido	Vocal
39	0088622-2017/TRASU/ST-RA	[redacted]	IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
40	0088655-2017/TRASU/ST RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
41	0088682-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
42	0088772-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
43	0088803-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
44	0088971 2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
45	0089142-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
46	0089215-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
47	0089312-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
48	0089376-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
49	0089465-2017/TRASU/ST RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
50	0089512-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
51	0089584-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
52	0089588-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
53	0090028-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
54	0090109-2017/TRASU/ST RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
	0090146-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin
56	0090163-2017/TRASU/ST-RA		IMPROCEDENTE	Carmen Velarde Koechlin

[redacted]

Nro.	Nro. de Expediente	Usuario	Sentido	Vocal

Observaciones Resolución:

005

Los fallos fueron dados con la conformidad del señor vocal quien, finalmente, procedió a firmar las resoluciones alcanzadas por la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU.

Siendo el 13 de marzo del 2018, y no habiendo otro asunto que tratar, se levantó la sesión.

[redacted]

Carmen Velarde Koechlin

PAT-51

De: Estefani Quinteros Ramos
Enviado el: lunes, 26 de octubre de 2020 17:41
Para: Pamela Cordova Flores <pcordova@osiptel.gob.pe>
CC: Carlos Maesaka Yamasaki <cmaesaka@osiptel.gob.pe>; Jorge Llacsahuanga Yesquen <jllacsahuanga@osiptel.gob.pe>; Marcela Incio Saavedra <mincio@osiptel.gob.pe>; Katherine Alegre Malca <kalegrem@osiptel.gob.pe>; Julio Ancalle De la Cruz <jancalle@osiptel.gob.pe>
Asunto: RE: URGENTE - Solicito suspender las notificación a expedientes : 0015795-2020/TRASU/ST-RA , 0016389-2020/TRASU/ST-RA.

Estimada Pamela, buenas tardes
Confirmo la simulación de despacho de los documentos mencionados líneas abajo.

Favor de verificar y confirmar que todo está correcto.

Saludos,
Estefani Q.

De: Pamela Cordova Flores
Enviado el: lunes, 26 de octubre de 2020 05:25 PM
Para: Estefani Quinteros Ramos
CC: Carlos Maesaka Yamasaki; Jorge Llacsahuanga Yesquen; Marcela Incio Saavedra; Katherine Alegre Malca; Julio Ancalle De la Cruz
Asunto: Re: URGENTE - Solicito suspender las notificación a expedientes : 0015795-2020/TRASU/ST-RA , 0016389-2020/TRASU/ST-RA.

Estimada Estefani, favor realizar la simulación de despacho de estar resoluciones.

Expediente	0015795-2020/TRASU/ST-RA	Resolución SISDOC	0124982-2020-TRASU/OSIPTEL
Expediente	0016389-2020/TRASU/ST-RA	Resolución SISDOC	0124747-2020-TRASU/OSIPTEL

Gracias
Pc

De: Julio Ancalle De la Cruz
Enviado: lunes, 26 de octubre de 2020 09:23
Para: Pamela Cordova Flores
Cc: Carlos Maesaka Yamasaki; Jorge Llacsahuanga Yesquen; Marcela Incio Saavedra; Katherine Alegre Malca
Asunto: RE: URGENTE - Solicito suspender las notificación a expedientes : 0015795-2020/TRASU/ST-RA , 0016389-2020/TRASU/ST-RA.

Buenos días Pamelita.

Solicito su autorización por favor, para realizar la simulación de despacho con Estefani, de estos 2 expedientes.
Katherine ya tiene listas las resoluciones para generarlas de nuevo.

Muchas gracias por su apoyo y comprensión.

Saludos cordiales.
Julio Ancalle

De: Marcela Incio Saavedra <mincio@osiptel.gob.pe>
Enviado el: lunes, 26 de octubre de 2020 07:43 a.m.
Para: Julio Ancalle De la Cruz <jancalle@osiptel.gob.pe>
CC: Carlos Maesaka Yamasaki <cmaesaka@osiptel.gob.pe>; Pamela Cordova Flores <pcordova@osiptel.gob.pe>; Jorge Llacsahuanga Yesquen <jllacsahuanga@osiptel.gob.pe>
Asunto: RE: URGENTE - Solicito suspender las notificación a expedientes : 0015795-2020/TRASU/ST-RA , 0016389-2020/TRASU/ST-RA.
Importancia: Alta

Estimado Julio,

Ninguna de las resoluciones ha sido notificada.
Quedo a la espera de su confirmación para iniciar la ejecución del sistema de notificaciones.
Gracias
Saludos
Marcela

De: Julio Ancalle De la Cruz
Enviado el: sábado, 24 de octubre de 2020 08:15
Para: Marcela Incio Saavedra <mincio@osiptel.gob.pe>
CC: Carlos Maesaka Yamasaki <cmaesaka@osiptel.gob.pe>; Pamela Cordova Flores <pcordova@osiptel.gob.pe>; Jorge Llacsahuanga Yesquen <jllacsahuanga@osiptel.gob.pe>
Asunto: URGENTE - Solicito suspender las notificación a expedientes : 0015795-2020/TRASU/ST-RA , 0016389-2020/TRASU/ST-RA.

Buenos días Marcela.

Solicito por favor suspender la notificación de los siguientes expedientes

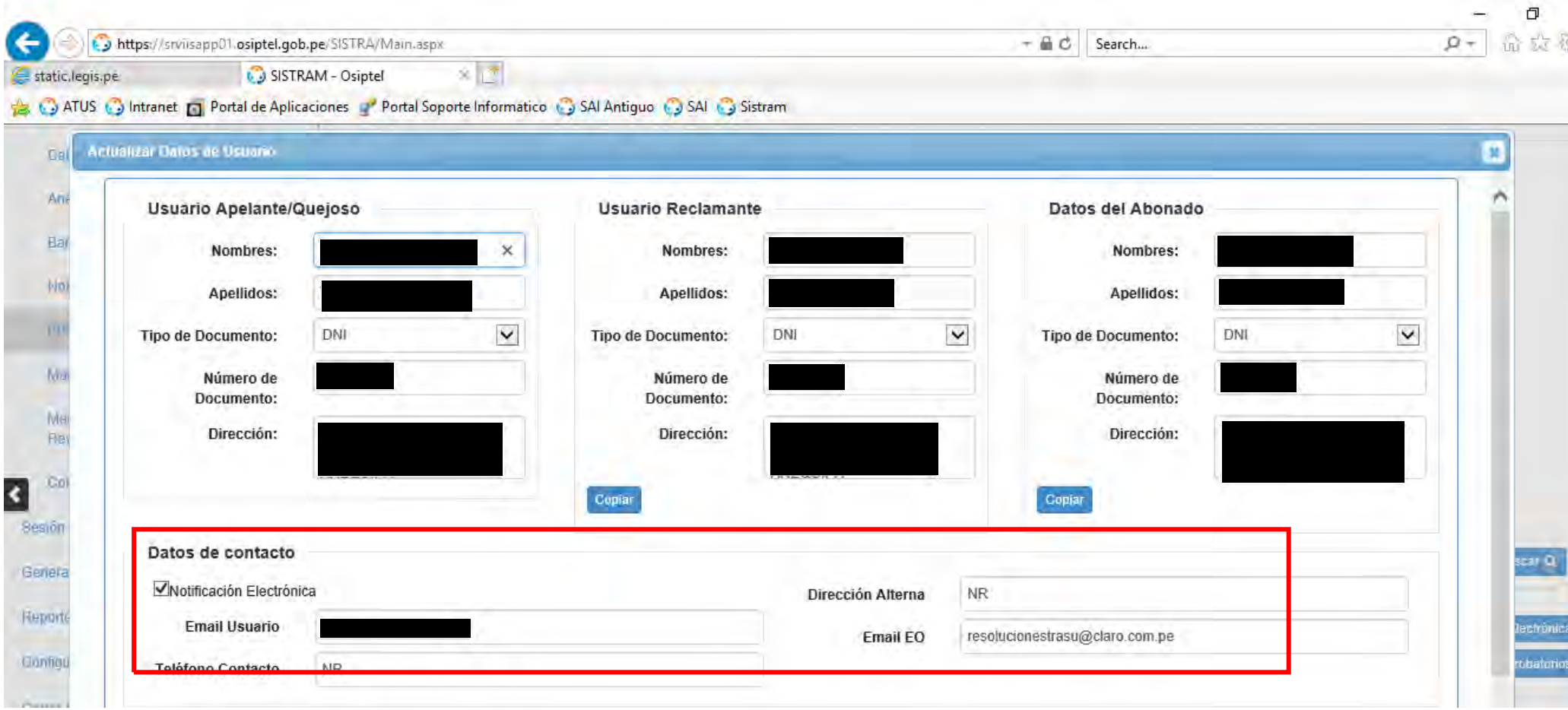
Expediente	0015795-2020/TRASU/ST-RA	Resolución SISDOC	0124982-2020-TRASU/OSIPTEL
Expediente	0016389-2020/TRASU/ST-RA	Resolución SISDOC	0124747-2020-TRASU/OSIPTEL

Debido a que por error involuntario se enviaron plantillas incompletas y el vocal las firmo.

Muy agradecido por su apoyo y quedo atento para proceder con las siguientes gestiones.

Saludos cordiales.
Julio Ancalle

PAT-52


https://srviisapp01.osiptel.gob.pe/SISTRA/Main.aspx
Search...
static.legis.pe
SISTRAM - Osiptel
ATUS
Intranet
Portal de Aplicaciones
Portal Soporte Informatico
SAI Antiguo
SAI
Sistram
Actualizar Datos de Usuario
Usuario Apelante/Quejoso
Nombres:
Apellidos:
Tipo de Documento:
DNI
Número de Documento:
Dirección:
Usuario Reclamante
Nombres:
Apellidos:
Tipo de Documento:
DNI
Número de Documento:
Dirección:
Copiar
Datos del Abonado
Nombres:
Apellidos:
Tipo de Documento:
DNI
Número de Documento:
Dirección:
Copiar
Datos de contacto
Notificación Electrónica
Email Usuario
Teléfono Contacto
NR
Dirección Alterna
NR
Email EO
resolucionestrasu@claro.com.pe

PAT-53

DECLARACIÓN DE USUARIO

EVIDENCIA PROCESO 9.1: Notificación de las Resoluciones

Código 53

Yo, ***Marcela Incio Saavedra*** colaboradora de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios declaro:

Que, en el procedimiento 9.1 existen solicitudes de simulación de despacho ante la OTI, lo que supone esperar hasta que se finalice la atención de dicha solicitud para ejecutar el Sistema de Notificaciones Electrónicas y las Bandejas de Mensajería del SISDOC.

Marcela Incio Saavedra

_____

Marcela Incio Saavedra

Analista de Trámite Documentario del TRASU

PAT-55

DECLARACIÓN DE USUARIO

EVIDENCIA PROCESO 9.1: Notificación de las Resoluciones

Código 55

Yo, ***Marcela Incio Saavedra*** colaboradora de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios declaro:

Que, en el procedimiento 9.1 se realizan actividades de impresiones de dos copias de la carta de notificación y una copia de la resolución para aquellas notificaciones que se realicen de forma física al domicilio señalado por el administrado.

Marcela Incio Saavedra

_____

Marcela Incio Saavedra

Analista de Trámite Documentario del TRASU

PAT-57

DIARIO OFICIAL DEL BICENTENARIO

El Peruano

FUNDADO EL 22 DE OCTUBRE DE 1825 POR EL LIBERTADOR SIMÓN BOLÍVAR

AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD

Viernes 25 de enero de 2019

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS

Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

DECRETO SUPREMO
Nº 004-2019-JUS

NORMAS LEGALES

SEPARATA ESPECIAL

DECRETO SUPREMO
Nº 004-2019-JUS

Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, se establecen las normas comunes para las actuaciones de la función administrativa del Estado y, regula todos los procedimientos administrativos desarrollados en las entidades, incluyendo los procedimientos especiales;

Que, mediante Decreto Legislativo Nº 1272, Decreto Legislativo que modifica la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley Nº 29060, Ley del Silencio Administrativo" se modifica e incorporan algunos artículos al dispositivo legal antes citado;

Que, mediante Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, se aprobó el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General;

Que, posteriormente, mediante Decreto Legislativo Nº 1452, Decreto Legislativo que modifica la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; se modifica e incorporan algunos numerales y artículos a la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General;

Que, de acuerdo a la Primera Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo Nº 1452, las entidades del Poder Ejecutivo se encuentran facultadas a compilar en el respectivo Texto Único Ordenado las modificaciones efectuadas a disposiciones legales o reglamentarias de alcance general correspondientes al sector al que pertenecen con la finalidad de compilar toda la normativa en un solo texto; y su aprobación se produce mediante decreto supremo del sector correspondiente, debiendo contar con la opinión previa favorable del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos;

Que, la Tercera Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo Nº 1452, dispuso que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en un plazo no mayor a 60 (sesenta) días hábiles de publicado, incorpore las modificaciones contenidas en la norma al Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS;

De conformidad con lo dispuesto por el inciso 8) del artículo 118 de la Constitución Política del Perú; en la Ley Nº 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y en el Decreto Legislativo Nº 1452, Decreto Legislativo que modifica la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

DECRETA:

Artículo 1.- Aprobación del Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Apruébase el Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, que consta de cinco (5) títulos, diecinueve capítulos (19), doscientos sesenta y cinco (265) artículos, diez (10) Disposiciones Complementarias Finales, trece (13) Disposiciones Complementarias Transitorias; y, tres (3) Disposiciones Complementarias Derogatorias.

Artículo 2.- Derogación

Deróguese, a partir de la vigencia de la presente norma, el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.

Artículo 3.- Publicación.

Disponer la publicación del presente Decreto Supremo en el diario oficial El Peruano, en el Portal Institucional del Estado Peruano (www.peru.gob.pe) y en el Portal Institucional del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (www.minjus.gob.pe), el mismo día de la publicación de la presente norma.

Artículo 4.- Refrendo.

El presente Decreto Supremo es refrendado por el Ministro de Justicia y Derechos Humanos.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los veintidós días del mes de enero del año dos mil diecinueve.

MARTÍN ALBERTO VIZCARRA CORNEJO
Presidente de la República

VICENTE ANTONIO ZEBALLOS SALINAS
Ministro de Justicia y Derechos Humanos

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo I. Ámbito de aplicación de la ley

La presente Ley será de aplicación para todas las entidades de la Administración Pública.

Para los fines de la presente Ley, se entenderá por "entidad" o "entidades" de la Administración Pública:

1. El Poder Ejecutivo, incluyendo Ministerios y Organismos Públicos;
2. El Poder Legislativo;
3. El Poder Judicial;
4. Los Gobiernos Regionales;
5. Los Gobiernos Locales;
6. Los Organismos a los que la Constitución Política del Perú y las leyes confieren autonomía.
7. Las demás entidades, organismos, proyectos especiales, y programas estatales, cuyas actividades se realizan en virtud de potestades administrativas y, por tanto, se consideran sujetas a las normas comunes de derecho público, salvo mandato expreso de ley que las refiera a otro régimen; y,
8. Las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado, conforme a la normativa de la materia.

Los procedimientos que tramitan las personas jurídicas mencionadas en el párrafo anterior se rigen por lo dispuesto en la presente Ley, en lo que fuera aplicable de acuerdo a su naturaleza privada.

(Texto modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo II.- Contenido

1. La presente Ley contiene normas comunes para las actuaciones de la función administrativa del Estado y, regula todos los procedimientos administrativos desarrollados en las entidades, incluyendo los procedimientos especiales.
2. Las leyes que crean y regulan los procedimientos especiales no podrán imponer condiciones menos favorables a los administrados que las previstas en la presente Ley.
3. Las autoridades administrativas, al reglamentar los procedimientos especiales, cumplirán con seguir los principios administrativos, así como los derechos y deberes de los sujetos del procedimiento, establecidos en la presente Ley.

(Texto modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo III.- Finalidad

La presente Ley tiene por finalidad establecer el régimen jurídico aplicable para que la actuación de la Administración Pública sirva a la protección del interés general, garantizando los derechos e intereses de los administrados y con sujeción al ordenamiento constitucional y jurídico en general.

(Texto según el artículo III de la Ley Nº 27444)

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:

1.1. Principio de legalidad.- Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución,

la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.

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.

1.3. Principio de impulso de oficio.- Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias.

1.4. Principio de razonabilidad.- Las decisiones de la autoridad administrativa, 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.

1.5. Principio de imparcialidad.- Las autoridades administrativas actúan sin ninguna clase de discriminación entre los administrados, otorgándoles tratamiento y tutela igualitarios frente al procedimiento, resolviendo conforme al ordenamiento jurídico y con atención al interés general.

1.6. Principio de informalismo.- Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público.

1.7. Principio de presunción de veracidad.- En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario.

1.8. Principio de buena fe procedimental.- La autoridad administrativa, los administrados, sus representantes o abogados y, en general, todos los partícipes del procedimiento, realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. La autoridad administrativa no puede actuar contra sus propios actos, salvo los supuestos de revisión de oficio contemplados en la presente Ley.

Ninguna regulación del procedimiento administrativo puede interpretarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procedimental.

1.9. Principio de celeridad.- Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.

1.10. Principio de eficacia.- Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados.

En todos los supuestos de aplicación de este principio, la finalidad del acto que se privilegie sobre las formalidades no esenciales deberá ajustarse al marco normativo aplicable y su validez será una garantía de la finalidad pública que se busca satisfacer con la aplicación de este principio.

1.11. Principio de verdad material.- En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

En el caso de procedimientos trilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a estas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también al interés público.

1.12. Principio de participación.- Las entidades deben brindar las condiciones necesarias a todos los administrados para acceder a la información que administren, sin expresión de causa, salvo aquellas que afectan la intimidad personal, las vinculadas a la seguridad nacional o las que expresamente sean excluidas por ley; y extender las posibilidades de participación de los administrados y de sus representantes, en aquellas decisiones públicas que les puedan afectar, mediante cualquier sistema que permita la difusión, el servicio de acceso a la información y la presentación de opinión.

1.13. Principio de simplicidad.- Los trámites establecidos por la autoridad administrativa deberán ser sencillos, debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.

1.14. Principio de uniformidad.- La autoridad administrativa deberá establecer requisitos similares para trámites similares, garantizando que las excepciones a los principios generales no serán convertidos en la regla general. Toda diferenciación deberá basarse en criterios objetivos debidamente sustentados.

1.15. Principio de predictibilidad o de confianza legítima.- La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener.

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.

La autoridad administrativa se somete al ordenamiento jurídico vigente y no puede actuar arbitrariamente. En tal sentido, la autoridad administrativa no puede variar irrazonable e inmotivadamente la interpretación de las normas aplicables.

1.16. Principio de privilegio de controles posteriores.- La tramitación de los procedimientos administrativos se sustentará en la aplicación de la fiscalización posterior; reservándose la autoridad administrativa, el derecho de comprobar la veracidad de la información presentada, el cumplimiento de la normatividad sustantiva y aplicar las sanciones pertinentes en caso que la información presentada no sea veraz.

1.17. Principio del ejercicio legítimo del poder.- La autoridad administrativa ejerce única y exclusivamente las competencias atribuidas para la finalidad prevista en las normas que le otorgan facultades o potestades, evitándose especialmente el abuso del poder, bien sea para objetivos distintos de los establecidos en las disposiciones generales o en contra del interés general.

1.18. Principio de responsabilidad.- La autoridad administrativa está obligada a responder por los daños ocasionados contra los administrados como consecuencia del mal funcionamiento de la actividad administrativa, conforme lo establecido en la presente ley. Las entidades y sus funcionarios o servidores asumen las consecuencias de sus actuaciones de acuerdo con el ordenamiento jurídico.

1.19. Principio de acceso permanente.- La autoridad administrativa está obligada a facilitar información a los administrados que son parte en un procedimiento administrativo tramitado ante ellas, para que en cualquier momento del referido procedimiento puedan conocer su estado de tramitación y a acceder y obtener copias de los documentos contenidos en dicho procedimiento, sin

perjuicio del derecho de acceso a la información que se ejerce conforme a la ley de la materia.

2. Los principios señalados servirán también de criterio interpretativo para resolver las cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de las reglas de procedimiento, como parámetros para la generación de otras disposiciones administrativas de carácter general, y para suplir los vacíos en el ordenamiento administrativo.

La relación de principios anteriormente enunciados no tiene carácter taxativo.

(Texto modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo V.- Fuentes del procedimiento administrativo

1. El ordenamiento jurídico administrativo integra un sistema orgánico que tiene autonomía respecto de otras ramas del Derecho.

2. Son fuentes del procedimiento administrativo:

2.1. Las disposiciones constitucionales.

2.2. Los tratados y convenios internacionales incorporados al Ordenamiento Jurídico Nacional.

2.3. Las leyes y disposiciones de jerarquía equivalente.

2.4. Los Decretos Supremos y demás normas reglamentarias de otros poderes del Estado.

2.5. Los demás reglamentos del Poder Ejecutivo, los estatutos y reglamentos de las entidades, así como los de alcance institucional o provenientes de los sistemas administrativos.

2.6. Las demás normas subordinadas a los reglamentos anteriores.

2.7. La jurisprudencia proveniente de las autoridades jurisdiccionales que interpreten disposiciones administrativas.

2.8. Las resoluciones emitidas por la Administración a través de sus tribunales o consejos regidos por leyes especiales, estableciendo criterios interpretativos de alcance general y debidamente publicadas. Estas decisiones generan precedente administrativo, agotan la vía administrativa y no pueden ser anuladas en esa sede.

2.9. Los pronunciamientos vinculantes de aquellas entidades facultadas expresamente para absolver consultas sobre la interpretación de normas administrativas que apliquen en su labor, debidamente difundidas.

2.10. Los principios generales del derecho administrativo.

3. Las fuentes señaladas en los numerales 2.7, 2.8, 2.9 y 2.10 sirven para interpretar y delimitar el campo de aplicación del ordenamiento positivo al cual se refieren.

(Texto según el artículo V de la Ley Nº 27444)

Artículo VI.- Precedentes administrativos

1. Los actos administrativos que al resolver casos particulares interpreten de modo expreso y con carácter general el sentido de la legislación, constituirán precedentes administrativos de observancia obligatoria por la entidad, mientras dicha interpretación no sea modificada. Dichos actos serán publicados conforme a las reglas establecidas en la presente norma.

2. Los criterios interpretativos establecidos por las entidades, podrán ser modificados si se considera que no es correcta la interpretación anterior o es contraria al interés general. La nueva interpretación no podrá aplicarse a situaciones anteriores, salvo que fuere más favorable a los administrados.

3. En todo caso, la sola modificación de los criterios no faculta a la revisión de oficio en sede administrativa de los actos firmes.

(Texto según el artículo VI de la Ley Nº 27444)

Artículo VII.- Función de las disposiciones generales

1. Las autoridades superiores pueden dirigir u orientar con carácter general la actividad de los subordinados a ellas mediante circulares, instrucciones y otros análogos, los que sin embargo, no pueden crear obligaciones nuevas a los administrados.

2. Dichas disposiciones deben ser suficientemente difundidas, colocadas en lugar visible de la entidad si su alcance fuera meramente institucional, o publicarse si fuera de índole externa.

3. Los administrados pueden invocar a su favor estas disposiciones, en cuanto establezcan obligaciones a los órganos administrativos en su relación con los administrados.

(Texto según el artículo VII de la Ley Nº 27444)

Artículo VIII.- Deficiencia de fuentes

1. Las autoridades administrativas no podrán dejar de resolver las cuestiones que se les proponga, por deficiencia de sus fuentes; en tales casos, acudirán a los principios del procedimiento administrativo previstos en esta Ley; en su defecto, a otras fuentes supletorias del derecho administrativo, y sólo subsidiariamente a éstas, a las normas de otros ordenamientos que sean compatibles con su naturaleza y finalidad.

2. Cuando la deficiencia de la normativa lo haga aconsejable, complementariamente a la resolución del caso, la autoridad elaborará y propondrá a quien competa, la emisión de la norma que supere con carácter general esta situación, en el mismo sentido de la resolución dada al asunto sometido a su conocimiento.

(Texto según el artículo VIII de la Ley Nº 27444)

TÍTULO I

Del régimen jurídico de los actos administrativos

CAPÍTULO I

De los actos administrativos

Artículo 1.- Concepto de acto administrativo

1.1 Son actos administrativos, las declaraciones de las entidades que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta.

1.2 No son actos administrativos:

1.2.1 Los actos de administración interna de las entidades destinados a organizar o hacer funcionar sus propias actividades o servicios. Estos actos son regulados por cada entidad, con sujeción a las disposiciones del Título Preliminar de esta Ley, y de aquellas normas que expresamente así lo establezcan.

1.2.2 Los comportamientos y actividades materiales de las entidades.

(Texto según el artículo 1 de la Ley Nº 27444)

Artículo 2.- Modalidades del acto administrativo

2.1 Cuando una ley lo autorice, la autoridad, mediante decisión expresa, puede someter el acto administrativo a condición, término o modo, siempre que dichos elementos incorporables al acto, sean compatibles con el ordenamiento legal, o cuando se trate de asegurar con ellos el cumplimiento del fin público que persigue el acto.

2.2 Una modalidad accesoria no puede ser aplicada contra el fin perseguido por el acto administrativo.

(Texto según el artículo 2 de la Ley Nº 27444)

Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos

Son requisitos de validez de los actos administrativos:

1. Competencia.- Ser emitido por el órgano facultado en razón de la materia, territorio, grado, tiempo o cuantía, a través de la autoridad regularmente nominada al momento del dictado y en caso de órganos colegiados, cumpliendo los requisitos de sesión, quórum y deliberación indispensables para su emisión.

2. Objeto o contenido.- Los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el

ordenamiento jurídico, debiendo ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación.

3. Finalidad Pública.- Adecuarse a las finalidades de interés público asumidas por las normas que otorgan las facultades al órgano emisor, sin que pueda habilitársele a perseguir mediante el acto, aun encubiertamente, alguna finalidad sea personal de la propia autoridad, a favor de un tercero, u otra finalidad pública distinta a la prevista en la ley. La ausencia de normas que indique los fines de una facultad no genera discrecionalidad.

4. Motivación.- El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.

5. Procedimiento regular.- Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.

(Texto según el artículo 3 de la Ley Nº 27444)

Artículo 4.- Forma de los actos administrativos

4.1 Los actos administrativos deberán expresarse por escrito, salvo que por la naturaleza y circunstancias del caso, el ordenamiento jurídico haya previsto otra forma, siempre que permita tener constancia de su existencia.

4.2 El acto escrito indica la fecha y lugar en que es emitido, denominación del órgano del cual emana, nombre y firma de la autoridad interviniente.

4.3 Cuando el acto administrativo es producido por medio de sistemas automatizados, debe garantizarse al administrado conocer el nombre y cargo de la autoridad que lo expide.

4.4 Cuando deban emitirse varios actos administrativos de la misma naturaleza, podrá ser empleada firma mecánica o integrarse en un solo documento bajo una misma motivación, siempre que se individualice a los administrados sobre los que recae los efectos del acto. Para todos los efectos subsiguientes, los actos administrativos serán considerados como actos diferentes.

(Texto según el artículo 4 de la Ley Nº 27444)

Artículo 5.- Objeto o contenido del acto administrativo

5.1 El objeto o contenido del acto administrativo es aquello que decide, declara o certifica la autoridad.

5.2 En ningún caso será admisible un objeto o contenido prohibido por el orden normativo, ni incompatible con la situación de hecho prevista en las normas; ni impreciso, obscuro o imposible de realizar.

5.3 No podrá contravenir en el caso concreto disposiciones constitucionales, legales, mandatos judiciales firmes; ni podrá infringir normas administrativas de carácter general provenientes de autoridad de igual, inferior o superior jerarquía, e incluso de la misma autoridad que dicte el acto.

5.4 El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados, pudiendo involucrar otras no propuestas por estos que hayan sido apreciadas de oficio, siempre que la autoridad administrativa les otorgue un plazo no menor a cinco (5) días para que expongan su posición y, en su caso, aporten las pruebas que consideren pertinentes.

(Texto modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 6.- Motivación del acto administrativo

6.1 La motivación debe ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.

6.2 Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.

6.3 No son admisibles como motivación, la exposición de fórmulas generales o vacías de fundamentación para el caso concreto o aquellas fórmulas que por su oscuridad, vaguedad, contradicción o insuficiencia no resulten específicamente esclarecedoras para la motivación del acto.

No constituye causal de nulidad el hecho de que el superior jerárquico de la autoridad que emitió el acto que se impugna tenga una apreciación distinta respecto de la valoración de los medios probatorios o de la aplicación o interpretación del derecho contenida en dicho acto. Dicha apreciación distinta debe conducir a estimar parcial o totalmente el recurso presentado contra el acto impugnado.

6.4 No precisan motivación los siguientes actos:

6.4.1 Las decisiones de mero trámite que impulsan el procedimiento.

6.4.2 Cuando la autoridad estima procedente lo pedido por el administrado y el acto administrativo no perjudica derechos de terceros.

6.4.3 Cuando la autoridad produce gran cantidad de actos administrativos sustancialmente iguales, bastando la motivación única.

(Texto modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 7.- Régimen de los actos de administración interna

7.1 Los actos de administración interna se orientan a la eficacia y eficiencia de los servicios y a los fines permanentes de las entidades. Son emitidos por el órgano competente, su objeto debe ser física y jurídicamente posible, su motivación es facultativa cuando los superiores jerárquicos impartan las órdenes a sus subalternos en la forma legalmente prevista.

El régimen de eficacia anticipada de los actos administrativos previsto en el artículo 17 es susceptible de ser aplicado a los actos de administración interna, siempre que no se violen normas de orden público ni afecte a terceros.

7.2 Las decisiones internas de mero trámite, pueden impartirse verbalmente por el órgano competente, en cuyo caso el órgano inferior que las reciba las documentará por escrito y comunicará de inmediato, indicando la autoridad de quien procede mediante la fórmula, “Por orden de ...”

(Texto modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo Nº 1272)

CAPÍTULO II

Nulidad de los actos administrativos

Artículo 8.- Validez del acto administrativo

Es válido el acto administrativo dictado conforme al ordenamiento jurídico.

(Texto según el artículo 8 de la Ley Nº 27444)

Artículo 9.- Presunción de validez

Todo acto administrativo se considera válido en tanto su pretendida nulidad no sea declarada por autoridad administrativa o jurisdiccional, según corresponda.

(Texto según el artículo 9 de la Ley Nº 27444)

Artículo 10.- Causales de nulidad

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.

2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el artículo 14.

3. Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o tramites esenciales para su adquisición.

4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma.

(Texto según el artículo 10 de la Ley Nº 27444)

Artículo 11.- Instancia competente para declarar la nulidad

11.1 Los administrados plantean la nulidad de los actos administrativos que les conciernan por medio de los recursos administrativos previstos en el Título III Capítulo II de la presente Ley.

11.2 La nulidad de oficio será conocida y declarada por la autoridad superior de quien dictó el acto. Si se tratara de un acto dictado por una autoridad que no está sometida a subordinación jerárquica, la nulidad se declarará por resolución de la misma autoridad.

La nulidad planteada por medio de un recurso de reconsideración o de apelación será conocida y declarada por la autoridad competente para resolverlo.

11.3 La resolución que declara la nulidad dispone, además, lo conveniente para hacer efectiva la responsabilidad del emisor del acto inválido, en los casos en que se advierta ilegalidad manifiesta, cuando sea conocida por el superior jerárquico.

(Texto modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 12.- Efectos de la declaración de nulidad

12.1 La declaración de nulidad tendrá efecto declarativo y retroactivo a la fecha del acto, salvo derechos adquiridos de buena fe por terceros, en cuyo caso operará a futuro.

12.2 Respecto del acto declarado nulo, los administrados no están obligados a su cumplimiento y los servidores públicos deberán oponerse a la ejecución del acto, fundando y motivando su negativa.

12.3 En caso de que el acto viciado se hubiera consumado, o bien sea imposible retrotraer sus efectos, sólo dará lugar a la responsabilidad de quien dictó el acto y en su caso, a la indemnización para el afectado.

(Texto según el artículo 12 de la Ley Nº 27444)

Artículo 13.- Alcances de la nulidad

13.1 La nulidad de un acto sólo implica la de los sucesivos en el procedimiento, cuando estén vinculados a él.

13.2 La nulidad parcial del acto administrativo no alcanza a las otras partes del acto que resulten independientes de la parte nula, salvo que sea su consecuencia, ni impide la producción de efectos para los cuales no obstante el acto pueda ser idóneo, salvo disposición legal en contrario.

13.3 Quien declara la nulidad, dispone la conservación de aquellas actuaciones o trámites cuyo contenido hubiere permanecido igual de no haberse incurrido en el vicio.

(Texto según el artículo 13 de la Ley Nº 27444)

Artículo 14.- Conservación del acto

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

14.2 Son actos administrativos afectados por vicios no trascendentes, los siguientes:

14.2.1 El acto cuyo contenido sea impreciso o incongruente con las cuestiones surgidas en la motivación.

14.2.2 El acto emitido con una motivación insuficiente o parcial.

14.2.3 El acto emitido con infracción a las formalidades no esenciales del procedimiento, considerando como tales aquellas cuya realización correcta no hubiera impedido o cambiado el sentido de la decisión final en aspectos importantes, o cuyo incumplimiento no afectare el debido proceso del administrado.

14.2.4 Cuando se concluya indudablemente de cualquier otro modo que el acto administrativo hubiese tenido el mismo contenido, de no haberse producido el vicio.

14.2.5 Aquellos emitidos con omisión de documentación no esencial.

14.3 No obstante la conservación del acto, subsiste la responsabilidad administrativa de quien emite el acto viciado, salvo que la enmienda se produzca sin pedido de parte y antes de su ejecución.

(Texto según el artículo 14 de la Ley Nº 27444)

Artículo 15.- Independencia de los vicios del acto administrativo

Los vicios incurridos en la ejecución de un acto administrativo, o en su notificación a los administrados, son independientes de su validez.

(Texto según el artículo 15 de la Ley Nº 27444)

CAPÍTULO III

Eficacia de los actos administrativos

Artículo 16.- Eficacia del acto administrativo

16.1 El acto administrativo es eficaz a partir de que la notificación legalmente realizada produce sus efectos, conforme a lo dispuesto en el presente capítulo.

16.2 El acto administrativo que otorga beneficio al administrado se entiende eficaz desde la fecha de su emisión, salvo disposición diferente del mismo acto.

(Texto según el artículo 16 de la Ley Nº 27444)

Artículo 17.- Eficacia anticipada del acto administrativo

17.1 La autoridad podrá disponer en el mismo acto administrativo que tenga eficacia anticipada a su emisión, sólo si fuera más favorable a los administrados, y siempre que no lesione derechos fundamentales o intereses de buena fe legalmente protegidos a terceros y que existiera en la fecha a la que pretenda retrotraerse la eficacia del acto el supuesto de hecho justificativo para su adopción.

17.2 También tienen eficacia anticipada la declaratoria de nulidad y los actos que se dicten en enmienda.

(Texto según el artículo 17 de la Ley Nº 27444)

Artículo 18.- Obligación de notificar

18.1 La notificación del acto es practicada de oficio y su debido diligenciamiento es competencia de la entidad que lo dictó. La notificación debe realizarse en día y hora hábil, salvo regulación especial diferente o naturaleza continuada de la actividad.

18.2 La notificación personal podrá ser efectuada a través de la propia entidad, por servicios de mensajería especialmente contratados para el efecto y en caso de zonas alejadas, podrá disponerse se practique por intermedio de las autoridades políticas del ámbito local del administrado.

(Texto modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 19.- Dispensa de notificación

19.1 La autoridad queda dispensada de notificar formalmente a los administrados cualquier acto que haya sido emitido en su presencia, siempre que exista acta de esta actuación procedimental donde conste la asistencia del administrado.

19.2 También queda dispensada de notificar si el administrado tomara conocimiento del acto respectivo mediante su acceso directo y espontáneo al expediente, recabando su copia, dejando constancia de esta situación en el expediente.

(Texto según el artículo 19 de la Ley Nº 27444)

Artículo 20. Modalidades de notificación

20.1 Las notificaciones son efectuadas a través de las siguientes modalidades, según este respectivo orden de prelación:

20.1.1 Notificación personal al administrado interesado o afectado por el acto, en su domicilio.

20.1.2 Mediante telegrama, correo certificado, telefax; o cualquier otro medio que permita comprobar

fehacientemente su acuse de recibo y quien lo recibe, siempre que el empleo de cualquiera de estos medios hubiese sido solicitado expresamente por el administrado.

20.1.3 Por publicación en el Diario Oficial o en uno de los diarios de mayor circulación en el territorio nacional, salvo disposición distinta de la ley. Adicionalmente, la autoridad competente dispone la publicación del acto en el respectivo Portal Institucional, en caso la entidad cuente con este mecanismo.

(Texto según numeral 20.1 del artículo 20 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo Nº 1452)

20.2 La autoridad no puede suplir alguna modalidad con otra ni modificar el orden de prelación establecido en el numeral anterior, bajo sanción de nulidad de la notificación. Puede acudir complementariamente a aquellas u otras, si así lo estime conveniente para mejorar las posibilidades de participación de los administrados.

20.3 Tratamiento igual al previsto en este capítulo corresponde a los citatorios, los emplazamientos, los requerimientos de documentos o de otros actos administrativos análogos.

20.4. El administrado interesado o afectado por el acto que hubiera consignado en su escrito alguna dirección electrónica que conste en el expediente puede ser notificado a través de ese medio siempre que haya dado su autorización expresa para ello. Para este caso no es de aplicación el orden de prelación dispuesto en el numeral 20.1.

La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada cuando la entidad reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada. La notificación surte efectos el día que conste haber sido recibida, conforme lo previsto en el numeral 2 del artículo 25.

En caso de no recibirse respuesta automática de recepción en un plazo máximo de dos (2) días hábiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación vía correo electrónico, se procede a notificar por cédula conforme al inciso 20.1.1, volviéndose a computar el plazo establecido en el numeral 24.1 del artículo 24.

Para la notificación por correo electrónico, la autoridad administrativa, si lo considera pertinente, puede emplear firmas y certificados digitales conforme a lo estipulado en la ley de la materia.

La entidad que cuente con disponibilidad tecnológica puede asignar al administrado una casilla electrónica gestionada por esta, para la notificación de actos administrativos, así como actuaciones emitidas en el marco de cualquier actividad administrativa, siempre que cuente con el consentimiento expreso del administrado. Mediante decreto supremo del sector, previa opinión favorable de la Presidencia del Consejo de Ministros y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, puede aprobar la obligatoriedad de la notificación vía casilla electrónica.

En ese caso, la notificación se entiende válidamente efectuada cuando la entidad la deposite en el buzón electrónico asignado al administrado, surtiendo efectos el día que conste haber sido recibida, conforme a lo previsto en el numeral 2 del artículo 25.

Asimismo, se establece la implementación de la casilla única electrónica para las comunicaciones y notificaciones de las entidades del Estado dirigidas a los administrados. Mediante Decreto Supremo refrendado por la Presidencia del Consejo de Ministros se aprueban los criterios, condiciones, mecanismos y plazos para la implementación gradual en las entidades públicas de la casilla única electrónica.

(Texto según numeral 20.4 del artículo 20 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo Nº 1452)

Artículo 21.- Régimen de la notificación personal

21.1 La notificación personal se hará en el domicilio que conste en el expediente, o en el último domicilio que la persona a quien deba notificar haya señalado ante el órgano administrativo en otro procedimiento análogo en la propia entidad dentro del último año.

21.2 En caso que el administrado no haya indicado domicilio, o que éste sea inexistente, la autoridad deberá emplear el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad del administrado. De verificar que la notificación no puede realizarse en el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad por presentarse alguna de las circunstancias descritas en el numeral 23.1.2 del artículo 23, se deberá proceder a la notificación mediante publicación.

21.3 En el acto de notificación personal debe entregarse copia del acto notificado y señalar la fecha y hora en que es efectuada, recabando el nombre y firma de la persona con quien se entienda la diligencia. Si ésta se niega a firmar o recibir copia del acto notificado, se hará constar así en el acta, teniéndose por bien notificado. En este caso la notificación dejará constancia de las características del lugar donde se ha notificado.

21.4 La notificación personal, se entenderá con la persona que deba ser notificada o su representante legal, pero de no hallarse presente cualquiera de los dos en el momento de entregar la notificación, podrá entenderse con la persona que se encuentre en dicho domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el administrado.

21.5 En el caso de no encontrar al administrado u otra persona en el domicilio señalado en el procedimiento, el notificador deberá dejar constancia de ello en el acta y colocar un aviso en dicho domicilio indicando la nueva fecha en que se hará efectiva la siguiente notificación. Si tampoco pudiera entregar directamente la notificación en la nueva fecha, se dejará debajo de la puerta un acta conjuntamente con la notificación, copia de los cuales serán incorporados en el expediente.

(Texto según el artículo 21 de la Ley Nº 27444)

Artículo 22.- Notificación a pluralidad de interesados

22.1 Cuando sean varios sus destinatarios, el acto será notificado personalmente a todos, salvo sí actúan unidos bajo una misma representación o si han designado un domicilio común para notificaciones, en cuyo caso éstas se harán en dicha dirección única.

22.2 Si debiera notificarse a más de diez personas que han planteado una sola solicitud con derecho común, la notificación se hará con quien encabeza el escrito inicial, indicándole que trasmita la decisión a sus cointeresados.

(Texto según el artículo 22 de la Ley Nº 27444)

Artículo 23.- Régimen de publicación de actos administrativos

23.1 La publicación procederá conforme al siguiente orden:

23.1.1 En vía principal, tratándose de disposiciones de alcance general o aquellos actos administrativos que interesan a un número indeterminado de administrados no apersonados al procedimiento y sin domicilio conocido.

23.1.2 En vía subsidiaria a otras modalidades, tratándose de actos administrativos de carácter particular cuando la ley así lo exija, o la autoridad se encuentre frente a alguna de las siguientes circunstancias evidenciables e imputables al administrado:

- Cuando resulte impracticable otra modalidad de notificación preferente por ignorarse el domicilio del administrado, pese a la indagación realizada.
- Cuando se hubiese practicado infructuosamente cualquier otra modalidad, sea porque la persona a quien deba notificarse haya desaparecido, sea equivocado el domicilio aportado por el administrado o se encuentre en el extranjero sin haber dejado representante legal, pese al requerimiento efectuado a través del Consulado respectivo.

23.2 La publicación de un acto debe contener los mismos elementos previstos para la notificación señalados en este capítulo; pero en el caso de publicar varios actos con elementos comunes, se podrá proceder en forma conjunta con los aspectos coincidentes, especificándose solamente lo individual de cada acto.

(Texto según el artículo 23 de la Ley Nº 27444)

23.3. Excepcionalmente, se puede realizar la publicación de un acto siempre que contenga los elementos de identificación del acto administrativo y la sumilla de la parte resolutiva y que se direccione al Portal Institucional de la autoridad donde se publica el acto administrativo en forma íntegra, surtiendo efectos en un plazo de 5 días contados desde la publicación. Asimismo, la administración pública, en caso sea solicitada por el administrado destinatario del acto, está obligada a entregar copia de dicho acto administrativo. La primera copia del acto administrativo es gratuita y debe ser emitida y entregada en el mismo día que es solicitada, y por razones excepcionales debidamente justificadas, en el siguiente día hábil. Mediante Decreto Supremo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos se establecen los lineamentos para la publicación de este tipo de actos.

(Numeral incorporado según el artículo 3 del Decreto Legislativo Nº 1452)

Artículo 24.- Plazo y contenido para efectuar la notificación

24.1 Toda notificación deberá practicarse a más tardar dentro del plazo de cinco (5) días, a partir de la expedición del acto que se notifique, y deberá contener:

24.1.1 El texto íntegro del acto administrativo, incluyendo su motivación.
24.1.2 La identificación del procedimiento dentro del cual haya sido dictado.
24.1.3 La autoridad e institución de la cual procede el acto y su dirección.
24.1.4 La fecha de vigencia del acto notificado, y con la mención de si agotare la vía administrativa.
24.1.5 Cuando se trate de una publicación dirigida a terceros, se agregará además cualquier otra información que pueda ser importante para proteger sus intereses y derechos.
24.1.6 La expresión de los recursos que proceden, el órgano ante el cual deben presentarse los recurso y el plazo para interponerlos.

24.2 Si en base a información errónea, contenida en la notificación, el administrado practica algún acto procedimental que sea rechazado por la entidad, el tiempo transcurrido no será tomado en cuenta para determinar el vencimiento de los plazos que correspondan.

(Texto según el artículo 24 de la Ley Nº 27444)

Artículo 25.- Vigencia de las notificaciones
Las notificaciones surtirán efectos conforme a las siguientes reglas:

1. Las notificaciones personales: el día que hubieren sido realizadas.
2. Las cursadas mediante correo certificado, oficio, correo electrónico y análogos: el día que conste haber sido recibidas.
3. Las notificaciones por publicaciones: a partir del día de la última publicación en el Diario Oficial.
4. Cuando por disposición legal expresa, un acto administrativo deba ser a la vez notificado personalmente al administrado y publicado para resguardar derechos o intereses legítimos de terceros no apersonados o indeterminados, el acto producirá efectos a partir de la última notificación.

Para efectos de computar el inicio de los plazos se deberán seguir las normas establecidas en el artículo 144, con excepción de la notificación de medidas cautelares o precautorias, en cuyo caso deberá aplicarse lo dispuesto en los numerales del párrafo precedente.

(Texto según el artículo 25 de la Ley Nº 27444)

Artículo 26.- Notificaciones defectuosas

26.1 En caso que se demuestre que la notificación se ha realizado sin las formalidades y requisitos legales, la autoridad ordenará se rehaga, subsanando las omisiones en que se hubiesen incurrido, sin perjuicio para el administrado.

26.2 La desestimación del cuestionamiento a la validez de una notificación, causa que dicha notificación opere desde la fecha en que fue realizada.

(Texto según el artículo 26 de la Ley Nº 27444)

Artículo 27.- Saneamiento de notificaciones defectuosas

27.1 La notificación defectuosa por omisión de alguno de sus requisitos de contenido, surtirá efectos legales a partir de la fecha en que el interesado manifiesta expresamente haberla recibido, si no hay prueba en contrario.
27.2 También se tendrá por bien notificado al administrado a partir de la realización de actuaciones procedimentales del interesado que permitan suponer razonablemente que tuvo conocimiento oportuno del contenido o alcance de la resolución, o interponga cualquier recurso que proceda. No se considera tal, la solicitud de notificación realizada por el administrado, a fin que le sea comunicada alguna decisión de la autoridad.

(Texto según el artículo 27 de la Ley Nº 27444)

Artículo 28.- Comunicaciones al interior de la administración

28.1 Las comunicaciones entre los órganos administrativos al interior de una entidad serán efectuadas directamente, evitando la intervención de otros órganos.
28.2 Las comunicaciones de resoluciones a otras autoridades nacionales o el requerimiento para el cumplimiento de diligencias en el procedimiento serán cursadas siempre directamente bajo el régimen de la notificación sin actuaciones de mero traslado en razón de jerarquías internas ni transcripción por órganos intermedios.
28.3 Cuando alguna otra autoridad u órgano administrativo interno deba tener conocimiento de la comunicación se le enviará copia informativa.
28.4 La constancia documental de la transmisión a distancia por medios electrónicos entre entidades y autoridades, constituye de por sí documentación auténtica y dará plena fe a todos sus efectos dentro del expediente para ambas partes, en cuanto a la existencia del original transmitido y su recepción.

(Texto según el artículo 28 de la Ley Nº 27444)

TÍTULO II

Del procedimiento administrativo

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 29.- Definición de procedimiento administrativo
Se entiende por procedimiento administrativo al conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados.

(Texto según el artículo 29 de la Ley Nº 27444)

Artículo 30.- Procedimiento Administrativo Electrónico

30.1 Sin perjuicio del uso de medios físicos tradicionales, el procedimiento administrativo podrá realizarse total o parcialmente a través de tecnologías y medios electrónicos, debiendo constar en un expediente, escrito electrónico, que contenga los documentos presentados por los administrados, por terceros y por otras entidades, así como aquellos documentos remitidos al administrado.
30.2 El procedimiento administrativo electrónico deberá respetar todos los principios, derechos y garantías del debido procedimiento previstos en la presente Ley, sin

que se afecte el derecho de defensa ni la igualdad de las partes, debiendo prever las medidas pertinentes cuando el administrado no tenga acceso a medios electrónicos.

30.3 Los actos administrativos realizados a través del medio electrónico, poseen la misma validez y eficacia jurídica que los actos realizados por medios físicos tradicionales. Las firmas digitales y documentos generados y procesados a través de tecnologías y medios electrónicos, siguiendo los procedimientos definidos por la autoridad administrativa, tendrán la misma validez legal que los documentos manuscritos.

30.4 Mediante Decreto Supremo, refrendado por la Presidencia del Consejo de Ministros, se aprueban lineamientos para establecer las condiciones y uso de las tecnologías y medios electrónicos en los procedimientos administrativos, junto a sus requisitos.

(Artículo incorporado por el artículo 4 del Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 31.- Expediente Electrónico

31.1 El expediente electrónico está constituido por el conjunto de documentos electrónicos generados a partir de la iniciación del procedimiento administrativo o servicio prestado en exclusividad en una determinada entidad de la Administración Pública.

31.2 El expediente electrónico debe tener un número de identificación único e inalterable que permita su identificación unívoca dentro de la entidad que lo origine. Dicho número permite, a su vez, su identificación para efectos de un intercambio de información entre entidades o por partes interesadas, así como para la obtención de copias del mismo en caso corresponda.

31.3 Cada documento electrónico incorporado en el expediente electrónico debe ser numerado correlativamente, de modo que se origine un índice digital el cual es firmado electrónicamente conforme a ley por el personal responsable de la entidad de la Administración Pública a fin de garantizar la integridad y su recuperación siempre que sea preciso.

(Artículo incorporado según el artículo 3 del Decreto Legislativo Nº 1452)

Artículo 32.- Calificación de procedimientos administrativos

Todos los procedimientos administrativos que, por exigencia legal, deben iniciar los administrados ante las entidades para satisfacer o ejercer sus intereses o derechos, se clasifican conforme a las disposiciones del presente capítulo, en: procedimientos de aprobación automática o de evaluación previa por la entidad, y este último a su vez sujeto, en caso de falta de pronunciamiento oportuno, a silencio positivo o silencio negativo. Cada entidad señala estos procedimientos en su Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA, siguiendo los criterios establecidos en el presente ordenamiento.

(Texto según el artículo 30 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 33.- Régimen del procedimiento de aprobación automática

33.1 En el procedimiento de aprobación automática, la solicitud es considerada aprobada desde el mismo momento de su presentación ante la entidad competente para conocerla, siempre que cumpla con los requisitos y entregue la documentación completa, exigidos en el TUPA de la entidad.

33.2 En este procedimiento, las entidades no emiten ningún pronunciamiento expreso confirmatorio de la aprobación automática, debiendo sólo realizar la fiscalización posterior. Sin embargo, cuando en los procedimientos de aprobación automática se requiera necesariamente de la expedición de un documento sin el cual el usuario no puede hacer efectivo su derecho, el plazo máximo para su expedición es de cinco días hábiles, sin perjuicio de aquellos plazos mayores fijados por leyes especiales anteriores a la vigencia de la presente Ley.

33.3 Como constancia de la aprobación automática de la solicitud del administrado, basta la copia del escrito o del formato presentado conteniendo el sello oficial de recepción, sin observaciones e indicando el número de registro de la solicitud, fecha, hora y firma del agente receptor.

33.4 Son procedimientos de aprobación automática, sujetos a la presunción de veracidad, aquellos que habiliten el ejercicio de derechos preexistentes del administrado, la inscripción en registros administrativos, la obtención de licencias, autorizaciones, constancias y copias certificadas o similares que habiliten para el ejercicio continuado de actividades profesionales, sociales, económicas o laborales en el ámbito privado, siempre que no afecten derechos de terceros y sin perjuicio de la fiscalización posterior que realice la administración.

33.5 La Presidencia del Consejo de Ministros se encuentra facultada para determinar los procedimientos sujetos a aprobación automática. Dicha calificación es de obligatoria adopción, a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial, sin necesidad de actualización previa del Texto Único de Procedimientos Administrativos por las entidades, sin perjuicio de lo establecido en el numeral 44.7 del artículo 44.

(Texto según el artículo 31 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 34.- Fiscalización posterior

34.1 Por la fiscalización posterior, la entidad ante la que es realizado un procedimiento de aprobación automática, evaluación previa o haya recibido la documentación a que se refiere el artículo 49; queda obligada a verificar de oficio mediante el sistema del muestreo, la autenticidad de las declaraciones, de los documentos, de las informaciones y de las traducciones proporcionadas por el administrado.

34.2 Tratándose de los procedimientos de aprobación automática y en los de evaluación previa en los que ha operado el silencio administrativo positivo, la fiscalización comprende no menos del diez por ciento (10%) de todos los expedientes, con un máximo de ciento cincuenta (150) expedientes por semestre. Esta cantidad puede incrementarse teniendo en cuenta el impacto que en el interés general, en la economía, en la seguridad o en la salud ciudadana pueda conllevar la ocurrencia de fraude o falsedad en la información, documentación o declaración presentadas. Dicha fiscalización debe efectuarse semestralmente de acuerdo a los lineamientos que para tal efecto dicta la Presidencia del Consejo de Ministros.

34.3 En caso de comprobar fraude o falsedad en la declaración, información o en la documentación presentada por el administrado, la entidad considerará no satisfecha la exigencia respectiva para todos sus efectos, procediendo a declarar la nulidad del acto administrativo sustentado en dicha declaración, información o documento; e imponer a quien haya empleado esa declaración, información o documento una multa en favor de la entidad de entre cinco (5) y diez (10) Unidades Impositivas Tributarias vigentes a la fecha de pago; y, además, si la conducta se adecua a los supuestos previstos en el Título XIX Delitos contra la Fe Pública del Código Penal, ésta deberá ser comunicada al Ministerio Público para que interponga la acción penal correspondiente.

34.4 Como resultado de la fiscalización posterior, la relación de administrados que hubieren presentado declaraciones, información o documentos falsos o fraudulentos al amparo de procedimientos de aprobación automática y de evaluación previa, es publicada trimestralmente por la Central de Riesgo Administrativo, a cargo de la Presidencia del Consejo de Ministros, consignando el Documento Nacional de Identidad o el Registro Único de Contribuyente y la dependencia ante la cual presentaron dicha información. Las entidades deben elaborar y remitir la indicada relación a la Central de Riesgo Administrativo, siguiendo los lineamientos vigentes sobre la materia. Las entidades están obligadas a incluir de manera automática en sus acciones de fiscalización posterior todos los procedimientos iniciados por los administrados incluidos en la relación de Central de Riesgo Administrativo.

(Texto según el artículo 32 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 35.- Procedimiento de evaluación previa con silencio positivo

35.1 Los procedimientos de evaluación previa están sujetos a silencio positivo, cuando se trate de algunos de los siguientes supuestos:

1.- Todos los procedimientos a instancia de parte no sujetos al silencio administrativo negativo taxativo contemplado en el artículo 38.
2.- Recursos destinados a cuestionar la desestimación de una solicitud cuando el particular haya optado por la aplicación del silencio administrativo negativo.

35.2 Como constancia de la aplicación del silencio positivo de la solicitud del administrado, basta la copia del escrito o del formato presentado conteniendo el sello oficial de recepción, sin observaciones e indicando el número de registro de la solicitud, fecha, hora y firma del agente receptor. En el caso de procedimientos administrativos electrónicos, basta el correo electrónico que deja constancia del envío de la solicitud.
35.3 La Presidencia del Consejo de Ministros se encuentra facultada para determinar los procedimientos sujetos a silencio positivo. Dicha calificación será de obligatoria adopción, a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial, sin necesidad de actualización previa del Texto Único de Procedimientos Administrativos por las entidades, sin perjuicio de lo establecido en el numeral 44.7 del artículo 44.
35.4 Los procedimientos de petición graciable y de consulta se rigen por su regulación específica.

(Artículo incorporado por el artículo 4 del Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 36.- Aprobación de petición mediante el silencio positivo

36.1 En los procedimientos administrativos sujetos a silencio positivo, la petición del administrado se considera aprobada si, vencido el plazo establecido o máximo para pronunciarse, la entidad no hubiera notificado el pronunciamiento correspondiente, no siendo necesario expedirse pronunciamiento o documento alguno para que el administrado pueda hacer efectivo su derecho, bajo responsabilidad del funcionario o servidor público que lo requiera.
36.2 Lo dispuesto en el presente artículo no enerva la obligación de la entidad de realizar la fiscalización posterior de los documentos, declaraciones e información presentados por el administrado, conforme a lo dispuesto en el artículo 34.

(Artículo incorporado por el artículo 4 del Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 37.- Aprobación del procedimiento.

37.1 No obstante lo señalado en el artículo 36, vencido el plazo para que opere el silencio positivo en los procedimientos de evaluación previa, regulados en el artículo 35, sin que la entidad hubiera emitido pronunciamiento sobre lo solicitado, los administrados, si lo consideran pertinente y de manera complementaria, pueden presentar una Declaración Jurada ante la propia entidad que configuró dicha aprobación ficta, con la finalidad de hacer valer el derecho conferido ante la misma o terceras entidades de la administración, constituyendo el cargo de recepción de dicho documento, prueba suficiente de la resolución aprobatoria ficta de la solicitud o trámite iniciado.
37.2 Lo dispuesto en el párrafo anterior es aplicable también al procedimiento de aprobación automática, reemplazando la aprobación ficta, contenida en la Declaración Jurada, al documento a que hace referencia el numeral 33.2 del artículo 33.
37.3 En el caso que la autoridad administrativa se niegue a recibir la Declaración Jurada a que se refiere el párrafo anterior, el administrado puede remitirla por conducto notarial, surtiendo los mismos efectos.

(Artículo incorporado por el artículo 4 del Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 38.- Procedimientos de evaluación previa con silencio negativo.

38.1 Excepcionalmente, el silencio negativo es aplicable en aquellos casos en los que la petición del administrado puede afectar significativamente el interés público e incida en los siguientes bienes jurídicos: la salud, el medio ambiente, los recursos naturales, la seguridad ciudadana, el sistema financiero y de seguros, el mercado de valores, la defensa comercial, la defensa nacional y el patrimonio cultural de la nación, así como en aquellos procedimientos de promoción de inversión privada, procedimientos trilaterales, procedimientos de inscripción registral y en los que generen obligación de dar o hacer del Estado y autorizaciones para operar casinos de juego y máquinas tragamonedas.
La calificación excepcional del silencio negativo se produce en la norma de creación o modificación del procedimiento administrativo, debiendo sustentar técnica y legalmente su calificación en la exposición de motivos, en la que debe precisarse la afectación en el interés público y la incidencia en alguno de los bienes jurídicos previstos en el párrafo anterior.
Por Decreto Supremo, refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros, se puede ampliar las materias en las que, por afectar significativamente el interés público, corresponde la aplicación de silencio administrativo negativo.

(Texto modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo Nº 1452)

38.2 Asimismo, es de aplicación para aquellos procedimientos por los cuales se transfiera facultades de la administración pública.

(Texto modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo Nº 1452)

38.3 En materia tributaria y aduanera, el silencio administrativo se rige por sus leyes y normas especiales. Tratándose de procedimientos administrativos que tengan incidencia en la determinación de la obligación tributaria o aduanera, se aplica el Código Tributario.
38.4 Las autoridades quedan facultadas para calificar de modo distinto en su Texto Único de Procedimientos Administrativos los procedimientos administrativos señalados, con excepción de los procedimientos trilaterales y en los que generen obligación de dar o hacer del Estado, cuando aprecien que sus efectos reconozcan el interés del solicitante, sin exponer significativamente el interés general.

(Artículo incorporado por el artículo 4 del Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 39.- Plazo máximo del procedimiento administrativo de evaluación previa
El plazo que transcurra desde el inicio de un procedimiento administrativo de evaluación previa hasta que sea dictada la resolución respectiva, no puede exceder de treinta (30) días hábiles, salvo que por ley o decreto legislativo se establezcan procedimientos cuyo cumplimiento requiera una duración mayor.

(Texto según el artículo 35 de la Ley Nº 27444)

Artículo 40.- Legalidad del procedimiento

40.1 Los procedimientos administrativos y requisitos deben establecerse en una disposición sustantiva aprobada mediante decreto supremo o norma de mayor jerarquía, por Ordenanza Regional, por Ordenanza Municipal, por Resolución del titular de los organismos constitucionalmente autónomos.
En el caso de los organismos reguladores estos podrán establecer procedimientos y requisitos en ejercicio de su función normativa.
Los organismos técnicos especializados del Poder Ejecutivo pueden establecer procedimientos administrativos y requisitos mediante resolución del órgano de dirección o del titular de la entidad, según corresponda, para lo cual deben estar habilitados por ley o decreto legislativo a normar el otorgamiento o

reconocimiento de derechos de los particulares, el ingreso a mercados o el desarrollo de actividades económicas. El establecimiento de los procedimientos y requisitos debe cumplir lo dispuesto en el presente numeral y encontrarse en el marco de lo dispuesto en las políticas, planes y lineamientos del sector correspondiente.

40.2 Las entidades realizan el Análisis de Calidad Regulatoria de los procedimientos administrativos a su cargo o sus propuestas, teniendo en cuenta el alcance establecido en la normativa vigente sobre la materia.

40.3 Los procedimientos administrativos deben ser compendiados y sistematizados en el Texto Único de Procedimientos Administrativos, aprobados para cada entidad, en el cual no se pueden crear procedimientos ni establecer nuevos requisitos, salvo lo relativo a la determinación de los derechos de tramitación que sean aplicables de acuerdo a la normatividad vigente.

40.4 Las entidades solamente exigen a los administrados el cumplimiento de procedimientos, la presentación de documentos, el suministro de información o el pago por derechos de tramitación, siempre que cumplan con los requisitos previstos en el numeral anterior. Incurre en responsabilidad la autoridad que procede de modo diferente, realizando exigencias a los administrados fuera de estos casos.

40.5 Las disposiciones concernientes a la eliminación de procedimientos o requisitos o a la simplificación de los mismos pueden aprobarse por Resolución Ministerial, por Resolución de Consejo Directivo de los Organismos Reguladores, Resolución del órgano de dirección o del titular de los organismos técnicos especializados, según corresponda, Resolución del titular de los organismos constitucionalmente autónomos, Decreto Regional o Decreto de Alcaldía, según se trate de entidades dependientes del Poder Ejecutivo, Organismos Constitucionalmente Autónomos, Gobiernos Regionales o Locales, respectivamente.

40.6 Los procedimientos administrativos, incluyendo sus requisitos, a cargo de las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa deben ser debidamente publicitados, para conocimiento de los administrados.

(Texto según el artículo 36 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo Nº 1452)

Artículo 41.- Procedimientos Administrativos estandarizados obligatorios.

41.1 Mediante decreto supremo refrendado por la Presidencia del Consejo de Ministros se aprueban procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad estandarizados de obligatoria aplicación por las entidades competentes para tramitarlos, las que no están facultadas para modificarlos o alterarlos. Las entidades están obligadas a incorporar dichos procedimientos y servicios estandarizados en su respectivo Texto Único de Procedimientos Administrativos sin necesidad de aprobación por parte de otra entidad. Las entidades solo podrán determinar: la unidad de trámite documentario o la que haga sus veces para dar inicio al procedimiento administrativo o servicio prestado en exclusividad, la autoridad competente para resolver el procedimiento administrativo y la unidad orgánica a la que pertenece, y la autoridad competente que resuelve los recursos administrativos, en lo que resulte pertinente.

(Texto modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo Nº 1452)

41.2 La no actualización por las entidades de sus respectivos Texto Único de Procedimiento Administrativo dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la entrada en vigencia de los procedimientos administrativos estandarizados por la Presidencia del Consejo de Ministros, tiene como consecuencia la aplicación del artículo 58.

(Artículo incorporado por el artículo 4 del Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 42.- Vigencia indeterminada de los títulos habilitantes

Los títulos habilitantes emitidos tienen vigencia indeterminada, salvo que por ley o decreto legislativo se establezca un plazo determinado de vigencia. Cuando la autoridad compruebe el cambio de las condiciones indispensables para su obtención, previa fiscalización, podrá dejar sin efecto el título habilitante.

Excepcionalmente, por decreto supremo, se establece la vigencia determinada de los títulos habilitantes, para lo cual la entidad debe sustentar la necesidad, el interés público a tutelar y otros criterios que se definan de acuerdo a la normativa de calidad regulatoria.

(Texto modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo Nº 1452)

Artículo 43. Contenido del Texto Único de Procedimientos Administrativos

43.1 Todas las entidades elaboran y aprueban o gestionan la aprobación, según el caso, de su Texto Único de Procedimientos Administrativos, el cual comprende:

1. Todos los procedimientos de iniciativa de parte requeridos por los administrados para satisfacer sus intereses o derechos mediante el pronunciamiento de cualquier órgano de la entidad, siempre que esa exigencia cuente con respaldo legal, el cual deberá consignarse expresamente en el TUPA con indicación de la fecha de publicación en el Diario Oficial.
2. La descripción clara y taxativa de todos los requisitos exigidos para la realización completa de cada procedimiento, los cuales deben ser establecidos conforme a lo previsto en el numeral anterior.
3. La calificación de cada procedimiento según corresponda entre procedimientos de evaluación previa o de aprobación automática.
4. En el caso de procedimientos de evaluación previa si el silencio administrativo aplicable es negativo o positivo.
5. Los supuestos en que procede el pago de derechos de tramitación, con indicación de su monto y forma de pago. El monto de los derechos se expresa publicándose en la entidad en moneda de curso legal.
6. Las vías de recepción adecuadas para acceder a los procedimientos contenidos en los TUPA, de acuerdo a lo dispuesto por los artículos 127 y siguientes.
7. La autoridad competente para resolver en cada instancia del procedimiento y los recursos a interponerse para acceder a ellas.
8. Los formularios que sean empleados durante la tramitación del respectivo procedimiento administrativo, no debiendo emplearse para la exigencia de requisitos adicionales.

La información complementaria como sedes de atención, horarios, medios de pago, datos de contacto, notas al ciudadano; su actualización es responsabilidad de la máxima autoridad administrativa de la entidad que gestiona el TUPA, sin seguir las formalidades previstas en los numerales 44.1 o 44.5.

La Presidencia del Consejo de Ministros, mediante Resolución de la Secretaría de Gestión Pública, aprueba el Formato del Texto Único de Procedimientos Administrativos aplicable para las entidades previstas en los numerales 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la presente ley.

(Texto modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo Nº 1452)

43.2 El TUPA también incluye la relación de los servicios prestados en exclusividad, entendidos como las prestaciones que las entidades se encuentran facultadas a brindar en forma exclusiva en el marco de su competencia, no pudiendo ser realizadas por otra entidad o terceros. Son incluidos en el TUPA, resultando aplicable lo previsto en los numerales 2, 5, 6, 7 y 8 del numeral anterior, en lo que fuera aplicable.

(Texto modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo Nº 1452)

43.3 Los requisitos y condiciones para la prestación de los servicios brindados en exclusividad por las entidades son fijados por decreto supremo refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros.

43.4 Para aquellos servicios que no sean prestados en exclusividad, las entidades, a través de Resolución del Titular de la entidad establecen la denominación,

la descripción clara y taxativa de los requisitos y sus respectivos costos, los cuales deben ser debidamente difundidos para que sean de público conocimiento, respetando lo establecido en el artículo 60 de la Constitución Política del Perú y las normas sobre represión de la competencia desleal.

(Texto modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo Nº 1452)

(Texto según el artículo 37 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 44.- Aprobación y difusión del Texto Único de Procedimientos Administrativos

44.1 El Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) es aprobado por Decreto Supremo del sector, por Ordenanza Regional, por Ordenanza Municipal, o por Resolución del Titular de organismo constitucionalmente autónomo, según el nivel de gobierno respectivo.

(Texto según el numeral 38.1 del artículo 38 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo Nº 1452)

44.2. La norma que aprueba el TUPA se publica en el diario oficial El Peruano.

44.3 El TUPA y la disposición legal de aprobación o modificación se publica obligatoriamente en el portal del diario oficial El Peruano. Adicionalmente se difunde a través de la Plataforma Digital Única para Orientación al Ciudadano del Estado Peruano y en el respectivo Portal Institucional de la entidad. La publicación en los medios previstos en el presente numeral se realiza de forma gratuita.

(Texto según el numeral 38.3 del artículo 38 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo Nº 1452)

44.4 Sin perjuicio de la indicada publicación, cada entidad realiza la difusión de su TUPA mediante su ubicación en lugar visible de la entidad.

44.5 Una vez aprobado el TUPA, toda modificación que no implique la creación de nuevos procedimientos, incremento de derechos de tramitación o requisitos, se debe realizar por Resolución Ministerial del Sector, o por resolución del titular del Organismo Autónomo conforme a la Constitución Política del Perú, o por Resolución de Consejo Directivo de los Organismos Reguladores, Resolución del órgano de dirección o del titular de los organismos técnicos especializados, según corresponda, Decreto Regional o Decreto de Alcaldía, según el nivel de gobierno respectivo. En caso contrario, su aprobación se realiza conforme al mecanismo establecido en el numeral 44.1. En ambos casos se publicará la modificación según lo dispuesto por los numerales 44.2 y 44.3.

(Texto según el numeral 38.5 del artículo 38 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo Nº 1452)

44.6 Para la elaboración del TUPA se evita la duplicidad de procedimientos administrativos en las entidades.

44.7 En los casos en que por Ley, Decreto Legislativo y demás normas de alcance general, se establezcan o se modifiquen los requisitos, plazo o silencio administrativo aplicables a los procedimientos administrativos, las entidades de la Administración Pública están obligadas a realizar las modificaciones correspondientes en sus respectivos Textos Únicos de Procedimientos Administrativos en un plazo máximo de sesenta (60) días hábiles, contados a partir de la entrada en vigencia de la norma que establece o modifica los requisitos, plazo o silencio administrativo aplicables a los procedimientos administrativos. Si vencido dicho plazo, la entidad no ha actualizado el TUPA incorporando el procedimiento establecido o modificado en la normatividad vigente, no puede dejar de emitir pronunciamiento respecto al procedimiento o prestar el servicio que se encuentre vigente de acuerdo al marco legal correspondiente, bajo responsabilidad.

(Texto modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo Nº 1452)

44.8 Incurre en responsabilidad administrativa el funcionario que:

a) Solicita o exige el cumplimiento de requisitos que no están en el TUPA o que, estando en el TUPA, no han sido establecidos por la normatividad vigente o han sido derogados.

b) Aplique tasas que no han sido aprobadas conforme a lo dispuesto por los artículos 53 y 54, y por el Texto Único Ordenado del Código Tributario, cuando corresponda.

c) Aplique tasas que no han sido ratificadas por la Municipalidad Provincial correspondiente, conforme a las disposiciones establecidas en el artículo 40 de la Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.

Asimismo, incurre en responsabilidad administrativa el Alcalde y el gerente municipal, o quienes hagan sus veces, cuando transcurrido el plazo de treinta (30) días hábiles luego de recibida la solicitud de ratificación de la municipalidad distrital, no haya cumplido con atender la solicitud de ratificación de las tasas a las que se refiere el artículo 40 de la Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, salvo las tasas por arbitrios en cuyo caso el plazo será de sesenta (60) días hábiles.

(Texto modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo Nº 1452)

Sin perjuicio de lo anterior, las exigencias establecidas en los literales precedentes, también constituyen barrera burocrática ilegal, siendo aplicables las sanciones establecidas en el Decreto Legislativo Nº 1256, que aprueba la Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas o norma que lo sustituya.

44.9 La Contraloría General de la República, en el marco de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, verifica el cumplimiento de los plazos señalados en el numeral 44.7 del presente artículo.

(Texto modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 45.- Consideraciones para estructurar el procedimiento

45.1 Solamente serán incluidos como requisitos exigidos para la realización de cada procedimiento administrativo aquellos que razonablemente sean indispensables para obtener el pronunciamiento correspondiente, atendiendo además a sus costos y beneficios.

45.2 Para tal efecto, cada entidad considera como criterios:

45.2.1 La documentación que conforme a esta ley pueda ser solicitada, la impedida de requerir y aquellos sucedáneos establecidos en reemplazo de documentación original.

45.2.2 Su necesidad y relevancia en relación al objeto del procedimiento administrativo y para obtener el pronunciamiento requerido.

45.2.3 La capacidad real de la entidad para procesar la información exigida, en vía de evaluación previa o fiscalización posterior.

(Texto según el artículo 39 de la Ley Nº 27444)

Artículo 46.- Acceso a información para consulta por parte de las entidades

46.1 Todas las entidades tienen la obligación de permitir a otras, gratuitamente, el acceso a sus bases de datos y registros para consultar sobre información requerida para el cumplimiento de requisitos de procedimientos administrativos o servicios prestados en exclusividad.

46.2 En estos casos, la entidad únicamente solicita al administrado la presentación de una declaración jurada en el cual manifieste que cumple con el requisito previsto en el procedimiento administrativo o servicio prestado en exclusividad.

(Artículo incorporado por el artículo 4 del Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 47.- Enfoque intercultural

Las autoridades administrativas deben actuar aplicando un enfoque intercultural, coadyuvando a la

generación de un servicio con pertinencia cultural, lo que implica la adaptación de los procesos que sean necesarios en función a las características geográficas, ambientales, socioeconómicas, lingüísticas y culturales de los administrados a quienes se destina dicho servicio.

(Artículo incorporado según el artículo 3 del Decreto Legislativo Nº 1452)

Artículo 48.- Documentación prohibida de solicitar

48.1 Para el inicio, prosecución o conclusión de todo procedimiento, común o especial, las entidades quedan prohibidas de solicitar a los administrados la presentación de la siguiente información o la documentación que la contenga:

48.1.1 Aquella que la entidad solicitante genere o posea como producto del ejercicio de sus funciones públicas conferidas por la Ley o que deba poseer en virtud de algún trámite realizado anteriormente por el administrado en cualquiera de sus dependencias, o por haber sido fiscalizado por ellas, durante cinco (5) años anteriores inmediatos, siempre que los datos no hubieren sufrido variación. Para acreditarlo, basta que el administrado exhiba la copia del cargo donde conste dicha presentación, debidamente sellado y fechado por la entidad ante la cual hubiese sido suministrada.

48.1.2 Aquella que haya sido expedida por la misma entidad o por otras entidades públicas del sector, en cuyo caso corresponde a la propia entidad recabarla directamente.

48.1.3 Presentación de más de dos ejemplares de un mismo documento ante la entidad, salvo que sea necesario notificar a otros tantos interesados.

48.1.4 Fotografías personales, salvo para obtener documentos de identidad, pasaporte o licencias o autorizaciones de índole personal, por razones de seguridad nacional y seguridad ciudadana. Los administrados suministrarán ellos mismos las fotografías solicitadas o tendrán libertad para escoger la empresa que las produce, con excepción de los casos de digitalización de imágenes.

48.1.5 Documentos de identidad personal distintos al Documento Nacional de Identidad. Asimismo, solo se exigirá para los ciudadanos extranjeros carné de extranjería o pasaporte según corresponda.

48.1.6 Recabar sellos de la propia entidad, que deben ser acopiados por la autoridad a cargo del expediente.

48.1.7 Documentos o copias nuevas, cuando sean presentadas otras, no obstante haber sido producidos para otra finalidad, salvo que sean ilegibles.

48.1.8 Constancia de pago realizado ante la propia entidad por algún trámite, en cuyo caso el administrado sólo queda obligado a informar en su escrito el día de pago y el número de constancia de pago, correspondiendo a la administración la verificación inmediata.

48.1.9 Aquella que, de conformidad con la normativa aplicable, se acreditó o debió acreditarse en una fase anterior o para obtener la culminación de un trámite anterior ya satisfecho. En este supuesto, la información o documentación se entenderá acreditada para todos los efectos legales.

48.1.10 Toda aquella información o documentación que las entidades de la Administración Pública administren, recaben, sistematicen, creen o posean respecto de los usuarios o administrados que están obligadas a suministrar o poner a disposición de las demás entidades que las requieran para la tramitación de sus procedimientos administrativos y para sus actos de administración interna, de conformidad con lo dispuesto por ley, decreto legislativo o por Decreto Supremo refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros.

Los plazos y demás condiciones para la aplicación de lo dispuesto en el presente numeral a entidades de la Administración Pública distintas del Poder Ejecutivo, son establecidos mediante Decreto Supremo refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros.

48.2 Las disposiciones contenidas en este artículo no limitan la facultad del administrado para presentar espontáneamente la documentación mencionada, de considerarlo conveniente.

(Texto según el artículo 40 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 49.- Presentación de documentos sucedáneos de los originales

49.1 Para el cumplimiento de los requisitos correspondientes a todos los procedimientos administrativos, comunes o especiales, las entidades están obligadas a recibir los siguientes documentos e informaciones en vez de la documentación oficial, a la cual reemplazan con el mismo mérito probatorio:

49.1.1 Copias simples en reemplazo de documentos originales o copias legalizadas notarialmente de tales documentos, acompañadas de declaración jurada del administrado acerca de su autenticidad. Las copias simples serán aceptadas, estén o no certificadas por notarios, funcionarios o servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y tendrán el mismo valor que los documentos originales para el cumplimiento de los requisitos correspondientes a la tramitación de procedimientos administrativos seguidos ante cualquier entidad.

49.1.2 Traducciones simples con la indicación y suscripción de quien oficie de traductor debidamente identificado, en lugar de traducciones oficiales.

49.1.3 Las expresiones escritas del administrado contenidas en declaraciones con carácter jurado mediante las cuales afirman su situación o estado favorable, así como la existencia, veracidad, vigencia en reemplazo de la información o documentación prohibida de solicitar.

49.1.4 Instrumentos privados, boletas notariales o copias simples de las escrituras públicas, en vez de instrumentos públicos de cualquier naturaleza, o testimonios notariales, respectivamente.

49.1.5 Constancias originales suscritas por profesionales independientes debidamente identificados en reemplazo de certificaciones oficiales acerca de las condiciones especiales del administrado o de sus intereses cuya apreciación requiera especiales actitudes técnicas o profesionales para reconocerlas, tales como certificados de salud o planos arquitectónicos, entre otros. Se tratará de profesionales colegiados sólo cuando la norma que regula los requisitos del procedimiento así lo exija.

49.1.6 Copias fotostáticas de formatos oficiales o una reproducción particular de ellos elaborada por el administrador respetando integralmente la estructura de los definidos por la autoridad, en sustitución de los formularios oficiales aprobados por la propia entidad para el suministro de datos.

49.2 La presentación y admisión de los sucedáneos documentales, se hace al amparo del principio de presunción de veracidad y conlleva la realización obligatoria de acciones de fiscalización posterior a cargo de dichas entidades, con la consecuente aplicación de las sanciones previstas en el numeral 34.3 del artículo 34 si se comprueba el fraude o falsedad.

49.3 Lo dispuesto en el presente artículo es aplicable aun cuando una norma expresa disponga la presentación de documentos originales.

49.4 Las disposiciones contenidas en este artículo no limitan el derecho del administrado a presentar la documentación prohibida de exigir, en caso de ser considerado conveniente a su derecho.

49.5 Mediante Decreto Supremo refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros y del sector competente se puede ampliar la relación de documentos originales que pueden ser reemplazados por sucedáneos.

(Texto según el artículo 41 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 50.- Validez de actos administrativos de otras entidades y suspensión del procedimiento

Salvo norma especial, en la tramitación de procedimientos administrativos las entidades no pueden cuestionar la validez de actos administrativos emitidos por otras entidades que son presentados para dar cumplimiento a los requisitos de los procedimientos administrativos a su cargo. Tampoco pueden suspender la tramitación de los procedimientos a la espera de resoluciones o información provenientes de otra entidad.

(Artículo incorporado por el artículo 4 del Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 51.- Presunción de veracidad

51.1 Todas las declaraciones juradas, los documentos sucedáneos presentados y la información incluida en los escritos y formularios que presenten los administrados para la realización de procedimientos administrativos, se presumen verificados por quien hace uso de ellos, respecto a su propia situación, así como de contenido veraz para fines administrativos, salvo prueba en contrario. En caso de documentos emitidos por autoridades gubernamentales o por terceros, el administrado puede acreditar su debida diligencia en realizar previamente a su presentación las verificaciones correspondientes y razonables.

51.2 En caso de las traducciones de parte, así como los informes o constancias profesionales o técnicas presentadas como sucedáneos de documentación oficial, dicha responsabilidad alcanza solidariamente a quien los presenta y a los que los hayan expedido.

(Texto según el artículo 42 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 52.- Valor de documentos públicos y privados

52.1 Son considerados documentos públicos aquellos emitidos válidamente por los órganos de las entidades.

52.2 La copia de cualquier documento público goza de la misma validez y eficacia que éstos, siempre que exista constancia de que es auténtico.

52.3 La copia del documento privado cuya autenticidad ha sido certificada por el fedatario, tiene validez y eficacia plena, exclusivamente en el ámbito de actividad de la entidad que la autentica.

(Texto según el artículo 43 de la Ley Nº 27444)

Artículo 53.- Derecho de tramitación

53.1 Procede establecer derechos de tramitación en los procedimientos administrativos, cuando su tramitación implique para la entidad la prestación de un servicio específico e individualizable a favor del administrado, o en función del costo derivado de las actividades dirigidas a analizar lo solicitado; salvo en los casos en que existan tributos destinados a financiar directamente las actividades de la entidad. Dicho costo incluye los gastos de operación y mantenimiento de la infraestructura asociada a cada procedimiento.

53.2 Son condiciones para la procedencia de este cobro que los derechos de tramitación hayan sido determinados conforme a la metodología vigente, y que estén consignados en su vigente Texto Único de Procedimientos Administrativos. Para el caso de las entidades del Poder Ejecutivo se debe contar, además, con el refrendo del Ministerio de Economía y Finanzas.

(Texto según el numeral 44.2 del artículo 44 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo Nº 1452)

53.3 No procede establecer cobros por derecho de tramitación para procedimientos iniciados de oficio, ni en aquellos en los que son ejercidos el derecho de petición graciable, regulado en el artículo 123, o el de denuncia ante la entidad por infracciones funcionales de sus propios funcionarios o que deban ser conocidas por los Órganos de Control Institucional, para lo cual cada entidad debe establecer el procedimiento correspondiente.

(Texto según el numeral 44.3 del artículo 44 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo Nº 1272)

53.4 No pueden dividirse los procedimientos ni establecerse cobro por etapas.

53.5 La entidad está obligada a reducir los derechos de tramitación en los procedimientos administrativos si, como producto de su tramitación, se hubieren generado excedentes económicos en el ejercido anterior.

53.6 Mediante decreto supremo refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros y el Ministro de Economía y Finanzas se precisa los criterios, procedimientos y metodologías para la determinación de los costos de los procedimientos, y servicios administrativos que brinda la administración y para la fijación de los derechos de tramitación. La aplicación de dichos criterios, procedimientos y metodologías es obligatoria para la determinación de costos de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad para todas las entidades públicas en los procesos de elaboración o modificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos de cada entidad. La entidad puede aprobar derechos de tramitación menores a los que resulten de la aplicación de los criterios, procedimientos y metodologías aprobados según el presente artículo.

(Texto según el numeral 44.6 del artículo 44 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

53.7 Mediante Decreto Supremo refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros y el Ministro de Economía y Finanzas, siguiendo lo previsto en el numeral anterior, se pueden aprobar los derechos de tramitación para los procedimientos estandarizados, que son de obligatorio cumplimiento por parte de las entidades a partir de su publicación en el Diario Oficial, sin necesidad de realizar actualización del Texto Único de Procedimientos Administrativos. Sin perjuicio de lo anterior, las entidades están obligadas a incorporar el monto del derecho de tramitación en sus Texto Único de Procedimientos Administrativos dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles, sin requerir un trámite de aprobación de derechos de tramitación, ni su ratificación.

(Texto modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 54.- Límite de los derechos de tramitación

54.1 El monto del derecho de tramitación es determinado en función al importe del costo que su ejecución genera para la entidad por el servicio prestado durante toda su tramitación y, en su caso, por el costo real de producción de documentos que expida la entidad. Su monto es sustentado por el servidor a cargo de la oficina de administración de cada entidad.

Para que el costo sea superior a una (1) UIT, se requiere autorización del Ministerio de Economía y Finanzas conforme a los lineamientos para la elaboración y aprobación del Texto Único de Procedimientos Administrativos aprobados por Resolución de Secretaria de Gestión Pública. Dicha autorización no es aplicable en los casos en que la Presidencia del Consejo de Ministros haya aprobado derechos de tramitación para los procedimientos estandarizados.

(Texto según el numeral 45.1 del artículo 45 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo Nº 1452)

54.2 Las entidades no pueden establecer pagos diferenciados para dar preferencia o tratamiento especial a una solicitud distinguiéndola de las demás de su mismo tipo, ni discriminar en función al tipo de administrado que siga el procedimiento.

(Texto según el artículo 45 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 55.- Cancelación de los derechos de tramitación

La forma de cancelación de los derechos de tramitación es establecida en el TUPA institucional, debiendo tender a que el pago a favor de la entidad pueda ser realizado mediante cualquier forma dineraria que permita su constatación, incluyendo abonos en cuentas bancarias o transferencias electrónicas de fondos.

(Texto según el artículo 46 de la Ley Nº 27444)

Artículo 56.- Reembolso de gastos administrativos

56.1 Solo procede el reembolso de gastos administrativos cuando una ley expresamente lo autoriza.

Son gastos administrativos aquellos ocasionados por actuaciones específicas solicitados por el administrado

dentro del procedimiento. Se solicita una vez iniciado el procedimiento administrativo y es de cargo del administrado que haya solicitado la actuación o de todos los administrados, si el asunto fuera de interés común; teniendo derecho a constatar y, en su caso, a observar, el sustento de los gastos a reembolsar.

56.2 En el caso de los procedimientos administrativos trilaterales, las entidades podrán ordenar en el acto administrativo que causa estado la condena de costas y costos por la interposición de recursos administrativos maliciosos o temerarios. Se entiende por recurso malicioso o temerario aquel carente de todo sustento de hecho y de derecho, de manera que por la ostensible falta de rigor en su fundamentación se evidencia la intención de mala fe del administrado. Para ello, se debe acreditar el conocimiento objetivo del administrado de ocasionar un perjuicio. Los lineamientos para la aplicación de este numeral se aprobarán mediante Decreto Supremo refrendado por el Presidente de la Presidencia del Consejo de Ministros.

(Texto según el artículo 47 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 57.- Cumplimiento de las normas del presente capítulo

57.1 La Presidencia del Consejo de Ministros, como entidad rectora, es la máxima autoridad técnico normativa del Sistema de Modernización de la Gestión Pública y tiene a su cargo garantizar el cumplimiento de las normas establecidas en el presente capítulo en todas las entidades de la administración pública, sin perjuicio de las facultades atribuidas a la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual para conocer y resolver denuncias que los ciudadanos o agentes económicos le formulen sobre el tema.

57.2 La Presidencia del Consejo de Ministros tiene las siguientes competencias:

1. Dictar Directivas, metodologías y lineamientos técnico normativos en las materias de su competencia, incluyendo aquellas referidas a la creación de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.
2. Emitir opinión vinculante sobre el alcance e interpretación de las normas de simplificación administrativa incluyendo la presente Ley. En el caso de los Texto Único de Procedimientos Administrativos de los Ministerios y Organismos Públicos, emitir opinión previa favorable a su aprobación.
3. Asesorar a las entidades en materia de simplificación administrativa y evaluar de manera permanente los procesos de simplificación administrativa al interior de las entidades, para lo cual podrá solicitar toda la información que requiera de éstas.
4. Supervisar y velar el cumplimiento de las normas de la presente Ley, salvo lo relativo a la determinación de los derechos de tramitación.
5. Supervisar que las entidades cumplan con aprobar sus Texto Único de Procedimientos Administrativos conforme a la normativa aplicable.
6. Realizar las gestiones del caso conducentes a hacer efectiva la responsabilidad de los funcionarios por el incumplimiento de las normas del presente Capítulo, para lo cual cuenta con legitimidad para accionar ante las diversas entidades de la administración pública.
7. Establecer los mecanismos para la recepción de quejas y otros mecanismos de participación de la ciudadanía. Cuando dichas quejas se refieran a asuntos de la competencia de la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, se inhibirá de conocerlas y las remitirá directamente a ésta.
8. Detectar los incumplimientos a las normas de la presente Ley y ordenar las modificaciones normativas pertinentes, otorgando a las entidades un plazo perentorio para la subsanación.
9. En caso de no producirse la subsanación, la Presidencia del Consejo de Ministros entrega un informe a la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas del INDECOPI, a fin de que inicie de oficio un procedimiento de eliminación de barreras burocráticas, sin perjuicio de la aplicación de lo previsto en el artículo 261.

Asimismo, la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas del INDECOPI tiene la competencia de fiscalizar:

a. Que las entidades cumplan con aplicar los procedimientos estandarizados e incorporarlos en sus Textos Únicos de Procedimientos Administrativos.
b. Que las entidades cumplan con las normas de simplificación administrativa en la tramitación de sus procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.

10. Solicitar a la Secretaría Técnica de la Comisión de Barreras Burocráticas el inicio de un procedimiento de oficio en materia de eliminación de barreras burocráticas contenidas en disposiciones administrativas que regulen el ejercicio de actividades económicas significativas para el desarrollo del país.
11. Otras previstas en la presente Ley y las que señalen los dispositivos legales correspondientes.

(Texto según el artículo 48 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo Nº 1452)

Artículo 58.- Régimen de entidades sin Texto Único de Procedimientos Administrativos vigente

58.1 Cuando la entidad no cumpla con publicar su Texto Único de Procedimientos Administrativos, o lo publique omitiendo procedimientos, los administrados, sin perjuicio de hacer efectiva la responsabilidad de la autoridad infractora, quedan sujetos al siguiente régimen:

1. Respecto de los procedimientos administrativos que corresponde ser aprobados automáticamente o que se encuentran sujetos a silencio administrativo positivo, los administrados quedan liberados de la exigencia de iniciar ese procedimiento para obtener la autorización previa, para realizar su actividad profesional, social, económica o laboral, sin ser pasibles de sanciones por el libre desarrollo de tales actividades. La suspensión de esta prerrogativa de la autoridad concluye a partir del día siguiente de la publicación del TUPA, sin efecto retroactivo.

Los procedimientos administrativos sujetos a silencio administrativo negativo siguen el régimen previsto en la norma de creación o modificación del respectivo procedimiento administrativo.

(Texto según el artículo 49 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo Nº 1452)

2. Respecto de las demás materias sujetas a procedimiento de evaluación previa, se sigue el régimen previsto en cada caso por este Capítulo.

58.2 El incumplimiento de las obligaciones de aprobar y publicar los Texto Único de Procedimientos, genera las siguientes consecuencias:

1. Para la entidad, la suspensión de sus facultades de exigir al administrado la tramitación del procedimiento administrativo, la presentación de requisitos o el pago del derecho de tramitación, para el desarrollo de sus actividades.
2. Para los funcionarios responsables de la aplicación de las disposiciones de la presente Ley y las normas reglamentarias respectivas, constituye una falta disciplinaria grave.

(Texto según el artículo 49 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 59.- Tercerización de actividades

Todas las actividades vinculadas a las funciones de fiscalización, los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad distintas a la emisión de los actos administrativos o cualquier resolución pueden tercerizarse salvo disposición distinta de la ley. Mediante Decreto Supremo refrendado por la Presidencia del Consejo de Ministros se establecen las disposiciones necesarias para la aplicación de esta modalidad.

(Texto modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo Nº 1452)

Artículo 60.- Rol de la Contraloría General y de los órganos de control interno

60.1 Corresponde a la Contraloría General de la República y a los órganos de control interno de las entidades, en el marco de la Ley N 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, verificar de oficio que las entidades y sus funcionarios y servidores públicos cumplan con las obligaciones que se establecen en el Capítulo I, Disposiciones Generales, del Título, II Procedimiento Administrativo, de la Ley Nº 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

60.2 Los administrados podrán presentar denuncias ante los órganos de control interno de las entidades, que forman parte del Sistema Nacional de Control, o directamente ante la Contraloría General de la República, contra los funcionarios o servidores públicos que incumplan cualquiera de las obligaciones a que se refiere el párrafo anterior.

60.3 Es obligación de los órganos de control interno de las entidades o de la Contraloría General de la República que conocen de las denuncias informar a los denunciantes sobre el trámite de las mismas y sobre las acciones que se desarrollen, o las decisiones que se adopten, como resultado de las denuncias en relación a las irregularidades o incumplimientos que son objeto de denuncia.

60.4 El jefe o responsable del órgano de control interno tiene la obligación de realizar trimestralmente un reporte, que deberá remitir al titular de la entidad para que disponga que en un plazo no mayor de 5 días hábiles se publique en el respectivo portal web de transparencia institucional, en el que dará cuenta de las acciones realizadas, o de las decisiones adoptadas, en relación a las denuncias que reciba contra los funcionarios o servidores públicos que incumplan las obligaciones a que se refiere el primer párrafo de este dispositivo.

(Artículo incorporado por el artículo 4 del Decreto Legislativo Nº 1272)

CAPÍTULO II

De los sujetos del procedimiento

Artículo 61.- Sujetos del procedimiento

Para los efectos del cumplimiento de las disposiciones del Derecho Administrativo, se entiende por sujetos del procedimiento a:

1. Administrados: la persona natural o jurídica que, cualquiera sea su calificación o situación procedimental, participa en el procedimiento administrativo. Cuando una entidad interviene en un procedimiento como administrado, se somete a las normas que lo disciplinan en igualdad de facultades y deberes que los demás administrados.

2. Autoridad administrativa: el agente de las entidades que bajo cualquier régimen jurídico, y ejerciendo potestades públicas conducen el inicio, la instrucción, la sustanciación, la resolución, la ejecución, o que de otro modo participan en la gestión de los procedimientos administrativos.

(Texto según el artículo 50 de la Ley Nº 27444)

Subcapítulo I

De los administrados

Artículo 62.- Contenido del concepto administrado

Se consideran administrados respecto de algún procedimiento administrativo concreto:

1. Quienes lo promuevan como titulares de derechos o intereses legítimos individuales o colectivos.

2. Aquellos que, sin haber iniciado el procedimiento, posean derechos o intereses legítimos que pueden resultar afectados por la decisión a adoptarse.

(Texto según el artículo 51 de la Ley Nº 27444)

Artículo 63.- Capacidad procesal

Tienen capacidad procesal ante las entidades las personas que gozan de capacidad jurídica conforme a las leyes.

(Texto según el artículo 52 de la Ley Nº 27444)

Artículo 64.- Representación de personas jurídicas

Las personas jurídicas pueden intervenir en el procedimiento a través de sus representantes legales, quienes actúan premunidos de los respectivos poderes.

(Texto según el artículo 53 de la Ley Nº 27444)

Artículo 65.- Libertad de actuación procesal

63.1 El administrado está facultado, en sus relaciones con las entidades, para realizar toda actuación que no le sea expresamente prohibida por algún dispositivo jurídico.

63.2 Para los efectos del numeral anterior, se entiende prohibido todo aquello que impida o perturbe los derechos de otros administrados, o el cumplimiento de sus deberes respecto al procedimiento administrativo.

(Texto según el artículo 54 de la Ley Nº 27444)

Artículo 66.- Derechos de los administrados

Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:

1. La precedencia en la atención del servicio público requerido, guardando riguroso orden de ingreso.

2. Ser tratados con respeto y consideración por el personal de las entidades, en condiciones de igualdad con los demás administrados.

3. Acceder, en cualquier momento, de manera directa y sin limitación alguna a la información contenida en los expedientes de los procedimientos administrativos en que sean partes y a obtener copias de los documentos contenidos en el mismo sufragando el costo que suponga su pedido, salvo las excepciones expresamente previstas por ley.

4. Acceder a la información gratuita que deben brindar las entidades del Estado sobre sus actividades orientadas a la colectividad, incluyendo sus fines, competencias, funciones, organigramas, ubicación de dependencias, horarios de atención, procedimientos y características.

5. A ser informados en los procedimientos de oficio sobre su naturaleza, alcance y, de ser previsible, del plazo estimado de su duración, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tal actuación.

6. Participar responsable y progresivamente en la prestación y control de los servicios públicos, asegurando su eficiencia y oportunidad.

7. Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlo así a las autoridades.

8. Ser asistidos por las entidades para el cumplimiento de sus obligaciones.

9. Conocer la identidad de las autoridades y personal al servicio de la entidad bajo cuya responsabilidad son tramitados los procedimientos de su interés.

10. A que las actuaciones de las entidades que les afecten sean llevadas a cabo en la forma menos gravosa posible.

11. Al ejercicio responsable del derecho de formular análisis, críticas o a cuestionar las decisiones y actuaciones de las entidades.

12. A no presentar los documentos prohibidos de solicitar las entidades, a emplear los sucedáneos documentales y a no pagar tasas diferentes a las debidas según las reglas de la presente Ley.

13. A que en caso de renovaciones de autorizaciones, licencias, permisos y similares, se entiendan automáticamente prorrogados en tanto hayan sido solicitados durante la vigencia original, y mientras la autoridad instruye el procedimiento de renovación y notifica la decisión definitiva sobre este expediente.

14. A exigir la responsabilidad de las entidades y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente, y

15. Los demás derechos reconocidos por la Constitución Política del Perú o las leyes.

(Texto según el artículo 55 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 67.- Deberes generales de los administrados en el procedimiento

Los administrados respecto del procedimiento administrativo, así como quienes participen en él, tienen los siguientes deberes generales:

1. Abstenerse de formular pretensiones o articulaciones ilegales, de declarar hechos contrarios a la verdad o no confirmados como si fueran fehacientes, de solicitar actuaciones meramente dilatorias, o de cualquier otro modo afectar el principio de conducta procedimental
2. Prestar su colaboración para el pertinente esclarecimiento de los hechos.
3. Proporcionar a la autoridad cualquier información dirigida a identificar a otros administrados no comparecientes con interés legítimo en el procedimiento.
4. Comprobar previamente a su presentación ante la entidad, la autenticidad de la documentación sucedánea y de cualquier otra información que se ampare en la presunción de veracidad.

(Texto según el artículo 56 de la Ley Nº 27444)

Artículo 68.- Suministro de información a las entidades

68.1 Los administrados están facultados para proporcionar a las entidades la información y documentos vinculados a sus peticiones o reclamos que estimen necesarios para obtener el pronunciamiento.
68.2 En los procedimientos investigatorios, los administrados están obligados a facilitar la información y documentos que conocieron y fueren razonablemente adecuados a los objetivos de la actuación para alcanzar la verdad material, conforme a lo dispuesto en el capítulo sobre la instrucción.

(Texto según el artículo 57 de la Ley Nº 27444)

Artículo 69.- Comparecencia personal

69.1 Las entidades pueden convocar la comparecencia personal a su sede de los administrados sólo cuando así le haya sido facultado expresamente por ley.
69.2 Los administrados pueden comparecer asistidos por asesores cuando sea necesario para la mejor exposición de la verdad de los hechos.
69.3 A solicitud verbal del administrado, la entidad entrega al final del acto, constancia de su comparecencia y copia del acta elaborada.

(Texto según el artículo 58 de la Ley Nº 27444)

Artículo 70.- Formalidades de la comparecencia

70.1 El citatorio se rige por el régimen común de la notificación, haciendo constar en ella lo siguiente:

70.1.1 El nombre y la dirección del órgano que cita, con identificación de la autoridad requirente;
70.1.2 El objeto y asunto de la comparecencia;
70.1.3 Los nombres y apellidos del citado;
70.1.4 El día y hora en que debe comparecer el citado, que no puede ser antes del tercer día de recibida la citación, y, en caso de ser previsible, la duración máxima que demande su presencia. Convencionalmente puede fijarse el día y hora de comparecencia;
70.1.5 La disposición legal que faculta al órgano a realizar esta citación; y,
70.1.6 El apercibimiento, en caso de inasistencia al requerimiento.

70.2 La comparecencia debe ser realizada, en lo posible, de modo compatible con las obligaciones laborales o profesionales de los convocados.
70.3 El citatorio que infringe alguno de los requisitos indicados no surte efecto, ni obliga a su asistencia a los administrados.

(Texto según el artículo 59 de la Ley Nº 27444)

Artículo 71.- Terceros administrados

71.1 Si durante la tramitación de un procedimiento es advertida la existencia de terceros determinados no comparecientes cuyos derechos o intereses legítimos puedan resultar afectados con la resolución que sea emitida, dicha tramitación y lo actuado les deben ser comunicados mediante citación al domicilio que resulte conocido, sin interrumpir el procedimiento.

71.2 Respecto de terceros administrados no determinados, la citación es realizada mediante publicación o, cuando corresponda, mediante la realización del trámite de información pública o audiencia pública, conforme a esta Ley.
71.3 Los terceros pueden apersonarse en cualquier estado del procedimiento, teniendo los mismos derechos y obligaciones de los participantes en él.

(Texto según el artículo 60 de la Ley Nº 27444)

Subcapítulo II
De la autoridad administrativa:
Principios generales y competencia

Artículo 72.- Fuente de competencia administrativa

72.1 La competencia de las entidades tiene su fuente en la Constitución y en la ley, y es reglamentada por las normas administrativas que de aquéllas se derivan.
72.2 Toda entidad es competente para realizar las tareas materiales internas necesarias para el eficiente cumplimiento de su misión y objetivos, así como para la distribución de las atribuciones que se encuentren comprendidas dentro de su competencia.

(Texto según el artículo 61 de la Ley Nº 27444)

Artículo 73.- Presunción de competencia desconcentrada

73.1 Cuando una norma atribuya a una entidad alguna competencia o facultad sin especificar qué órgano a su interior debe ejercerla, debe entenderse que corresponde al órgano de inferior jerarquía de función más similar vinculada a ella en razón de la materia y de territorio, y, en caso de existir varios órganos posibles, al superior jerárquico común.
73.2 Particularmente compete a estos órganos resolver los asuntos que consistan en la simple confrontación de hechos con normas expresas o asuntos tales como: certificaciones, inscripciones, remisiones al archivo, notificaciones, expedición de copias certificadas de documentos, comunicaciones o la devolución de documentos.
73.3 Cada entidad es competente para realizar tareas materiales internas necesarias para el eficiente cumplimiento de su misión y objetivos.

(Texto según el artículo 62 de la Ley Nº 27444)

Artículo 74.- Carácter inalienable de la competencia administrativa

74.1 Es nulo todo acto administrativo o contrato que contemple la renuncia a la titularidad, o la abstención del ejercicio de las atribuciones conferidas a algún órgano administrativo.
74.2 Solo por ley o mediante mandato judicial expreso, en un caso concreto, puede ser exigible a una autoridad no ejercer alguna atribución administrativa de su competencia.
74.3 La demora o negligencia en el ejercicio de la competencia o su no ejercicio cuando ello corresponda, constituye falta disciplinaria imputable a la autoridad respectiva.
74.4 Las entidades o sus funcionarios no pueden dejar de cumplir con la tramitación de procedimientos administrativos, conforme a lo normado en la presente Ley. Todo acto en contra es nulo de pleno derecho.

(Texto según el artículo 63 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 75.- Conflicto con la función jurisdiccional

75.1 Cuando, durante la tramitación de un procedimiento, la autoridad administrativa adquiere conocimiento que se está tramitando en sede jurisdiccional una cuestión litigiosa entre dos administrados sobre determinadas relaciones de derecho privado que precisen ser esclarecidas previamente al pronunciamiento administrativo, solicitará al órgano jurisdiccional comunicación sobre las actuaciones realizadas.

75.2 Recibida la comunicación, y sólo si estima que existe estricta identidad de sujetos, hechos y fundamentos, la autoridad competente para la resolución del procedimiento podrá determinar su inhibición hasta que el órgano jurisdiccional resuelva el litigio.

La resolución inhibitoria es elevada en consulta al superior jerárquico, si lo hubiere, aun cuando no medie apelación. Si es confirmada la resolución inhibitoria es comunicada al Procurador Público correspondiente para que, de ser el caso y convenir a los intereses del Estado, se apersone al proceso.

(Texto según el artículo 64 de la Ley Nº 27444)

Artículo 76.- Ejercicio de la competencia

76.1 El ejercicio de la competencia es una obligación directa del órgano administrativo que la tenga atribuida como propia, salvo el cambio de competencia por motivos de delegación o evocación, según lo previsto en esta Ley.

76.2 El encargo de gestión, la delegación de firma y la suplencia no suponen alteración de la titularidad de la competencia.

76.3 No puede ser cambiada, alterada o modificada la competencia de las entidades consagradas en la Constitución.

(Texto según el artículo 65 de la Ley Nº 27444)

Artículo 77.- Cambios de competencia por motivos organizacionales

Si durante la tramitación de un procedimiento administrativo, la competencia para conocerlo es transferida a otro órgano o entidad administrativa por motivos organizacionales, en éste continuará el procedimiento sin retrotraer etapas ni suspender plazos.

(Texto según el artículo 66 de la Ley Nº 27444)

Artículo 78.- Delegación de competencia

78.1 Las entidades pueden delegar el ejercicio de competencia conferida a sus órganos en otras entidades cuando existan circunstancias de índole técnica, económica, social o territorial que lo hagan conveniente. Procede también la delegación de competencia de un órgano a otro al interior de una misma entidad.

78.2 Son indelegables las atribuciones esenciales del órgano que justifican su existencia, las atribuciones para emitir normas generales, para resolver recursos administrativos en los órganos que hayan dictado los actos objeto de recurso, y las atribuciones a su vez recibidas en delegación.

78.3 Mientras dure la delegación, no podrá el delegante ejercer la competencia que hubiese delegado, salvo los supuestos en que la ley permite la avocación.

78.4 Los actos administrativos emitidos por delegación indican expresamente esta circunstancia y son considerados emitidos por la entidad delegante.

78.5 La delegación se extingue:

a) Por revocación o avocación.

b) Por el cumplimiento del plazo o la condición previstos en el acto de delegación.

(Texto según el artículo 67 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 79.- Deber de vigilancia del delegante

El delegante tendrá siempre la obligación de vigilar la gestión del delegado, y podrá ser responsable con éste por culpa en la vigilancia.

(Texto según el artículo 68 de la Ley Nº 27444)

Artículo 80.- Avocación de competencia

80.1 Con carácter general, la ley puede considerar casos excepcionales de avocación de conocimiento, por parte de los superiores, en razón de la materia, o de la particular estructura de cada entidad.

80.2 La entidad delegante podrá avocarse al conocimiento y decisión de cualquier asunto concreto que corresponda decidir a otra, en virtud de delegación.

(Texto según el artículo 69 de la Ley Nº 27444)

Artículo 81.- Disposición común a la delegación y avocación de competencia

Todo cambio de competencia debe ser temporal, motivado, y estar su contenido referido a una serie de actos o procedimientos señalados en el acto que lo origina. La decisión que se disponga deberá ser notificada a los administrados comprendidos en el procedimiento en curso con anterioridad a la resolución que se dicte.

(Texto según el artículo 70 de la Ley Nº 27444)

Artículo 82.- Encargo de gestión

82.1 La realización de actividades con carácter material, técnico o de servicios de competencia de un órgano puede ser encargada a otros órganos o entidades por razones de eficacia, o cuando la encargada posea los medios idóneos para su desempeño por sí misma.

82.2 El encargo es formalizado mediante convenio, donde conste la expresa mención de la actividad o actividades a las que afecten el plazo de vigencia, la naturaleza y su alcance.

82.3 El órgano encargante permanece con la titularidad de la competencia y con la responsabilidad por ella, debiendo supervisar la actividad.

82.4 Mediante norma con rango de ley, puede facultarse a las entidades a realizar encargos de gestión a personas jurídicas no estatales, cuando razones de índole técnico y presupuestado lo haga aconsejable bajo los mismos términos previstos en este artículo, dicho encargo deberá realizarse con sujeción al Derecho Administrativo.

(Texto según el artículo 71 de la Ley Nº 27444)

Artículo 83.- Delegación de firma

83.1 Los titulares de los órganos administrativos pueden delegar mediante comunicación escrita la firma de actos y decisiones de su competencia en sus inmediatos subalternos, o a los titulares de los órganos o unidades administrativas que de ellos dependan, salvo en caso de resoluciones de procedimientos sancionadores, o aquellas que agoten la vía administrativa.

83.2 En caso de delegación de firma, el delegante es el único responsable y el delegado se limita a firmar lo resuelto por aquél.

83.3 El delegado suscribe los actos con la anotación "por", seguido del nombre y cargo del delegante.

(Texto según el artículo 72 de la Ley Nº 27444)

Artículo 84.- Suplencia

84.1 El desempeño de los cargos de los titulares de los órganos administrativos puede ser suplido temporalmente en caso de vacancia o ausencia justificada, por quien designe la autoridad competente para efectuar el nombramiento de aquéllos.

84.2 El suplente sustituye al titular para todo efecto legal, ejerciendo las funciones del órgano con la plenitud de los poderes y deberes que las mismas contienen.

84.3 Si no es designado titular o suplente, el cargo es asumido transitoriamente por quien le sigue en jerarquía en dicha unidad; y ante la existencia de más de uno con igual nivel, por quien desempeñe el cargo con mayor vinculación a la gestión del área que suple; y, de persistir la equivalencia, el de mayor antigüedad; en todos los casos con carácter de interino.

(Texto según el artículo 73 de la Ley Nº 27444)

Artículo 85.- Desconcentración

85.1 La titularidad y el ejercicio de competencia asignada a los órganos administrativos se desconcentran en otros órganos de la entidad, siguiendo los criterios establecidos en la presente Ley.

La desconcentración de competencia puede ser vertical u horizontal. La primera es una forma organizativa de desconcentración de la competencia que se establece en atención al grado y línea del órgano que realiza las funciones, sin tomar en cuenta el aspecto geográfico. La segunda es una forma organizativa de desconcentración de la competencia que se emplea con el objeto de expandir

la cobertura de las funciones o servicios administrativos de una entidad.

85.2 Los órganos de dirección de las entidades se encuentran liberados de cualquier rutina de ejecución, de emitir comunicaciones ordinarias y de las tareas de formalización de actos administrativos, con el objeto de que puedan concentrarse en actividades de planeamiento, supervisión, coordinación, control interno de su nivel y en la evaluación de resultados.

85.3 A los órganos jerárquicamente dependientes se les transfiere competencia para emitir resoluciones, con el objeto de aproximar a los administrados las facultades administrativas que conciernan a sus intereses.

85.4 Cuando proceda la impugnación contra actos administrativos emitidos en ejercicio de competencia desconcentrada, corresponderá resolver a quien las haya transferido, salvo disposición legal distinta.

(Texto según el artículo 74 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 86.- Deberes de las autoridades en los procedimientos

Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:

1. Actuar dentro del ámbito de su competencia y conforme a los fines para los que les fueron conferidas sus atribuciones.
2. Desempeñar sus funciones siguiendo los principios del procedimiento administrativo previstos en el Título Preliminar de esta Ley.
3. Encauzar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.
4. Abstenerse de exigir a los administrados el cumplimiento de requisitos, la realización de trámites, el suministro de información o la realización de pagos, no previstos legalmente.
5. Realizar las actuaciones a su cargo en tiempo hábil, para facilitar a los administrados el ejercicio oportuno de los actos procedimentales de su cargo.
6. Resolver explícitamente todas las solicitudes presentadas, salvo en aquellos procedimientos de aprobación automática.
7. Velar por la eficacia de las actuaciones procedimentales, procurando la simplificación en sus trámites, sin más formalidades que las esenciales para garantizar el respeto a los derechos de los administrados o para propiciar certeza en las actuaciones.
8. Interpretar las normas administrativas de forma que mejor atienda el fin público al cual se dirigen, preservando razonablemente los derechos de los administrados.
9. Los demás previstos en la presente Ley o derivados del deber de proteger, conservar y brindar asistencia a los derechos de los administrados, con la finalidad de preservar su eficacia.
10. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público, sin perjuicio del uso de medios con aplicación de tecnología de la información u otros similares.

(Texto según el artículo 75 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

Subcapítulo III

Colaboración entre entidades

Artículo 87.- Colaboración entre entidades

87.1 Las relaciones entre las entidades se rigen por el criterio de colaboración, sin que ello importe renuncia a la competencia propia señalada por ley.

87.2 En atención al criterio de colaboración las entidades deben:

87.2.1 Respetar el ejercicio de competencia de otras entidades, sin cuestionamientos fuera de los niveles institucionales.

87.2.2 Proporcionar directamente los datos e información que posean, sea cual fuere su naturaleza jurídica o posición institucional, a través de cualquier medio, sin más limitación que la establecida por la Constitución o la ley, para lo cual se propenderá a la interconexión de equipos de procesamiento electrónico de información, u otros medios similares.

87.2.3 Prestar en el ámbito propio la cooperación y asistencia activa que otras entidades puedan necesitar para el cumplimiento de sus propias funciones, salvo que les ocasione gastos elevados o ponga en peligro el cumplimiento de sus propias funciones.

87.2.4 Facilitar a las entidades los medios de prueba que se encuentren en su poder, cuando les sean solicitados para el mejor cumplimiento de sus deberes, salvo disposición legal en contrario.

87.2.5 Brindar una respuesta de manera gratuita y oportuna a las solicitudes de información formuladas por otra entidad pública en ejercicio de sus funciones.

87.3 En los procedimientos sujetos a silencio administrativo positivo el plazo para resolver quedará suspendido cuando una entidad requiera la colaboración de otra para que le proporcione la información prevista en los numerales 87.2.3 y 87.2.4, siempre que ésta sea indispensable para la resolución del procedimiento administrativo. El plazo de suspensión no podrá exceder el plazo dispuesto en el numeral 3 del artículo 143.

87.4 Cuando una entidad solicite la colaboración de otra entidad deberá notificar al administrado dentro de los 3 días siguientes de requerida la información.

(Texto según el artículo 76 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 88.- Medios de colaboración interinstitucional

88.1 Las entidades están facultadas para dar estabilidad a la colaboración interinstitucional mediante conferencias entre entidades vinculadas, convenios de colaboración u otros medios legalmente admisibles.

88.2 Las conferencias entre entidades vinculadas permiten a aquellas entidades que correspondan a una misma problemática administrativa, reunirse para intercambiar mecanismos de solución, propiciar la colaboración institucional en aspectos comunes específicos y constituir instancias de cooperación bilateral.

Los acuerdos serán formalizados cuando ello lo amerite, mediante acuerdos suscritos por los representantes autorizados.

88.3. Por los convenios de colaboración, las entidades a través de sus representantes autorizados, celebran dentro de la ley acuerdos en el ámbito de su respectiva competencia, de naturaleza obligatoria para las partes y con cláusula expresa de libre adhesión y separación.

88.4 Las entidades pueden celebrar convenios con las instituciones del sector privado, siempre que con ello se logre el cumplimiento de su finalidad y no se vulnere normas de orden público.

(Texto según el artículo 77 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 89.- Ejecución de la colaboración entre autoridades

89.1 La procedencia de la colaboración solicitada es regulada conforme a las normas propias de la autoridad solicitante, pero su cumplimiento es regido por las normas propias de la autoridad solicitada.

89.2 La autoridad solicitante de la colaboración responde exclusivamente por la legalidad de lo solicitado y por el empleo de sus resultados. La autoridad solicitada responde de la ejecución de la colaboración efectuada.

(Texto según el artículo 78 de la Ley Nº 27444)

Artículo 90.- Costas de la colaboración

90.1 La solicitud de colaboración no genera el pago de tasas, derechos administrativos o de cualquier otro concepto que implique pago alguno, entre entidades de la administración pública

90.2 A petición de la autoridad solicitada, la autoridad solicitante de otra entidad tendrá que pagar a ésta los

gastos efectivos realizados cuando las acciones se encuentren fuera del ámbito de actividad ordinaria de la entidad.

(Texto según el artículo 79 de la Ley Nº 27444)

Subcapítulo IV

Conflictos de competencia y abstención

Artículo 91.- Control de competencia
Recibida la solicitud o la disposición de autoridad superior, según el caso, para iniciar un procedimiento, las autoridades de oficio deben asegurarse de su propia competencia para proseguir con el normal desarrollo del procedimiento, siguiendo los criterios aplicables al caso de la materia, el territorio, el tiempo, el grado o la cuantía.

(Texto según el artículo 80 de la Ley Nº 27444)

Artículo 92.- Conflictos de competencia

92.1 La incompetencia puede ser declarada de oficio, una vez apreciada conforme al artículo anterior o a instancia de los administrados, por el órgano que conoce del asunto o por el superior jerárquico.
92.2 En ningún caso, los niveles inferiores pueden sostener competencia con un superior debiéndole, en todo caso, exponer las razones para su discrepancia.

(Texto según el artículo 81 de la Ley Nº 27444)

Artículo 93.- Declinación de competencia

93.1 El órgano administrativo que se estime incompetente para la tramitación o resolución de un asunto remite directamente las actuaciones al órgano que considere competente, con conocimiento del administrado.
93.2 El órgano que declina su competencia, a solicitud de parte y hasta antes que otro asuma, puede adoptar las medidas cautelares necesarias para evitar daños graves o irreparables a la entidad o a los administrados, comunicándolo al órgano competente.

(Texto según el artículo 82 de la Ley Nº 27444)

Artículo 94.- Conflicto negativo de competencia
En caso de suscitarse conflicto negativo de competencia, el expediente es elevado al órgano inmediato superior para que resuelva el conflicto.

(Texto según el artículo 83 de la Ley Nº 27444)

Artículo 95.- Conflicto positivo de competencia

95.1 El órgano que se considere competente requiere de inhibición al que está conociendo del asunto, el cual si está de acuerdo, envía lo actuado a la autoridad requiriente para que continúe el trámite.
95.2 En caso de sostener su competencia la autoridad requerida, remite lo actuado al superior inmediato para que dirima el conflicto.

(Texto según el artículo 84 de la Ley Nº 27444)

Artículo 96.- Resolución de conflicto de competencia
En todo conflicto de competencia, el órgano a quien se remite el expediente dicta resolución irrecurrible dentro del plazo de cuatro días.

(Texto según el artículo 85 de la Ley Nº 27444)

Artículo 97.- Competencia para resolver conflictos

97.1 Compete resolver los conflictos positivos o negativos de competencia de una misma entidad, al superior jerárquico común, y, si no lo hubiere, al titular de la entidad.
97.2 Los conflictos de competencia entre autoridades de un mismo Sector son resueltos por el responsable de éste, y los conflictos entre otras autoridades del Poder Ejecutivo son resueltos por la Presidencia del Consejo de Ministros, mediante decisión inmotivada; sin ser llevada por las autoridades en ningún caso a los tribunales.
97.3 Los conflictos de competencia entre otras entidades se resuelven conforme a lo que disponen la Constitución y las leyes.

(Texto según el artículo 86 de la Ley Nº 27444)

Artículo 98.- Continuación del procedimiento
Luego de resuelto el conflicto de competencia, el órgano que resulte competente para conocer el asunto continúa el procedimiento según su estado y conserva todo lo actuado, salvo aquello que no sea jurídicamente posible.

(Texto según el artículo 87 de la Ley Nº 27444)

Artículo 99.- Causales de abstención
La autoridad que tenga facultad resolutiva o cuyas opiniones sobre el fondo del procedimiento puedan influir en el sentido de la resolución, debe abstenerse de participar en los asuntos cuya competencia le esté atribuida, en los siguientes casos:

1. Si es cónyuge, conviviente, pariente dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, con cualquiera de los administrados o con sus representantes, mandatarios, con los administradores de sus empresas, o con quienes les presten servicios.
2. Si ha tenido intervención como asesor, perito o testigo en el mismo procedimiento, o si como autoridad hubiere manifestado previamente su parecer sobre el mismo, de modo que pudiera entenderse que se ha pronunciado sobre el asunto, salvo la rectificación de errores o la decisión del recurso de reconsideración.
3. Si personalmente, o bien su cónyuge, conviviente o algún pariente dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, tuviere interés en el asunto de que se trate o en otro semejante, cuya resolución pueda influir en la situación de aquel.
4. Cuando tuviere amistad íntima, enemistad manifiesta o conflicto de intereses objetivo con cualquiera de los administrados intervinientes en el procedimiento, que se hagan patentes mediante actitudes o hechos evidentes en el procedimiento.
5. Cuando tuviere o hubiese tenido en los últimos doce (12) meses, relación de servicio o de subordinación con cualquiera de los administrados o terceros directamente interesados en el asunto, o si tuviera en proyecto una concertación de negocios con alguna de las partes, aun cuando no se concrete posteriormente.
No se aplica lo establecido en el presente numeral en los casos de contratos para la prestación de servicios públicos o, que versen sobre operaciones que normalmente realice el administrado-persona jurídica con terceros y, siempre que se acuerden en las condiciones ofrecidas a otros consumidores o usuarios.
6. Cuando se presenten motivos que perturben la función de la autoridad, esta, por decoro, puede abstenerse mediante resolución debidamente fundamentada. Para ello, se debe tener en consideración las siguientes reglas:

a) En caso que la autoridad integre un órgano colegiado, este último debe aceptar o denegar la solicitud.
b) En caso que la autoridad sea un órgano unipersonal, su superior jerárquico debe emitir una resolución aceptando o denegando la solicitud.

(Texto según el artículo 88 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 100.- Promoción de la abstención

100.1 La autoridad que se encuentre en alguna de las circunstancias señaladas en el artículo anterior, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a aquel en que comenzó a conocer el asunto, o en que conoció la causal sobreviniente, plantea su abstención en escrito razonado, y remite lo actuado al superior jerárquico inmediato, al presidente del órgano colegiado o al pleno, según el caso, para que sin más trámite, se pronuncie sobre la abstención dentro del tercer día.
100.2 Cuando la autoridad no se abstuviera a pesar de existir alguna de las causales expresadas, el administrado puede hacer conocer dicha situación al titular de la entidad, o al pleno, si fuere órgano colegiado, en cualquier momento.

(Texto según el artículo 89 de la Ley Nº 27444)

Artículo 101.- Disposición superior de abstención

101.1 El superior jerárquico inmediato ordena, de oficio, o a pedido de los administrados, la abstención del agente incurso en alguna de las causales a que se refiere el artículo 100.

101.2 En este mismo acto designa a quien continuará conociendo del asunto, preferentemente entre autoridades de igual jerarquía, y le remitirá el expediente.

101.3 Cuando no hubiere otra autoridad pública apta para conocer del asunto, el superior optará por habilitar a una autoridad ad hoc, o disponer que el incurso en causal de abstención tramite y resuelva el asunto, bajo su directa supervisión.

(Texto según el artículo 90 de la Ley Nº 27444)

Artículo 102.- Consecuencias de la no abstención

102.1 La participación de la autoridad en el que concurra cualquiera de las causales de abstención, no implica necesariamente la invalidez de los actos administrativos en que haya intervenido, salvo en el caso en que resulte evidente la imparcialidad o arbitrariedad manifiesta o que hubiera ocasionado indefensión al administrado.

102.2 Sin perjuicio de ello, el superior jerárquico dispone el inicio de las acciones de responsabilidad administrativa, civil o penal contra la autoridad que no se hubiese abstenido de intervenir, conociendo la existencia de la causal.

(Texto según el artículo 91 de la Ley Nº 27444)

Artículo 103.- Trámite de abstención

La tramitación de una abstención se realizará en vía incidental, sin suspender los plazos para resolver o para que opere el silencio administrativo.

(Texto según el artículo 92 de la Ley Nº 27444)

Artículo 104.- Impugnación de la decisión

La resolución de esta materia no es impugnable en sede administrativa, salvo la posibilidad de alegar la no abstención, como fundamento del recurso administrativo contra la resolución final.

(Texto según el artículo 93 de la Ley Nº 27444)

Artículo 105.- Apartamiento de la autoridad abstenida

La autoridad que por efecto de la abstención sea apartada del procedimiento, coopera para contribuir a la celeridad de la atención del procedimiento, sin participar en reuniones posteriores ni en la deliberación de la decisión.

(Texto según el artículo 94 de la Ley Nº 27444)

Subcapítulo V

Órganos colegiados

Artículo 106.- Régimen de los órganos colegiados

Se sujetan a las disposiciones del presente apartado, el funcionamiento interno de los órganos colegiados, permanentes o temporales de las entidades, incluidos aquellos en los que participen representantes de organizaciones gremiales, sociales o económicas no estatales.

(Texto según el artículo 95 de la Ley Nº 27444)

Artículo 107.- Autoridades de los órganos colegiados

107.1 Cada órgano colegiado de las entidades es representado por un Presidente, a cargo de asegurar la regularidad de las deliberaciones y ejecutar sus acuerdos, y cuenta con un Secretario, a cargo de preparar la agenda, llevar, actualizar y conservar las actas de las sesiones, comunicar los acuerdos, otorgar copias y demás actos propios de la naturaleza del cargo.

107.2 A falta de nominación expresa en la forma prescrita por el ordenamiento, los cargos indicados son elegidos por el propio órgano colegiado entre sus integrantes, por mayoría absoluta de votos.

107.3 En caso de ausencia justificada, pueden ser sustituidos con carácter provisional por los suplentes o, en su defecto, por quien el colegiado elija entre sus miembros.

(Texto según el artículo 96 de la Ley Nº 27444)

Artículo 108.- Atribuciones de los miembros

Corresponde a los miembros de los órganos colegiados:

1. Recibir con la antelación prudencial, la convocatoria a las sesiones, con la agenda conteniendo el orden del día y la información suficiente sobre cada tema, de manera que puedan conocer las cuestiones que deban ser debatidas.
2. Participar en los debates de las sesiones.
3. Ejercer su derecho al voto y formular cuando lo considere necesario su voto singular, así como expresar los motivos que lo justifiquen. La fundamentación de un voto singular puede ser realizada en el mismo momento o entregarse por escrito hasta el día siguiente.
4. Formular peticiones de cualquier clase, en particular para incluir temas en la agenda, y formular preguntas durante los debates.
5. Recibir y obtener copia de cualquier documento o acta de las sesiones del órgano colegiado.

(Texto según el artículo 97 de la Ley Nº 27444)

Artículo 109.- Régimen de las sesiones

109.1 Todo colegiado se reúne ordinariamente con la frecuencia y en el día que indique su ordenamiento; y, a falta de ambos, cuando él lo acuerde.

109.2 La convocatoria de los órganos colegiados corresponde al Presidente y debe ser notificada conjuntamente con la agenda del orden del día con una antelación prudencial, salvo las sesiones de urgencia o periódicas en fecha fija, en que podrá obviarse la convocatoria.

109.3 No obstante, queda válidamente constituido sin cumplir los requisitos de convocatoria u orden del día, cuando se reúnan todos sus miembros y acuerden por unanimidad iniciar la sesión.

109.4 Iniciada la sesión, no puede ser objeto de acuerdo ningún asunto fuera del orden del día, salvo que estén presentes todos los integrantes del órgano colegiado y aprueben mediante su voto unánime la inclusión, en razón a la urgencia de adoptar acuerdo sobre ello.

(Texto según el artículo 98 de la Ley Nº 27444)

Artículo 110.- Quórum para sesiones

110.1 El quórum para la instalación y sesión válida del órgano colegiado es la mayoría absoluta de sus componentes.

110.2 Si no existiera quórum para la primera sesión, el órgano se constituye en segunda convocatoria el día siguiente de la señalada para la primera, con un quórum de la tercera parte del número legal de sus miembros, y en todo caso, en número no inferior a tres.

110.3 Instalada una sesión, puede ser suspendida sólo por fuerza mayor, con cargo a continuarla en la fecha y lugar que se indique al momento de suspenderla. De no ser posible indicarlo en la misma sesión, la Presidencia convoca la fecha de reinicio notificando a todos los miembros con antelación prudencial.

(Texto según el artículo 99 de la Ley Nº 27444)

Artículo 111.- Quórum para votaciones

111.1 Los acuerdos son adoptados por los votos de la mayoría de asistentes al tiempo de la votación en la sesión respectiva, salvo que la ley expresamente establezca una regla distinta; correspondiendo a la Presidencia voto dirimente en caso de empate.

111.2 Los miembros del órgano colegiado que expresen votación distinta a la mayoría deben hacer constar en acta su posición y los motivos que la justifiquen. El Secretario hará constar este voto en el acta junto con la decisión adoptada.

111.3 En caso de órganos colegiados consultivos o informantes, al acuerdo mayoritario se acompaña el voto singular que hubiere.

(Texto según el artículo 100 de la Ley Nº 27444)

Artículo 112.- Obligatoriedad del voto

112.1 Salvo disposición legal en contrario, los integrantes de órganos colegiados asistentes a la sesión y no impedidos legalmente de intervenir, deben afirmar su posición sobre la propuesta en debate, estando prohibido inhibirse de votar.

112.2 Cuando la abstención de voto sea facultada por ley, tal posición deberá ser fundamentada por escrito.

(Texto según el artículo 101 de la Ley Nº 27444)

Artículo 113.- Acta de sesión

113.1 De cada sesión es levantada un acta, que contiene la indicación de los asistentes, así como del lugar y tiempo en que ha sido efectuada, los puntos de deliberación, cada acuerdo por separado, con indicación de la forma y sentido de los votos de todos los participantes. El acuerdo expresa claramente el sentido de la decisión adoptada y su fundamento.

113.2 El acta es leída y sometida a la aprobación de los miembros del órgano colegiado al final de la misma sesión o al inicio de la siguiente, pudiendo no obstante el Secretario certificar los acuerdos específicos ya aprobados, así como el pleno autorizar la ejecución inmediata de lo acordado.

113.3 Cada acta, luego de aprobada, es firmada por el Secretario, el Presidente, por quienes hayan votado singularmente y por quienes así lo soliciten.

(Texto según el artículo 102 de la Ley Nº 27444)

CAPÍTULO III

Iniciación del procedimiento

Artículo 114.- Formas de iniciación del procedimiento

El procedimiento administrativo es promovido de oficio por el órgano competente o instancia del administrado, salvo que por disposición legal o por su finalidad corresponda ser iniciado exclusivamente de oficio o a instancia del interesado.

(Texto según el artículo 103 de la Ley Nº 27444)

Artículo 115.- Inicio de oficio

115.1 Para el inicio de oficio de un procedimiento debe existir disposición de autoridad superior que la fundamente en ese sentido, una motivación basada en el cumplimiento de un deber legal o el mérito de una denuncia.

115.2 El inicio de oficio del procedimiento es notificado a los administrados determinados cuyos intereses o derechos protegidos puedan ser afectados por los actos a ejecutar, salvo en caso de fiscalización posterior a solicitudes o a su documentación, acogidos a la presunción de veracidad. La notificación incluye la información sobre la naturaleza, alcance y de ser previsible, el plazo estimado de su duración, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tal actuación.

115.3 La notificación es realizada inmediatamente luego de emitida la decisión, salvo que la normativa autorice que sea diferida por su naturaleza confidencial basada en el interés público.

(Texto según el artículo 104 de la Ley Nº 27444)

Artículo 116.- Derecho a formular denuncias

116.1 Todo administrado está facultado para comunicar a la autoridad competente aquellos hechos que conociera contrarios al ordenamiento, sin necesidad de sustentar la afectación inmediata de algún derecho o interés legítimo, ni que por esta actuación sea considerado sujeto del procedimiento.

116.2 La comunicación debe exponer claramente la relación de los hechos, las circunstancias de tiempo, lugar y modo que permitan su constatación, la indicación de sus presuntos autores, partícipes y damnificados, el aporte de la evidencia o su descripción para que la administración proceda a su ubicación, así como cualquier otro elemento que permita su comprobación.

116.3 Su presentación obliga a practicar las diligencias preliminares necesarias y, una vez comprobada su verosimilitud, a iniciar de oficio la respectiva fiscalización. El rechazo de una denuncia debe ser motivado y comunicado al denunciante, si estuviese individualizado.

116.4 La entidad receptora de la denuncia puede otorgar medidas de protección al denunciante, garantizando su seguridad y evitando se le afecte de algún modo.

(Texto según el artículo 105 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 117.- Derecho de petición administrativa

117.1 Cualquier administrado, individual o colectivamente, puede promover por escrito el inicio de un procedimiento administrativo ante todas y cualesquiera de las entidades, ejerciendo el derecho de petición reconocido en el artículo 2 inciso 20) de la Constitución Política del Estado.

117.2 El derecho de petición administrativa comprende las facultades de presentar solicitudes en interés particular del administrado, de realizar solicitudes en interés general de la colectividad, de contradecir actos administrativos, las facultades de pedir informaciones, de formular consultas y de presentar solicitudes de gracia.

117.3 Este derecho implica la obligación de dar al interesado una respuesta por escrito dentro del plazo legal.

(Texto según el artículo 106 de la Ley Nº 27444)

Artículo 118.- Solicitud en interés particular del administrado

Cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición.

(Texto según el artículo 107 de la Ley Nº 27444)

Artículo 119.- Solicitud en interés general de la colectividad

119.1 Las personas naturales o jurídicas pueden presentar petición o contradecir actos ante la autoridad administrativa competente, aduciendo el interés difuso de la sociedad.

119.2 Comprende esta facultad la posibilidad de comunicar y obtener respuesta sobre la existencia de problemas, trabas u obstáculos normativos o provenientes de prácticas administrativas que afecten el acceso a las entidades, la relación con administrados o el cumplimiento de los principios procedimentales, así como a presentar alguna sugerencia o iniciativa dirigida a mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o cualquier otra medida que suponga un mejor nivel de satisfacción de la sociedad respecto a los servicios públicos.

(Texto según el artículo 108 de la Ley Nº 27444)

Artículo 120.- Facultad de contradicción administrativa

120.1 Frente a un acto que supone que viola, afecta, desconoce o lesiona un derecho o un interés legítimo, procede su contradicción en la vía administrativa en la forma prevista en esta Ley, para que sea revocado, modificado, anulado o sean suspendidos sus efectos.

120.2 Para que el interés pueda justificar la titularidad del administrado, debe ser legítimo, personal, actual y probado. El interés puede ser material o moral.

120.3 La recepción o atención de una contradicción no puede ser condicionada al previo cumplimiento del acto respectivo.

(Texto según el artículo 109 de la Ley Nº 27444)

Artículo 121.- Facultad de solicitar información

121.1 El derecho de petición incluye el de solicitar la información que obra en poder de las entidades, siguiendo el régimen previsto en la Constitución y la Ley.

121.2 Las entidades establecen mecanismos de atención a los pedidos sobre información específica y prevén el suministro de oficio a los interesados, incluso vía telefónica o por medios electrónicos, de la información general sobre los temas de interés recurrente para la ciudadanía.
121.3 Las entidades están obligadas a responder la solicitud de información dentro del plazo legal.

(Texto según el artículo 110 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 122.- Facultad de formular consultas

122.1 El derecho de petición incluye las consultas por escrito a las autoridades administrativas, sobre las materias a su cargo y el sentido de la normativa vigente que comprende su accionar, particularmente aquella emitida por la propia entidad. Este derecho implica la obligación de dar al interesado una respuesta por escrito dentro del plazo legal.
122.2 Cada entidad atribuye a una o más de sus unidades competencia para absolver las consultas sobre la base de los precedentes de interpretación seguidos en ella.

(Texto según el artículo 111 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

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.
123.2 Frente a esta petición, la autoridad comunica al administrado la calidad graciable de lo solicitado y es atendido directamente mediante la prestación efectiva de lo pedido, salvo disposición expresa de la ley que prevea una decisión formal para su aceptación.
123.3 Este derecho se agota con su ejercicio en la vía administrativa, sin perjuicio del ejercicio de otros derechos reconocidos por la Constitución.

(Texto según el artículo 112 de la Ley Nº 27444)

Artículo 124.- Requisitos de los escritos
Todo escrito que se presente ante cualquier entidad debe contener lo siguiente:

1. Nombres y apellidos completos, domicilio y número de Documento Nacional de Identidad o carné de extranjería del administrado, y en su caso, la calidad de representante y de la persona a quien represente.
2. La expresión concreta de lo pedido, los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando le sea posible, los de derecho.
3. Lugar, fecha, firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido.
4. La indicación del órgano, la entidad o la autoridad a la cual es dirigida, entendiéndose por tal, en lo posible, a la autoridad de grado más cercano al usuario, según la jerarquía, con competencia para conocerlo y resolverlo.
5. La dirección del lugar donde se desea recibir las notificaciones del procedimiento, cuando sea diferente al domicilio real expuesto en virtud del numeral 1. Este señalamiento de domicilio surte sus efectos desde su indicación y es presumido subsistente, mientras no sea comunicado expresamente su cambio.
6. La relación de los documentos y anexos que acompaña, indicados en el TUPA.
7. La identificación del expediente de la materia, tratándose de procedimientos ya iniciados.

(Texto según el artículo 113 de la Ley Nº 27444)

Artículo 125.- Copias de escritos

125.1 El escrito es presentado en papel simple acompañado de una copia conforme y legible, salvo que fuere necesario un número mayor para notificar a terceros. La copia es devuelta al administrado con la firma de la autoridad y el sello de recepción que indique fecha, hora y lugar de presentación.
125.2 El cargo así expedido tiene el mismo valor legal que el original.

(Texto según el artículo 114 de la Ley Nº 27444)

Artículo 126.- Representación del administrado

126.1 Para la tramitación de los procedimientos, es suficiente carta poder simple con firma del administrado, salvo que leyes especiales requieran una formalidad adicional.
126.2 Para el desistimiento de la pretensión o del procedimiento, acogerse a las formas de terminación convencional del procedimiento o, para el cobro de dinero, es requerido poder especial indicando expresamente el o los actos para los cuales fue conferido. El poder especial es formalizado a elección del administrado, mediante documento privado con firmas legalizadas ante notario o funcionario público autorizado para el efecto, así como mediante declaración en comparecencia personal del administrado y representante ante la autoridad.
126.3 El empleo de la representación no impide la intervención del propio administrado cuando lo considere pertinente, ni el cumplimiento por éste de las obligaciones que exijan su comparecencia personal según las normas de la presente Ley.

(Texto según el artículo 115 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 127.- Acumulación de solicitudes

127.1 En caso de ser varios los administrados interesados en obtener un mismo acto administrativo sin intereses incompatibles, pueden comparecer conjuntamente por medio de un solo escrito, conformando un único expediente.
127.2 Pueden acumularse en un solo escrito más de una petición siempre que se trate de asuntos conexos que permitan tramitarse y resolverse conjuntamente, pero no planteamientos subsidiarios o alternativos, salvo lo establecido en el numeral 217.4 del artículo 217.
127.3 Si a criterio de la autoridad administrativa no existiera conexión o existiera incompatibilidad entre las peticiones planteadas en un escrito, se les emplazará para que presente peticiones por separado, bajo apercibimiento de proceder de oficio a sustanciarlas individualmente si fueren separables, o en su defecto disponer el abandono del procedimiento.

(Texto según el artículo 116 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 128.- Recepción documental

128.1 Cada entidad tiene su unidad general de recepción documental, trámite documentado o mesa de partes, salvo cuando la entidad brinde servicios en varios inmuebles ubicados en zonas distintas, en cuyo caso corresponde abrir en cada local registros auxiliares al principal, al cual reportan todo registro que realicen.
128.2 Tales unidades están a cargo de llevar un registro del ingreso de los escritos que sean presentados y la salida de aquellos documentos emitidos por la entidad dirigidos a otros órganos o administrados. Para el efecto, expiden el cargo, practican los asientos respectivos respetando su orden de ingreso o salida, indicando su número de ingreso, naturaleza, fecha, remitente y destinatario. Concluido el registro, los escritos o resoluciones deben ser cursados el mismo día a sus destinatarios.
128.3 Dichas unidades tenderán a administrar su información en soporte informático, cautelando su integración a un sistema único de trámite documentado.
128.4 También a través de dichas unidades los administrados realizan todas las gestiones pertinentes a sus procedimientos y obtienen la información que requieran con dicha finalidad.

(Texto según el artículo 117 de la Ley Nº 27444)

Artículo 129.- Reglas para celeridad en la recepción
Las entidades adoptan las siguientes acciones para facilitar la recepción personal de los escritos de los administrados y evitar su aglomeración:

1. La puesta en vigencia de programas de racionalización del tiempo de atención por usuario y la mayor provisión simultánea de servidores dedicados exclusivamente a la atención de los usuarios.
2. El servicio de asesoramiento a los usuarios para completar formularios o modelo de documentos.
3. Adecuar su régimen de horas hábiles para la atención al público, a fin de adaptarlo a las formas previstas en el artículo 149.
4. Estudiar la estacionalidad de la demanda de sus servicios y dictar las medidas preventivas para evitarla.
5. Instalar mecanismos de autoservicio que permita a los usuarios suministrar directamente su información, tendiendo al empleo de niveles avanzados de digitalización.

(Texto según el artículo 118 de la Ley Nº 27444)

Artículo 130.- Reglas generales para la recepción documental
Los escritos que los administrados dirigen a las entidades pueden ser presentados de modo personal o a través de terceros, ante las unidades de recepción de:

1. Los órganos administrativos a los cuales van dirigidos.
2. Los órganos desconcentrados de la entidad.
3. Las autoridades políticas del Ministerio del Interior en la circunscripción correspondiente.
4. En las oficinas de correo, en la manera expresamente prevista en esta Ley.
5. En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares en el extranjero, tratándose de administrados residentes en el exterior, quienes derivan los escritos a la entidad competente, con indicación de la fecha de su presentación.

(Texto según el artículo 119 de la Ley Nº 27444)

Artículo 131.- Presentación mediante correo certificado

131.1 Los administrados pueden remitir sus escritos, con recaudos completos, mediante correo certificado con acuse de recibo a la entidad competente, la que consigna en su registro el número del certificado y la fecha de recepción.
131.2 El administrado exhibe al momento de su despacho el escrito en sobre abierto y cautela que el agente postal imprima su sello fechador tanto en su escrito como en el sobre.
131.3 En caso de duda, debe estarse a la fecha del sello estampado en el escrito, y, en su defecto, a la fecha de recepción por la entidad.
131.4 Esta modalidad no cabe para la presentación de recursos administrativos ni en procedimientos trilaterales.

(Texto según el artículo 120 de la Ley Nº 27444)

Artículo 132.- Recepción por medios alternativos

132.1 Los administrados que residan fuera de la provincia donde se ubica la unidad de recepción de la entidad competente pueden presentar los escritos dirigidos a otras dependencias de la entidad por intermedio del órgano desconcentrado ubicado en su lugar de domicilio.
132.2 Cuando las entidades no dispongan de servicios desconcentrados en el área de residencia del administrado, los escritos pueden ser presentados en las oficinas de las autoridades políticas del Ministerio del Interior del lugar de su domicilio.
132.3 Dentro de las veinticuatro horas inmediatas siguientes, dichas unidades remiten lo recibido a la autoridad destinataria mediante cualquier medio expeditivo a su alcance, indicando la fecha de su presentación.

(Texto según el artículo 121 de la Ley Nº 27444)

Artículo 133.- Presunción común a los medios de recepción alternativa
Para los efectos de vencimiento de plazos, se presume que los escritos y comunicaciones presentados a través del correo certificado, de los órganos desconcentrados y de las autoridades del Ministerio del Interior, han ingresado en la entidad destinataria en la fecha y hora en que fueron entregados a cualquiera de las dependencias señaladas. Cuando se trate de solicitudes sujetas a silencio administrativo positivo, el plazo que dispone la entidad destinataria para resolver se computará desde la fecha de recepción por ésta.
En el caso que la entidad que reciba no sea la competente para resolver, remitirá los escritos y comunicaciones a la entidad de destino en el término de la distancia, la que informará al administrado de la fecha en que los recibe.

(Texto según el artículo 122 de la Ley Nº 27444)

Artículo 134.- Recepción por transmisión de datos a distancia

134.1 Los administrados pueden solicitar que el envío de información o documentación que le corresponda recibir dentro de un procedimiento sea realizado por medios de transmisión a distancia, tales como correo electrónico o facsímil.
134.2 Siempre que cuenten con sistemas de transmisión de datos a distancia, las entidades facilitan su empleo para la recepción de documentos o solicitudes y remisión de sus decisiones a los administrados.
134.3 Cuando se emplean medios de transmisión de datos a distancia, debe presentarse físicamente dentro del tercer día el escrito o la resolución respectiva, con cuyo cumplimiento se le entenderá recibido en la fecha de envío del correo electrónico o facsímil.

(Texto según el artículo 123 de la Ley Nº 27444)

Artículo 135.- Obligaciones de unidades de recepción

135.1 Las unidades de recepción documental orientan al administrado en la presentación de sus solicitudes y formularios, quedando obligadas a recibirlos y darles ingreso para iniciar o impulsar los procedimientos, sin que en ningún caso pueda calificar, negar o diferir su admisión.
135.2 Quien recibe las solicitudes o formularios debe anotar bajo su firma en el propio escrito, la hora, fecha y lugar en que lo recibe, el número de fojas que contenga, la mención de los documentos acompañados y de la copia presentada. Como constancia de recepción, es entregada la copia presentada diligenciada con las anotaciones respectivas y registrada, sin perjuicio de otras modalidades adicionales, que por razón del trámite sea conveniente extender.

(Texto según el artículo 124 de la Ley Nº 27444)

Artículo 136.- Observaciones a documentación presentada

136.1 Deben ser recibidos todos los formularios o escritos presentados, no obstante incumplir los requisitos establecidos en la presente Ley, que no estén acompañados de los recaudos correspondientes o se encuentren afectados por otro defecto u omisión formal prevista en el TUPA, que amerite corrección. En un solo acto y por única vez, la unidad de recepción al momento de su presentación realiza las observaciones por incumplimiento de requisitos que no puedan ser salvadas de oficio, invitando al administrado a subsanarlas dentro de un plazo máximo de dos días hábiles.
136.2 La observación debe anotarse bajo firma del receptor en la solicitud y en la copia que conservará el administrado, con las alegaciones respectivas si las hubiere, indicando que, si así no lo hiciera, se tendrá por no presentada su petición.
136.3 Mientras esté pendiente la subsanación, son aplicables las siguientes reglas:

136.3.1 No procede el cómputo de plazos para que opere el silencio administrativo, ni para la presentación de la solicitud o el recurso.

136.3.2 No procede la aprobación automática del procedimiento administrativo, de ser el caso.

136.3.3 La unidad no cursa la solicitud o el formulario a la dependencia competente para sus actuaciones en el procedimiento.

136.4 Transcurrido el plazo sin que ocurra la subsanación, la entidad considera como no presentada la solicitud o formulario y la devuelve con sus recaudos cuando el interesado se apersone a reclamarles, reembolsándole el monto de los derechos de tramitación que hubiese abonado.

136.5 Si la documentación presentada no se ajusta a lo requerido impidiendo la continuación del procedimiento, lo cual por su naturaleza no pudo ser advertido por la unidad de recepción al momento de su presentación, así como si resultara necesaria una actuación del administrado para continuar con el procedimiento, la Administración, por única vez, deberá emplazar inmediatamente al administrado, a fin de que realice la subsanación correspondiente. Mientras esté pendiente dicha subsanación son aplicables las reglas establecidas en los numerales 136.3.1 y 136.3.2. De no subsanar oportunamente lo requerido, resulta de aplicación lo dispuesto en el numeral 136.4.

En este caso no resulta aplicable la queja a que se refiere el numeral 137.2 del artículo 137, salvo que la Administración emplace nuevamente al administrado a fin de que efectúe subsanaciones adicionales.

(Texto según el artículo 125 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

136.6 En caso de procedimientos administrativos que se inicien a través de medio electrónico, que no acompañen los recaudos correspondientes o adolezcan de otro defecto u omisión formal previstos en el TUPA que no puedan ser subsanados de oficio, la autoridad competente requiere la subsanación por el mismo medio, en un solo acto y por única vez en el plazo máximo de dos (2) días hábiles.

Corresponde al administrado presentar la información para subsanar el defecto u omisión en un plazo máximo de dos (2) días hábiles siguientes de efectuado el requerimiento de la autoridad competente. Mientras esté pendiente dicha subsanación son aplicables las reglas establecidas en los numerales 136.3.1 y 136.3.2. De no subsanarse oportunamente lo requerido resulta de aplicación lo dispuesto en el numeral 136.4.

(Numeral incorporado según el artículo 3 del Decreto Legislativo Nº 1452)

Artículo 137.- Subsanación documental

137.1 Ingresado el escrito o formulada la subsanación debidamente, se considera recibido a partir del documento inicial, salvo que el procedimiento confiera prioridad registral o se trate de un procedimiento trilateral, en cuyo caso la presentación opera a partir de la subsanación.

137.2 Las entidades de la Administración Pública se encuentran obligadas a realizar una revisión integral del cumplimiento de todos los requisitos de las solicitudes que presentan los administrados y, en una sola oportunidad y en un solo documento, formular todas las observaciones y los requerimientos que correspondan.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo precedente, la entidad mantiene la facultad de requerir única y exclusivamente la subsanación de aquellos requisitos que no hayan sido subsanados por el administrado o cuya subsanación no resulte satisfactoria, de conformidad con lo dispuesto por la norma correspondiente. En ningún caso la entidad podrá realizar nuevas observaciones invocando la facultad señalada en el presente párrafo.

137.3 El incumplimiento de esta obligación constituye una falta administrativa sancionable de conformidad con lo dispuesto por el artículo 261.

137.4 Sin perjuicio de lo anterior, el incumplimiento de esta obligación también constituye una barrera burocrática ilegal, siendo aplicables las sanciones establecidas en la normativa sobre prevención y eliminación de barreras burocráticas. Ello, sin perjuicio de la obligación del administrado de subsanar las observaciones formuladas.

(Texto según el artículo 126 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 138.- Régimen de fedatarios

Cuando se establezcan requisitos de autenticación de documentos el administrado podrá acudir al régimen de fedatarios que se describe a continuación:

1. Cada entidad designa fedatarios institucionales adscritos a sus unidades de recepción documental, en número proporcional a sus necesidades de atención, quienes, sin exclusión de sus labores ordinarias, brindan gratuitamente sus servicios a los administrados.

2. El fedatario tiene como labor personalísima, comprobar y autenticar, previo cotejo entre el original que exhibe el administrado y la copia presentada, la fidelidad del contenido de esta última para su empleo en los procedimientos de la entidad, cuando en la actuación administrativa sea exigida la agregación de los documentos o el administrado desee agregados como prueba. También pueden, a pedido de los administrados, certificar firmas previa verificación de la identidad del suscriptor, para las actuaciones administrativas concretas en que sea necesario.

3. En caso de complejidad derivada del cúmulo o de la naturaleza de los documentos a autenticar, la oficina de trámite documentario consulta al administrado la posibilidad de retener los originales, para lo cual se expedirá una constancia de retención de los documentos al administrado, por el término máximo de dos días hábiles, para certificar las correspondientes reproducciones. Cumplido éste, devuelve al administrado los originales mencionados.

4. La entidad puede requerir en cualquier estado del procedimiento la exhibición del original presentado para la autenticación por el fedatario.

(Texto según el artículo 127 de la Ley Nº 27444)

Artículo 139.- Potestad administrativa para autenticar actos propios

La facultad para realizar autenticaciones atribuidas a los fedatarios no afecta la potestad administrativa de las autoridades para dar fe de la autenticidad de los documentos que ellos mismos hayan emitido.

(Texto según el artículo 128 de la Ley Nº 27444)

Artículo 140.- Ratificación de firma y del contenido de escrito

140.1 En caso de duda sobre la autenticidad de la firma del administrado o falta de claridad sobre los extremos de su petición, como primera actuación, la autoridad puede notificarlo para que dentro de un plazo prudencial ratifique la firma o aclare el contenido del escrito, sin perjuicio de la continuación del procedimiento.

140.2 La ratificación puede hacerla el administrado por escrito o apersonándose a la entidad, en cuyo caso se levantará el acta respectiva, que es agregada al expediente.

140.3 Procede la mejora de la solicitud por parte del administrado, en los casos a que se refiere este artículo.

(Texto según el artículo 129 de la Ley Nº 27444)

Artículo 141.- Presentación de escritos ante organismos incompetentes

141.1 Cuando sea ingresada una solicitud que se estima competencia de otra entidad, la entidad receptora debe remitirla, en el término de la distancia, a aquélla que considere competente, comunicando dicha decisión al administrado. En este caso, el cómputo del plazo para resolver se iniciará en la fecha que la entidad competente recibe la solicitud.

141.2 Si la entidad aprecia su incompetencia pero no reúne certeza acerca de la entidad competente, notificará dicha situación al administrado para que adopte la decisión más conveniente a su derecho.

CAPÍTULO IV

Plazos y Términos

(Texto según el artículo 130 de la Ley Nº 27444)

Artículo 142.- Obligatoriedad de plazos y términos

142.1 Los plazos y términos son entendidos como máximos, se computan independientemente de cualquier formalidad, y obligan por igual a la administración y a los administrados, sin necesidad de apremio, en aquello que respectivamente les concierna. Los plazos para el pronunciamiento de las entidades, en los procedimientos administrativos, se contabilizan a partir del día siguiente de la fecha en la cual el administrado presentó su solicitud, salvo que se haya requerido subsanación en cuyo caso se contabilizan una vez efectuada esta.

142.2 Toda autoridad debe cumplir con los términos y plazos a su cargo, así como supervisar que los subalternos cumplan con los propios de su nivel.

142.3 Es derecho de los administrados exigir el cumplimiento de los plazos y términos establecidos para cada actuación o servicio.

(Texto según el artículo 131 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 143.- Plazos máximos para realizar actos procedimentales

A falta de plazo establecido por ley expresa, las actuaciones deben producirse dentro de los siguientes:

1. Para recepción y derivación de un escrito a la unidad competente: dentro del mismo día de su presentación.
2. Para actos de mero trámite y decidir peticiones de ese carácter: en tres días.
3. Para emisión de dictámenes, peritajes, informes y similares: dentro de siete días después de solicitados; pudiendo ser prorrogado a tres días más si la diligencia requiere el traslado fuera de su sede o la asistencia de terceros.
4. Para actos de cargo del administrado requeridos por la autoridad, como entrega de información, respuesta a las cuestiones sobre las cuales deban pronunciarse: dentro de los diez días de solicitados.

(Texto según el artículo 132 de la Ley Nº 27444)

Artículo 144.- Inicio de cómputo

144.1 El plazo expresado en días es contado a partir del día hábil siguiente de aquel en que se practique la notificación o la publicación del acto, salvo que éste señale una fecha posterior, o que sea necesario efectuar publicaciones sucesivas, en cuyo caso el cómputo es iniciado a partir de la última.

144.2 El plazo expresado en meses o años es contado a partir de la notificación o de la publicación del respectivo acto, salvo que éste disponga fecha posterior.

(Texto según el artículo 133 de la Ley Nº 27444)

Artículo 145.- Transcurso del plazo

145.1 Cuando el plazo es señalado por días, se entenderá por hábiles consecutivos, excluyendo del cómputo aquellos no laborables del servicio, y los feriados no laborables de orden nacional o regional.

145.2 Cuando el último día del plazo o la fecha determinada es inhábil o por cualquier otra circunstancia la atención al público ese día no funcione durante el horario normal, son entendidos prorrogados al primer día hábil siguiente.

145.3 Cuando el plazo es fijado en meses o años, es contado de fecha a fecha, concluyendo el día igual al del mes o año que inició, completando el número de meses o años fijados para el lapso. Si en el mes de vencimiento no hubiere día igual a aquel en que comenzó el cómputo, es entendido que el plazo expira el primer día hábil del siguiente mes calendario.

(Texto según el artículo 134 de la Ley Nº 27444)

Artículo 146.- Término de la distancia

146.1 Al cómputo de los plazos establecidos en el procedimiento administrativo, se agrega el término de la distancia previsto entre el lugar de domicilio del administrado dentro del territorio nacional y el lugar de la unidad de recepción más cercana a aquél facultado para llevar a cabo la respectiva actuación.

146.2 El cuadro de términos de la distancia es aprobado por la autoridad competente.

En caso que el titular de la entidad no haya aprobado el cuadro de términos de la distancia correspondiente, debe aplicar el régimen establecido en el Cuadro General de Términos de la Distancia aprobado por el Poder Judicial.

(Texto según el artículo 135 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 147. Plazos improrrogables

147.1 Los plazos fijados por norma expresa son improrrogables, salvo disposición habilitante en contrario.

147.2 La autoridad competente puede otorgar prórroga a los plazos establecidos para la actuación de pruebas o para la emisión de informes o dictámenes, cuando así lo soliciten antes de su vencimiento los administrados o los funcionarios, respectivamente.

147.3 La prórroga es concedida por única vez mediante decisión expresa, siempre que el plazo no haya sido perjudicado por causa imputable a quien la solicita y siempre que aquella no afecte derechos de terceros.

147.4 Tratándose de procedimientos iniciados a pedido de parte con aplicación del silencio administrativo positivo, en caso el administrado deba realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, puede solicitar la suspensión del cómputo del plazo del procedimiento hasta por un plazo de treinta (30) días hábiles.

(Texto según el artículo 136 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 148.- Régimen para días inhábiles

148.1 El Poder Ejecutivo fija por decreto supremo, dentro del ámbito geográfico nacional u alguno particular, los días inhábiles, a efecto del cómputo de plazos administrativos.

148.2 Esta norma debe publicarse previamente y difundirse permanentemente en los ambientes de las entidades, a fin de permitir su conocimiento a los administrados.

148.3 Las entidades no pueden unilateralmente inhabilitar días, y, aun en caso de fuerza mayor que impida el normal funcionamiento de sus servicios, debe garantizar el mantenimiento del servicio de su unidad de recepción documental.

(Texto según el artículo 137 de la Ley Nº 27444)

Artículo 149. Régimen de las horas hábiles

El horario de atención de las entidades para la realización de cualquier actuación se rige por las siguientes reglas:

1. Son horas hábiles las correspondientes al horario fijado para el funcionamiento de la entidad, sin que en ningún caso la atención a los usuarios pueda ser inferior a ocho horas diarias consecutivas.
2. El horario de atención diario es establecido por cada entidad cumpliendo un período no coincidente con la jornada laboral ordinaria, para favorecer el cumplimiento de las obligaciones y actuaciones de la ciudadanía. Para el efecto, distribuye su personal en turnos, cumpliendo jornadas no mayores de ocho horas diarias.
3. El horario de atención es continuado para brindar sus servicios a todos los asuntos de su competencia, sin fraccionarlo para atender algunos en determinados días u horas, ni afectar su desarrollo por razones personales.
4. El horario de atención concluye con la prestación del servicio a la última persona compareciente dentro del horario hábil.
5. Los actos de naturaleza continua iniciados en hora hábil son concluidos sin afectar su validez después del horario de atención, salvo que el administrado consienta en diferirlos. Dicho consentimiento debe constar de forma indubitable.

6. En cada servicio rige la hora seguida por la entidad; en caso de duda o a falta de aquella, debe verificarse en el acto, si fuere posible, la hora oficial, que prevalecerá.

(Texto según el artículo 138 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 150.- Cómputo de días calendario

150.1 Tratándose del plazo para el cumplimiento de actos procedimentales internos a cargo de las entidades, la norma legal puede establecer que su cómputo sea en días calendario, o que el término expire con la conclusión del último día aun cuando fuera inhábil.
150.2 Cuando una ley señale que el cómputo del plazo para un acto procedimental a cargo del administrado sea en días calendario, esta circunstancia le es advertida expresamente en la notificación.

(Texto según el artículo 139 de la Ley Nº 27444)

Artículo 151.- Efectos del vencimiento del plazo

151.1 El plazo vence el último momento del día hábil fijado, o anticipadamente, si antes de esa fecha son cumplidas las actuaciones para las que fuera establecido.
151.2 Al vencimiento de un plazo improrrogable para realizar una actuación o ejercer una facultad procesal, previo apercibimiento, la entidad declara decaído el derecho al correspondiente acto, notificando la decisión.
151.3 El vencimiento del plazo para cumplir un acto a cargo de la Administración, no exime de sus obligaciones establecidas atendiendo al orden público. La actuación administrativa fuera de término no queda afecta de nulidad, salvo que la ley expresamente así lo disponga por la naturaleza perentoria del plazo.
151.4 La preclusión por el vencimiento de plazos administrativos opera en procedimientos trilaterales, concurrenciales, y en aquellos que por existir dos o más administrados con intereses divergentes, deba asegurárselas tratamiento paritario.

(Texto según el artículo 140 de la Ley Nº 27444)

Artículo 152.- Adelantamiento de plazos
La autoridad a cargo de la instrucción del procedimiento mediante decisión irrecurrible, puede reducir los plazos o anticipar los términos, dirigidos a la administración, atendiendo razones de oportunidad o conveniencia del caso.

(Texto según el artículo 141 de la Ley Nº 27444)

Artículo 153.- Plazo máximo del procedimiento administrativo
No puede exceder de treinta días el plazo que transcurra desde que es iniciado un procedimiento administrativo de evaluación previa hasta aquel en que sea dictada la resolución respectiva, salvo que la ley establezca trámites cuyo cumplimiento requiera una duración mayor.

(Texto según el artículo 142 de la Ley Nº 27444)

Artículo 154.- Responsabilidad por incumplimiento de plazos

154.1 El incumplimiento injustificado de los plazos previstos para las actuaciones de las entidades genera responsabilidad disciplinaria para la autoridad obligada, sin perjuicio de la responsabilidad civil por los daños y perjuicios que pudiera haber ocasionado.
154.2 También alcanza solidariamente la responsabilidad al superior jerárquico, por omisión en la supervisión, si el incumplimiento fuera reiterativo o sistemático.

(Texto según el artículo 143 de la Ley Nº 27444)

CAPÍTULO V

Ordenación del Procedimiento

Artículo 155.- Unidad de vista
Los procedimientos administrativos se desarrollan de oficio, de modo sencillo y eficaz sin reconocer formas determinadas, fases procesales, momentos procedimentales rígidos para realizar determinadas actuaciones o responder a precedencia entre ellas, salvo disposición expresa en contrario de la ley en procedimientos especiales.

(Texto según el artículo 144 de la Ley Nº 27444)

Artículo 156.- Impulso del procedimiento
La autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal; así como evitar el entorpecimiento o demora a causa de diligencias innecesarias o meramente formales, adoptando las medidas oportunas para eliminar cualquier irregularidad producida.

(Texto según el artículo 145 de la Ley Nº 27444)

Artículo 157.- Medidas cautelares

157.1 Iniciado el procedimiento, la autoridad competente mediante decisión motivada y con elementos de juicio suficientes puede adoptar, provisoriamente bajo su responsabilidad, las medidas cautelares establecidas en esta Ley u otras disposiciones jurídicas aplicables, mediante decisión fundamentada, si hubiera posibilidad de que sin su adopción se arriesga la eficacia de la resolución a emitir.
157.2 Las medidas cautelares podrán ser modificadas o levantadas durante el curso del procedimiento, de oficio o a instancia de parte, en virtud de circunstancias sobrevenidas o que no pudieron ser consideradas en el momento de su adopción.
157.3 Las medidas caducan de pleno derecho cuando se emite la resolución que pone fin al procedimiento, cuando haya transcurrido el plazo fijado para su ejecución, o para la emisión de la resolución que pone fin al procedimiento.
157.4 No se podrán dictar medidas que puedan causar perjuicio de imposible reparación a los administrados.

(Texto según el artículo 146 de la Ley Nº 27444)

Artículo 158.- Cuestiones distintas al asunto principal

158.1 Las cuestiones que planteen los administrados durante la tramitación del procedimiento sobre extremos distintos al asunto principal, no suspenden su avance, debiendo ser resueltas en la resolución final de la instancia, salvo disposición expresa en contrario de la ley.
158.2 Tales cuestiones, para que se sustancien conjuntamente con el principal, pueden plantearse y argumentarse antes del alegato. Transcurrido este momento, se pueden hacer valer exclusivamente en el recurso.
158.3 Cuando la ley dispone una decisión anticipada sobre las cuestiones, para efectos de su impugnación, la resolución dictada en estas condiciones se considera provisional en relación con el acto final.
158.4 Serán rechazados de plano los planteamientos distintos al asunto de fondo que a criterio del instructor no se vinculen a la validez de actos procedimentales, al debido proceso o que no sean conexos a la pretensión, sin perjuicio de que el administrado pueda plantear la cuestión al recurrir contra la resolución que concluya la instancia.

(Texto según el artículo 147 de la Ley Nº 27444)

Artículo 159.- Reglas para la celeridad
Para asegurar el cumplimiento del principio de celeridad de los procedimientos, se observan las siguientes reglas:

1. En el impulso y tramitación de casos de una misma naturaleza, se sigue rigurosamente el orden de ingreso, y se resuelven conforme lo vaya permitiendo su estado, dando cuenta al superior de los motivos de demora en el cumplimiento de los plazos de ley, que no puedan ser removidos de oficio.
2. En una sola decisión se dispondrá el cumplimiento de todos los trámites necesarios que por su naturaleza corresponda, siempre y cuando no se encuentren entre

sí sucesivamente subordinados en su cumplimiento, y se concentrarán en un mismo acto todas las diligencias y actuaciones de pruebas posibles, procurando que el desarrollo del procedimiento se realice en el menor número de actos procesales.

3. Al solicitar trámites a ser efectuados por otras autoridades o los administrados, debe consignarse con fecha cierta el término final para su cumplimiento, así como el apercibimiento, de estar previsto en la normativa.

4. En ningún caso podrá afectarse la tramitación de los expedientes o la atención del servicio por la ausencia, ocasional o no, de cualquier autoridad. Las autoridades que por razones de licencia, vacaciones u otros motivos temporales o permanentes se alejen de su centro de trabajo, entregarán a quien lo sustituya o al superior jerárquico, los documentos y expedientes a su cargo, con conocimiento de los administrados.

5. Cuando sea idéntica la motivación de varias resoluciones, se podrán usar medios de producción en serie, siempre que no lesione las garantías jurídicas de los administrados; sin embargo, se considerará cada uno como acto independiente.

6. La autoridad competente, para impulsar el procedimiento, puede encomendar a algún subordinado inmediato la realización de diligencias específicas de impulso, o solicitar la colaboración de otra autoridad para su realización. En los órganos colegiados, dicha acción debe recaer en uno de sus miembros.

7. En ningún caso la autoridad podrá alegar deficiencias del administrado no advertidas a la presentación de la solicitud, como fundamento para denegar su pretensión.

(Texto según el artículo 148 de la Ley Nº 27444)

Artículo 160.- Acumulación de procedimientos

La autoridad responsable de la instrucción, por propia iniciativa o a instancia de los administrados, dispone mediante resolución irrecurrible la acumulación de los procedimientos en trámite que guarden conexión.

(Texto según el artículo 149 de la Ley Nº 27444)

Artículo 161.- Regla de expediente único

161.1 Sólo puede organizarse un expediente para la solución de un mismo caso, para mantener reunidas todas las actuaciones para resolver.

161.2 Cuando se trate de solicitud referida a una sola pretensión, se tramitará un único expediente e intervendrá y resolverá una autoridad, que recabará de los órganos o demás autoridades los informes, autorizaciones y acuerdos que sean necesarios, sin prejuicio del derecho de los administrados a instar por sí mismos los trámites pertinentes y a aportar los documentos pertinentes.

(Texto según el artículo 150 de la Ley Nº 27444)

Artículo 162.- Información documental

Los documentos, actas, formularios y expedientes administrativos, se uniforman en su presentación para que cada especie o tipo de los mismos reúnan características iguales.

(Texto según el artículo 151 de la Ley Nº 27444)

Artículo 163.- Presentación externa de expedientes

163.1 Los expedientes son compaginados siguiendo el orden regular de los documentos que lo integran, formando cuerpos correlativos que no excedan de doscientos folios, salvo cuando tal límite obligara a dividir escritos o documentos que constituyan un solo texto, en cuyo caso se mantendrá su unidad.

163.2 Todas las actuaciones deben foliarse, manteniéndose así durante su tramitación. Los expedientes que se incorporan a otros no continúan su foliatura, dejándose constancia de su agregación y su cantidad de fojas.

(Texto según el artículo 152 de la Ley Nº 27444)

Artículo 164.- Intangibilidad del expediente

164.1 El contenido del expediente es intangible, no pudiendo introducirse enmendaduras, alteraciones, entrelineados ni agregados en los documentos, una vez que hayan sido firmados por la autoridad competente. De ser necesarias, deberá dejarse constancia expresa y detallada de las modificaciones introducidas.

164.2 Los desgloses pueden solicitarse verbalmente y son otorgados bajo constancia del instructor y del solicitante, indicando fecha y folios, dejando una copia autenticada en el lugar correspondiente, con la foliatura respectiva.

164.3 Las entidades podrán emplear tecnología de microformas y medios informáticos para el archivo y tramitación de expedientes, previendo las seguridades, inalterabilidad e integridad de su contenido, de conformidad con la normatividad de la materia.

164.4 Si un expediente se extraviara, la administración tiene la obligación, bajo responsabilidad de reconstruir el mismo, independientemente de la solicitud del interesado, para tal efecto se aplicarán, en lo que le fuera aplicable, las reglas contenidas en el artículo 140 del Código Procesal Civil.

(Texto según el artículo 153 de la Ley Nº 27444)

Artículo 165.- Empleo de formularios

165.1 Las entidades disponen el empleo de formularios de libre reproducción y distribución gratuita, mediante los cuales los administrados, o algún servidor a su pedido, completando datos o marcando alternativas planteadas proporcionan la información usual que se estima suficiente, sin necesidad de otro documento de presentación. Particularmente se emplea cuando los administrados deban suministrar información para cumplir exigencias legales y en los procedimientos de aprobación automática.

165.2 También son utilizados cuando las autoridades deben resolver una serie numerosa de expedientes homogéneos, así como para las actuaciones y resoluciones recurrentes, que sean autorizadas previamente.

(Texto según el artículo 154 de la Ley Nº 27444)

Artículo 166.- Modelos de escritos recurrentes

166.1 A título informativo, las entidades ponen a disposición de los administrados modelos de los escritos de empleo más recurrente en sus servicios.

166.2 En ningún caso se considera obligatoria la sujeción a estos modelos, ni su empleo puede ocasionar consecuencias adversas para quien los utilice.

(Texto según el artículo 155 de la Ley Nº 27444)

Artículo 167. Elaboración de actas

167.1 Las declaraciones de los administrados, testigos y peritos son documentadas en un acta, cuya elaboración sigue las siguientes reglas:

1. El acta indica el lugar, fecha, nombres de los partícipes, objeto de la actuación y otras circunstancias relevantes, debiendo ser formulada, leída y firmada inmediatamente después de la actuación, por los declarantes, la autoridad administrativa y por los partícipes que quisieran hacer constar su manifestación.

2. Cuando las declaraciones o actuaciones fueren grabadas, por consenso entre la autoridad y los administrados, el acta puede ser concluida dentro del quinto día del acto, o de ser el caso, antes de la decisión final.

3. Los administrados pueden dejar constancia en el acta de las observaciones que estimen necesarias sobre lo acontecido durante la diligencia correspondiente.

167.2 En los procedimientos administrativos de fiscalización y supervisión, los administrados, además, pueden ofrecer pruebas respecto de los hechos documentados en el acta.

(Texto según el artículo 156 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 168.- Medidas de seguridad documental

Las entidades aplicarán las siguientes medidas de seguridad documental:

1. Establecer un sistema único de identificación de todos los escritos y documentos ingresados a ella, que comprenda la numeración progresiva y la fecha, así como guardará una numeración invariable para cada expediente, que será conservada a través de todas las actuaciones sucesivas, cualquiera fueran los órganos o autoridades del organismo que interviene.
2. Guardar las constancias de notificación, publicación o entrega de información sobre los actos, acuse de recibo y todos los documentos necesarios para acreditar la realización de las diligencias, con la certificación del instructor sobre su debido cumplimiento.
3. En la carátula debe consignarse el órgano y el nombre de la autoridad, con la responsabilidad encargada del trámite y la fecha del término final para la atención del expediente.
4. En ningún caso se hará un doble o falso expediente.

(Texto según el artículo 157 de la Ley Nº 27444)

Artículo 169.- Queja por defectos de tramitación

169.1 En cualquier momento, los administrados pueden formular queja contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva.
169.2 La queja se presenta ante el superior jerárquico de la autoridad que tramita el procedimiento, citándose el deber infringido y la norma que lo exige. La autoridad superior resuelve la queja dentro de los tres días siguientes, previo traslado al quejado, a fin de que pueda presentar el informe que estime conveniente al día siguiente de solicitado.
169.3 En ningún caso se suspenderá la tramitación del procedimiento en que se haya presentado queja, y la resolución será irrecurrible.
169.4 La autoridad que conoce de la queja puede disponer motivadamente que otro funcionario de similar jerarquía al quejado, asuma el conocimiento del asunto.
169.5 En caso de declararse fundada la queja, se dictarán las medidas correctivas pertinentes respecto del procedimiento, y en la misma resolución se dispondrá el inicio de las actuaciones necesarias para sancionar al responsable.

(Texto según el artículo 158 de la Ley Nº 27444)

CAPÍTULO VI

Instrucción del Procedimiento

Artículo 170.- Actos de instrucción

170.1 Los actos de instrucción necesarios para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales deba pronunciarse la resolución, serán realizados de oficio por la autoridad a cuyo cargo se tramita el procedimiento de evaluación previa, sin perjuicio del derecho de los administrados a proponer actuaciones probatorias.
170.2 Queda prohibido realizar como actos de instrucción la solicitud rutinaria de informes previos, requerimientos de visaciones o cualquier otro acto que no aporte valor objetivo a lo actuado en el caso concreto, según su naturaleza.

(Texto según el artículo 159 de la Ley Nº 27444)

Artículo 171.- Acceso al expediente

171.1 Los administrados, sus representantes o su abogado, tienen derecho de acceso al expediente en cualquier momento de su trámite, así como a sus documentos, antecedentes, estudios, informes y dictámenes, obtener certificaciones de su estado y recabar copias de las piezas que contiene, previo pago del costo de las mismas. Sólo se exceptúan aquellas actuaciones, diligencias, informes o dictámenes que contienen información cuyo conocimiento pueda afectar su derecho a la intimidad personal o familiar y las que expresamente se excluyan por ley o por razones de seguridad nacional de acuerdo a lo establecido en el inciso 5) del artículo 2 de la Constitución Política. Adicionalmente se exceptúan las materias protegidas por el secreto bancario, tributario, comercial e industrial, así como todos aquellos documentos que impliquen un pronunciamiento previo por parte de la autoridad competente.
171.2 El pedido de acceso al expediente puede hacerse verbalmente, sin necesidad de solicitarlo mediante el procedimiento de transparencia y acceso a la información pública, siendo concedido de inmediato, sin necesidad de resolución expresa, en la oficina en que se encuentre el expediente, aunque no sea la unidad de recepción documental.

(Texto según el artículo 160 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

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.
172.2 En los procedimientos administrativos sancionadores, o en caso de actos de gravamen para el administrado, se dicta resolución sólo habiéndole otorgado un plazo perentorio no menor de cinco días para presentar sus alegatos o las correspondientes pruebas de descargo.

(Texto según el artículo 161 de la Ley Nº 27444)

Artículo 173.- Carga de la prueba

173.1 La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.
173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

(Texto según el artículo 162 de la Ley Nº 27444)

Artículo 174.- Actuación probatoria

174.1 Cuando la administración no tenga por ciertos los hechos alegados por los administrados o la naturaleza del procedimiento lo exija, la entidad dispone la actuación de prueba, siguiendo el criterio de concentración procesal, fijando un período que para el efecto no será menor de tres días ni mayor de quince, contados a partir de su planteamiento. Sólo podrá rechazar motivadamente los medios de prueba propuestos por el administrado, cuando no guarden relación con el fondo del asunto, sean improcedentes o innecesarios.
174.2 La autoridad administrativa notifica a los administrados, con anticipación no menor de tres días, la actuación de prueba, indicando el lugar, fecha y hora.
174.3 Las pruebas sobrevinientes pueden presentarse siempre que no se haya emitido resolución definitiva.

(Texto según el artículo 163 de la Ley Nº 27444)

Artículo 175.- Omisión de actuación probatoria
Las entidades podrán prescindir de actuación de pruebas cuando decidan exclusivamente en base a los hechos planteados por las partes, si los tienen por ciertos y congruentes para su resolución.

(Texto según el artículo 164 de la Ley Nº 27444)

Artículo 176.- Hechos no sujetos a actuación probatoria
No será actuada prueba respecto a hechos públicos o notorios, respecto a hechos alegados por las partes cuya prueba consta en los archivos de la entidad, sobre los que se haya comprobado con ocasión del ejercicio de sus funciones, o sujetos a la presunción de veracidad, sin perjuicio de su fiscalización posterior.

(Texto según el artículo 165 de la Ley Nº 27444)

Artículo 177.- Medios de prueba
Los hechos invocados o que fueren conducentes para decidir un procedimiento podrán ser objeto de todos los

medios de prueba necesarios, salvo aquellos prohibidos por disposición expresa. En particular, en el procedimiento administrativo procede:

1. Recabar antecedentes y documentos.
2. Solicitar informes y dictámenes de cualquier tipo.
3. Conceder audiencia a los administrados, interrogar testigos y peritos, o recabar de los mismos declaraciones por escrito.
4. Consultar documentos y actas.
5. Practicar inspecciones oculares.

(Texto según el artículo 166 de la Ley Nº 27444)

Artículo 178.- Solicitud de documentos a otras autoridades

178.1 La autoridad administrativa a la que corresponde la tramitación del asunto recabará de las autoridades directamente competentes los documentos preexistentes o antecedentes que estime conveniente para la resolución del asunto, sin suspender la tramitación del expediente.
178.2 Cuando la solicitud sea formulada por el administrado al instructor, deberá indicar la entidad donde obre la documentación y, si fuera de un expediente administrativo obrante en otra entidad, deberá acreditar indubitablemente su existencia.

(Texto según el artículo 167 de la Ley Nº 27444)

Artículo 179.- Presentación de documentos entre autoridades

179.1 Los documentos y antecedentes a que se refiere el artículo anterior deben ser remitidos directamente por quien es requerido dentro del plazo máximo de tres días, si se solicitaren dentro de la misma entidad, y de cinco, en los demás casos.
179.2 Si la autoridad requerida considerase necesario un plazo mayor, lo manifestará inmediatamente al requirente, con indicación del plazo que estime necesario, el cual no podrá exceder de diez días.

(Texto según el artículo 168 de la Ley Nº 27444)

Artículo 180.- Solicitud de pruebas a los administrados

180.1 La autoridad puede exigir a los administrados la comunicación de informaciones, la presentación de documentos o bienes, el sometimiento a inspecciones de sus bienes, así como su colaboración para la práctica de otros medios de prueba. Para el efecto se cursa el requerimiento mencionando la fecha, plazo, forma y condiciones para su cumplimiento.
180.2 Será legítimo el rechazo a la exigencia prevista en el párrafo anterior, cuando la sujeción implique: la violación al secreto profesional, una revelación prohibida por la ley, suponga directamente la revelación de hechos perseguibles practicados por el administrado, o afecte los derechos constitucionales. En ningún caso esta excepción ampara el falseamiento de los hechos o de la realidad.
180.3 El acogimiento a esta excepción será libremente apreciada por la autoridad conforme a las circunstancias del caso, sin que ello dispense al órgano administrativo de la búsqueda de los hechos ni de dictar la correspondiente resolución.

(Texto según el artículo 169 de la Ley Nº 27444)

Artículo 181.- Normativa supletoria
En lo no previsto en este apartado la prueba documental se regirá por los artículos 46 y 47.

(Texto según el artículo 170 de la Ley Nº 27444)

Artículo 182.- Presunción de la calidad de los informes

182.1 Los informes administrativos pueden ser obligatorios o facultativos y vinculantes o no vinculantes.
182.2 Los dictámenes e informes se presumirán facultativos y no vinculantes, con las excepciones de ley.

(Texto según el artículo 171 de la Ley Nº 27444)

Artículo 183.- Petición de informes

183.1 Las entidades sólo solicitan informes que sean preceptivos en la legislación o aquellos que juzguen absolutamente indispensables para el esclarecimiento de la cuestión a resolver. La solicitud debe indicar con precisión y claridad las cuestiones sobre las que se estime necesario su pronunciamiento.
183.2 La solicitud de informes o dictámenes legales es reservada exclusivamente para asuntos en que el fundamento jurídico de la pretensión sea razonablemente discutible, o los hechos sean controvertidos jurídicamente, y que tal situación no pueda ser dilucidada por el propio instructor.
183.3 El informante, dentro de los dos días de recibida, podrá devolver sin informe todo expediente en el que el pedido incumpla los párrafos anteriores, o cuando se aprecie que sólo se requiere confirmación de otros informes o de decisiones ya adoptadas.

(Texto según el artículo 172 de la Ley Nº 27444)

Artículo 184.- Presentación de informes

184.1 Toda autoridad, cuando formule informes o proyectos de resoluciones fundamenta su opinión en forma sucinta y establece conclusiones expresas y claras sobre todas las cuestiones planteadas en la solicitud, y recomienda concretamente los cursos de acción a seguir, cuando éstos correspondan, suscribiéndolos con su firma habitual, consignando su nombre, apellido y cargo.
184.2 El informe o dictamen no incorpora a su texto el extracto de las actuaciones anteriores ni reitera datos que obren en expediente, pero referirá por su folio todo antecedente que permita ilustrar para su mejor resolución.

(Texto según el artículo 173 de la Ley Nº 27444)

Artículo 185.- Omisión de informe

185.1 De no recibirse el informe en el término señalado, la autoridad podrá alternativamente, según las circunstancias del caso y relación administrativa con el informante: prescindir del informe o citar al informante para que en fecha única y en una sesión, a la cual puede asistir el administrado, presente su parecer verbalmente, de la cual se elaborará acta que se adjuntará al expediente, sin perjuicio de la responsabilidad en que incurra el funcionario culpable de la demora.
185.2 La Ley puede establecer expresamente en procedimientos iniciados por los administrados que de no recibirse informes vinculantes en el plazo legal, se entienda que no existe objeción técnica o legal al planteamiento sometido a su parecer.
185.3 El informe presentado extemporáneamente puede ser considerado en la correspondiente resolución.

(Texto según el artículo 174 de la Ley Nº 27444)

Artículo 186.- Testigos

186.1 El proponente de la prueba de testigos tiene la carga de la comparecencia de los mismos en el lugar, fecha y hora fijados. Si el testigo no concurriera sin justa causa, se prescindirá de su testimonio.
186.2 La administración puede interrogar libremente a los testigos y, en caso de declaraciones contradictorias, podrá disponer careos, aun con los administrados.

(Texto según el artículo 175 de la Ley Nº 27444)

Artículo 187.- Peritaje

187.1 Los administrados pueden proponer la designación de peritos a su costa, debiendo en el mismo momento indicar los aspectos técnicos sobre los que éstos deben pronunciarse.
187.2 La administración se abstendrá de contratar peritos por su parte, debiendo solicitar informes técnicos de cualquier tipo a su personal o a las entidades técnicas aptas para dicho fin, preferentemente entre las facultades de las universidades públicas.

(Texto según el artículo 176 de la Ley Nº 27444)

Artículo 188.- Actuación probatoria de autoridades públicas

Las autoridades de entidades no prestan confesión, salvo en procedimientos internos de la administración; sin perjuicio de ser susceptibles de aportar elementos probatorios en calidad de testigos, informantes o peritos, si fuere el caso.

(Texto según el artículo 177 de la Ley Nº 27444)

Artículo 189.- Gastos de actuaciones probatorias

En el caso de que la actuación de pruebas propuestas por el administrado importe la realización de gastos que no deba soportar racionalmente la entidad, ésta podrá exigir el depósito anticipado de tales costos, con cargo a la liquidación final que el instructor practicará documentadamente al administrado, una vez realizada la probanza.

(Texto según el artículo 178 de la Ley Nº 27444)

Artículo 190.- Actuaciones probatorias que afecten a terceros

Los terceros tienen el deber de colaborar para la prueba de los hechos con respeto de sus derechos constitucionales.

(Texto según el artículo 179 de la Ley Nº 27444)

Artículo 191.- Proyecto de resolución

Cuando fueren distintos la autoridad instructora de la competente para resolver, la instructora prepara un informe final en el cual recogerá los aspectos más relevantes del acto que lo promovió, así como un resumen del contenido de la instrucción, análisis de la prueba instruida, y formulará en su concordancia un proyecto de resolución.

(Texto según el artículo 180 de la Ley Nº 27444)

CAPÍTULO VII

Participación de los administrados

Artículo 192.- Administración abierta

Además de los medios de acceso a la participación en los asuntos públicos establecidos por otras normas, en la instrucción de los procedimientos administrativos las entidades se rigen por las disposiciones de este Capítulo sobre la audiencia a los administrados y el período de información pública.

(Texto según el artículo 181 de la Ley Nº 27444)

Artículo 193.- Audiencia pública

193.1 Las normas administrativas prevén la convocatoria a una audiencia pública, como formalidad esencial para la participación efectiva de terceros, cuando el acto al que conduzca el procedimiento administrativo sea susceptible de afectar derechos o intereses cuya titularidad corresponda a personas indeterminadas, tales como en materia medio ambiental, ahorro público, valores culturales, históricos, derechos del consumidor, planeamiento urbano y zonificación; o cuando el pronunciamiento sobre autorizaciones, licencias o permisos que el acto habilite incida directamente sobre servicios públicos.

193.2 En la audiencia pública cualquier tercero, sin necesidad de acreditar legitimación especial está habilitado para presentar información verificada, para requerir el análisis de nuevas pruebas, así como expresar su opinión sobre las cuestiones que constituyan el objeto del procedimiento o sobre la evidencia actuada. No procede formular interpelaciones a la autoridad en la audiencia.

193.3 La omisión de realización de la audiencia pública acarrea la nulidad del acto administrativo final que se dicte.

193.4 El vencimiento del plazo previsto en el artículo 153, sin que se haya llevado a cabo la audiencia pública, determina la operatividad del silencio administrativo negativo, sin perjuicio de la responsabilidad de las autoridades obligadas a su convocatoria.

(Texto según el artículo 182 de la Ley Nº 27444)

Artículo 194.- Convocatoria a audiencia pública

La convocatoria a audiencia pública debe publicarse en el Diario Oficial o en uno de los medios de comunicación de mayor difusión local, según la naturaleza del asunto, con una anticipación no menor de tres (3) días a su realización, debiendo indicar: la autoridad convocante, su objeto, el día, lugar y hora de realización, los plazos para inscripción de participantes, el domicilio y teléfono de la entidad convocante, dónde se puede realizar la inscripción, se puede acceder a mayor información del asunto, o presentar alegatos, impugnaciones y opiniones.

(Texto según el artículo 183 de la Ley Nº 27444)

Artículo 195.- Desarrollo y efectos de la audiencia pública

195.1 La comparecencia a la audiencia no otorga, por sí misma, la condición de participante en el procedimiento.

195.2 La no asistencia a la audiencia no impide a los legitimados en el procedimiento como interesados, a presentar alegatos, o recursos contra la resolución.

195.3 Las informaciones y opiniones manifestadas durante la audiencia pública, son registradas sin generar debate, y poseen carácter consultivo y no vinculante para la entidad.

195.4 La autoridad instructora debe explicitar, en los fundamentos de su decisión, de qué manera ha tomado en cuenta las opiniones de la ciudadanía y, en su caso, las razones para su desestimación.

(Texto según el artículo 184 de la Ley Nº 27444)

Artículo 196.- Período de información pública

196.1 Cuando sea materia de decisión de la autoridad, cualquier aspecto de interés general distinto a los previstos en el artículo anterior donde se aprecie objetivamente que la participación de terceros no determinados pueda coadyuvar a la comprobación de cualquier estado, información o de alguna exigencia legal no evidenciada en el expediente por la autoridad, el instructor abre un período no menor de tres ni mayor de cinco días hábiles para recibir -por los medios más amplios posibles- sus manifestaciones sobre el asunto, antes de resolver el procedimiento.

196.2 El período de información pública corresponde ser convocado particularmente antes de aprobar normas administrativas que afecten derechos e intereses ciudadanos, o para resolver acerca del otorgamiento de licencias o autorizaciones para ejercer actividades de interés general, y para designar funcionarios en cargos principales de las entidades, o incluso tratándose de cualquier cargo cuando se exija como condición expresa poseer conducta intachable o cualquier circunstancia análoga.

196.3 La convocatoria, desarrollo y consecuencias del período de información pública se sigue en lo no previsto en este Capítulo, en lo aplicable, por las normas de audiencia pública.

(Texto según el artículo 185 de la Ley Nº 27444)

CAPÍTULO VIII

Fin del Procedimiento

Artículo 197.- Fin del procedimiento

197.1 Pondrán fin al procedimiento las resoluciones que se pronuncian sobre el fondo del asunto, el silencio administrativo positivo, el silencio administrativo negativo en el caso a que se refiere el párrafo 199.4 del artículo 199, el desistimiento, la declaración de abandono, los acuerdos adoptados como consecuencia de conciliación o transacción extrajudicial que tengan por objeto poner fin al procedimiento y la prestación efectiva de lo pedido a conformidad del administrado en caso de petición graciable.

197.2 También pondrá fin al procedimiento la resolución que así lo declare por causas sobrevenidas que determinen la imposibilidad de continuarlo.

(Texto según el artículo 186 de la Ley Nº 27444)

Artículo 198.- Contenido de la resolución

198.1 La resolución que pone fin al procedimiento cumplirá los requisitos del acto administrativo señalados en el Capítulo Primero del Título Primero de la presente Ley.

198.2 En los procedimientos iniciados a petición del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial y sin perjuicio de la potestad de la administración de iniciar de oficio un nuevo procedimiento, si procede.

(Texto según el artículo 187 de la Ley Nº 27444)

Artículo 199.- Efectos del silencio administrativo

199.1. Los procedimientos administrativos sujetos a silencio administrativo positivo quedarán automáticamente aprobados en los términos en que fueron solicitados si transcurrido el plazo establecido o máximo, al que se adicionará el plazo máximo señalado en el numeral 24.1 del artículo 24, la entidad no hubiere notificado el pronunciamiento respectivo. La declaración jurada a la que se refiere el artículo 37 no resulta necesaria para ejercer el derecho resultante del silencio administrativo positivo ante la misma entidad.

199.2 El silencio positivo tiene para todos los efectos el carácter de resolución que pone fin al procedimiento, sin perjuicio de la potestad de nulidad de oficio prevista en el artículo 213.

199.3 El silencio administrativo negativo tiene por efecto habilitar al administrado la interposición de los recursos administrativos y acciones judiciales pertinentes.

199.4 Aun cuando opere el silencio administrativo negativo, la administración mantiene la obligación de resolver, bajo responsabilidad, hasta que se le notifique que el asunto ha sido sometido a conocimiento de una autoridad jurisdiccional o el administrado haya hecho uso de los recursos administrativos respectivos.

199.5 El silencio administrativo negativo no inicia el cómputo de plazos ni términos para su impugnación.

199.6. En los procedimientos sancionadores, los recursos administrativos destinados a impugnar la imposición de una sanción estarán sujetos al silencio administrativo negativo. Cuando el administrado haya optado por la aplicación del silencio administrativo negativo, será de aplicación el silencio administrativo positivo en las siguientes instancias resolutivas.

(Texto según el artículo 188 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 200.- Desistimiento del procedimiento o de la pretensión

200.1 El desistimiento del procedimiento importará la culminación del mismo, pero no impedirá que posteriormente vuelva a plantearse igual pretensión en otro procedimiento.

200.2 El desistimiento de la pretensión impedirá promover otro procedimiento por el mismo objeto y causa.

200.3 El desistimiento sólo afectará a quienes lo hubieren formulado.

200.4 El desistimiento podrá hacerse por cualquier medio que permita su constancia y señalando su contenido y alcance. Debe señalarse expresamente si se trata de un desistimiento de la pretensión o del procedimiento. Si no se precisa, se considera que se trata de un desistimiento del procedimiento.

200.5 El desistimiento se puede realizar en cualquier momento antes de que se notifique la resolución final que agote la vía administrativa.

200.6 La autoridad aceptará de plano el desistimiento y declarará concluido el procedimiento, salvo que, habiéndose apersonado en el mismo terceros interesados, instasen éstos su continuación en el plazo de diez días desde que fueron notificados del desistimiento.

200.7 La autoridad podrá continuar de oficio el procedimiento si del análisis de los hechos considera que podría estarse afectando intereses de terceros o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento extrañase interés general. En ese caso, la autoridad podrá limitar los efectos del desistimiento al interesado y continuará el procedimiento.

(Texto según el artículo 189 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 201.- Desistimiento de actos y recursos administrativos

201.1 El desistimiento de algún acto realizado en el procedimiento puede realizarse antes de que haya producido efectos.

201.2 Puede desistirse de un recurso administrativo antes de que se notifique la resolución final en la instancia, determinando que la resolución impugnada quede firme, salvo que otros administrados se hayan adherido al recurso, en cuyo caso sólo tendrá efecto para quien lo formuló.

(Texto según el artículo 190 de la Ley Nº 27444)

Artículo 202.- Abandono en los procedimientos iniciados a solicitud del administrado

En los procedimientos iniciados a solicitud de parte, cuando el administrado incumpla algún trámite que le hubiera sido requerido que produzca su paralización por treinta días, la autoridad de oficio o a solicitud del administrado declarará el abandono del procedimiento. Dicha resolución deberá ser notificada y contra ella procederán los recursos administrativos pertinentes.

(Texto según el artículo 191 de la Ley Nº 27444)

CAPÍTULO IX

Ejecución de resoluciones

Artículo 203.- Ejecutoriedad del acto administrativo

Los actos administrativos tendrán carácter ejecutario, salvo disposición legal expresa en contrario, mandato judicial o que estén sujetos a condición o plazo conforme a ley.

(Texto según el artículo 192 de la Ley Nº 27444)

Artículo 204.- Pérdida de ejecutoriedad del acto administrativo

204.1 Salvo norma expresa en contrario, los actos administrativos pierden efectividad y ejecutoriedad en los siguientes casos:

204.1.1 Por suspensión provisional conforme a ley.

204.1.2 Cuando transcurridos dos (2) años de adquirida firmeza, la administración no ha iniciado los actos que le competen para ejecutarlos.

204.1.3 Cuando se cumpla la condición resolutiva a que estaban sujetos de acuerdo a ley.

204.2 Cuando el administrado oponga al inicio de la ejecución del acto administrativo la pérdida de su ejecutoriedad, la cuestión es resuelta de modo irrecurrible en sede administrativa por la autoridad inmediata superior, de existir, previo informe legal sobre la materia.

(Texto según el artículo 193 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 205.- Ejecución forzosa

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

1. Que se trate de una obligación de dar, hacer o no hacer, establecida a favor de la entidad.
2. Que la prestación sea determinada por escrito de modo claro e íntegro.
3. Que tal obligación derive del ejercicio de una atribución de imperio de la entidad o provenga de una relación de derecho público sostenida con la entidad.
4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

5. Que no se trate de acto administrativo que la Constitución o la ley exijan la intervención del Poder Judicial para su ejecución.

6. En el caso de procedimientos trilaterales, las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas constituyen títulos de ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 713 inciso 4) del Código Procesal Civil, modificado por la Ley Nº 28494, una vez que el acto quede firme o se haya agotado la vía administrativa.

En caso de resoluciones finales que ordenen medidas correctivas, la legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a las partes involucradas.

(Texto según el artículo 194 de la Ley Nº 27444)

Artículo 206.- Notificación de acto de inicio de ejecución

206.1 La decisión que autorice la ejecución administrativa será notificada a su destinatario antes de iniciarse la misma.

206.2 La autoridad puede notificar el inicio de la ejecución sucesivamente a la notificación del acto ejecutado, siempre que se facilite al administrado cumplir espontáneamente la prestación a su cargo.

(Texto según el artículo 195 de la Ley Nº 27444)

Artículo 207.- Medios de ejecución forzosa

207.1 La ejecución forzosa por la entidad se efectuará respetando siempre el principio de razonabilidad, por los siguientes medios:

a) Ejecución coactiva
b) Ejecución subsidiaria
c) Multa coercitiva
d) Compulsión sobre las personas

207.2 Si fueran varios los medios de ejecución aplicables, se elegirá el menos restrictivo de la libertad individual.

207.3 Si fuese necesario ingresar al domicilio o a la propiedad del afectado, deberá seguirse lo previsto por el inciso 9) del artículo 20 de la Constitución Política del Perú.

(Texto según el artículo 196 de la Ley Nº 27444)

Artículo 208.- Ejecución coactiva

Si la entidad hubiera de procurarse la ejecución de una obligación de dar, hacer o no hacer, se seguirá el procedimiento previsto en las leyes de la materia.

(Texto según el artículo 197 de la Ley Nº 27444)

Artículo 209.- Ejecución subsidiaria

Habrá lugar a la ejecución subsidiaria cuando se trate de actos que por no ser personalísimos puedan ser realizados por sujeto distinto del obligado:

1. En este caso, la entidad realizará el acto, por sí o a través de las personas que determine, a costa del obligado.
2. El importe de los gastos, daños y perjuicios se exigirá conforme a lo dispuesto en el artículo anterior.
3. Dicho importe podrá liquidarse de forma provisional y realizarse antes de la ejecución, o reservarse a la liquidación definitiva.

(Texto según el artículo 198 de la Ley Nº 27444)

Artículo 210.- Multa coercitiva

210.1 Cuando así lo autoricen las leyes, y en la forma y cuantía que éstas determinen, la entidad puede, para la ejecución de determinados actos, imponer multas coercitivas, reiteradas por períodos suficientes para cumplir lo ordenado, en los siguientes supuestos:

a) Actos personalísimos en que no proceda la compulsión sobre la persona del obligado.
b) Actos en que, procediendo la compulsión, la administración no la estimara conveniente.
c) Actos cuya ejecución pueda el obligado encargar a otra persona.

210.2 La multa coercitiva es independiente de las sanciones que puedan imponerse con tal carácter y compatible con ellas.

(Texto según el artículo 199 de la Ley Nº 27444)

Artículo 211.- Compulsión sobre las personas

Los actos administrativos que impongan una obligación personalísima de no hacer o soportar, podrán ser ejecutados por compulsión sobre las personas en los casos en que la ley expresamente lo autorice, y siempre dentro del respeto debido a su dignidad y a los derechos reconocidos en la Constitución Política.

Si los actos fueran de cumplimiento personal, y no fueran ejecutados, darán lugar al pago de los daños y perjuicios que se produjeran, los que se deberán regular judicialmente.

(Texto según el artículo 200 de la Ley Nº 27444)

TÍTULO III

De la Revisión de los Actos en Vía Administrativa

CAPÍTULO I

Revisión de Oficio

Artículo 212.- Rectificación de errores

212.1 Los errores material o aritmético en los actos administrativos pueden ser rectificados con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o a instancia de los administrados, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión.

212.2 La rectificación adopta las formas y modalidades de comunicación o publicación que corresponda para el acto original.

(Texto según el artículo 201 de la Ley Nº 27444)

Artículo 213.- Nulidad de oficio

213.1 En cualquiera de los casos enumerados en el artículo 10, puede declararse de oficio la nulidad de los actos administrativos, aun cuando hayan quedado firmes, siempre que agravien el interés público o lesionen derechos fundamentales.

213.2 La nulidad de oficio solo puede ser declarada por el funcionario jerárquico superior al que expidió el acto que se invalida. Si se tratara de un acto emitido por una autoridad que no está sometida a subordinación jerárquica, la nulidad es declarada por resolución del mismo funcionario.

Además de declarar la nulidad, la autoridad puede resolver sobre el fondo del asunto de contarse con los elementos suficientes para ello. En este caso, este extremo sólo puede ser objeto de reconsideración. Cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto, se dispone la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo.

En caso de declaración de nulidad de oficio de un acto administrativo favorable al administrado, la autoridad, previamente al pronunciamiento, le corre traslado, otorgándole un plazo no menor de cinco (5) días para ejercer su derecho de defensa.

213.3. La facultad para declarar la nulidad de oficio de los actos administrativos prescribe en el plazo de dos (2) años, contado a partir de la fecha en que hayan quedado consentidos, o contado a partir de la notificación a la autoridad administrativa de la sentencia penal condenatoria firme, en lo referido a la nulidad de los actos previstos en el numeral 4 del artículo 10.

(Texto según el numeral 202.3 del artículo 202 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo Nº 1452)

213.4 En caso de que haya prescrito el plazo previsto en el numeral anterior, sólo procede demandar la nulidad ante el Poder Judicial vía el proceso contencioso administrativo, siempre que la demanda se interponga dentro de los tres (3) años siguientes a contar desde la fecha en que prescribió la facultad para declarar la nulidad en sede administrativa.

213.5. Los actos administrativos emitidos por consejos o tribunales regidos por leyes especiales, competentes para resolver controversias en última instancia administrativa, sólo pueden ser objeto de declaración de nulidad de oficio en sede administrativa por el propio consejo o tribunal con el acuerdo unánime de sus miembros. Esta atribución sólo puede ejercerse dentro del plazo de dos (2) años contados desde la fecha en que el acto haya quedado consentido. También procede que el titular de la Entidad demande su nulidad en la vía de proceso contencioso administrativo, siempre que la demanda se interponga dentro de los tres años siguientes de notificada la resolución emitida por el consejo o tribunal.

(Texto según el numeral 202.5 del artículo 202 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo Nº 1452)

Artículo 214.- Revocación

214.1 Cabe la revocación de actos administrativos, con efectos a futuro, en cualquiera de los siguientes casos:

214.1.1 Cuando la facultad revocatoria haya sido expresamente establecida por una norma con rango legal y siempre que se cumplan los requisitos previstos en dicha norma.
214.1.2 Cuando sobrevenga la desaparición de las condiciones exigidas legalmente para la emisión del acto administrativo cuya permanencia sea indispensable para la existencia de la relación jurídica creada.
214.1.3 Cuando apreciando elementos de juicio sobrevinientes se favorezca legalmente a los destinatarios del acto y siempre que no se genere perjuicios a terceros.
214.1.4 Cuando se trate de un acto contrario al ordenamiento jurídico que cause agravio o perjudique la situación jurídica del administrado, siempre que no lesione derechos de terceros ni afecte el interés público.
La revocación prevista en este numeral solo puede ser declarada por la más alta autoridad de la entidad competente, previa oportunidad a los posibles afectados otorgándole un plazo no menor de cinco (5) días para presentar sus alegatos y evidencias en su favor.

214.2 Los actos administrativos declarativos o constitutivos de derechos o intereses legítimos no pueden ser revocados, modificados o sustituidos de oficio por razones de oportunidad, mérito o conveniencia.

(Texto según el artículo 203 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 215.- Irrevisabilidad de actos judicialmente confirmados
No serán en ningún caso revisables en sede administrativa los actos que hayan sido objeto de confirmación por sentencia judicial firme.

(Texto según el artículo 204 de la Ley Nº 27444)

Artículo 216.- Indemnización por revocación

216.1 Cuando la revocación origine perjuicio económico al administrado, la resolución que la decida deberá contemplar lo conveniente para efectuar la indemnización correspondiente en sede administrativa.
216.2 Los actos incursos en causal para su revocación o nulidad de oficio, pero cuyos efectos hayan caducado o agotado, serán materia de indemnización en sede judicial, dispuesta cuando quede firme administrativamente su revocación o anulación.

(Texto según el artículo 205 de la Ley Nº 27444)

CAPÍTULO II

Recursos Administrativos

Artículo 217. Facultad de contradicción

217.1 Conforme a lo señalado en el artículo 120, frente a un acto administrativo que se supone viola, desconoce o lesiona un derecho o interés legítimo, procede su contradicción en la vía administrativa mediante los recursos administrativos señalados en el artículo siguiente, iniciándose el correspondiente procedimiento recursivo.
217.2 Sólo son impugnables los actos definitivos que ponen fin a la instancia y los actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión. La contradicción a los restantes actos de trámite deberá alegarse por los interesados para su consideración en el acto que ponga fin al procedimiento y podrán impugnarse con el recurso administrativo que, en su caso, se interponga contra el acto definitivo.
217.3 No cabe la impugnación de actos que sean reproducción de otros anteriores que hayan quedado firmes, ni la de los confirmatorios de actos consentidos por no haber sido recurridos en tiempo y forma.
217.4 Cabe la acumulación de pretensiones impugnatorias en forma subsidiaria, cuando en las instancias anteriores se haya analizado los hechos y/o fundamentos en que se sustenta la referida pretensión subsidiaria.

(Texto según el artículo 206 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 218. Recursos administrativos

218.1 Los recursos administrativos son:

a) Recurso de reconsideración
b) Recurso de apelación

Solo en caso que por ley o decreto legislativo se establezca expresamente, cabe la interposición del recurso administrativo de revisión.
218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días.

(Texto según el artículo 207 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 219.- Recurso de reconsideración
El recurso de reconsideración se interpondrá ante el mismo órgano que dictó el primer acto que es materia de la impugnación y deberá sustentarse en nueva prueba. En los casos de actos administrativos emitidos por órganos que constituyen única instancia no se requiere nueva prueba. Este recurso es opcional y su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.

(Texto según el artículo 208 de la Ley Nº 27444)

Artículo 220.- Recurso de apelación
El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico.

(Texto según el artículo 209 de la Ley Nº 27444)

Artículo 221.- Requisitos del recurso
El escrito del recurso deberá señalar el acto del que se recurre y cumplirá los demás requisitos previstos en el artículo 124.

(Texto según el artículo 211 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 222.- Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

(Texto según el artículo 212 de la Ley Nº 27444)

Artículo 223.- Error en la calificación
El error en la calificación del recurso por parte del recurrente no será obstáculo para su tramitación siempre que del escrito se deduzca su verdadero carácter.

(Texto según el artículo 213 de la Ley Nº 27444)

Artículo 224.- Alcance de los recursos
Los recursos administrativos se ejercitarán por una sola vez en cada procedimiento administrativo y nunca simultáneamente.

(Texto según el artículo 214 de la Ley Nº 27444)

Artículo 225.- Silencio administrativo en materia de recursos
El silencio administrativo en materia de recursos se regirá por lo dispuesto por el artículo 38 y el numeral 2) del párrafo 35.1 del artículo 35.

(Texto según el artículo 215 de la Ley Nº 27444)

Artículo 226.- Suspensión de la ejecución

226.1 La interposición de cualquier recurso, excepto los casos en que una norma legal establezca lo contrario, no suspenderá la ejecución del acto impugnado.
226.2 No obstante lo dispuesto en el numeral anterior, la autoridad a quien competa resolver el recurso suspende de oficio o a petición de parte la ejecución del acto recurrido cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a) Que la ejecución pudiera causar perjuicios de imposible o difícil reparación.
b) Que se aprecie objetivamente la existencia de un vicio de nulidad trascendente.

226.3 La decisión de la suspensión se adoptará previa ponderación suficientemente razonada entre el perjuicio que causaría al interés público o a terceros la suspensión y el perjuicio que causa al recurrente la eficacia inmediata del acto recurrido.
226.4 Al disponerse la suspensión podrán adoptarse las medidas que sean necesarias para asegurar la protección del interés público o los derechos de terceros y la eficacia de la resolución impugnada.
226.5 La suspensión se mantendrá durante el trámite del recurso administrativo o el correspondiente proceso contencioso-administrativo, salvo que la autoridad administrativa o judicial disponga lo contrario si se modifican las condiciones bajo las cuales se decidió.

(Texto según el artículo 216 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 227.- Resolución

227.1 La resolución del recurso estimará en todo o en parte o desestimará las pretensiones formuladas en el mismo o declarará su inadmisión.
227.2 Constatada la existencia de una causal de nulidad, la autoridad, además de la declaración de nulidad, resolverá sobre el fondo del asunto, de contarse con los elementos suficientes para ello. Cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto, se dispondrá la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo.

(Texto según el artículo 217 de la Ley Nº 27444)

Artículo 228.- Agotamiento de la vía administrativa

228.1 Los actos administrativos que agotan la vía administrativa podrán ser impugnados ante el Poder Judicial mediante el proceso contencioso-administrativo a que se refiere el artículo 148 de la Constitución Política del Estado.
228.2 Son actos que agotan la vía administrativa:

a) El acto respecto del cual no proceda legalmente impugnación ante una autoridad u órgano jerárquicamente superior en la vía administrativa o cuando se produzca silencio administrativo negativo, salvo que el interesado opte por interponer recurso de reconsideración, en cuyo caso la resolución que se expida o el silencio administrativo producido con motivo de dicho recurso impugnativo agota la vía administrativa; o
b) El acto expedido o el silencio administrativo producido con motivo de la interposición de un recurso de apelación en aquellos casos en que se impugne el acto de una autoridad u órgano sometido a subordinación jerárquica; o
c) El acto expedido o el silencio administrativo producido con motivo de la interposición de un recurso de revisión, únicamente en los casos a que se refiere el artículo 218; o
d) El acto que declara de oficio la nulidad o revoca otros actos administrativos en los casos a que se refieren los artículos 213 y 214; o
e) Los actos administrativos de los Tribunales o Consejos Administrativos regidos por leyes especiales.

(Texto según el artículo 218 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

TÍTULO IV

Del procedimiento trilateral, del procedimiento sancionador y la actividad administrativa de fiscalización

(Denominación modificada por el artículo 3 del Decreto Legislativo Nº 1272)

CAPÍTULO I

Procedimiento trilateral

Artículo 229.- Procedimiento trilateral

229.1 El procedimiento trilateral es el procedimiento administrativo contencioso seguido entre dos o más administrados ante las entidades de la administración y para los descritos en el inciso 8) del artículo I del Título Preliminar de la presente Ley.
229.2 La parte que inicia el procedimiento con la presentación de una reclamación será designada como "reclamante" y cualquiera de los emplazados será designado como "reclamado".

(Texto según el artículo 219 de la Ley Nº 27444)

Artículo 230.- Marco legal
El procedimiento trilateral se rige por lo dispuesto en el presente Capítulo y en lo demás por lo previsto en esta Ley. Respecto de los procedimientos administrativos trilaterales regidos por leyes especiales, este capítulo tendrá únicamente carácter supletorio.

(Texto según el artículo 220 de la Ley Nº 27444)

Artículo 231.- Inicio del procedimiento

231.1 El procedimiento trilateral se inicia mediante la presentación de una reclamación o de oficio.
231.2 Durante el desarrollo del procedimiento trilateral la administración debe favorecer y facilitar la solución conciliada de la controversia.
231.3 Una vez admitida a trámite la reclamación se pondrá en conocimiento del reclamado a fin de que éste presente su descargo.

(Texto según el artículo 221 de la Ley Nº 27444)

Artículo 232.- Contenido de la reclamación

232.1 La reclamación deberá contener los requisitos de los escritos previstos en el artículo 124, así como el nombre y la dirección de cada reclamado, los motivos de la reclamación y la petición de sanciones u otro tipo de acción afirmativa.
232.2 La reclamación deberá ofrecer las pruebas y acompañará como anexos las pruebas de las que disponga.
232.3 La autoridad podrá solicitar aclaración de la reclamación de admitirla, cuando existan dudas en la exposición de los hechos o fundamentos de derecho respectivos.

(Texto según el artículo 222 de la Ley Nº 27444)

Artículo 233.- Contestación de la reclamación

233.1 El reclamado deberá presentar la contestación de la reclamación dentro de los quince (15) días posteriores a la notificación de ésta; vencido este plazo, la Administración declarará en rebeldía al reclamado que no la hubiera presentado. La contestación deberá contener los requisitos de los escritos previstos en el artículo 124, así como la absolución de todos los asuntos controvertidos de hecho y de derecho, Las alegaciones y los hechos relevantes de la reclamación, salvo que hayan sido específicamente negadas en la contestación, se tendrán por aceptadas o merituadas como ciertas.

233.2 Las cuestiones se proponen conjunta y únicamente al contestar la reclamación o la réplica y son resueltas con la resolución final.

233.3 En el caso de que el reclamado no cumpla con presentar la contestación dentro del plazo establecido, la administración podrá permitir, si lo considera apropiado y razonable, la entrega de la contestación luego del vencimiento del plazo.

233.4 Adicionalmente a la contestación, el reclamado podrá presentar una réplica alegando violaciones a la legislación respectiva, dentro de la competencia del organismo correspondiente de la entidad. La presentación de réplicas y respuestas a aquellas réplicas se rige por las reglas para la presentación y contestación de reclamaciones, excluyendo lo referente a los derechos administrativos de trámite.

(Texto según el artículo 223 de la Ley Nº 27444)

Artículo 234.- Prohibición de responder a las contestaciones

La réplica a las contestaciones de las reclamaciones, no está permitida. Los nuevos problemas incluidos en la contestación del denunciado serán considerados como materia controvertida.

(Texto según el artículo 224 de la Ley Nº 27444)

Artículo 235.- Pruebas

Sin perjuicio de lo establecido en los artículos 173 a 191, la administración sólo puede prescindir de la actuación de las pruebas ofrecidas por cualquiera de las partes por acuerdo unánime de éstas.

(Texto según el artículo 225 de la Ley Nº 27444)

Artículo 236.- Medidas cautelares

236.1 En cualquier etapa del procedimiento trilateral, de oficio o a pedido de parte, podrán dictarse medidas cautelares conforme al artículo 146.

236.2 Si el obligado a cumplir con una medida cautelar ordenado por la administración no lo hiciere, se aplicarán las normas sobre ejecución forzosa prevista en los artículos 203 al 211.

236.3 Cabe la apelación contra la resolución que dicta una medida cautelar solicitada por alguna de las partes dentro del plazo de tres (3) días contados a partir de la notificación de la resolución que dicta la medida. Salvo disposición legal o decisión de la autoridad en contrario, la apelación no suspende la ejecución de la medida cautelar.

La apelación deberá elevarse al superior jerárquico en un plazo máximo de (1) día, contado desde la fecha de la concesión del recurso respectivo y será resuelta en un plazo de cinco (5) días.

(Texto según el artículo 226 de la Ley Nº 27444)

Artículo 237.- Impugnación

237.1 Contra la resolución final recaída en un procedimiento trilateral expedida por una autoridad u órgano sometido a subordinación jerárquica, sólo procede la interposición del recurso de apelación. De no existir superior jerárquico, sólo cabe plantear recurso de reconsideración.

237.2 La apelación deberá ser interpuesta ante el órgano que dictó la resolución apelada dentro de los quince (15) días de producida la notificación respectiva. El expediente respectivo deberá elevarse al superior jerárquico en un plazo máximo de dos (2) días contados desde la fecha de la concesión del recurso respectivo.

237.3 Dentro de los quince (15) días de recibido el expediente por el superior jerárquico se correrá traslado a la otra parte y se le concederá plazo de quince (15) días para la absolución de la apelación.

237.4 Con la absolución de la otra parte o vencido el plazo a que se refiere el artículo precedente, la autoridad que conoce de la apelación podrá señalar día y hora para la vista de la causa que no podrá realizarse en un plazo mayor de diez (10) días contados desde la fecha en que se notifique la absolución de la apelación a quien la interponga.

237.5 La administración deberá emitir resolución dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de realización de la audiencia.

(Texto según el artículo 227 de la Ley Nº 27444)

Artículo 238.- Conciliación, transacción extrajudicial y desistimiento

238.1 En los casos en los que la Ley lo permita y antes de que se notifique la resolución final, la autoridad podrá aprobar acuerdos, pactos, convenios o contratos con los administrados que importen una transacción extrajudicial o conciliación, con el alcance, requisitos, efectos y régimen jurídico específico que en cada caso prevea la disposición que lo regule, pudiendo tales actos poner fin al procedimiento administrativo y dejar sin efecto las resoluciones que se hubieren dictado en el procedimiento. El acuerdo podrá ser recogido en una resolución administrativa.

238.2 Los citados instrumentos deberán constar por escrito y establecer como contenido mínimo la identificación de las partes intervinientes y el plazo de vigencia.

238.3 Al aprobar los acuerdos a que se refiere el numeral 238.1, la autoridad podrá continuar el procedimiento de oficio si del análisis de los hechos considera que podría estarse afectando intereses de terceros o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento entrañase interés general.

238.4 Procede el desistimiento conforme a lo regulado en los artículos 200 y 201.

(Texto según el artículo 228 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

CAPÍTULO II

LA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA DE FISCALIZACIÓN

(Capítulo I-A incorporado por el artículo 5 del Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 239.- Definición de la actividad de fiscalización

239.1 La actividad de fiscalización constituye el conjunto de actos y diligencias de investigación, supervisión, control o inspección sobre el cumplimiento de las obligaciones, prohibiciones y otras limitaciones exigibles a los administrados, derivados de una norma legal o reglamentaria, contratos con el Estado u otra fuente jurídica, bajo un enfoque de cumplimiento normativo, de prevención del riesgo, de gestión del riesgo y tutela de los bienes jurídicos protegidos.

Solamente por Ley o Decreto Legislativo puede atribuirse la actividad de fiscalización a las entidades.

Por razones de eficacia y economía, las autoridades pueden coordinar para la realización de acciones de fiscalización conjunta o realizar encargos de gestión entre sí.

239.2 Independientemente de su denominación, las normas especiales que regulan esta función se interpretan y aplican en el marco de las normas comunes del presente capítulo, aun cuando conforme al marco legal sean ejercidos por personas naturales o jurídicas privadas.

Artículo 240.- Facultades de las entidades que realizan actividad de fiscalización

240.1 Los actos y diligencias de fiscalización se inician siempre de oficio, bien por propia iniciativa o como

consecuencia de orden superior, petición motivada o por denuncia.

240.2 La Administración Pública en el ejercicio de la actividad de fiscalización está facultada para realizar lo siguiente:

1. Requerir al administrado objeto de la fiscalización, la exhibición o presentación de todo tipo de documentación, expedientes, archivos u otra información necesaria, respetando el principio de legalidad.

El acceso a la información que pueda afectar la intimidad personal o familiar, así como las materias protegidas por el secreto bancario, tributario, comercial e industrial y la protección de datos personales, se rige por lo dispuesto en la Constitución Política del Perú y las leyes especiales.

2. Interrogar a las personas materia de fiscalización o a sus representantes, empleados, funcionarios, asesores y a terceros, utilizando los medios técnicos que considere necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones.

La citación o la comparecencia personal a la sede de las entidades administrativas se regulan por los artículos 69 y 70.

3. Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales y/o bienes de las personas naturales o jurídicas objeto de las acciones de fiscalización, respetando el derecho fundamental a la inviolabilidad del domicilio cuando corresponda.

4. Tomar copia de los archivos físicos, ópticos, electrónicos u otros, así como tomar fotografías, realizar impresiones, grabaciones de audio o en video con conocimiento previo del administrado y, en general, utilizar los medios necesarios para generar un registro completo y fidedigno de su acción de fiscalización.

5. Realizar exámenes periciales sobre la documentación y otros aspectos técnicos relacionados con la fiscalización.

6. Utilizar en las acciones y diligencias de fiscalización equipos que consideren necesarios. Los administrados deben permitir el acceso de tales equipos, así como permitir el uso de sus propios equipos, cuando sea indispensable para la labor de fiscalización.

7. Ampliar o variar el objeto de la acción de fiscalización en caso que, como resultado de las acciones y diligencias realizadas, se detecten incumplimientos adicionales a los expresados inicialmente en el referido objeto.

8. Las demás que establezcan las leyes especiales.

Artículo 241.- Deberes de las entidades que realizan actividad de fiscalización

241.1 La Administración Pública ejerce su actividad de fiscalización con diligencia, responsabilidad y respeto a los derechos de los administrados, adoptando las medidas necesarias para obtener los medios probatorios idóneos que sustenten los hechos verificados, en caso corresponda.

241.2 Las autoridades competentes tienen, entre otras, los siguientes deberes en el ejercicio de la actividad de fiscalización:

1. Previamente a las acciones y diligencias de fiscalización, realizar la revisión y/o evaluación de la documentación que contenga información relacionada con el caso concreto objeto de fiscalización.

2. Identificarse a requerimiento de los administrados, presentando la credencial otorgada por su entidad, así como su documento nacional de identidad.

3. Citar la base legal que sustente su competencia de fiscalización, sus facultades y obligaciones, al administrado que lo solicite.

4. Entregar copia del Acta de Fiscalización o documento que haga sus veces al administrado al finalizar la diligencia de inspección, consignando de manera clara y precisa las observaciones que formule el administrado.

5. Guardar reserva sobre la información obtenida en la fiscalización.

6. Deber de imparcialidad y prohibición de mantener intereses en conflicto.

Artículo 242.- Derechos de los administrados fiscalizados

Son derechos de los administrados fiscalizados:

1. Ser informados del objeto y del sustento legal de la acción de supervisión y, de ser previsible, del plazo estimado de su duración, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tal actuación.

2. Requerir las credenciales y el documento nacional de identidad de los funcionarios, servidores o terceros a cargo de la fiscalización.

3. Poder realizar grabaciones en audio o video de las diligencias en las que participen.

4. Se incluyan sus observaciones en las actas correspondientes.

5. Presentar documentos, pruebas o argumentos adicionales con posterioridad a la recepción del acta de fiscalización.

6. Llevar asesoría profesional a las diligencias si el administrado lo considera.

Artículo 243.- Deberes de los administrados fiscalizados

Son deberes de los administrados fiscalizados:

1. Realizar o brindar todas las facilidades para ejecutar las facultades listadas en el artículo 240.

2. Permitir el acceso de los funcionarios, servidores y terceros fiscalizadores, a sus dependencias, instalaciones, bienes y/o equipos, de administración directa o no, sin perjuicio de su derecho fundamental a la inviolabilidad del domicilio cuando corresponda.

3. Suscribir el acta de fiscalización.

4. Las demás que establezcan las leyes especiales.

Artículo 244.- Contenido mínimo del Acta de Fiscalización

244.1 El Acta de Fiscalización o documento que haga sus veces, es el documento que registra las verificaciones de los hechos constatados objetivamente y contiene como mínimo los siguientes datos:

1. Nombre de la persona natural o razón social de la persona jurídica fiscalizada.

2. Lugar, fecha y hora de apertura y de cierre de la diligencia.

3. Nombre e identificación de los fiscalizadores.

4. Nombres e identificación del representante legal de la persona jurídica fiscalizada o de su representante designado para dicho fin.

5. Los hechos materia de verificación y/u ocurrencias de la fiscalización.

6. Las manifestaciones u observaciones de los representantes de los fiscalizados y de los fiscalizadores.

7. La firma y documento de identidad de las personas participantes. Si alguna de ellas se negara a firmar, se deja constancia de la negativa en el acta, sin que esto afecte su validez.

8. La negativa del administrado de identificarse y suscribir el acta.

244.2 Las Actas de fiscalización dejan constancia de los hechos verificados durante la diligencia, salvo prueba en contrario.

Artículo 245.- Conclusión de la actividad de fiscalización

245.1 Las actuaciones de fiscalización podrán concluir en:

1. La certificación o constancia de conformidad de la actividad desarrollada por el administrado.

2. La recomendación de mejoras o correcciones de la actividad desarrollada por el administrado.

3. La advertencia de la existencia de incumplimientos no susceptibles de ameritar la determinación de responsabilidades administrativas.

4. La recomendación del inicio de un procedimiento con el fin de determinar las responsabilidades administrativas que correspondan.

5. La adopción de medidas correctivas.

6. Otras formas según lo establezcan las leyes especiales.

245.2. Las entidades procurarán realizar algunas fiscalizaciones únicamente con finalidad orientativa, esto

es, de identificación de riesgos y notificación de alertas a los administrados con la finalidad de que mejoren su gestión.

Artículo 246.- Medidas cautelares y correctivas
Las entidades solo podrán dictar medidas cautelares y correctivas siempre que estén habilitadas por Ley o Decreto Legislativo y mediante decisión debidamente motivada y observando el Principio de Proporcionalidad.

CAPÍTULO III

Procedimiento Sancionador

Artículo 247.- Ámbito de aplicación de este capítulo

247.1 Las disposiciones del presente Capítulo disciplinan la facultad que se atribuye a cualquiera de las entidades para establecer infracciones administrativas y las consecuentes sanciones a los administrados.

247.2 Las disposiciones contenidas en el presente Capítulo se aplican con carácter supletorio a todos los procedimientos establecidos en leyes especiales, incluyendo los tributarios, los que deben observar necesariamente los principios de la potestad sancionadora administrativa a que se refiere el artículo 248, así como la estructura y garantías previstas para el procedimiento administrativo sancionador.

Los procedimientos especiales no pueden imponer condiciones menos favorables a los administrados, que las previstas en este Capítulo.

247.3 La potestad sancionadora disciplinaria sobre el personal de las entidades se rige por la normativa sobre la materia.

(Texto según el artículo 229 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa
La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

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

2. Debido procedimiento.- No se pueden imponer sanciones sin que se haya tramitado el procedimiento respectivo, respetando las garantías del debido procedimiento. Los procedimientos que regulen el ejercicio de la potestad sancionadora deben establecer la debida separación entre la fase instructora y la sancionadora, encomendándolas a autoridades distintas.

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

a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
b) La probabilidad de detección de la infracción;
c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
d) El perjuicio económico causado;
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.
f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

4. Tipicidad.- 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 analogía. 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.

A través de la tipificación de infracciones no se puede imponer a los administrados el cumplimiento de obligaciones que no estén previstas previamente en una norma legal o reglamentaria, según corresponda.

En la configuración de los regímenes sancionadores se evita la tipificación de infracciones con idéntico supuesto de hecho e idéntico fundamento respecto de aquellos delitos o faltas ya establecidos en las leyes penales o respecto de aquellas infracciones ya tipificadas en otras normas administrativas sancionadoras.

5.- Irretroactividad.- Son aplicables las disposiciones sancionadoras vigentes en el momento de incurrir el administrado en la conducta a sancionar, salvo que las posteriores le sean más favorables.

Las disposiciones sancionadoras producen efecto retroactivo en cuanto favorecen al presunto infractor o al infractor, tanto en lo referido a la tipificación de la infracción como a la sanción y a sus plazos de prescripción, incluso respecto de las sanciones en ejecución al entrar en vigor la nueva disposición.

6. Concurso de Infracciones.- Cuando una misma conducta califique como más de una infracción se aplicará la sanción prevista para la infracción de mayor gravedad, sin perjuicio que puedan exigirse las demás responsabilidades que establezcan las leyes.

7. Continuación de infracciones.- Para determinar la procedencia de la imposición de sanciones por infracciones en las que el administrado incurra en forma continua, se requiere que hayan transcurrido por lo menos treinta (30) días hábiles desde la fecha de la imposición de la última sanción y que se acredite haber solicitado al administrado que demuestre haber cesado la infracción dentro de dicho plazo.

Las entidades, bajo sanción de nulidad, no podrán atribuir el supuesto de continuidad y/o la imposición de la sanción respectiva, en los siguientes casos:

a) Cuando se encuentre en trámite un recurso administrativo interpuesto dentro del plazo contra el acto administrativo mediante el cual se impuso la última sanción administrativa.
b) Cuando el recurso administrativo interpuesto no hubiera recaído en acto administrativo firme.
c) Cuando la conducta que determinó la imposición de la sanción administrativa original haya perdido el carácter de infracción administrativa por modificación en el ordenamiento, sin perjuicio de la aplicación de principio de irretroactividad a que se refiere el inciso 5.

8. Causalidad.- La responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable.

9. Presunción de licitud.- Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.

10. Culpabilidad.- La responsabilidad administrativa es subjetiva, salvo los casos en que por ley o decreto legislativo se disponga la responsabilidad administrativa objetiva.

11. Non bis in idem.- No se podrán imponer sucesiva o simultáneamente una pena y una sanción administrativa por el mismo hecho en los casos en que se aprecie la identidad del sujeto, hecho y fundamento.

Dicha prohibición se extiende también a las sanciones administrativas, salvo la concurrencia del supuesto de continuación de infracciones a que se refiere el inciso 7.

(Texto según el artículo 230 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 249.- Estabilidad de la competencia para la potestad sancionadora
El ejercicio de la potestad sancionadora corresponde a las autoridades administrativas a quienes le hayan sido expresamente atribuidas por disposición legal o reglamentaria, sin que pueda asumirla o delegarse en órgano distinto.

(Texto según el artículo 231 de la Ley Nº 27444)

Artículo 250.- Reglas sobre el ejercicio de la potestad sancionadora.

En virtud del principio de razonabilidad en el ámbito de los procedimientos administrativos sancionadores deberán observarse las siguientes reglas:

a) En el caso de infracciones administrativas pasibles de multas que tengan como fundamento el incumplimiento de la realización de trámites, obtención de licencias, permisos y autorizaciones u otros procedimientos similares ante autoridades competentes por concepto de instalación de infraestructuras en red para servicios públicos u obras públicas de infraestructura, exclusivamente en los casos en que ello sea exigido por el ordenamiento vigente, la cuantía de la sanción a ser impuesta no podrá exceder:

- El uno (1%) de valor de la obra o proyecto, según sea el caso.
- El cien por ciento (100%) del monto por concepto de la tasa aplicable por derecho de trámite, de acuerdo a Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) vigente en el momento de ocurrencia de los hechos, en los casos en que no sea aplicable la valoración indicada con anterioridad.

Los casos de imposición de multas administrativas por montos que excedan los límites señalados con anterioridad, serán conocidos por la Comisión de Acceso al Mercado del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual,(2) para efectos de determinar si en tales supuestos se han constituido barreras burocráticas ilegales de acceso al mercado, conforme al procedimiento administrativo contemplado en el Decreto Ley Nº 25868 y el Decreto Legislativo Nº 807, y en sus normas modificatorias y complementarias.

b) Cuando el procedimiento sancionador recaiga sobre la carencia de autorización o licencia para la realización de varias conductas individuales que, atendiendo a la naturaleza de los hechos, importen la comisión de una actividad y/o proyecto que las comprendan en forma general, cuya existencia haya sido previamente comunicada a la entidad competente, la sanción no podrá ser impuesta en forma individualizada, sino aplicada en un concepto global atendiendo a los criterios previstos en el inciso 3 del artículo 248.

(Texto según el artículo 231-A de la Ley Nº 27444)

Artículo 251. -Determinación de la responsabilidad

251.1 Las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados, así como con la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, las que son determinadas en el proceso judicial correspondiente. Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto.

251.2 Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en una disposición legal corresponda a varias personas conjuntamente, responderán en forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan, y de las sanciones que se impongan.

(Texto según el artículo 232 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 252.- Prescripción

252.1 La facultad de la autoridad para determinar la existencia de infracciones administrativas, prescribe en el plazo que establezcan las leyes especiales, sin perjuicio del cómputo de los plazos de prescripción respecto de las demás obligaciones que se deriven de los efectos de la comisión de la infracción. En caso ello no hubiera sido determinado, dicha facultad de la autoridad prescribirá a los cuatro (4) años.

252.2 El cómputo del plazo de prescripción de la facultad para determinar la existencia de infracciones comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido en el caso de las infracciones instantáneas o infracciones instantáneas de efectos permanentes, desde el día que se realizó la última acción constitutiva de la infracción en el caso de infracciones continuadas, o desde el día en que la acción cesó en el caso de las infracciones permanentes.

El cómputo del plazo de prescripción sólo se suspende con la iniciación del procedimiento sancionador a través de la notificación al administrado de los hechos constitutivos de infracción que les sean imputados a título de cargo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 255, inciso 3. Dicho cómputo deberá reanudarse inmediatamente si el trámite del procedimiento sancionador se mantuviera paralizado por más de veinticinco (25) días hábiles, por causa no imputable al administrado.

252.3 La autoridad declara de oficio la prescripción y da por concluido el procedimiento cuando advierta que se ha cumplido el plazo para determinar la existencia de infracciones. Asimismo, los administrados pueden plantear la prescripción por vía de defensa y la autoridad debe resolverla sin más trámite que la constatación de los plazos.

En caso se declare la prescripción, la autoridad podrá iniciar las acciones necesarias para determinar las causas y responsabilidades de la inacción administrativa, solo cuando se advierta que se hayan producido situaciones de negligencia.

(Texto según el artículo 233 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 253.- Prescripción de la exigibilidad de las multas impuestas

1. La facultad de la autoridad para exigir por la vía de ejecución forzosa el pago de las multas impuestas por la comisión de una infracción administrativa prescribe en el plazo que establezcan las leyes especiales. En caso de no estar determinado, la prescripción se produce al término de dos (2) años computados a partir de la fecha en que se produzca cualquiera de las siguientes circunstancias:

a) Que el acto administrativo mediante el cual se impuso la multa, o aquel que puso fin a la vía administrativa, quedó firme.

b) Que el proceso contencioso administrativo destinado a la impugnación del acto mediante el cual se impuso la multa haya concluido con carácter de cosa juzgada en forma desfavorable para el administrado.

2. El cómputo del plazo de prescripción se suspende en los siguientes supuestos:

a) Con la iniciación del procedimiento de ejecución forzosa, conforme a los mecanismos contemplados en el artículo 207, según corresponda. Dicho cómputo debe reanudarse inmediatamente en caso que se configure alguno de los supuestos de suspensión del procedimiento de ejecución forzosa que contemple el ordenamiento vigente y/o se produzca cualquier causal que determine la paralización del procedimiento por más de veinticinco (25) días hábiles.

b) Con la presentación de la demanda de revisión judicial del procedimiento de ejecución forzosa o cualquier otra disposición judicial que suspenda la ejecución forzosa, conforme al ordenamiento vigente. La suspensión del cómputo opera hasta la notificación de la resolución que declara concluido el proceso con calidad de cosa juzgada en forma desfavorable al administrado.

(Texto modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo Nº 1452)

3. Los administrados pueden deducir la prescripción como parte de la aplicación de los mecanismos de defensa previstos dentro del procedimiento de ejecución forzosa. La autoridad competente debe resolverla sin más trámite que la constatación de los plazos, pudiendo en los casos de estimarla fundada, disponer el inicio de las acciones de responsabilidad para dilucidar las causales de la inacción administrativa, solo cuando se advierta se hayan producido situaciones de negligencia.

En caso que la prescripción sea deducida en sede administrativa, el plazo máximo para resolver sobre

la solicitud de suspensión de la ejecución forzosa por prescripción es de ocho (8) días hábiles contados a partir de la presentación de dicha solicitud por el administrado. Vencido dicho plazo sin que exista pronunciamiento expreso, se entiende concedida la solicitud, por aplicación del silencio administrativo positivo.

(Artículo incorporado por el artículo 4 del Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 254.- Caracteres del procedimiento sancionador

254.1 Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:

1. Diferenciar en su estructura entre la autoridad que conduce la fase instructora y la que decide la aplicación de la sanción.
2. Considerar que los hechos probados por resoluciones judiciales firmes vinculan a las entidades en sus procedimientos sancionadores.
3. Notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos pueden constituir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia.
4. Otorgar al administrado un plazo de cinco días para formular sus alegaciones y utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico conforme al numeral 173.2 del artículo 173, sin que la abstención del ejercicio de este derecho pueda considerarse elemento de juicio en contrario a su situación.

254.2 La Administración revisa de oficio las resoluciones administrativas fundadas en hechos contradictorios con los probados en las resoluciones judiciales con calidad de cosa juzgada, de acuerdo con las normas que regulan los procedimientos de revisión de oficio.

(Texto según el artículo 234 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 255.- Procedimiento sancionador

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

1. El procedimiento sancionador se inicia siempre de oficio, bien por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior, petición motivada de otros órganos o entidades o por denuncia.
2. Con anterioridad a la iniciación formal del procedimiento se podrán realizar actuaciones previas de investigación, averiguación e inspección con el objeto de determinar con carácter preliminar si concurren circunstancias que justifiquen su iniciación.
3. Decidida la iniciación del procedimiento sancionador, la autoridad instructora del procedimiento formula la respectiva notificación de cargo al posible sancionado, la que debe contener los datos a que se refiere el numeral 3 del artículo precedente para que presente sus descargos por escrito en un plazo que no podrá ser inferior a cinco días hábiles contados a partir de la fecha de notificación.
4. Vencido dicho plazo y con el respectivo descargo o sin él, la autoridad que instruye el procedimiento realizará de oficio todas las actuaciones necesarias para el examen de los hechos, recabando los datos e informaciones que sean relevantes para determinar, en su caso, la existencia de responsabilidad susceptible de sanción.
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.

6. La resolución que aplique la sanción o la decisión de archivar el procedimiento será notificada tanto al administrado como al órgano u entidad que formuló la solicitud o a quién denunció la infracción, de ser el caso.

(Texto según el artículo 235 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 256.- Medidas de carácter provisional

256.1 La autoridad que tramita el procedimiento puede disponer, en cualquier momento, la adopción de medidas de carácter provisional que aseguren la eficacia de la resolución final que pudiera recaer, con sujeción a lo previsto por el artículo 157.

256.2 Las medidas que se adopten deberán ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidad de los objetivos que se pretende garantizar en cada supuesto concreto.

256.3 No se puede dictar medidas de carácter provisional que puedan causar perjuicio de difícil o imposible reparación a los interesados o que impliquen violación de sus derechos.

256.4 Las medidas de carácter provisional no pueden extenderse más allá de lo que resulte indispensable para cumplir los objetivos cautelares concurrentes en el caso concreto.

256.5 Durante la tramitación, la autoridad competente que hubiese ordenado las medidas de carácter provisional las revoca, de oficio o a instancia de parte, cuando compruebe que ya no son indispensables para cumplir los objetivos cautelares concurrentes en el caso concreto.

256.6 Cuando la autoridad constate, de oficio o a instancia de parte, que se ha producido un cambio de la situación que tuvo en cuenta al tomar la decisión provisional, esta debe ser cambiada, modificando las medidas provisionales acordadas o sustituyéndolas por otras, según requiera la nueva medida.

256.7 El cumplimiento o ejecución de las medidas de carácter provisional que en su caso se adopten, se compensan, en cuanto sea posible, con la sanción impuesta.

256.8 Las medidas de carácter provisional se extinguen por las siguientes causas:

1. Por la resolución que pone fin al procedimiento en que se hubiesen ordenado. La autoridad competente para resolver el recurso administrativo de que se trate puede, motivadamente, mantener las medidas acordadas o adoptar otras hasta que dicte el acto de resolución del recurso.
2. Por la caducidad del procedimiento sancionador.

(Texto según el artículo 236 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones

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

a) El caso fortuito o la fuerza mayor debidamente comprobada.
b) Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa.
c) La incapacidad mental debidamente comprobada por la autoridad competente, siempre que esta afecte la aptitud para entender la infracción.
d) La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones.
e) El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal.
f) La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 255.

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

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

En los casos en que la sanción aplicable sea una multa esta se reduce hasta un monto no menor de la mitad de su importe.

b) Otros que se establezcan por norma especial.

(Texto según el artículo 236-A de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 258.- Resolución

258.1 En la resolución que ponga fin al procedimiento no se podrán aceptar hechos distintos de los determinados en el curso del procedimiento, con independencia de su diferente valoración jurídica.

258.2 La resolución será ejecutiva cuando ponga fin a la vía administrativa. La administración podrá adoptar las medidas cautelares precisas para garantizar su eficacia, en tanto no sea ejecutiva.

258.3 Cuando el infractor sancionado recurra o impugne la resolución adoptada, la resolución de los recursos que interponga no podrá determinar la imposición de sanciones más graves para el sancionado.

(Texto según el artículo 237 de la Ley Nº 27444)

Artículo 259.- Caducidad administrativa del procedimiento sancionador

1. El plazo para resolver los procedimientos sancionadores iniciados de oficio es de nueve (9) meses contado desde la fecha de notificación de la imputación de cargos. Este plazo puede ser ampliado de manera excepcional, como máximo por tres (3) meses, debiendo el órgano competente emitir una resolución debidamente sustentada, justificando la ampliación del plazo, previo a su vencimiento. La caducidad administrativa no aplica al procedimiento recursivo.

Cuando conforme a ley las entidades cuenten con un plazo mayor para resolver la caducidad operará al vencimiento de este.

2. Transcurrido el plazo máximo para resolver, sin que se notifique la resolución respectiva, se entiende automáticamente caducado administrativamente el procedimiento y se procederá a su archivo.

3. La caducidad administrativa es declarada de oficio por el órgano competente. El administrado se encuentra facultado para solicitar la caducidad administrativa del procedimiento en caso el órgano competente no la haya declarado de oficio.

4. En el supuesto que la infracción no hubiera prescrito, el órgano competente evaluará el inicio de un nuevo procedimiento sancionador. El procedimiento caducado administrativamente no interrumpe la prescripción.

5. La declaración de la caducidad administrativa no deja sin efecto las actuaciones de fiscalización, así como los medios probatorios que no puedan o no resulte necesario ser actuados nuevamente. Asimismo, las medidas preventivas, correctivas y cautelares dictadas se mantienen vigentes durante el plazo de tres (3) meses adicionales en tanto se disponga el inicio del nuevo procedimiento sancionador, luego de lo cual caducan, pudiéndose disponer nuevas medidas de la misma naturaleza en caso se inicie el procedimiento sancionador.

(Artículo incorporado por el artículo 4 del Decreto Legislativo Nº 1272, modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo Nº 1452)

TÍTULO V

De la responsabilidad de la administración pública y del personal a su servicio

CAPÍTULO I

Responsabilidad de la administración pública

Artículo 260.- Disposiciones Generales

260.1 Sin perjuicio de las responsabilidades previstas en el derecho común y en las leyes especiales, las entidades son patrimonialmente responsables frente a los administrados por los daños directos e inmediatos causados por los actos de la administración o los servicios públicos directamente prestados por aquéllas.

260.2 En los casos del numeral anterior, no hay lugar a la reparación por parte de la Administración, cuando el daño fuera consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante del administrado damnificado o de tercero.

Tampoco hay lugar a reparación cuando la entidad hubiere actuado razonable y proporcionalmente en defensa de la vida, integridad o los bienes de las personas o en salvaguarda de los bienes públicos o cuando se trate de daños que el administrado tiene el deber jurídico de soportar de acuerdo con el ordenamiento jurídico y las circunstancias.

260.3 La declaratoria de nulidad de un acto administrativo en sede administrativa o por resolución judicial no presupone necesariamente derecho a la indemnización.

260.4 El daño alegado debe ser efectivo, valuable económicamente e individualizado con relación a un administrado o grupo de ellos.

260.5 La indemnización comprende el daño directo e inmediato y las demás consecuencias que se deriven de la acción u omisión generadora del daño, incluyendo el lucro cesante, el daño a la persona y el daño moral.

260.6 Cuando la entidad indemnice a los administrados, podrá repetir judicialmente de autoridades y demás personal a su servicio la responsabilidad en que hubieran incurrido, tomando en cuenta la existencia o no de intencionalidad, la responsabilidad profesional del personal involucrado y su relación con la producción del perjuicio. Sin embargo, la entidad podrá acordar con el responsable el reembolso de lo indemnizado, aprobando dicho acuerdo mediante resolución.

(Texto según el artículo 238 de la Ley Nº 27444)

CAPÍTULO II

Responsabilidad de las autoridades y personal al servicio de la administración pública

Artículo 261.- Faltas administrativas

261.1 Las autoridades y personal al servicio de las entidades, independientemente de su régimen laboral o contractual, incurren en falta administrativa en el trámite de los procedimientos administrativos a su cargo y, por ende, son susceptibles de ser sancionados administrativamente suspensión, cese o destitución atendiendo a la gravedad de la falta, la reincidencia, el daño causado y la intencionalidad con que hayan actuado, en caso de:

1. Negarse a recibir injustificadamente solicitudes, recursos, declaraciones, informaciones o expedir constancia sobre ellas.
2. No entregar, dentro del término legal, los documentos recibidos a la autoridad que deba decidir u opinar sobre ellos.
3. Demorar injustificadamente la remisión de datos, actuados o expedientes solicitados para resolver un procedimiento o la producción de un acto procesal sujeto a plazo determinado dentro del procedimiento administrativo.
4. Resolver sin motivación algún asunto sometido a su competencia.
5. Ejecutar un acto que no se encuentre expedito para ello.
6. No comunicar dentro del término legal la causal de abstención en la cual se encuentra incurso.
7. Dilatar el cumplimiento de mandatos superiores o administrativo o contradecir sus decisiones.
8. Intimidar de alguna manera a quien desee plantear queja administrativa o contradecir sus decisiones.
9. Incurrir en ilegalidad manifiesta.
10. Difundir de cualquier modo o permitir el acceso a la información confidencial a que se refiere el numeral 169.1 de este TUO.
11. No resolver dentro del plazo establecido para cada procedimiento administrativo de manera negligente o injustificada.

12. Desconocer de cualquier modo la aplicación de la aprobación automática o silencio positivo obtenido por el administrado ante la propia u otra entidad administrativa.
13. Incumplir con los criterios, procedimientos y metodologías para la determinación de los costos de los procedimientos y servicios administrativos.
14. Cobrar montos de derecho de tramitación por encima de una (1) UIT, sin contar con autorización previa.
15. No aplicar el procedimiento estandarizado aprobado.
16. Cobrar montos de derecho de tramitación superiores al establecido para los procedimientos estandarizados.
17. Proponer, aprobar o exigir procedimientos, requisitos o tasas en contravención a los dispuestos en esta ley y demás normas de simplificación, aunque consten en normas internas de las entidades o Texto Único de Procedimientos Administrativos.
18. Exigir a los administrados la presentación de documentos prohibidos de solicitar o no admitir los sucedáneos documentales considerados en la presente ley, aun cuando su exigencia se base en alguna norma interna de la entidad o en su Texto Único de Procedimientos Administrativos.
19. Suspender la admisión a trámite de solicitudes de los administrados por cualquier razón.
20. Negarse a recibir los escritos, declaraciones o formularios presentados por los administrados, o a expedir constancia de su recepción, lo que no impide que pueda formular las observaciones en los términos a que se refiere el artículo 136.
21. Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la normativa no lo exija.
22. Otros incumplimientos que sean tipificados por Decreto Supremo refrendado por Presidencia del Consejo de Ministros.

261.2 Las correspondientes sanciones deben ser impuestas previo proceso administrativo disciplinario que, se ceñirá a las disposiciones legales vigentes sobre la materia, debiendo aplicarse para los demás casos el procedimiento establecido en el artículo 255, en lo que fuere pertinente.

(Texto según el artículo 239 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo Nº 1272)

Artículo 262.- Restricciones a ex autoridades de las entidades

262.1 Ninguna ex autoridad de las entidades podrá realizar durante el año siguiente a su cese alguna de las siguientes acciones con respecto a la entidad a la cual perteneció:

262.1.1 Representar o asistir a un administrado en algún procedimiento respecto del cual tuvo algún grado de participación durante su actividad en la entidad.
262.1.2 Asesorar a cualquier administrado en algún asunto que estaba pendiente de decisión durante su relación con la entidad.
262.1.3 Realizar cualquier contrato, de modo directo o indirecto, con algún administrado apersonado a un procedimiento resuelto con su participación.

262.2 La transgresión a estas restricciones será objeto de procedimiento investigatorio y, de comprobarse, el responsable será sancionado con la prohibición de ingresar a cualquier entidad por cinco años, e inscrita en el Registro respectivo.

(Texto según el artículo 241 de la Ley Nº 27444)

Artículo 263.- Registro Nacional de Sanciones contra Servidores Civiles

El Registro Nacional de Sanciones contra Servidores Civiles consolida toda la información relativa al ejercicio de la potestad administrativa sancionadora disciplinaria y funcional ejercida por las entidades de la Administración Pública, así como aquellas sanciones penales impuestas de conformidad con los artículos 296, 296-A primer, segundo y cuarto párrafo; 296-B, 297, 382, 383, 384, 387, 388, 389, 393, 393-A, 394, 395, 396, 397, 397-A, 398, 399, 400 y 401 del Código Penal, así como el artículo 4-A del Decreto Ley 25475 y los delitos previstos en los artículos 1, 2 y 3 del Decreto Legislativo 1106.

(Artículo modificado por el artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1367)

Artículo 264.- Autonomía de responsabilidades

264.1 Las consecuencias civiles, administrativas o penales de la responsabilidad de las autoridades son independientes y se exigen de acuerdo a lo previsto en su respectiva legislación.
264.2 Los procedimientos para la exigencia de la responsabilidad penal o civil no afectan la potestad de las entidades para instruir y decidir sobre la responsabilidad administrativa, salvo disposición judicial expresa en contrario.

(Texto según el artículo 243 de la Ley Nº 27444)

Artículo 265.- Denuncia por delito de omisión o retardo de función

El Ministerio Público, a efectos de decidir el ejercicio de la acción penal en los casos referidos a delitos de omisión o retardo de función, deberá determinar la presencia de las siguientes situaciones:

a) Si el plazo previsto por ley para que el funcionario actúe o se pronuncie de manera expresa no ha sido excedido.
b) Si el administrado ha consentido de manera expresa en lo resuelto por el funcionario público.

(Texto según el artículo 244 de la Ley Nº 27444)

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera.- Referencias a esta Ley

Las referencias a las normas de la presente Ley se efectuarán indicando el número del artículo seguido de la mención “de la Ley del Procedimiento Administrativo General”.

(Texto según la sección de las Disposiciones Complementarias y Finales de la Ley Nº 27444)

Segunda.- Prohibición de reiterar contenidos normativos

Las disposiciones legales posteriores no pueden reiterar el contenido de las normas de la presente Ley, debiendo sólo referirse al artículo respectivo o concretarse a regular aquello no previsto.

(Texto según la sección de las Disposiciones Complementarias y Finales de la Ley Nº 27444)

Tercera.- Vigencia de la presente Ley

1. Esta Ley entrará en vigor a los seis meses de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.
2. La falta de reglamentación de alguna de las disposiciones de esta Ley no será impedimento para su vigencia y exigibilidad.

(Texto según la sección de las Disposiciones Complementarias y Finales de la Ley Nº 27444)

Cuarta.- Las ordenanzas expedidas por las Municipalidades Distritales que aprueban el monto de los derechos de tramitación de los procedimientos contenidos en su Texto Único de Procedimientos Administrativos que deben ser materia de ratificación por parte de las Municipalidades Provinciales de su circunscripción según lo establecido en el artículo 40 de la Ley Nº 27972- Ley Orgánica de Municipalidades, deben ser ratificadas en un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días hábiles, salvo las tasas por arbitrios en cuyo caso el plazo es de sesenta (60) días hábiles.

(Texto modificado según la Única Disposición Complementaria Modificatoria del Decreto Legislativo Nº 1452)

La ordenanza se considera ratificada si, vencido el plazo establecido como máximo para pronunciarse la Municipalidad Provincial no hubiera emitido la ratificación correspondiente, no siendo necesario pronunciamiento expreso adicional.

La vigencia de la ordenanza así ratificada, requiere su publicación en el diario oficial El Peruano o en el diario encargado de los avisos judiciales en la capital del departamento o provincia, por parte de la municipalidad distrital respectiva.

La ratificación a que se refiere la presente disposición no es de aplicación a los derechos de tramitación de los procedimientos administrativos estandarizados obligatorios aprobados por la Presidencia del Consejo de Ministros.

(Texto según la sección de las Disposiciones Complementarias Finales del Decreto Legislativo Nº 1272)

Quinta.- Las competencias otorgadas a la Presidencia del Consejo de Ministros por medio del artículo 48 de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, son también aplicables al Sistema Único de Trámites (SUT) para la simplificación de procedimientos y servicios prestados en exclusividad, creado por Decreto Legislativo Nº 1203.

(Texto según la sección de las Disposiciones Complementarias Finales del Decreto Legislativo Nº 1272)

Sexta.- Aprobación de Textos Únicos Ordenados

Las entidades del Poder Ejecutivo se encuentran facultadas a compilar en el respectivo Texto Único Ordenado las modificaciones efectuadas a disposiciones legales o reglamentarias de alcance general correspondientes al sector al que pertenecen con la finalidad de compilar toda la normativa en un solo texto.

Su aprobación se produce mediante decreto supremo del sector correspondiente, debiendo contar con la opinión previa favorable del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

(Texto según la sección de las Disposiciones Complementarias Finales del Decreto Legislativo Nº 1452)

Sétima.- Elaboración de Guía para la elaboración de proyectos de normas reglamentarias

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en un plazo no mayor a 120 (ciento veinte) días hábiles de publicado el presente Decreto Legislativo, emite una Guía para la elaboración de proyectos de normas reglamentarias, de obligatorio cumplimiento para todas las entidades de la Administración Pública.

(Texto según la sección de las Disposiciones Complementarias Finales del Decreto Legislativo Nº 1452)

Octava.- Adecuación del Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en un plazo no mayor a 60 (sesenta) días hábiles de publicado el presente Decreto Legislativo, incorpora las modificaciones contenidas en la presente norma al Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.

(Texto según la sección de las Disposiciones Complementarias Finales del Decreto Legislativo Nº 1452)

Novena.- Fundamentación del silencio administrativo negativo

La obligación de fundamentar en una disposición sustantiva la calificación del silencio administrativo negativo en un procedimiento administrativo prevista en el numeral 34.1 de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, resulta aplicable para las regulaciones que se aprueben a partir de la entrada en vigencia del presente Decreto Legislativo.

(Texto según la sección de las Disposiciones Complementarias Finales del Decreto Legislativo Nº 1452)

Décima.- Proceso de tránsito

Al 31 de diciembre del 2018 culmina la transferencia de la Presidencia del Consejo de Ministros a la entidad competente, del acervo documentario e instrumentos relacionados a la Metodología para la determinación de los derechos de tramitación de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.

(Texto según la sección de las Disposiciones Complementarias Finales del Decreto Legislativo Nº 1452)

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

Primera.- Regulación transitoria

1. Los procedimientos administrativos iniciados antes de la entrada en vigor de la presente Ley, se regirán por la normativa anterior hasta su conclusión.

2. No obstante, son aplicables a los procedimientos en trámite, las disposiciones de la presente Ley que reconozcan derechos o facultades a los administrados frente a la administración, así como su Título Preliminar.

3. Los procedimientos especiales iniciados durante el plazo de adecuación contemplado en la tercera disposición transitoria se regirán por lo dispuesto en la normativa anterior que les sea de aplicación, hasta la aprobación de la modificación correspondiente, en cuyo caso los procedimientos iniciados con posterioridad a su entrada en vigor, se regulan por la citada normativa de adecuación.

(Texto según la sección de las Disposiciones Complementarias Transitorias de la Ley Nº 27444)

Segunda.- Plazo para la adecuación de procedimientos especiales

Reglamentariamente, en el plazo de seis meses a partir de la publicación de esta Ley, se llevará a efecto la adecuación de las normas de los entes reguladores de los distintos procedimientos administrativos, cualquiera que sea su rango, con el fin de lograr una integración de las normas generales supletoriamente aplicables.

(Texto según la sección de las Disposiciones Complementarias Transitorias de la Ley Nº 27444)

Tercera.- Plazo para la aprobación del TUPA

Las entidades deberán aprobar su TUPA conforme a las normas de la presente Ley, en un plazo máximo de cuatro meses contados a partir de la vigencia de la misma.

(Texto según la sección de las Disposiciones Complementarias Transitorias de la Ley Nº 27444)

Cuarta.- Régimen de fedatarios

Para efectos de lo dispuesto en el artículo 138 del presente Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444, cada entidad podrá elaborar un reglamento interno en el cual se establecerá los requisitos, atribuciones y demás normas relacionadas con el desempeño de las funciones de fedatario.

(Texto según la sección de las Disposiciones Complementarias Transitorias de la Ley Nº 27444)

Quinta.- Difusión de la presente Ley

Las entidades, bajo responsabilidad de su titular, deberán realizar acciones de difusión, información y capacitación del contenido y alcances de la presente Ley a favor de su personal y del público usuario. Dichas acciones podrán ejecutarse a través de Internet, impresos, charlas, afiches u otros medios que aseguren la adecuada difusión de la misma. El costo de las acciones de información, difusión y capacitación no deberá ser trasladado al público usuario.

Las entidades en un plazo no mayor a los 6 (seis) meses de publicada la presente Ley, deberán informar a la Presidencia del Consejo de Ministros sobre las acciones realizadas para el cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo anterior.

(Texto según la sección de las Disposiciones Complementarias Transitorias de la Ley Nº 27444)

Sexta.- Las entidades tendrán un plazo de sesenta (60) días, contado desde la vigencia del presente Decreto Legislativo, para adecuar sus procedimientos especiales según lo previsto en el numeral 2 del artículo II del Título Preliminar del presente Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444.

(Texto según la sección de las Disposiciones Complementarias Transitorias del Decreto Legislativo Nº 1272)

Sétima.- En un plazo de ciento veinte (120) días, contado desde la vigencia del presente Decreto Legislativo, las entidades deben justificar ante la Presidencia del Consejo de Ministros los procedimientos que requieren la aplicación de silencio negativo, previsto en el artículo 38 del presente Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444.

(Texto según la sección de las Disposiciones Complementarias Transitorias del Decreto Legislativo Nº 1272)

Octava.- En un plazo de ciento veinte (120) días, contado desde la vigencia del presente Decreto Legislativo, las entidades deberán adecuar los costos de sus procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad, de acuerdo a lo previsto en el numeral 53.6 del artículo 53 del presente Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444.

(Texto según la sección de las Disposiciones Complementarias Transitorias del Decreto Legislativo Nº 1272)

Novena.- Para la aplicación de la pérdida de efectividad y ejecutoriedad del acto administrativo prevista en el numeral 204.1.2 del artículo 204 del presente Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, se establece un plazo de seis (6) meses, contado desde la vigencia del presente Decreto Legislativo, para aquellos actos que a la fecha de entrada en vigencia del presente decreto legislativo hayan transcurrido más de dos (2) años de haber adquirido firmeza.

(Texto según la sección de las Disposiciones Complementarias Transitorias del Decreto Legislativo Nº 1272)

Décima.- Para la aplicación de la caducidad prevista en el artículo 259 del presente Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, se establece un plazo de un (1) año, contado desde la vigencia del Decreto Legislativo Nº 1272, para aquellos procedimientos sancionadores que a la fecha se encuentran en trámite.

(Texto según la sección de las Disposiciones Complementarias Transitorias del Decreto Legislativo Nº 1272)

Décimo Primera.- En un plazo de sesenta (60) días hábiles, contados desde la vigencia del presente Decreto Legislativo, se aprobará el Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444, por Decreto Supremo refrendado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

(Texto según la sección de las Disposiciones Complementarias Transitorias del Decreto Legislativo Nº 1272)

Décimo Segunda.- Los documentos prohibidos de solicitar a los administrados o usuarios a los que hace referencia el artículo 5 del Decreto Legislativo 1246, Decreto Legislativo que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa, y aquellos que se determinen mediante Decreto Supremo, conforme a lo establecido en el numeral 5.3 del referido artículo, son difundidos a través del Portal del Estado Peruano (http://www.peru.gob.pe/) y del Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas (http://www.serviciosalciudadano.gob.pe/).

(Texto según la sección de las Disposiciones Complementarias Transitorias del Decreto Legislativo Nº 1272)

Décimo Tercera.- Casillas electrónicas o sistemas informáticos existentes o en proceso de implementación

Lo dispuesto para la notificación en casillas electrónicas o sistemas informáticos existentes o en proceso de implementación a la fecha de entrada en vigencia del presente decreto legislativo continúan operando, y en lo que resulte compatible a su funcionamiento, se adecuan a lo dispuesto por el Decreto Supremo de la Presidencia del Consejo de Ministros que apruebe los criterios, condiciones, mecanismos y plazos para la implementación gradual en las entidades públicas de la casilla única electrónica.

Asimismo, lo previsto en el quinto párrafo del numeral 20.4 de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, no resulta aplicable para las casillas electrónicas cuya obligatoriedad fue establecida con anterioridad al presente decreto legislativo.

(Texto según la Única Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo Nº 1452)

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS DEROGATORIAS

Primera.- Derogación genérica

Esta Ley es de orden público y deroga todas las disposiciones legales o administrativas, de igual o inferior rango, que se le opongan o contradigan, regulando procedimientos administrativos de índole general, aquellos cuya especialidad no resulte justificada por la materia que rijan, así como por absorción aquellas disposiciones que presentan idéntico contenido que algún precepto de esta Ley.

(Texto según la sección de las Disposiciones Complementarias y Finales de la Ley Nº 27444)

Segunda.- Derogación expresa

Particularmente quedan derogadas expresamente a partir de la vigencia de la presente Ley, las siguientes normas:

1. El Decreto Supremo Nº 006-67-SC, la Ley Nº 26111, el Texto Único Ordenado de la Ley de Normas Generales de Procedimientos Administrativos, aprobado por Decreto Supremo Nº 002-94-JUS y sus normas modificatorias, complementarias, sustitutorias y reglamentarias;
2. Ley Nº 25035, denominada Ley de Simplificación Administrativa, y sus normas modificatorias, complementarias, sustitutorias y reglamentarias;
3. Título IV del Decreto Legislativo Nº 757, denominado Ley Marco para el Crecimiento de la Inversión Privada, y sus normas modificatorias, complementarias, sustitutorias y reglamentarias;
4. Sexta Disposición Complementaria y Transitoria de la Ley Nº 26979, denominada Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva.

(Texto según la sección de las Disposiciones Complementarias y Finales de la Ley Nº 27444)

Tercera.- A partir de la vigencia de la presente Ley, quedan derogadas expresamente las siguientes normas:

1) La Ley Nº 29060, Ley del Silencio Administrativo.
2) Los artículos 210 y 240 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
3) El artículo 279 del Capítulo XIX del Título Décimo Primero de la Ley General de Minería, aprobado por el Decreto Legislativo Nº 109, recogido en el artículo 161 del Capítulo XVII del Título Décimo Segundo del Texto Único Ordenado de la Ley General de Minería, aprobado por el Decreto Supremo Nº 014-92-EM, siendo de aplicación las disposiciones de la presente Ley.

(Texto según la Disposición Complementaria Derogatoria del Decreto Legislativo Nº 1272)

1734669-1

PAT-58

De: Julio Ancalle De la Cruz
Enviado el: jueves, 12 de diciembre de 2019 15:41
Para: Marcela Incio Saavedra <mincio@osiptel.gob.pe>
CC: Luz Maria Guzman Salgado <lguzman@osiptel.gob.pe>; Saby Guelac Ramos <sguelac@osiptel.gob.pe>; Paulina Hidalgo Inca <phidalgo@osiptel.gob.pe>
Asunto: RE: Solicitud de prestamos de expediente - EXP. 0033794-2019/TRASU/ST-RQJ

Muchas gracias Marcela.

Procedo a devolver el expediente.

Saludos cordiales.
Julio Ancalle

De: Marcela Incio Saavedra
Enviado el: miércoles, 11 de diciembre de 2019 18:42
Para: Julio Ancalle De la Cruz
CC: Luz Maria Guzman Salgado; Saby Guelac Ramos; Paulina Hidalgo Inca
Asunto: RE: Solicitud de prestamos de expediente - EXP. 0033794-2019/TRASU/ST-RQJ
Importancia: Alta

Julio,te entrego el exp.
El digitalizado lo visualizo igual que en lo elevado, no está borroso.
Plazo máximo: hasta el 13.12.19

Gracias
Saludos
Marcela

De: Julio Ancalle De la Cruz
Enviado el: lunes, 9 de diciembre de 2019 17:11
Para: Marcela Incio Saavedra
CC: Luz Maria Guzman Salgado; Saby Guelac Ramos; Carla Gamarra Pizarro
Asunto: Solicitud de prestamos de expediente - EXP. 0033794-2019/TRASU/ST-RQJ

Buenas tardes Marcela.

Solicito por favor su apoyo con el préstamo del expediente 0033794-2019/TRASU/ST-RQJ, a fin de visualizar el formulario de quejas, que esta borroso.

Saludos cordiales.
Julio Ancalle

De: Saby Guelac Ramos
Enviado el: lunes, 9 de diciembre de 2019 17:07
Para: Julio Ancalle De la Cruz
CC: Luz Maria Guzman Salgado
Asunto: EXP. 0033794-2019/TRASU/ST-RQJ

Estimado,

Por favor me podrías ayudar con la visualización del expediente 0033794-2019/TRASU/ST-RQJ, ya que de forma virtual el formulario de queja no es visible y quisiera saber si la dificultad se generó al digitalizar el expediente o así fue elevado por la EO.

Agradezco de antemano la ayuda.

PAT-60

DECLARACIÓN

Mediante la presente, yo, Narcisa Laura Ramos Meneses, Coordinadora de los procedimientos administrativos sancionadores –TRASU declaro las siguientes evidencias:

Evidencia

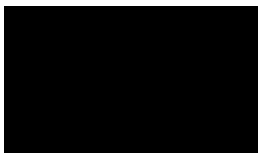
Se presentan demoras en la edición final del informe semestral de denuncias en el SISDOC. La demora se debe a que los archivos son trabajados en word y una vez culminada su evaluación son cargados al SISDOC institucional, en el cual nuevamente se revisa el formato del archivo toda vez que el mismo se desconfigura. Por ejemplo: se mueven las tablas o márgenes. Dicha problemática se presenta en todos los documentos que son trasladados al SISDOC institucional.

Evidencia

El reglamento de Reclamos no establece una sanción para las empresas que no responden a las notificaciones, por lo que se realizan reiterativos afectando así el plazo para la atención de los casos especiales.

Evidencia

La normativa no establece plazos de atención de denuncias, por lo que el usuario no tiene certeza de la fecha en que se resolverá su caso pese a que se ha determinado internamente un plazo máximo de 50 días hábiles.



Narcisa Laura Ramos Meneses
Coordinadora de los procedimientos administrativos sancionadores -TRASU

PAT-61

RE: REQUERIMIENTO DE INFO - 16-2019-LALIB - [redacted] 29.09.20

Denuncias Osiptel GSR<denunciasosiptelgsr@claro.com.pe>

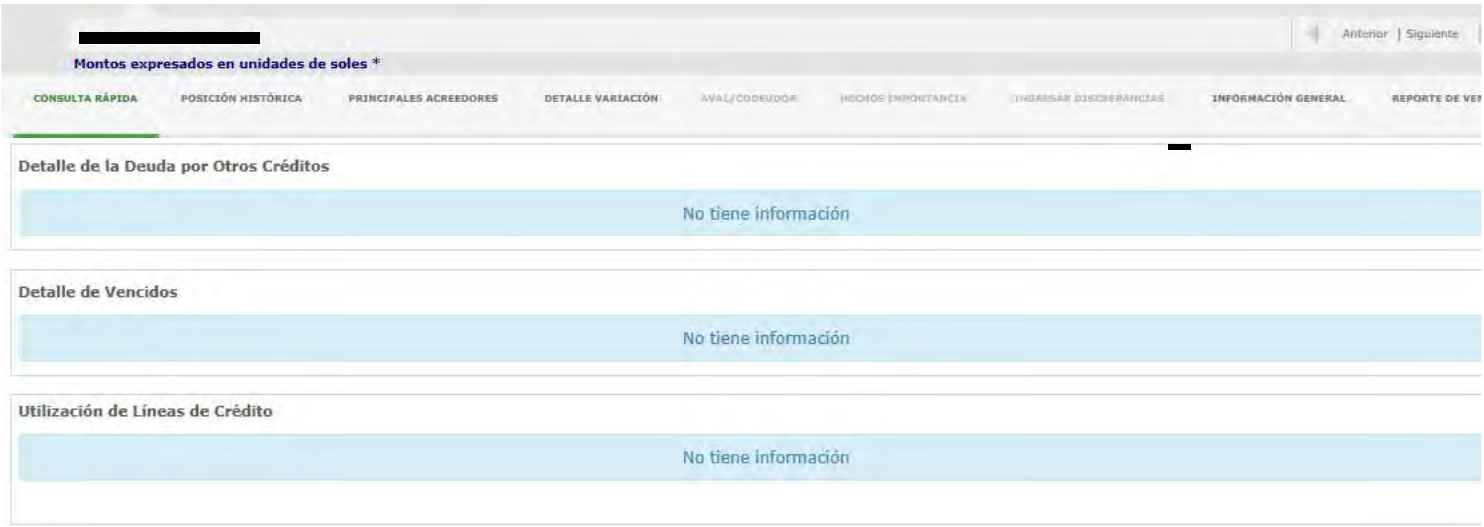
lun 05/10/2020 14:10

Para:Denuncias Trasu <denunciastrasu@osiptel.gob.pe>;

Cc:Ivon Maritza Marin <ivon.marin@claro.com.pe>; Jhierney Madeleyn Bernal Loayza <jhierney.bernal@claro.com.pe>; Elianne Karla nereida Gonzales Martinez <elianne.gonzales@claro.com.pe>;

Esmados,

Buenas tardes. Respecto a lo indicado en el correo infra, nos informó el área de Recuperación de Clientes de Claro que la señora [redacted] no se encuentra reportada en las centrales de riesgo, ello se acredita con el siguiente print:



Sin otro parcular , quedamos atentos.

Saludos,

Andrea Vásquez

De: Denuncias Trasu [mailto:denunciastrasu@osiptel.gob.pe]
Enviado el: martes 29 de seembr e de 2020 21:35
Para: Denuncias Osiptel GSR
Asunto: REQUERIMIENTO DE INFO - 16-2019-LALIB - [redacted] 29.09.20

Esmados

Respecto a la denuncia de la referencia vinculada con la resolución DAC-REC-R/DNC-511797-18 por contratación no solicitada, si bien su representada indicó que dio de baja el servicio y anuló las deuda, solicitamos nos brinde información respecto al rer o del nombre del usuario de la central de riesgos, ya que este manifestó que había sido registrado en infocorp.

En ese sendo , se le solicita nos pueda enviar medio de prueba alguno donde se deje evidencia que gesonó el r er o del usuario de la central de riesgos.

En atención a ello, se le solicita que en el plazo de **tres (03) días hábiles** nos pueda enviar la información solicitada.

Gracias.

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: Este correo electrónico, incluyendo en su caso, los archivos adjuntos al mismo, pueden contener información de carácter confidencial y/o privilegiada, y se envían a la atención única y exclusivamente de la persona y/o entidad a quien va dirigido. La copia, revisión, uso, revelación y/o distribución de dicha información confidencial sin la autorización por escrito de Claro está prohibida. Si usted no es el destinatario a quien se dirige el presente correo, favor de contactar al remitente respondiendo al presente correo y eliminar el correo original incluyendo sus archivos, así como cualesquiera copia del mismo. Claro se reserva el derecho de ejercitar las acciones legales que correspondan.
CONFIDENTIALITY NOTICE: This e-mail message including attachments, if any, is intended only for the person or entity to which it is addressed and may contain confidential and /or privileged material. Any review, use, disclosure or distribution of such confidential information without the written authorization of Claro is prohibited. If you are not the intended recipient, please contact the sender by reply e-mail and destroy all copies of the original message. Any breach of the above provisions may entitle Claro to take legal actions.

--
Este mensaje ha sido analizado por MailScanner
en busca de virus y otros contenidos peligrosos,
y se considera que está limpio.

Este mensaje es enviado con fines informativos y/o laborales únicamente.
Osiptel no se responsabiliza, expresa o implícitamente, por la exactitud de dicha información o la conveniencia de uso para propósitos particulares.
Si usted recibió por error este correo, por favor reenvie el mismo al remitente, indicándole el error cometido.

PAT-62

INF 0021-TRASU-2019 Evaluacion semestral infracciones tipificadas jul dic 2018.pdf - Adobe Acrobat Reader DC
Archivo Edición Ver Firmar Ventana Ayuda
Inicio Herramientas INF 0021-TRASU-20... ×
Iniciar sesión
2 / 61 154%
Hay al menos una firma que presenta problemas. Por favor, rellene el siguiente formulario. Puede guardar los datos escritos en este formulario.
Panel de firma Resaltar campos existentes

parcialmente fundadas.

6. En el siguiente cuadro se muestra la totalidad de expedientes evaluados por cada empresa operadora a fin de tenerlo como referencia al momento de analizar el porcentaje de cumplimiento de cada una de las empresas.

Cuadro Nº 1: Expedientes de quejas tramitadas por empresa operadora

Empresa	Total General
América Móvil Perú S.A.C.	132[3]
Telefónica del Perú S.A.A.	198
Entel del Perú S.A.	25
Telefónica Multimedia S.A.C.	2[4]
Viettel Perú S.A.C.	10
Optical Technologies S.A.C.	1
Total	**368**

[redacted]

1 El universo es de 8703 expedientes de queja.
2 Sentido de los pronunciamientos del TRASU: Fundados y Parcialmente fundados
3 Es preciso indicar que se ha retirado el expediente N° 0005910-2018, debido a que el sentido de la resolución es infundado.
4 Los Expedientes N° 0048294-2018/TRASU/ST-RQJ y N° 0053054-2018/TRASU/ST-RQJ han sido incluidos en el grupo de Telefónica del Perú S.A.A.

16:31
11/12/2020

PAT-66

DECLARACIÓN

Mediante la presente, yo, Narcisa Laura Ramos Meneses, Coordinadora de los procedimientos administrativos sancionadores –TRASU declaro las siguientes evidencias:

Evidencia

Se presentan demoras en la edición final del informe semestral de denuncias en el SISDOC. La demora se debe a que los archivos son trabajados en word y una vez culminada su evaluación son cargados al SISDOC institucional, en el cual nuevamente se revisa el formato del archivo toda vez que el mismo se desconfigura. Por ejemplo: se mueven las tablas o márgenes. Dicha problemática se presenta en todos los documentos que son trasladados al SISDOC institucional.

Evidencia

El reglamento de Reclamos no establece una sanción para las empresas que no responden a las notificaciones, por lo que se realizan reiterativos afectando así el plazo para la atención de los casos especiales.

Evidencia

La normativa no establece plazos de atención de denuncias, por lo que el usuario no tiene certeza de la fecha en que se resolverá su caso pese a que se ha determinado internamente un plazo máximo de 50 días hábiles.

Narcisa Laura Ramos Meneses
Coordinadora de los procedimientos administrativos sancionadores -TRASU

PAT-67

Responder a todos | Eliminar Correo no deseado | ••• ✕

RV: NOTIFICA CARTA DE INICIO DE PAS A TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (ADJUNTOS PARTE 1 DE 4)

Daphne Angulo Avila
Hoy, 11:26
Daphne Angulo Avila

Responder a todos

Bandeja de entrada

De: postmaster@telefonicacorp.onmicrosoft.com [mailto:postmaster@telefonicacorp.onmicrosoft.com]
Enviado el: lunes, 22 de junio de 2020 01:11 PM
Para: Denuncias Trasu
Asunto: Entregado: NOTIFICA CARTA DE INICIO DE PAS A TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (ADJUNTOS PARTE 1 DE 4)

El mensaje se entregó a los siguientes destinatarios:

centrodocumentacionregulacion@telefonica.com

Asunto: NOTIFICA CARTA DE INICIO DE PAS A TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (ADJUNTOS PARTE 1 DE 4)

Responder a todos | Eliminar Correo no deseado | ••• ✕

RV: NOTIFICA CARTA DE INICIO DE PAS A TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (ADUNTOS PARTE 3 DE 4)

Daphne Angulo Avila
Hoy, 11:26
Daphne Angulo Avila

Responder a todos

Bandeja de entrada

De: postmaster@telefonicacorp.onmicrosoft.com [mailto:postmaster@telefonicacorp.onmicrosoft.com]
Enviado el: lunes, 22 de junio de 2020 01:17 PM
Para: Denuncias Trasu
Asunto: Entregado: NOTIFICA CARTA DE INICIO DE PAS A TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (ADUNTOS PARTE 3 DE 4)

El mensaje se entregó a los siguientes destinatarios:

centrodocumentacionregulacion@telefonica.com

Asunto: NOTIFICA CARTA DE INICIO DE PAS A TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (ADUNTOS PARTE 3 DE 4)

Responder a todos | Eliminar Correo no deseado | •••

RV: NOTIFICA CARTA DE INICIO PAS A TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (ADJUNTOS PARTE 2 DE 4)

Daphne Angulo Avila
Hoy, 11:26
Daphne Angulo Avila

Responder a todos

Bandeja de entrada

De: postmaster@telefonicacorp.onmicrosoft.com [mailto:postmaster@telefonicacorp.onmicrosoft.com]
Enviado el: lunes, 22 de junio de 2020 01:15 PM
Para: Denuncias Trasu
Asunto: Entregado: NOTIFICA CARTA DE INICIO PAS A TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (ADJUNTOS PARTE 2 DE 4)

El mensaje se entregó a los siguientes destinatarios:

centrodocumentacionregulacion@telefonica.com

Asunto: NOTIFICA CARTA DE INICIO PAS A TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (ADJUNTOS PARTE 2 DE 4)

Responder a todos | Eliminar Correo no deseado | •••

RV: NOTIFICA INICIO DE PAS A TELEFÓNICA DEL PERÚ SAA (ADJUNTOS PARTE 4 DE 4)

Laura Ramos Meneses
Hoy, 11:28
Daphne Angulo Avila

Responder a todos

Bandeja de entrada

De: postmaster@telefonicacorp.onmicrosoft.com [mailto:postmaster@telefonicacorp.onmicrosoft.com]
Enviado el: lunes, 22 de junio de 2020 01:20 PM
Para: Denuncias Trasu
Asunto: Entregado: NOTIFICA INICIO DE PAS A TELEFÓNICA DEL PERÚ SAA (ADJUNTOS PARTE 4 DE 4)

El mensaje se entregó a los siguientes destinatarios:

centrodocumentacionregulacion@telefonica.com

Asunto: NOTIFICA INICIO DE PAS A TELEFÓNICA DEL PERÚ SAA (ADJUNTOS PARTE 4 DE 4)

PAT-68

Expediente	Empresa Operadora	Infracción	Tipo de infracción	Comisión de la infracción	Prescripcion	Origen	Casos vinculado	Inicio PAS	Caducidad	Estado	Detalle	Descargos	Sala que resuelve	Vocal Ponente	Informe instructivo	Fecha de informe instructivo

Notificación a EO	Resolución del TRASU	Fecha	Notificacion EO	Multa (UIT)	Resolución del TRASU que resuelve Reconsideración	Fecha	Notificacion	Sentido	Resolución de Consejo Directivo	Fecha Res	Notificacion EO	Multa (UIT)	Responsable

PAT-69

Laura Ramos Meneses

De: Denuncias Cercado de Lima
Enviado el: miércoles, 9 de setiembre de 2020 18:49
Para: Laura Ramos Meneses
CC: Denuncias Trasu
Asunto: Control de denuncias a agosto 2020 - CO Lima Cercado
Datos adjuntos: Registro Denuncias 2020.xlsx

Estimada Laura, buenas tardes.

Se envía el control de denuncias a agosto 2020 del CO Cercado de Lima.

Cordialmente,

Denuncias Cercado de Lima.

RV: DENUNCIAS PENDIENTES DE REMITIR (PRIMER SEMESTRE 2020) 06.10.20

Adeli Romero Calle

vie 11/12/2020 15:25

Para:Laura Ramos Meneses <lramosm@osiptel.gob.pe>;

De: Adeli Romero Calle <aromeroc@osiptel.gob.pe>
Enviado el: martes, 6 de octubre de 2020 17:08
Para: Adeli Romero Calle <aromeroc@osiptel.gob.pe>
Asunto: RV: DENUNCIAS PENDIENTES DE REMITIR (PRIMER SEMESTRE 2020) 06.10.20

De: Eddie Cusi Lipa
Enviado el: martes, 6 de octubre de 2020 15:37
Para: Adeli Romero Calle
CC: Eugenia Uria Lipa
Asunto: Re: DENUNCIAS PENDIENTES DE REMITIR (PRIMER SEMESTRE 2020)

Estimada Adeli, buenas tardes,

Con respecto a los files de la Od Puno, le estaré remitiendo a la brevedad escaneado y el físico estará llegando en el término de la distancia.

Saludos,
Eddie Salvador Cusi Lipa
Orientador OD Puno

De: Adeli Romero Calle
Enviado: martes, 6 de octubre de 2020 14:38:57
Para: Israel Rojas Silva; Denuncias Puno; Denuncias Juliaca; Luis Ponce Arqueros; Eugenia Uria Lipa; Eddie Cusi Lipa
Cc: Isolde Mar nez Montoya; Marleny Jimenez Cas llo; Laura Ramos Meneses; Marleny Jimenez Cas llo
Asunto: DENUNCIAS PENDIENTES DE REMITIR (PRIMER SEMESTRE 2020)

Es mados
Aún tenemos pendiente el envió de las denuncias que se muestran en color rojo.
Favor enviar a la brevedad, estamos esperando sus envíos para poder cerrar el informe.
Gracias.

OD/CO	A JUNIO	Remitidas a STTRASU
Ancash	14	Si
Amazonas	1	Si
Apurímac	9	Si
Arequipa	66	Si
Ayacucho	17	Si
Cajamarca	1	Si
Cusco	1	Si
Huancavelica	0	-
Huánuco	0	-

Huaraz	4	Si
Huacho	9	Si
Ica	5	Si
Junín	29	Si
La Libertad	104	Falta la denuncia 65
Lambayeque	32	Si
Loreto	7	Si
Moquegua	6	Si
Pasco	2	Si
Piura	17	Si
Puno	4	Faltan todas. No contamos con memo de envío de denuncias
San Martin	15	Si
Tacna	4	Si
Ucayali	8	Si
Moyobamba	4	Si
Juliaca	2	Faltan todas. Figuran en el memo, pero no llegaron en físico. Favor colgar los escaneados en la carpeta P
Madre de Dios	0	-
Yurimaguas	0	-
Satipo	0	-
Tumbes	2	Si
VRAEM	Oficina cerrada	
Jaén	2	Si
Callao	57	Si
Cercado de Lima	161	Si
Lima Este	78	Si
Lima Norte	183	Faltan 11, 12, 160
Lima Sur	19	Si
Sede Central	235	Si

De: Laura Ramos Meneses <lramosm@osiptel.gob.pe>
Enviado el: martes, 6 de octubre de 2020 09:52
Para: Adeli Romero Calle <aromeroc@osiptel.gob.pe>
Asunto: RV: TACNA: Remisión de denuncias a la STTRASU

De: Laura Ramos Meneses
Enviado el: lunes, 24 de agosto de 2020 10:13 AM
Para: Flor La Torre Valle <flatorre@osiptel.gob.pe>; Isaura Saenz Tarrillo <isaenzt@osiptel.gob.pe>; Carlos Sanchez Cafferata <csanchezc@osiptel.gob.pe>; Eddie Cusi Lipa <ecusi@osiptel.gob.pe>; Eduardo Moreno Rodríguez <emoreno@osiptel.gob.pe>; Bryan Cas llo Del Prado <bcas_llod@osiptel.gob.pe>; Jodith Cha Quispe <jcha_q@osiptel.gob.pe>; Mirela Rojas Pilares <mrojas@osiptel.gob.pe>; Israel Rojas Silva <irojas@osiptel.gob.pe>; Judith Guevara Torres <jguevara@osiptel.gob.pe>; Prov Alegandra Serrano Milian <prov_aserrano@osiptel.gob.pe>
CC: Ruben Ponce Paredes <rponce@osiptel.gob.pe>; Isolde Mar nez Montoya <imar_nez@osiptel.gob.pe>; Adeli Romero Calle <aromeroc@osiptel.gob.pe>
Asunto: Remisión de denuncias a la STTRASU

Esmados:

Nos encontramos realizando el informe de denuncias; sin embargo, hay algunas denuncias que siendo del periodo enero - junio 2020 aún no han sido remidas a la S TTRASU.

Asimismo, no contamos con la data de Moyobamaba y Jaen actualizada.

Por verificar y remir de acuer do a lo establecido en el protocolo a mas tardar mañana 25/08/2020.

OD/CO	A JUNIO	Remidas

		a STTRASU
Ancash	14	Si
Amazonas	1	Falta 1-2020
Apurímac	9	Si
Arequipa	66	Si
Ayacucho	17	Si
Cajamarca	0	-
Cusco	1	Si
Huancavelica	0	-
Huánuco	0	-
Huaraz	4	Si
Huacho	9	Falta 6, 7 y 8
Ica	5	Si
Junín	29	Si
La Libertad	104	Si
Lambayeque	32	Faltan 10, 14, 16-26, 28-32
Loreto	7	Si
Moquegua	6	Si
Pasco	2	Si
Piura	17	Si
Puno	4	Faltan todas
San Marn	15	Faltan todas
Tacna	4	Falta 4-2020
Ucayali	8	Si
Moyobamba		
Juliaca	2	Faltan dos
Madre de Dios	0	-
Yurimaguas	0	-
Sapo	0	-
Tumbes	2	Si
Jaén		
Callao	57	Faltan 18-29
Cercado de Lima	161	Si
Lima Este	78	Si
Lima Norte	182	Faltan 11, 12, 176, 182
Lima Sur	19	Faltan 16-29
Sede Central	235	Si

Saludos,
Laura

RV: FALTA REMITIR DENUNCIAS DEL CALLAO (PRIMER SEMESTRE)

Adeli Romero Calle

vie 11/12/2020 15:26

Para:Laura Ramos Meneses <lramosm@osiptel.gob.pe>;

De: Adeli Romero Calle
Enviado el: martes, 6 de octubre de 2020 10:09
Para: Mirela Rojas Pilares <mrojas@osiptel.gob.pe>; Sybile Villanueva Marengo <svillanueva@osiptel.gob.pe>; Denuncias Callao <denuncias.ca@osiptel.gob.pe>
CC: Isolde Mar nez Montoya <imar nez@osiptel.gob.pe>; Marleny Jimenez Cas llo <mjimenez@osiptel.gob.pe>
Asunto: FALTA REMITIR DENUNCIAS DEL CALLAO (PRIMER SEMESTRE)

BUENOS DÍAS

FAVOR REMITIR A LA BREBEDAD LAS DENUNCIAS FALTANTES.
DE LA REVISIÓN SE OBSERVA QUE **FALTAN DERIVAR DE LA 18 A LA 29**.

QUEDAMOS ATENTOS.

GRACIAS

PAT-70

N°	DENUNCIA	MATERIA	FECHA DE PRESENTACIÓN DE DENUNCIA	USUARIO	EMPRESA OPERADORA	MOTIVO DE LA DENUNCIA	RESOLUCIÓN TRASU/ EMPRESA OPERADORA	RECURSO	SERVICIO	LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LA DENUNCIA	ESTADO	DETALLE DE EVALUACIÓN
1	001-GOD-LLI/2017	Devolucion de saldo	2/01/2017	[redacted]	Viettel Perú S.A.C.	Incumplimiento de Resolución del TRASU	25410-2016	RQJ	Telefonía Móvil	OD La Libertad	INCUMPLIÓ	La empresa operadora no otorgó la recarga según lo establecido en las Condiciones de Uso
2	002-GOD-LLI/2017	Incumplimiento de Condiciones Contractuales	2/01/2017		Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento de Resolución del TRASU	26831-2016/TRASU/ST-RA	RA	Telefonía Móvil	OD La Libertad	SUBSANÓ	La empresa operadora procedió a migrar al usuario al Plan Vuela de S/. 130.00. Asimismo, efectuó descuentos en los recibos de setiembre 2015 a diciembre 2016
3	003-GOD-LLI/2017	Calidad e Idoneidad del Servicio	5/01/2017		Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento de Resolución del TRASU	33366-2016/TRASU/ST-RQJ	RQJ	Telefonía Fija	OD La Libertad	INCUMPLIÓ	Si bien la empresa operadora señala que las pruebas conjuntas se realizaron el 09/02/17, no anexa medio de prueba alguno en el que se deje constancia de dicha diligencia y de la operatividad del servicio. Asimismo, debe considerarse que la empresa operadora desplegó acciones después de haber transcurrido un tiempo excesivo desde la notificación de la resolución del TRASU.
4	004-GOD-LLI/2017	Incumplimiento de Condiciones Contractuales	19/01/2017		América Móvil Perú S.A.C.	Incumplimiento de Resolución del TRASU	18371-2016/TRASU/ST-RQJ	RQJ	Telefonía Fija	OD La Libertad	SUBSANÓ	La empresa operadora procedió a efectuar la migración del servicio, remitiendo la respectiva Acta de Instalación.
5	005-GOD-LLI/2017	Incumplimiento de Ofertas y Promociones	11/01/2017		América Móvil Perú S.A.C.	Incumplimiento de la Solución Anticipada de Reclamo (SAR)	SAR278485	Primera instancia	Telefonía Móvil	OD La Libertad	CUMPLIÓ	La empresa operadora acreditó haber otorgado el Bono de "120 minutos todo destino"
6	006-GOD-LLI/2017	Incumplimiento de Ofertas y Promociones	25/02/2017		América Móvil Perú S.A.C.	Incumplimiento de la Solución Anticipada de Reclamo (SAR)	SAR196311	Primera instancia	Telefonía Móvil	OD La Libertad	CUMPLIÓ	La empresa operadora acreditó haber otorgado el "Bono Fidelidad 50 min todo destino"
7	007-GOD-LLI/2017	Facturación	20/02/2017		Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento de Resolución en aplicación del Silencio Administrativo Positivo	TM-SI-1666313-2016	Primera instancia	Telefonía Móvil	OD La Libertad	SUBSANÓ	La empresa operadora emitió y aplicó la respectiva nota de credito por el importe reclamado.
8	008-GOD-LLI/2017	Portabilidad	27/02/2017		Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento de Resolución de la Empresa Operadora	RES-767-CIAR-R-A-00098459-2017/P	Primera instancia	Telefonía Fija	OD La Libertad	SUBSANÓ	La empresa opeadora remite audio en el cual el usuario manifiesta que solicita la portabilidad (de Claro a Telefónica) para proceder con la baja del servicio. La empresa operadora acredita la baja solicitada.
9	009-GOD-LLI/2017	Calidad e Idoneidad del Servicio	3/03/2017		Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento de Resolución del TRASU	1780-2017/TRASU/ST-RQJ	RQJ	Telefonía Móvil	OD La Libertad	SUBSANÓ	Resolución notificada durante fenomeno del niño, la empresa operadora manifiesta que no puede realizar las pruebas de operatividad por la problemática en la ciudad de Trujillo, coordino con el usuario permitirle la baja sin el pago de penalidades.
10	010-GOD-LLI/2017	Incumplimiento de Ofertas y Promociones	3/03/2017		Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento de Resolución del TRASU	37791-2016/TRASU/ST-RA	RQJ	Telefonía Móvil	OD La Libertad	SUBSANÓ	La empresa operadora procedió a activar el bono de 50 minutos y 100 mensajes de texto.
11	011-GOD-LLI/2017	Contratación no solicitada	9/03/2017		Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento de Resolución del TRASU	24550-2016/TRASU/ST-RA	RA	Televisión por cable	OD La Libertad	CUMPLIÓ	La empresa operadora procedió a dar de baja al servicio de cable y anular la deuda.
12	012-GOD-LLI/2017	Calidad e Idoneidad del Servicio	14/03/2017		América Móvil Perú S.A.C.	Incumplimiento de Resolución del TRASU	29878-2016	RA	Telefonía Móvil	OD La Libertad	INCUMPLIÓ	La empresa operadora llamó al usuario para realizar las pruebas en el Centro de Atención; sin embargo, la resolución ordena las condiciones de las pruebas conjuntas (domicilio del usuario y hora especifica)
13	013-GOD-LLI/2017	Cobro de penalidad	29/03/2017		América Móvil Perú S.A.C.	Incumplimiento de Resolución del TRASU	32490-2016/TRASU/ST-RQJ	RQJ	Telefonía Móvil	OD La Libertad	CUMPLIÓ	El usuario cuestiona el cobro de la penalidad por reintregro de equipo generado ante la baja del servicio. La empresa operadora señaló que dicho cobro se generó debido a que el usuario no efectuó la devolución del equipo. No obstante invitó al usuario a efectuar la devolucion del mismo para proceder con la anulacion de dicho importe.
14	014-GOD-LLI/2017	Corte/Suspensión	29/03/2017		Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento de Resolución del TRASU	6685-2017	RA	Trío	OD La Libertad	INCUMPLIÓ	A pesar de habérselo solicitado mediante requerimientos electrónicos de fechas 30/03/17 y 07/04/17, la empresa no ha remitido información que acredite el cumplimiento de lo ordenado por el TRASU
15	015-GOD-LLI/2017	Descuento de saldo	3/04/2017		América Móvil Perú S.A.C.	Incumplimiento de Resolución del TRASU	32715-2016/TRASU/ST-RA - 26519-2016/TRASU/ST-RA	RA	Telefonía Móvil	OD La Libertad	SUBSANÓ	La empresa operadora procede a efectuar la devolución de los descuentos del periodo 2014 a agosto 2016.
16	016-GOD-LLI/2017	Facturación	5/04/2017		América Móvil Perú S.A.C.	Incumplimiento de Resolución de la Empresa Operadora	DAC-REC-R/DNC-152120-2016	Primera instancia	Dúo	OD La Libertad	SUBSANÓ	La empresa operadora remitió el Reporte de Saldos de Cuentas en el cual se advierte que el recibo reclamado por abril de 2016 no se encuentra pendiente de pago.
17	017-GOD-LLI/2017	Facturación	6/04/2017		Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento de Resolución del TRASU	26047-2016/TRASU/ST-RQJ	RQJ	Televisión por cable	OD La Libertad	SUBSANÓ	La empresa operadora acreditó haber efectuado la devolución de los montos facturados por cable en los recibos de agosto 2015 a junio 2016.
18	018-GOD-LLI/2017	Calidad e Idoneidad del Servicio	12/06/2017		América Móvil Perú S.A.C.	Incumplimiento de Resolución de la Empresa Operadora	DAC-REC-R/SSF-47537-17	Primera instancia	Televisión por cable	OD La Libertad	CUMPLIÓ	La empresa operadora realizó las pruebas de operatividad, se realiza el cambio de decodificadores.

N°	MEMO	N° DE DENUNCIA	ODE O CENTRO DE ORIENTACIÓN QUE DERIVA DENUNCIA	FILES DE DENUNCIAS EN FISICO EN LA	RESPONSABLE	USUARIO	MATERIA	RESOLUCIÓN / EXPEDIENTE	EMPRESA OPERADORA	INCUMPLIMIENTO	FECHA DE LA DENUNCIA	CARTA DE CIERRE	CARTA DE REQUERIMIENTO A LA EMPRESA OPERADORA	RESULTADO	DETALLE DE LA EVALUACIÓN	LLENADO POR EVALUADOR SEMESTRAL
1	006-GPSU/SU-DEN/2018	004-2018-SC	Lima - Sede Central	SÍ	Practicante 2		ASIGNACIÓN DE SALDO	4826-2017/TRASU/ST-RQJ	Otras	Resolución TRASU	3/01/2018		105-TRASU/2018 (30/01/18)	NO PAS	Se encuentra dentro del Pas N° 003-2018-TRASU-PAS por la no elevación de la queja. Sobre el cumplimiento, se realizó el ajuste.	La empresa operadora cumplió con efectuar la devolución del saldo. Se encuentra dentro del Pas N° 003-2018-TRASU-PAS por la no elevación de la queja.
2	005-GPSU/SU-DEN/2018	010-2018-SC	Lima - Sede Central	SÍ	Laura Ramos		OTROS	RES-767-JARO-R-A-0414323-	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución de EO	5/01/2018	470-TRASU/2018	252-TRASU/2018 (08/03/2018)	PAS	Se trasladó informacion de la empresa operadora al usuario (Carta 470-TRASU2018). Se ha concedido cita al usuario para el 12/04/2018	La empresa operadora desplegó acciones de coordinación después de transcurrido un plazo excesivo, sin que hasta la fecha haya acreditado el cumplimiento. Si bien señala que pactó con el usuario migrar su servicio a un nuevo plan de S/ 149.90, no ha remitido medios de prueba donde se dele constancia de ello.
3	007-GPSU/SU-DEN/2018	003-2018-SC	Lima - Sede Central	SÍ	Adeli Romero		OTROS	0029778-2017/TRASU/ST-RQJ	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución TRASU	3/01/2018	00563-TRASU/2018 (09/04/2018) / 00860-TRASU/2018 (17/05/2018)	00139-TRASU/2018 (21/02/2018)	PAS	La empresa operadora cumplió con brindar al usuario las páginas blancas después de transcurrido un plazo excesivo desde emitida la resolución	La empresa operadora cumplió con lo dispuesto en la resolución; sin embargo, la ejecución se realizó después de una carta del OSIPTEL en la que se requiere el cumplimiento, por tanto, no procede la subsanación voluntaria.
4	008-GPSU/SU-DEN/2018	001-2018-SC	Lima - Sede Central	SÍ	Víctor Plasencia		CORTE O BAJA	RES-767-JARO-R-A-0413924-2017-	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución de EO	3/02/2018	00645-TRASU/2018 (18/04/2018)		NO PAS	La EO procedió con la baja del servicio con fecha 20/12/2017, asimismo no registra deuda alguna por el servicio.	La empresa operadora generó la baja de la línea y la anulación de las deudas generadas.
5	008-GPSU/SU-DEN/2018	002-2018-SC	Lima - Sede Central	SÍ	Martha Ruiz		OTROS	RES-767-JARO-R-A-0413924-2017-	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución de EO	3/02/2018	00445-TRASU/2018 (26.03.2018)		NO PAS	Se realiza cambio de acometida	La empresa operadora realizó las pruebas de operatividad donde se realizó el cambio de cableado en atención a la solicitud del usuario.
6	010-GPSU/SU-DEN/2018	005-2018-SC	Lima - Sede Central	SÍ	Daphne Angulo		FACTURACIÓN	RFA-C-BRP9165324-2017-AS	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución de EO	3/02/2018	253-TRASU/2018		NO PAS	Sobre el particular, la empresa operadora informó que se registró la devolución en efectivo de S/.31.60 (más los intereses correspondientes); asimismo, precisó que le remitieron una carta informando que puede acercarse a sus oficinas para el trámite respectivo.	La empresa operadora generó la devolución correspondiente
7	011-GPSU/SU-DEN/2018	006-2018-SC	Lima - Sede Central	SÍ	Víctor Plasencia		INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	RES-767-JARO-R-A-0402788-2017/P	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución de EO	3/01/2018	EN TRÁMITE		PAS	Usuario indica en su reclamo que sólo contrató el servicio de internet; sin embargo, se le viene facturando por un servicio DUO (internet + telefonía fija), solicita se le factore correctamente y se anulen los montos demás. La empresa operadora informa que se comunicó con el usuario a fin de ofrecerle migrar a un plan acorde a sus necesidades, toda vez que el plan de internet requerido por el usuario ya no se encontraba vigente, usuario solicita a la empresa operadora se vuelva a comunicar con el en unos días, la empresa operadora vuelve a comunicarse pero no logra ubicar al usuario. La empresa operadora remite la carta informativa remitida al usuario mediante le ofrecen como solución, la migración de su servicio a un nuevo plan acorde a sus necesidades y además informa al usuario que cuenta con el saldo a favor de S/60.00 brindándole las indicaciones para que pueda realizar el cobro, remite el cargo de notificación de la carta informativa	La empresa operadora desplegó acciones de coordinación después de transcurrido un plazo excesivo.
8	011-GPSU/SU-DEN/2018	007-2018-SC	Lima - Sede Central	SÍ	Martha Ruiz		CALIDAD	RES-767-JARO-R-A-0415433-2017-P	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución de EO	4/01/2018	C. 02083-TRASU/2018 (20/11/2018)	405-TRASU/2018	PAS	No se realizan las pruebas de operatividad del servicio; empresa operadora informó que en fecha 17.01.18 se apersonaron al domicilio del usuario para realizar las pruebas de operatividad; sin embargo, el usuario no brindó las facilidades técnicas toda vez que indicó que no contaba con el permiso para ingresar a la azotea de su vecino, donde se encontraban los "taps" para realizar los trabajos. Remiten boleta de atención y audio de coordinación con el usuario. Resolución de primera instancia es de 10.12.2017 y la visita técnica es de fecha 17.01.2018	La empresa operadora desplegó acciones de coordinación después de transcurrido un plazo excesivo.
9	010-GPSU/SU-DEN/2018	008-2018/SC	Lima - Sede Central	SÍ	Adeli Romero		OTROS	62649-2017/TRASU/S	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución TRASU	4/01/2018	406-TRASU/2018 (14/03/2018)		NO PAS	la empresa operadora cumplió con brindarle al usuario las Páginas Blancas Edición 2017/2018	la empresa operadora cumplió con brindarle al usuario las Páginas Blancas Edición 2017/2018
10	008-GPSU/SU-DEN/2018	009-2018/SC	Lima - Sede Central	SÍ					Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución TRASU	DENUNCIA ANULADA	DENUNCIA ANULADA	DENUNCIA ANULADA	NO PAS	**Den. Anulada. Se tramita como Denuncia 464-2017/DEN-SC**	Anulada
11	011-GPSU/SU-DEN/2018	011-2018/SC	Lima - Sede Central	SÍ	Martha Ruiz		CORTE O BAJA	RES-767-JARO-R-A-0415263-2017-P	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución de EO	5/01/2018	696-TRASU/2018 (25.04.2018); 1672-TRASU/2018 (03.09.2018)	405-TRASU/2018	PAS	La reinstalación del servicio se efectuó fuera de plazo.	La empresa operadora cumplió con ejecutar la resolución después de transcurrido un plazo excesivo.
12	010-GPSU/SU-DEN/2018	012-2018/SC	Lima - Sede Central	SÍ	Daphne Angulo				América Móvil Perú S.A.C.	Resolución TRASU	DENUNCIA ANULADA	DENUNCIA ANULADA	DENUNCIA ANULADA	NO PAS	**Den. Anulada.Se tramita como Denuncia 405-2017/DEN-SC**	Anulada

N°	MEMO	N° DE DENUNCIA	ODE O CENTRO DE ORIENTACIÓN QUE DERIVA DENUNCIA	FILES DE DENUNCIAS EN FISICO EN LA SITTRASU	RESPONSABLE	USUARIO	MATERIA	RESOLUCIÓN / EXPEDIENTE/ RECLAMO (EN CASO DE SAP)	EMPRESA OPERADORA	INCUMPLIMIENTO	FECHA DE LA DENUNCIA	COMISIÓN INFRACC	Zona Geografica	FECHA DE CIERRE	CARTA DE REQUERIMIENTO A LA EMPRESA OPERADORA	RESULTADO	DETALLE DE LA EVALUACIÓN	LLENADO POR EVALUADOR SEMESTRAL
1	007-GPSU/SU.DEN/2019	001-2019/IDEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo	[redacted]	Portabilidad	DAC-REC-R/DNC-504178-18	América Móvil Perú S.A.C.	Resolución empresa	2/01/2019		Lima	8/03/2019	No se emite	CUMPLIO	Sobre el particular, la empresa operadora ha precisado que realizó las gestiones correspondientes y de acuerdo a la consulta realizada en el sistema ABDCP la línea fue retornada a su operador de origen el 06 de diciembre de 2018. Asimismo, indicó que la línea no cuenta con deuda pendiente de pago en los registros de la empresa operadora. Dicha información fue puesta de su conocimiento mediante correo de fecha 29 de enero de 2019.	
2	006-GPSU/SU.DEN/2019	003-2019/IDEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo		Descuento de saldo	RMA-C-0007598-2018-QS	Telefónica del Perú S.A.A.	SAP	4/01/2019	16/06/2018	Lima	8/03/2019	No se emite	INCUMPLIO	Se acumula a la evaluación de cumplimiento 083-2018/TRASU/ST-EC. Empresa operadora no atendio requerimiento formal en fecha solicitada. Desplego acciones tardiamente. **CASO FUE INCLUIDO EN EL PAS 008-2019**	
3	006-GPSU/SU.DEN/2019	004-2019/IDEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo		Calidad	0038479-2018/TRASU/ST-RQJ	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución TRASU	4/01/2019		Lima	8/03/2019	No se emite	CUMPLIO	Sobre el particular, la empresa operadora ha informado que la línea reclamada se encuentra portada al operador Entel Perú S.A. desde el 20 de diciembre de 2018.	
4	006-GPSU/SU.DEN/2019	005-2019/IDEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo		Facturación	RMA-C-FC1549129-2018-QS	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución empresa	3/01/2019		Lima	8/03/2019	No se emite	CUMPLIO	Sobre el particular, la empresa operadora ha precisado que de acuerdo a sus sistemas efectuó el abono por el importe de S/.62.69, correspondiente al reclamo por facturación del mes de junio de 2018.	
5	006-GPSU/SU.DEN/2019	006-2019/IDEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo		Bloqueo	RMA-C-COR1338443-2018-QS	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución empresa	3/01/2019		Lima	7/03/2019	No se emite	CUMPLIO	Sobre el particular, la empresa operadora ha precisado que en la carta RMA-C-COR1338443-2018-QS, se le detallan los pasos a seguir para efectuar el desbloqueo correspondiente y así lo pueda utilizar con otro operador, por otro lado preciso que el 04 septiembre de 2018 se le efectuó el abono de los s/10.00 soles	
6	007-GPSU/SU.DEN/2019	007-2019/IDEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo		Facturación	12679-2016/TRASU/ST-RA	Entel Perú S.A.	Resolución TRASU	4/01/2019		Lima	8/03/2019	No se emite	CUMPLIO	Sobre el particular, de la información obrante en el file de denuncias se verifica que la empresa operadora habría efectuado el ajuste por el monto reclamado, asimismo, efectuó el ajuste del monto de S/.234.82, correspondiente al procedimiento de reclamo N° 58940862.	
7	007-GPSU/SU.DEN/2019	008-2019/IDEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo		Incumplimiento de ofertas y promociones	146477-2018/TRASU/ST-RA	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución TRASU	4/01/2019		Lima	17/06/2019	No se emite	CUMPLIO	Sobre el particular, la empresa operadora ha informado que el servicio bloque HBO y la promoción 120 MGB con gratuidad por tres (3) meses se encuentra activa de acuerdo a lo registrado en sus sistemas. De otro lado precisa que se comunicaron con usted para la entrega del router Smart wifi; no obstante ello, usted no habría otorgado las facilidades para la entrega, cabe indicar que adjuntaron el audio con la comunicaciones donde se verifica lo precisado.	

FECHA DE RECEPCIÓN	Nº DE DENUNCIA		FILES DE DENUNCIAS EN FISICO EN LA SITRASU		USUARIO	MATERIA	RESOLUCIÓN / EXPEDIENTE/ RECLAMO (EN CASO DE SAP)	EMPRESA OPERADORA	INCUMPLIMIENTO	FECHA DE LA DENUNCIA	COMISIÓN INFRACC	Zona Geográfica	FECHA DE CIERRE	CARTA DE REQUERIMIENTO A LA EMPRESA OPERADORA	RESULTADO	DETALLE
6/02/2020	001-2020/OEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo	[redacted]	Calidad	0049953-2019/TRASU/ST-RA	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución TRASU	2/01/2020	20/11/2019	Lima	12/03/2020		INCUMPLIO	Sobre el particular, la empresa operadora informó que se pusieron en contacto con usted al número [redacted] el día 13 de enero de 2020 reprogramando la visita para el día jueves 16 de enero de 2020, siendo que se habrían efectuado las mismas verificando la operatividad del mismo. Cabe precisar, que dicha información fue puesta de su conocimiento mediante carta C. 00061-GPSUSU-DEN/2020.
6/02/2020	002-2020/OEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo		Contratación no solicitada	RMW-C-OFR544838-2019-P	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución empresa	3/01/2020		Lima	12/03/2020		CUMPLIO	Sobre el particular, la empresa operadora informó que el servicio reclamado [redacted] se encuentra de baja y se ha generado la devolución del importe de S/ 25.90, el cual se encuentra disponible para su cobro, para lo cual deberá acercarse a las oficinas de la empresa operadora.
6/02/2020	003-2020/OEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo		Facturación	01794496-2018/TRASU/ST-RA	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución TRASU	3/01/2020		Lima	8/06/2020		CUMPLIO	La empresa operado informo que el dinero se encuentra disponible para el cobro a nombre de la titular del servicio, sin embargo, se les solicito se realice el cambio de beneficiario para que el cobro lo efectue el esposo. Usuario el 05 de junio de 2020 envia escrito informando que realizó el cobro del dinero y se encuentra conforme con la gestion realizada.
10/02/2020	004-2020/OEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo		Facturación	RFA-C-BRT00326599-2019-AS	Telefónica del Perú S.A.A.	SAP	3/01/2020		Lima	11/03/2020		CUMPLIO	Al respecto, la empresa operadora informó que en atención a su reclamo generó la devolución en efectivo del importe de S/ 571.25 (Inc. IGV) correspondiente a las facturas de los meses de noviembre de 2018 a febrero de 2019, la misma que se encuentra disponible para su cobro, para lo cual deberá acercarse a las oficinas de la empresa operadora.
10/02/2020	005-2020/OEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo		Portabilidad	0028689-2019/TRASU/ST-RA	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución TRASU	3/01/2020		Lima	12/03/2020		CUMPLIO	Sobre el particular, la empresa operadora informó que procedió a efectuar el ajuste del cobro de penalidad N° BJCY-00547706 por un monto de S/ 298.33, siendo que a la fecha no cuenta con monto pendiente de deuda. Cabe precisar que dicha información fue puesta de su conocimiento mediante carta C. 00088-GPSUSU-DEN/2020 de fecha 07 de febrero de 2020
6/02/2020	006-2020/OEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo		Instalación	0047422-2019/TRASU/ST-RA	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución TRASU	3/01/2020	25/09/2019	Lima	12/03/2020		INCUMPLIO	Sobre el particular, la empresa operadora informó que se pusieron en contacto con usted al el día 11 de enero de 2020 manifestando que deseaba que la visita técnica se realice el día miércoles 15 de enero de 2020, siendo que se habrían efectuado las mismas verificando la operatividad del mismo. Cabe precisar, que dicha información fue puesta de su conocimiento mediante carta C. 00067-GPSUSU-DEN/2020.
6/02/2020	007-2020/OEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo		Incumplimiento de ofertas y promociones	0058263-2018/TRASU/ST-RQJ	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución TRASU	3/01/2020		Lima	12/03/2020		CUMPLIO	Sobre el particular, la empresa operadora informó que en atención al reclamo generó la devolución en efectivo del importe de S/ 180.00 (Inc. IGV) por el concepto de cobro del 50% de los bloques HD y HBO por el periodo de 6 meses, la cual se encuentra disponible para cobro, por lo cual debe acercarse a las oficinas de la empresa operadora
6/02/2020	008-2020/OEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo		Cobro	20065-19/GAC-RRP	Viettel Perú S.A.C.	Resolución empresa	3/01/2020		Lima	12/03/2020		CUMPLIO	Al respecto, la empresa operadora informó que procedió a coordinar con usted la devolución del importe reclamado la misma que se realizará en el Centro de Atención ubicado en Av. Los Lirios con Pedro Miotta (Tercer Piso) – San Juan de Miraflores.
10/02/2020	009-2020/OEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo		Corte o baja injustificada	RES.-767-CIAR-R-A-052864-2019-P	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución empresa	2/01/2020		Lima	12/05/2020		INEJECUTABLE	Usuario no brinda facilidades para hacer pruebas. Se une a la denuncia 015-2020/SUM-DEN
43871	010-2020/OEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo		Incumplimiento de condiciones contractuales	RFACBR0103492019AS	Telefónica del Perú S.A.A.	SAP	6/01/2020		Lima	18/04/2020		CUMPLIO	La empresa operadora informo que le ofrecio al usuario otro tipo de modem toda vez que en su zona no cuentan con fibra optica por lo que resulta materialmente imposible, brindarle el modem que solicita.
6/02/2020	011-2020/OEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo		Facturación	RM-C-VINF-633076-2019-P	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución empresa	6/01/2020		Lima	12/03/2020		CUMPLIO	Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 22 de enero de 2020 procedió a efectuar el ajuste de las cuotas del equipo IPHONE XR 64GB LTE por el monto de S/ 1468.01, asimismo, se ajustó el 17 de octubre de 2019, el concepto por penalidad con documento BJCY-00787154 por el monto de S/ 259.72. De otro lado, la empresa operadora señaló que la línea se encuentra en otro operadora desde el 04 de enero de 2020 por lo que ajustó el recibo emitido el 18 de enero de 2020 por S/ 61.08, finalmente se aplicó un tratamiento comercial en el recibo emitido el 18 de diciembre de 2019 ajustándose el monto de S/ 137.00.
6/02/2020	012-2020/OEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo		Incumplimiento de condiciones contractuales	0056030-2018/TRASU/ST-RQJ	América Móvil Perú S.A.C.	Resolución TRASU	6/01/2020		Lima	12/03/2020		CUMPLIO	Sobre el particular, la empresa operadora informó que usted suscribió un contrato por acuerdo de equipo a dieciocho (18) meses asociado a la línea N° [redacted] bajo el plan Full empresa Red 155, siendo que el cargo fijo mensual pactado fue por el importe de S/ 55.00 (Inc. IGV). Asimismo hay señalado que el servicio N° [redacted] se encuentra en estado Desactivo desde el 31 de diciembre 2018 – fecha anterior a la notificación de la resolución final– por morosidad. Por tanto manifiestan que no habrían incumplido con lo ordenado por el TRASU.
6/02/2020	013-2020/OEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo		Incumplimiento de condiciones contractuales	0054825-2019/TRASU/ST-RA	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución TRASU	7/01/2020		Lima	12/03/2020		CUMPLIO	Sobre el particular, la empresa operadora informó que se comunicaron con usted al número de contacto [redacted], coordinando la entrega de 1 Deco Smart, el mismo que fue instalado con 21 de enero de 2020. Cabe precisar que dicha información fue puesta de su conocimiento mediante carta C. 00072-GPSUSU-DEN/2020.
6/02/2020	014-2020/OEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo		Facturación	0019376-2019/TRASU/ST-RA	América Móvil Perú S.A.C.	Resolución TRASU	7/01/2020		Lima	12/03/2020		CUMPLIO	Sobre el particular, la empresa operadora informó que procedió a efectuar el ajuste del documento N° FAC-F01500059437, mediante nota de crédito electrónica N° F001 00001254, por el importe total de S/ 7,314.67 (Inc. IGV). Cabe precisar que dicha información fue puesta de su conocimiento mediante carta C. 00083-GPSUSU-DEN/2020.
6/02/2020	015-2020/OEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo		Contratación no solicitada	RES-767-JARO-R-A-A021812?-2019/P	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución empresa	7/01/2020		Lima	12/03/2020		CUMPLIO	Sobre el particular, la empresa operadora informó que con fecha 04 de enero de 2020 se procedió a efectuar la baja del servicio N° [redacted] siendo que a la fecha no registra deuda alguna por el referido servicio. Cabe precisar que dicha información fue puesta de su conocimiento mediante carta C. 00083-GPSUSU-DEN/2020 de fecha 4 de febrero de 2020.

PAT-71

Miguel Escobedo Rivas

De: Laura Ramos Meneses
Enviado el: viernes, 4 de enero de 2019 08:55
Para: Heidy del Aguila Mego; Denuncias Trasu
CC: Jorge Arrue Flores
Asunto: RE: REGISTRO DE CONTROL DE DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO

Hola Heidy,

El envío del Control de denuncias es mediante el archivo de Excel con todos los campos del Anexo 4 del Procedimiento de Denuncias completados.
Envíame el archivo por favor.

Gracias

Laura

De: Heidy del Aguila Mego
Enviado el: jueves, 03 de enero de 2019 10:20 a.m.
Para: Denuncias Trasu <denunciastrasu@osiptel.gob.pe>
CC: Jorge Arrue Flores <jarrue@osiptel.gob.pe>; Laura Ramos Meneses <lramosm@osiptel.gob.pe>
Asunto: RE: REGISTRO DE CONTROL DE DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO
Importancia: Alta

Estimados

Remito control de denuncias al 03.01.2019

REGISTRO	FECHA DE PRESENTACIÓN DE DENUNCIA	USUARIO
454375	22/01/2018	[redacted]
561813	16/04/2018	
570216	23/04/2018	
626812	31/07/2018	
657810	2.10.2018	
694257	10.12.2018	
702036	17.12.2018	

Saludos.

Laura Ramos Meneses

De: Laura Ramos Meneses
Enviado el: viernes, 23 de octubre de 2020 19:46
Para: Ruben Ponce Paredes; Denuncias Trasu
CC: Daphne Angulo Avila; Carlos Narro Torres
Asunto: Re: CONTROL DE DENUNCIAS SETIEMBRE 2020

Estimado Carlos,
Puedes enviar el archivo en excel actualizado.

Gracias

Laura

De: Ruben Ponce Paredes
Enviado: viernes, 23 de octubre de 2020 11:33:59
Para: Denuncias Trasu
Cc: Laura Ramos Meneses; Daphne Angulo Avila; Carlos Narro Torres
Asunto: RV: CONTROL DE DENUNCIAS SETIEMBRE 2020
Conocimiento.

De: Carlos Narro Torres
Enviado el: viernes, 23 de octubre de 2020 10:24 a.m.
Para: Ruben Ponce Paredes
Asunto: RV: CONTROL DE DENUNCIAS SETIEMBRE 2020
Estimado señor Ruben, para conocimiento.
Saludos Cordiales,
Carlos Narro Torres.

De: Carlos Narro Torres
Enviado el: viernes, 23 de octubre de 2020 10:23 a.m.
Para: Laura Ramos Meneses <lramosm@osiptel.gob.pe>
Asunto: RE: CONTROL DE DENUNCIAS SETIEMBRE 2020
Estimada Laura, buen día, en nuestro caso (ORS Ucayali) ya se ha emitido respuesta indicando que no registramos denuncias en el mes de septiembre.
Saludos cordiales,
Carlos Narro

De: Laura Ramos Meneses
Enviado el: viernes, 23 de octubre de 2020 10:20 a.m.
Para: todos los orientadores OD <todoslosorientadoresOD@osiptel.gob.pe>; todos los supervisores OD <todoslossupervisoresOD@osiptel.gob.pe>; Denuncias Cercado de Lima <denuncias.cl@osiptel.gob.pe>; Denuncias Lima Este <denuncias.le@osiptel.gob.pe>; Denuncias Lima Sur <denuncias.ls@osiptel.gob.pe>; Denuncias Lima Norte <denuncias.ln@osiptel.gob.pe>; Denuncias Sede Central <denuncias.sc@osiptel.gob.pe>; Denuncias Callao <denuncias.ca@osiptel.gob.pe>; todo jefes OD <todojefesOD@osiptel.gob.pe>
CC: Adeli Romero Calle <aromeroc@osiptel.gob.pe>; Daphne Angulo Avila <dangulo@osiptel.gob.pe>; Marleny Jimenez Castillo <mjimenez@osiptel.gob.pe>; Martha Ruiz García <mruiz@osiptel.gob.pe>; Victor Plasencia Campos <vplasencia@osiptel.gob.pe>; Victor Farfan De la Fuente <vfarfand@osiptel.gob.pe>; Ruben Ponce Paredes <rponce@osiptel.gob.pe>; Fernando Ambia Torres <fambia@osiptel.gob.pe>; Mariella

Seminario Suarez <mseminario@osiptel.gob.pe>; Laura Calisaya Lazaro <lcalisayal@osiptel.gob.pe>; Isolde Martinez Montoya <imartinez@osiptel.gob.pe>; Hayine Gusukuma <hgusukuma_god@osiptel.gob.pe>; Tatiana Piccini <tpiccini_god@osiptel.gob.pe>
Asunto: Re: CONTROL DE DENUNCIAS SETIEMBRE 2020
Estimados,
Pese a que el plazo para remitir el control de denuncias venció el 07/10/2020, algunas sedes (resaltadas en amarillo) no han cumplido con enviar el archivo en excel.
Remitir el archivo al finalizar el día.

OD/CO	A SETIEMBRE
Ancash	20
Amazonas	1
Apurimac	18
Arequipa	95
Ayacucho	31
Cajamarca	1
Cusco	25
Huancavelica	0
Huanuco	2
Huaraz	9
Huacho	9
Ica	10
Junin	42
La Libertad	142
Lambayeque	54
Loreto	13
Moquegua	9
Pasco	2
Piura	26
Puno	10
San Martin	17
Tacna	8
Ucayali	
Moyobamba	5
Juliaca	5
Madre de Dios	
Yurimaguas	1
Satipo	
Tumbes	5
VRAEM	Oficina cerrada
Jaen	3
Callao	
Cercado de Lima	200
Lima Este	133
Lima Norte	

Lima Sur	Oficina cerrada
Sede Central	

De: Laura Ramos Meneses
Enviado: jueves, 22 de octubre de 2020 11:19
Para: todos los orientadores OD; todos los supervisores OD; Denuncias Cercado de Lima; Denuncias Lima Este; Denuncias Lima Sur; Denuncias Lima Norte; Denuncias Sede Central; Denuncias Callao; todo jefes OD
Cc: Adeli Romero Calle; Daphne Angulo Avila; Marleny Jimenez Castillo; Martha Ruiz García; Victor Plasencia Campos; Victor Farfan De la Fuente; Ruben Ponce Paredes; Fernando Ambia Torres; Mariella Seminario Suarez; Laura Calisaya Lazaro; Isolde Martinez Montoya
Asunto: Re: CONTROL DE DENUNCIAS SETIEMBRE 2020

Estimados,

Seguimos a la espera de los archivos excel de control de denuncias de las sedes resaltadas en amarillo. **Remitir la información al finalizar el día**

A las demas sedes, gracias por el envío

OD/CO	**A SETIEMBRE**
Ancash	20
Amazonas	1
Apurímac	18
Arequipa	95
Ayacucho	31
Cajamarca	1
Cusco	
Huancavelica	0
Huánuco	2
Huaraz	9
Huacho	9
Ica	10
Junín	49
La Libertad	142
Lambayeque	54
Loreto	13
Moquegua	
Pasco	2
Piura	26
Puno	10
San Martin	17
Tacna	8
Ucayali	
Moyobamba	5
Juliaca	
Madre de Dios	
Yurimaguas	1
Satipo	
Tumbes	5

VRAEM	cerrada
Jaén	
Callao	
Cercado de Lima	200
Lima Este	133
Lima Norte	
Lima Sur	cerrada
Sede Central	

Saludos,
Laura

De: Laura Ramos Meneses
Enviado: viernes, 16 de octubre de 2020 19:58
Para: todos los orientadores OD; todos los supervisores OD; Denuncias Cercado de Lima; Denuncias Lima Este; Denuncias Lima Sur; Denuncias Lima Norte; Denuncias Sede Central; Denuncias Callao; todo jefes OD
Cc: Adeli Romero Calle; Daphne Angulo Avila; Marleny Jimenez Castillo; Martha Ruiz García; Victor Plasencia Campos; Victor Farfan De la Fuente; Ruben Ponce Paredes; Fernando Ambia Torres; Mariella Seminario Suarez; Laura Calisaya Lazaro; Isolde Martinez Montoya
Asunto: CONTROL DE DENUNCIAS SETIEMBRE 2020

Estimados,

Recuerden que deben enviar el control de denuncias dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes**.**
Asimismo, de acuerdo al Instructivo de Atención de Denuncias durante la emergencia, **toda la informacion de las denuncias debe grabarse en las respectivas carpetas de Publicos.**
Quedamos a la espera de los archivos faltantes hasta el lunes 19/10/2020 a las 4:30pm

OD/CO	**A SETIEMBRE**
Ancash	
Amazonas	
Apurimac	18
Arequipa	
Ayacucho	31
Cajamarca	1
Cusco	
Huancavelica	
Huanuco	
Huaraz	
Huacho	9
Ica	10
Junin	
La Libertad	
Lambayeque	
Loreto	
Moquegua	
Pasco	2
Piura	
Puno	
San Martin	17

Tacna	
Ucayali	
Moyobamba	5
Juliaca	
Madre de Dios	
Yurimaguas	
Satipo	
Tumbes	5
VRAEM	
Jaen	
Callao	
Cercado de Lima	200
Lima Este	133
Lima Norte	
Lima Sur	
Sede Central	

Gracias
Laura

PAT-72

DECLARACIÓN

Mediante la presente, yo, Narcisa Laura Ramos Meneses, Coordinadora de los procedimientos administrativos sancionadores –TRASU declaro las siguientes evidencias:

Evidencia

Se presentan demoras en la edición final del informe semestral de denuncias en el SISDOC. La demora se debe a que los archivos son trabajados en word y una vez culminada su evaluación son cargados al SISDOC institucional, en el cual nuevamente se revisa el formato del archivo toda vez que el mismo se desconfigura. Por ejemplo: se mueven las tablas o márgenes. Dicha problemática se presenta en todos los documentos que son trasladados al SISDOC institucional.

Evidencia

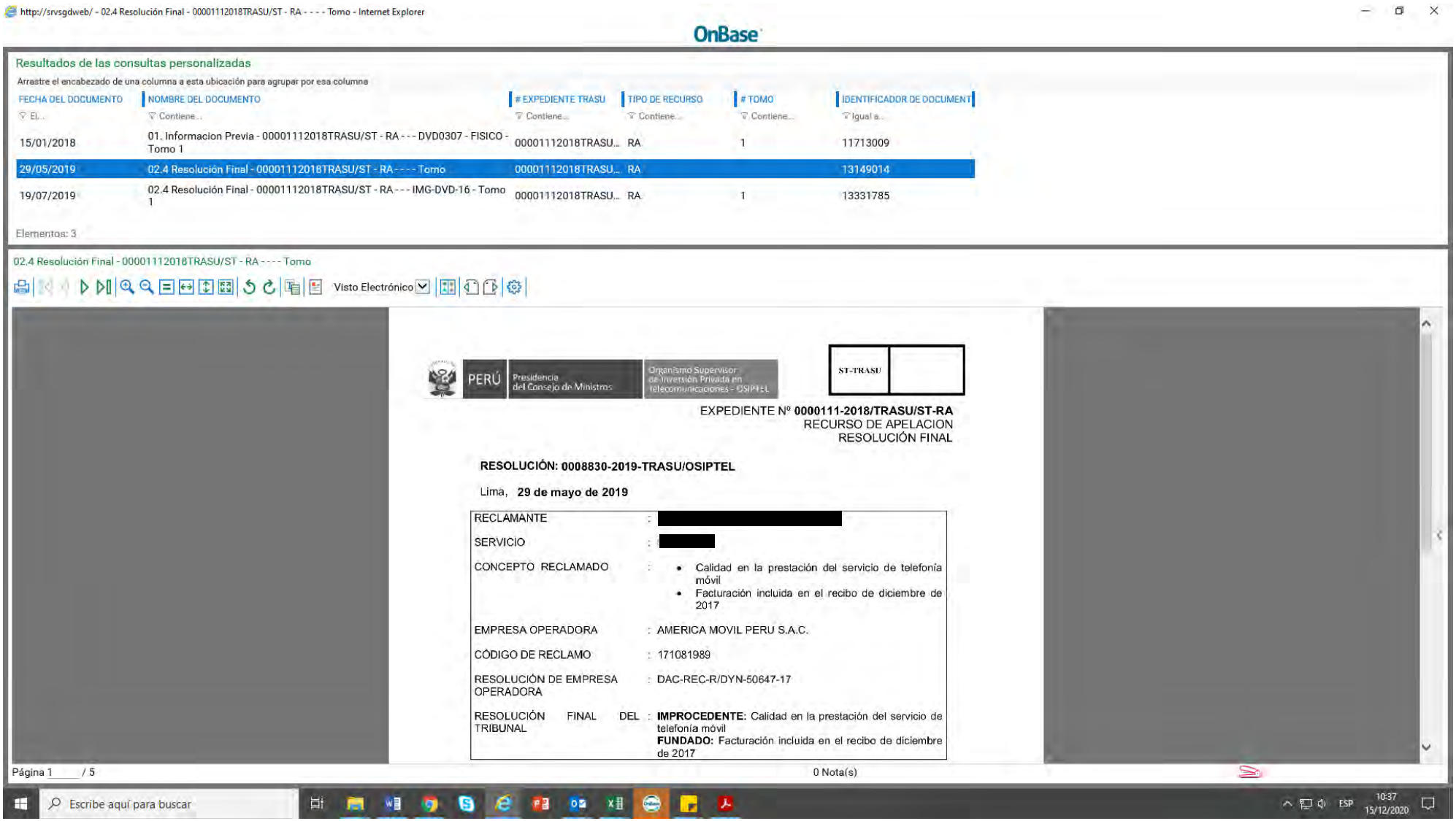
El reglamento de Reclamos no establece una sanción para las empresas que no responden a las notificaciones, por lo que se realizan reiterativos afectando así el plazo para la atención de los casos especiales.

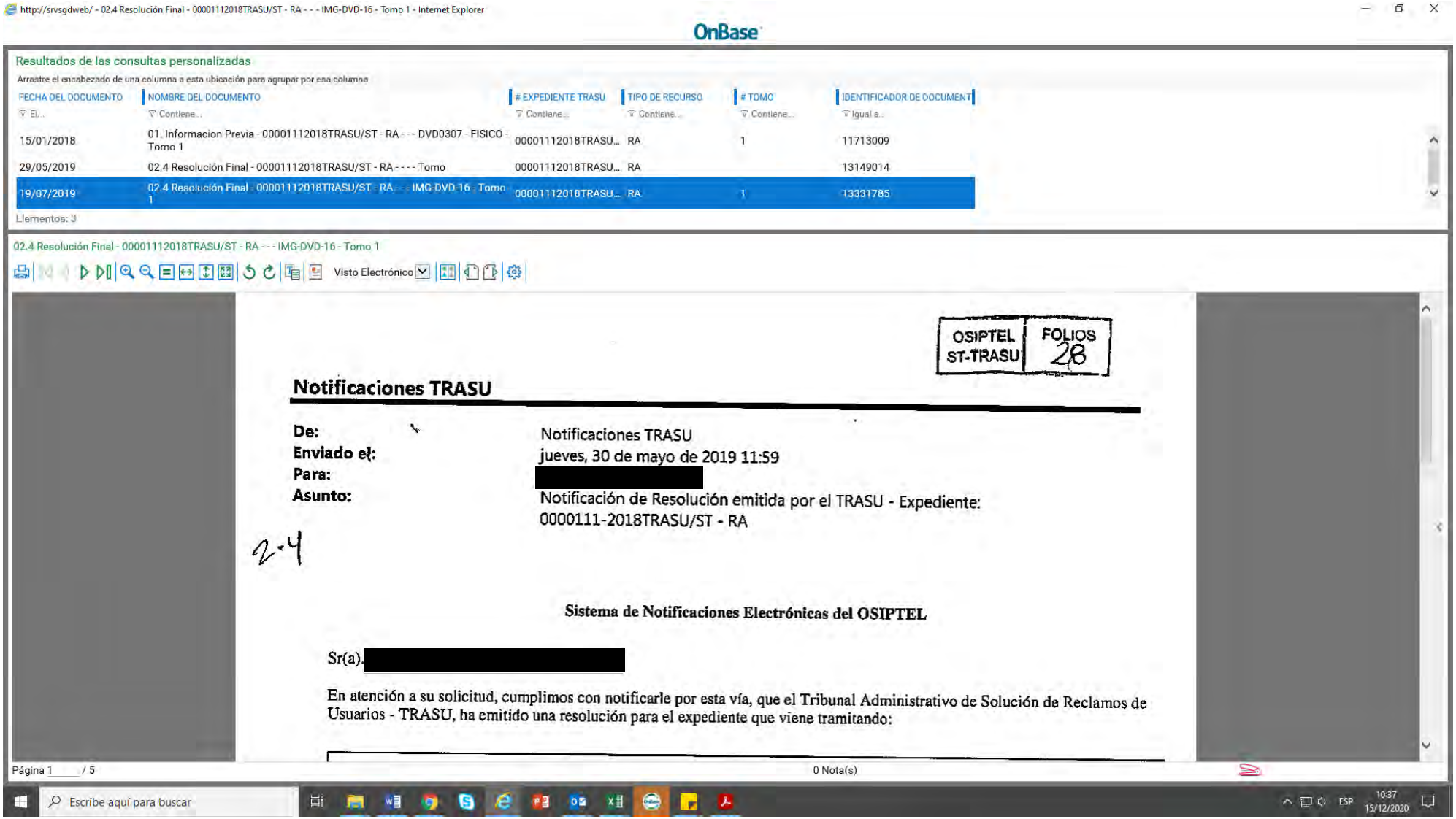
Evidencia

La normativa no establece plazos de atención de denuncias, por lo que el usuario no tiene certeza de la fecha en que se resolverá su caso pese a que se ha determinado internamente un plazo máximo de 50 días hábiles.

Narcisa Laura Ramos Meneses
Coordinadora de los procedimientos administrativos sancionadores -TRASU

PAT-74


http://srvsgdweb/ - 02.4 Resolución Final - 00001112018TRASU/ST - RA - - - - Tomo - Internet Explorer
OnBase
Resultados de las consultas personalizadas
Arrastre el encabezado de una columna a esta ubicación para agrupar por esa columna
FECHA DEL DOCUMENTO
NOMBRE DEL DOCUMENTO
EXPEDIENTE TRASU
TIPO DE RECURSO
TOMO
IDENTIFICADOR DE DOCUMENT
15/01/2018
01. Informacion Previa - 00001112018TRASU/ST - RA - - - DVD0307 - FISICO - Tomo 1
00001112018TRASU...
RA
1
11713009
29/05/2019
02.4 Resolución Final - 00001112018TRASU/ST - RA - - - - Tomo
00001112018TRASU...
RA
13149014
19/07/2019
02.4 Resolución Final - 00001112018TRASU/ST - RA - - - IMG-DVD-16 - Tomo 1
00001112018TRASU...
RA
1
13331785
Elementos: 3
02.4 Resolución Final - 00001112018TRASU/ST - RA - - - - Tomo
Visto Electrónico
PERÚ
Presidencia del Consejo de Ministros
Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL
ST-TRASU
EXPEDIENTE Nº 0000111-2018/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACION
RESOLUCIÓN FINAL
RESOLUCIÓN: 0008830-2019-TRASU/OSIPTEL
Lima, 29 de mayo de 2019
RECLAMANTE
SERVICIO
CONCEPTO RECLAMADO
Calidad en la prestación del servicio de telefonía móvil
Facturación incluida en el recibo de diciembre de 2017
EMPRESA OPERADORA
AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
CÓDIGO DE RECLAMO
171081989
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA
DAC-REC-R/DYN-50647-17
RESOLUCIÓN FINAL DEL TRIBUNAL
IMPROCEDENTE: Calidad en la prestación del servicio de telefonía móvil
FUNDADO: Facturación incluida en el recibo de diciembre de 2017
Página 1 / 5
0 Nota(s)
Escribe aquí para buscar
ESP
10:37
15/12/2020


http://srvsgdweb/ - 02.4 Resolución Final - 00001112018TRASU/ST - RA - - - IMG-DVD-16 - Tomo 1 - Internet Explorer
OnBase
Resultados de las consultas personalizadas
Arrastre el encabezado de una columna a esta ubicación para agrupar por esa columna
FECHA DEL DOCUMENTO
NOMBRE DEL DOCUMENTO
EXPEDIENTE TRASU
TIPO DE RECURSO
TOMO
IDENTIFICADOR DE DOCUMENT
15/01/2018
01. Informacion Previa - 00001112018TRASU/ST - RA - - - DVD0307 - FISICO - Tomo 1
00001112018TRASU...
RA
1
11713009
29/05/2019
02.4 Resolución Final - 00001112018TRASU/ST - RA - - - - Tomo
00001112018TRASU...
RA
13149014
19/07/2019
02.4 Resolución Final - 00001112018TRASU/ST - RA - - - IMG-DVD-16 - Tomo 1
00001112018TRASU...
RA
1
13331785
Elementos: 3
02.4 Resolución Final - 00001112018TRASU/ST - RA - - - IMG-DVD-16 - Tomo 1
Visto Electrónico
OSIPTEL ST-TRASU
FOLIOS 28
Notificaciones TRASU
De: Notificaciones TRASU
Enviado el: jueves, 30 de mayo de 2019 11:59
Para: [redacted]
Asunto: Notificación de Resolución emitida por el TRASU - Expediente: 0000111-2018TRASU/ST - RA
2-4
Sistema de Notificaciones Electrónicas del OSIPTEL
Sr(a). [redacted]
En atención a su solicitud, cumplimos con notificarle por esta vía, que el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios - TRASU, ha emitido una resolución para el expediente que viene tramitando:
Página 1 / 5
0 Nota(s)
Escribe aquí para buscar
ESP
10:37
15/12/2020

PAT-75

SUMILLA: PRESENTAMOS DESCARGOS

SEÑORES DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS (TRASU) DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES (OSIPTEL)

VIETTEL PERÚ S.A.C. (en adelante, Bitel), con RUC No. 20543254798, con domicilio procesal en Calle. 21 Nro. 878 Urb. Córpac San Isidro, Lima debidamente representado por Rogger Romero, identificado con DNI No. [redacted], a ustedes con el debido respeto me presento y expongo:

Que, de conformidad con el artículo 61 del "Reglamento para la atención de reclamos de usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones[1]" (en adelante, el nuevo reglamento), que establece un plazo máximo de cinco (05) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación, para elevar el Recurso de Apelación al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, TRASU). En consecuencia, dentro del plazo cumplimos con elevar el expediente del caso y nuestros descargos al Recurso de Apelación presentado por [redacted] con Documento Nacional Identidad No. [redacted] (en adelante EL CLIENTE).

ANTECEDENTES:

1. Con fecha 05.11.2020, EL CLIENTE presentó la Reclamación con código 100016315, a través de nuestro Libro de Reclamaciones virtual señalando lo siguiente:

DETALLE DE LA RECLAMACIÓN no esta habilitado las llamadas salientes a los números que empiezan con 0800, . PEDIDO DEL CONSUMIDOR: necesito la habilitación de las llamadas a número que empiecen con 0800 y 0801
PEDIDO DEL CONSUMIDOR necesito la habilitación de las llamadas a número que empiecen con 0800 y 0801

2. Con fecha 06.11.2020, dentro del plazo de atención de la Reclamación, encauzamos el procedimiento a una Queja con código 1286046.

SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS ENCAUZADOS:

Al respecto, tenemos a bien precisar que el Artículo 6 del Reglamento, no señala expresamente un plazo para la gestión de encauzamiento que se encontrará a cargo de la Empresa Operadora. A mayor abundamiento, citamos el referido artículo:

> *"Artículo 6.- Deber de encauzar el procedimiento*
> *Sin perjuicio de lo establecido en el inciso 3) del artículo 75 la Ley Nº 27444, las disconformidades de los usuarios registradas en el libro de reclamaciones de las empresas operadoras a las que les sea aplicable lo dispuesto en el presente Reglamento, deberán ser encauzadas de oficio y atendidas por las empresas operadoras según el procedimiento establecido en la presente norma."*

[1] **Resolución No. 047-2015-CD/OSIPTEL, publicada 14-05-2015.**

Siguiendo esta línea, el artículo 75 de la Ley 27444 no incluye plazo alguno para la gestión de encauzamiento, citamos el artículo:

> "Artículo 75. Deberes de las autoridades en los procedimientos
> Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:
> 1. Actuar dentro del ámbito de su competencia y conforme a los fines para los que les fueron conferidas sus atribuciones.
> 2. Desempeñar sus funciones siguiendo los principios del procedimiento administrativo previstos en el Título Preliminar de esta Ley.
> 3. Encauzar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.
> (...)"

Siendo así, en ningún caso el TRASU podrá considerar que BITEL debía encauzar dentro del mismo día de presentada una reclamación, en tanto el plazo de esta obligación no se encuentra determinada en ningún Reglamento o Ley. En consecuencia, nuestra gestión de encauzamiento deberá considerarse dentro de los parámetros establecidos cuando se realice dentro del plazo de atención de la Reclamación que nos otorga el Código de Defensa y Protección al Consumidor.

Cabe precisar que, una interpretación contraria resultaría contraria al principio de legalidad aplicable al presente procedimiento administrativo, en tanto se nos atribuiría una obligación sin encontrarse prevista en ninguna norma.

ARGUMENTOS DE HECHO:

1- Con fecha 06.11.2020, EL CLIENTE interpuso su Reclamo N° 1286046 bajo la materia de "Calidad e Idoneidad del Servicio", manifestando su disconformidad, toda vez que no estaría habilitado las llamadas salientes a los números que empiezan con 0800. Necesitaría la habilitación de las llamadas a número que empiecen con 0800 y 0801.

2- Con fecha 11.11.2020, EL CLIENTE presentó el Recurso de Apelación N° 1286851 indicando su disconformidad con la Resolución que declaró INFUNDADO su Reclamo.

ANÁLISIS DEL CASO:

Entrando al fondo del reclamo, debemos mencionar que la contestación del reclamo en Primera Instancia se declaró INFUNDADO; ya que, nuestra empresa realizó las revisiones correspondientes a través de nuestro sistema especializado, siéndonos posible verificar que la línea [redacted] se encuentra correctamente registrada en nuestro sistema, así como dentro de los parámetros y configuraciones respectivas.

Es importante señala al Tribunal que, revisamos el "Histórico de Cortes y Reconexiones"; se pudo apreciar que la línea no pudo hacer uso del servicio durante el período del 01.11.2020 al 02.11.2020, debido a un bloqueo por fala de pago, por lo que Bitel procederá a ajustar el importe de S/ 3.33 Inc. IGV equivalente al período antes mencionado. Adicionalmente, elevamos con nuestros descargos el Histórico de Reclamos, en donde se puede comprobar que no se ha presentado reclamo alguno por el concepto de calidad en el servicio distinto a la presente.

A mayor abundamiento, debemos señalar que los servicios de voz y datos (internet) estarán

disponibles en las ciudades que se encuentran detalladas en www.bitel.com.pe (sección “Cobertura”). Pueden existir zonas donde eventualmente no sea posible acceder a los servicios por razones técnicas, climáticas o por causas ajenas al control de BITEL o la existencia de zonas con señal débil o nula (por ejemplo, sótanos, ascensores, etc.).

Por tanto, solicitamos al TRASU tenga a bien confirmar nuestra Resolución de primera instancia y declarar INFUNDADO el Recurso de Apelación interpuesto por EL CLIENTE.

Atentamente,

Firmado digitalmente por:
ROGGER GABRIEL ROMERO VACAS
DNI: [redacted]

Procedimiento iniciado en la plataforma virtual de Atención de Reclamos, se acompaña constancia.

Anexo Nº 2.4

FORMULARIO DE RECURSO DE APELACIÓN

DATOS DEL USUARIO

Nombres del usuario	[redacted]
Apellidos del usuario	No Indica
Tipo de documento de identidad	x DNI ☐ RUC ☐ CE ☐ ☐ ☐
Nº de documento de identidad	[redacted]
Dirección	[redacted]
Distrito	[redacted] Provincia [redacted]
Nº de servicio público móvil (opcional)	[redacted]
Autorizo ser notificado en la siguiente dirección de correo electrónico (opcional)	S[redacted]

En caso el reclamo fuera presentado por un representante, completar los siguientes datos:

Nombres del representante	
Apellidos del representante	
Tipo de documento de identidad	☐ DNI ☐ CE ☐ ☐ ☐
Nº del documento de identidad	

Adjuntar carta poder simple con firma del usuario o declaración jurada sobre su designación como representante.

DATOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

Empresa	Bitel
Servicio	Postpago
Nº o código del servicio o del contrato de abonado	[redacted]
Código o Nº de reclamo	1286046
Recurso de apelación contra la Resolución Nº	1286046
Fecha de la Resolución	10/11/2020
Fecha de notificación de la Resolución	10/11/2020
Código o Nº de Recurso de Apelación	1286851

Precisar las razones para la apelación. Asimismo, de ser el caso, indicar la documentación adicional que presenta.

ahora mismo estoy al día con mis pagos y no puedo llamar, antes de esta fecha también estuve al día con mis pagos y aun así no puedo efectuar llamadas a los numero que empiecen con 0800 y 0801 sin embargo Rogger Romero abogado de reclamos de bitel infunda mi reclamo asegurando lo siguiente: se validó en nuestro "Histórico de cortes y reconexiones" que no pudo hacer uso del servicio durante el período del 01.11.2020 al 02.11.2020, debido a un bloqueo por fala de pago, por lo que Bitel procederá a ajustar el importe de S/ 3.33 Inc. IGV equivalente al período antes mencionado. necesito con urgencia la habilitación de llamadas al los números que empiecen con 0800 y 0801.

Si el espacio no fue suficiente, puede adjuntar las hojas adicionales que requiera. Por tanto, solicito elevar el presente recurso al TRASU.

Fecha: 11/11/2020 – 00:56horas

Firma

Procedimiento iniciado bajo acción de encauzamiento de la empresa operadora, se acompaña antecedente.

Anexo Nº 2.2

FORMULARIO DE RECLAMO: SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

DATOS DEL USUARIO

Nombres del usuario	[redacted]										
Apellidos del usuario	[redacted]										
Tipo de documento de identidad	x	DNI		RUC		CE					
Nº de documento de identidad	[redacted]										
Dirección	[redacted]										
Distrito	[redacted]				Provincia	[redacted]					
Autorizo ser notificado en la siguiente dirección de correo electrónico (opcional)	Si	[redacted]									
Nº de servicio público móvil (opcional)	[redacted]										

En caso el reclamo fuera presentado por un representante, completar los siguientes datos:

Nombres del representante										
Apellidos del representante										
Tipo de documento de identidad		DNI		CE						
Nº del documento de identidad										

Adjuntar carta poder simple con firma del usuario.

DATOS DEL RECLAMO

Empresa	Bitel
Servicio	Telefonía Móvil: PREPAGO ( ) / POSTPAGO (X)
Nº o código del servicio o del contrato de abonado	[redacted]
Monto reclamado	
Código o Nº de reclamo	1286046

Marcar con un aspa (X) los conceptos que reclama e indicar la información solicitada:

	Facturación: Adjuntar recibo(s) objeto de reclamo o indicar alguna de las siguientes opciones:				
	Nº del recibo		Fecha de emisión		Fecha de vencimiento
		Cargo fijo			
		Minutos adicionales			
		Plan tarifario y límites de consumo			
		Llamadas de Larga Distancia Nacional (*)			
		Llamadas de Larga Distancia Internacional (*)			
		Ofertas y promociones			
		Roaming			
		Asignación de minutos en servicios prepago			
		Otros			
	Cobro del Servicio				
	Instalación o activación del servicio				
	Suspensión o corte del servicio				
x	Calidad o idoneidad en la prestación del servicio				
	Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo solicitada por el usuario				
	Otros				

Precisar el motivo del reclamo y en los casos indicados con (*), de ser posible, indicar los números telefónicos que se desconocen. Asimismo, de ser el caso, indicar la documentación adicional que presenta.

Detalle de la reclamación: no esta habilitado las llamadas salientes a los números que empiezan con 0800.

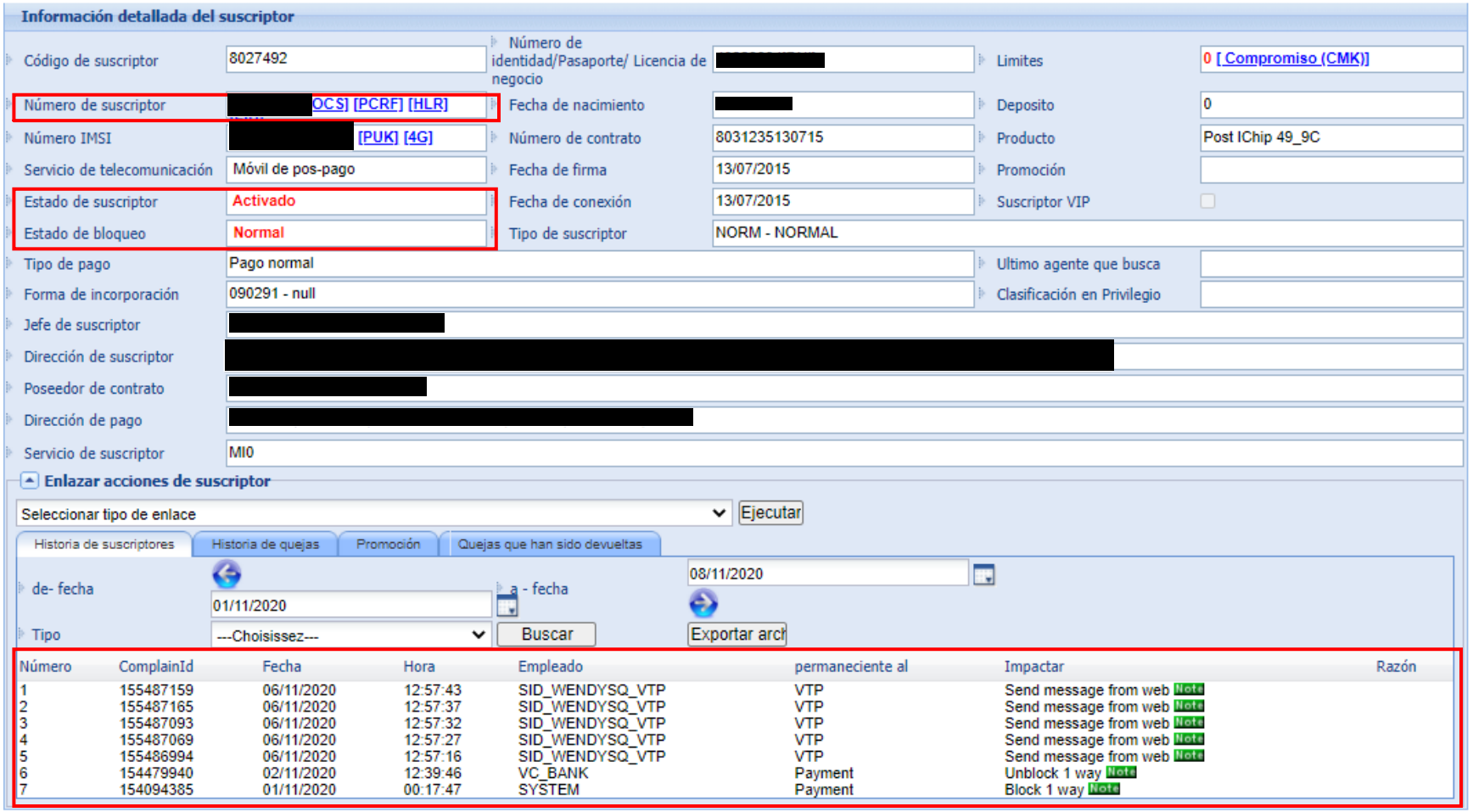
Pedido del consumidor: necesito la habilitación de las llamadas a número que empiecen con 0800 y 0801.

Si el espacio no fue suficiente, puede adjuntar las hojas adicionales que requiera.

Firma

Fecha: 06/11/2020 – 12;55 horas

HISTÓRICO DE CORTES Y RECONEXIONES [redacted]



Información detallada del suscriptor

Código de suscriptor	8027492	Número de identidad/Pasaporte/ Licencia de negocio	[redacted]	Limites	0 [Compromiso (CMK)]
1 Número de suscriptor	[redacted] OCS] [PCRF] [HLR]	Fecha de nacimiento	[redacted]	Deposito	0
Número IMSI	[redacted] [PUK] [4G]	Número de contrato	8031235130715	Producto	Post IChip 49_9C
Servicio de telecomunicación	Móvil de pos-pago	Fecha de firma	13/07/2015	Promoción	
2 Estado de suscriptor	Activado	Fecha de conexión	13/07/2015	Suscriptor VIP	
Estado de bloqueo	Normal	Tipo de suscriptor	NORM - NORMAL		
Tipo de pago	Pago normal			Ultimo agente que busca	
Forma de incorporación	090291 - null			Clasificación en Privilegio	
Jefe de suscriptor	[redacted]				
Dirección de suscriptor	[redacted]				
Poseedor de contrato	[redacted]				
Dirección de pago	[redacted]				
Servicio de suscriptor	MI0				

Enlazar acciones de suscriptor

Seleccionar tipo de enlace — Ejecutar

Historia de suscriptores | Historia de quejas | Promoción | Quejas que han sido devueltas

de- fecha 01/11/2020 — a - fecha 08/11/2020

Tipo ---Choisissez--- — Buscar — Exportar arch

3

Número	ComplainId	Fecha	Hora	Empleado	permaneciente al	Impactar	Razón
1	155487159	06/11/2020	12:57:43	SID_WENDYSQ_VTP	VTP	Send message from web Note	
2	155487165	06/11/2020	12:57:37	SID_WENDYSQ_VTP	VTP	Send message from web Note	
3	155487093	06/11/2020	12:57:32	SID_WENDYSQ_VTP	VTP	Send message from web Note	
4	155487069	06/11/2020	12:57:27	SID_WENDYSQ_VTP	VTP	Send message from web Note	
5	155486994	06/11/2020	12:57:16	SID_WENDYSQ_VTP	VTP	Send message from web Note	
6	154479940	02/11/2020	12:39:46	VC_BANK	Payment	Unblock 1 way Note	
7	154094385	01/11/2020	00:17:47	SYSTEM	Payment	Block 1 way Note	

1. **Número telefónico reclamado.**
2. **Se verifica que la línea se encuentra activa y sin restricciones.**
3. **Detalle de periodo(s) verificado:**

Desde	Hasta	Estado en que se encontró el servicio:
01.11.2020	02.11.2020	Se registra bloqueo por falta de pago.

- **Esta captura de pantalla muestra el estado y modificaciones (bloqueos, cancelaciones u otros) del servicio reclamado.**

HISTÓRICO DE RECLAMOS [redacted]

echa 01/09/2020 de - fecha 17/11/2020 Nivel de quejas [M]-Reclamo Buscar

Reclamación no ha sido procesada 1 /1 | Reclamación es terminada, procesada completamente 0 /1 | Reclamación está siendo procesada 0 /1

ComplainId	Fecha de recepción	Fecha de cita para dar solución	Contenido	Nivel de quejas	Forma de recepción	Grupo de quejas	Tipo	Tipo de quejas	Case No	Report No	Claim No	Appeal No	Complaint No	Personal de recepción	Personal que soluciona	Resultado del proceso	Estado	Ch Cl lev
152598845	06/11/2020 12:55:00	25/11/2020 12:54:53	Note	Reclamo		Reclamo	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	No realiza - recibe llamadas			1286046	1286851		sid_wendysq_vtp	sid_wendysq_vtp	Reopen: ahora mismo estoy al día con mis pagos y no puedo llamar, antes de esta fecha también estuve al día con mis pagos y aun así no puedo efectuar llamadas a los numero que empiecen con 0800 y 0801 sin embargo Rogger Romero abogado de reclamos de bitel infunda mi reclamo asegurando lo siguiente: se validó en nuestro "Histórico de cortes y reconexiones" que no pudo hacer uso del servicio durante el período del 01.11.2020 al 02.11.2020, debido a un bloqueo por fala de pago, por lo que Bitel procederá a ajustar el importe de S/ 3.33 Inc. IGV equivalente al período antes mencionado. necesito con urgencia la habilitación de llamadas al los números que empiecen con 0800 y 0801..autorizo ser notificado a la dirreccion de correo electronica ingresada en la etapa de registro: [redacted] Note	Non transformés	Ap

NOTA: La imagen insertada muestra el Histórico de Reclamos presentados en el servicio [redacted] durante el periodo de 01.09.2020 al 17.11.2020. En las siguientes imágenes se incluirá información sobre el detalle del estado de cada reclamo.

* Fermé: Significa que el reclamo no se encuentra apelado.

DETALLE DE CADA PROCEDIMIENTO - HISTÓRICO DE RECLAMOS – SERVICIO [redacted]

- RECLAMO 1286046:

Proceso de solución							
Orden	Fecha de solución	Fecha de cita de solución	Contenido de solución	Resultado de solución de departamento	Unidad de coordinación	Unidad de solución	Agente de solución
1	11/11/2020 01:00:38		ahora mismo estoy al día con mis pagos y no puedo llamar, antes de esta fecha también estuve al día con mis pagos y aun así no puedo efectuar llamadas a los numero que empiecen con 0800 y 0801 sin embargo Rogger Romero abogado de reclamos de bitel infunda mi reclamo asegurando lo siguiente: se validó en nuestro "Histórico de cortes y reconexiones" que no pudo hacer uso del servicio durante el período del 01.11.2020 al 02.11.2020, debido a un bloqueo por fala de pago, por lo que Bitel procederá a ajustar el importe de S/ 3.33 Inc. IGV equivalente al período antes mencionado. necesito con urgencia la habilitación de llamadas al los números que empiecen con 0800 y 0801..autorizo ser notificado a la dirreccion de correo electronica ingresada en la etapa de registro:[redacted]	Pendiente	Other Department		sid_wendysq_vtp
2	06/11/2020 12:55:00		Receive Claims	Pendiente			sid_wendysq_vtp

* Fermé: Significa que el reclamo no se encuentra apelado.

Constancia de presentación – Libro de Reclamaciones

Se registró satisfactoriamente su Reclamación, a continuación insertamos la constancia de presentación.

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN Nº LDRV 100016315
FECHA:	05	11	2020	

INFORMACIÓN DEL PROVEEDOR	
Razón social del PROVEEDOR	VIETTEL PERU S.A.C
RUC del PROVEEDOR	20543254798
Dirección	Calle 21 878, urbanización Corpac, Distrito de San Isidro, Provincia y Departamento de Lima
Canal de presentación de la Reclamación	Página web de BITEL (www.bitel.com.pe)

1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR			
ADULTO		SÍ	
NOMBRE DEL PADRE O MADRE (En caso de ser menores de edad)			
NOMBRE COMPLETO		[redacted]	
TIPO DE DOCUMENTO	DNI	NÚMERO DE DOCUMENTO	[redacted]
NÚMERO DE SERVICIO RECLAMADO	[redacted]	TELÉFONO DE CONTACTO	[redacted]
DEPARTAMENTO	[redacted]	PROVINCIA	[redacted]
DISTRITO	[redacted]	E-MAIL	[redacted]
DIRECCIÓN	[redacted]		

2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO	
TIPO DE BIEN ADQUIRIDO	Producto
DESCRIPCIÓN	Telefonia Movil
MONTO RECLAMADO	S/.1

3. DETALLE DEL RECLAMO	
TIPO DE RECLAMACIÓN	Reclamo

DETALLE	Función del equipo		
DETALLE DE LA RECLAMACIÓN no esta habilitado las llamadas salientes a los números que empiezan con 0800, . PEDIDO DEL CONSUMIDOR: necesito la habilitación de las llamadas a número que empiecen con 0800 y 0801			
PEDIDO DEL CONSUMIDOR necesito la habilitación de las llamadas a número que empiecen con 0800 y 0801			
ARCHIVOS ADJUNTADOS			
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR			
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA	[DÍA]	[MES]	[AÑO]
MEDIO POR EL QUE SE DESEA RECIBIR LA RESPUESTA		E-MAIL (X)	DOMICILIO( )
***RECLAMO**: Disconformidad relacionado a los productos o servicios		****QUEJA**: Disconformidad no relacionado a los productos o servicios o malestar o descontento respecto a la atención al público.	
Estimado cliente: por el presente documento bitel confirmó que tiene la recepeción de su reclamo. El resultado y las medidas adoptadas serán informados a través del número de teléfono / correo electrónico registrado en este formulario.			

La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI. El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazio hasta por treinta (30) días más previa comunicación al consumidor

CONSUMIDOR

NOTA: Este buzón es exclusivo para el envío de constancias de presentación de Hojas de Reclamaciones. Las consultas y/o reclamos enviados a este buzón no serán atendidos. En caso desee comunicarse con uno de nuestros asesores, por favor comuníquese al canal de atención telefónica marcando gratuitamente el 123 desde su celular Bitel y el 930123123 desde cualquier operador (llamada con costo).

De: reclamos@bitel.com.pe
Enviado el: martes, 10 de noviembre de 2020 18:18
Para: [redacted]
Asunto: Reclamo 1286046
Datos adjuntos: 1286046.PDF

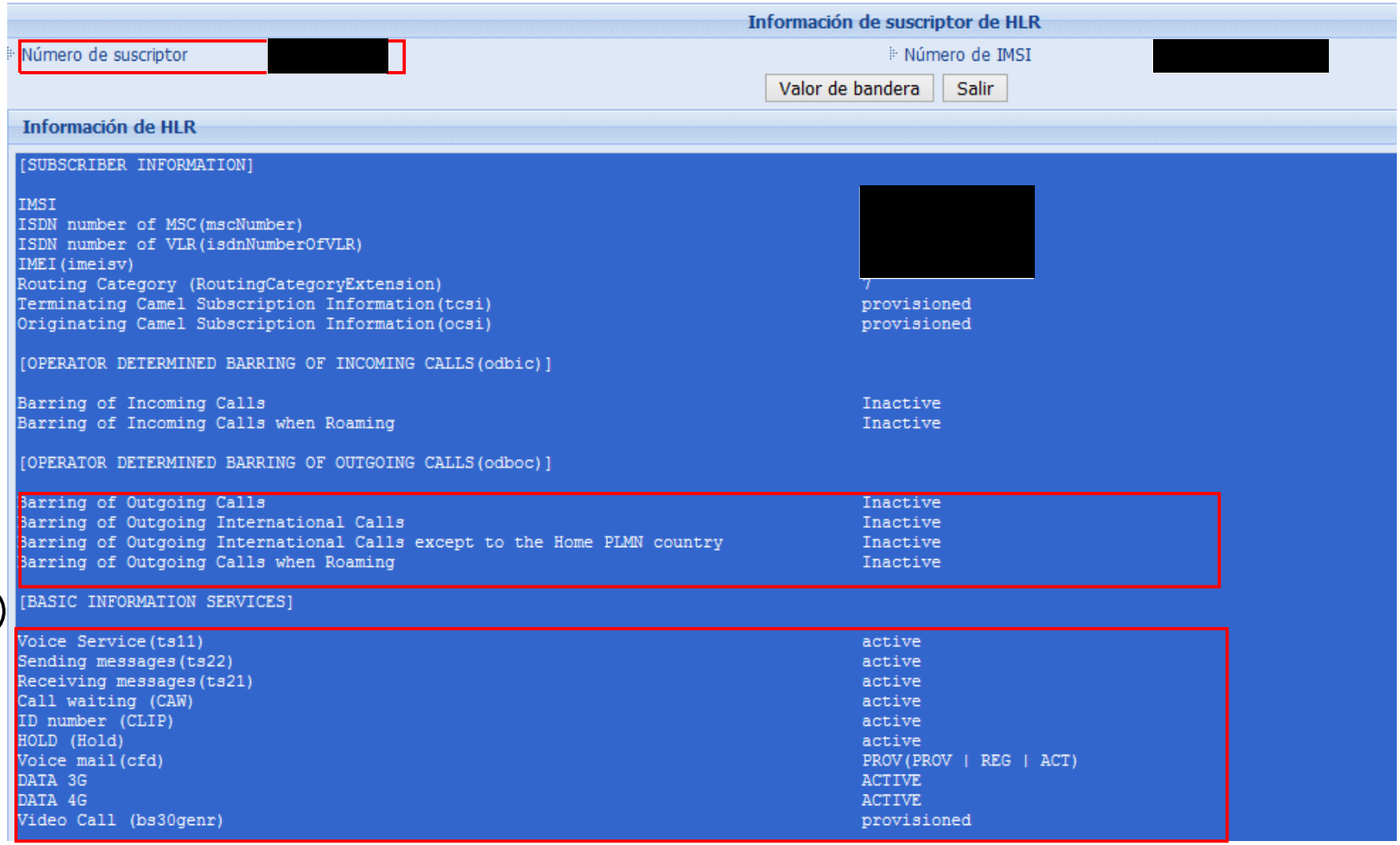
Estimado Cliente,
De nuestra consideración:
Por medio del presente tenemos el agrado de saludarle y a la vez comunicarle que hemos atendido su reclamo.
Adjunto al presente comunicación sírvase encontrar la resolución en primera instancia.

Agradeceremos nos confirme la recepción del presente correo.

Cordialmente.
Servicio de Atención de Reclamos

P.D.: Este buzón es exclusivo para el envío de respuestas de Reclamos y recepción de acuses de recibo. Las consultas enviadas a este buzón no serán atendidas, nuestro servicio de atención al cliente se encuentra disponible las 24 horas del día, marcando gratuitamente el 123 desde su celular Bitel y el 930123123 desde cualquier operador (llamada con costo).

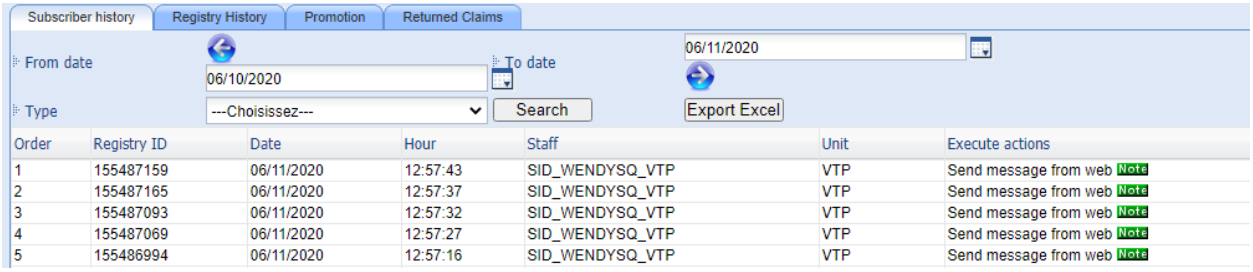
Parámetros HLR [redacted]



1. **Número telefónico reclamado.**
2. **Estado en el que se encuentra la línea.**

- **Esta captura de pantalla muestra los parámetros se encuentran de manera correcta para el uso de llamadas.**

SMS DE ENCAUZAMIENTO [redacted]



Subscriber history | Registry History | Promotion | Returned Claims

From date 06/10/2020 To date 06/11/2020

Type ---Choisissez--- Search Export Excel

Order	Registry ID	Date	Hour	Staff	Unit	Execute actions
1	155487159	06/11/2020	12:57:43	SID_WENDYSQ_VTP	VTP	Send message from web Note
2	155487165	06/11/2020	12:57:37	SID_WENDYSQ_VTP	VTP	Send message from web Note
3	155487093	06/11/2020	12:57:32	SID_WENDYSQ_VTP	VTP	Send message from web Note
4	155487069	06/11/2020	12:57:27	SID_WENDYSQ_VTP	VTP	Send message from web Note
5	155486994	06/11/2020	12:57:16	SID_WENDYSQ_VTP	VTP	Send message from web Note

Send message from web

CC: Send SMS to subscriber: Estimado Cliente, sobre su disconformidad registrada en la H. de Reclamacion 100016314 y 100016315

Send message from web

CC: Send SMS to subscriber: le informamos que esta se refiere al servicio de telecomunicaciones. -

Send message from web

CC: Send SMS to subscriber: Por lo que debe aplicarse las reglas y plazos senalados en el Reglamento para la Atencion de Reclamos aprobado por OSIPTEL. -

Send message from web

CC: Send SMS to subscriber: Por ello, hemos generado el Reclamo 1286046 por Calidad e Idoneidad en la Prestacion del Servicio. -

Send message from web

CC: Send SMS to subscriber: Para conocer los plazos de tramitacion y la forma de acceso al expediente, ingrese aqui https://rb.gy/aw0lmj -

De: Mail Delivery System <MAILER-DAEMON@mta.bitel.com.pe>
Enviado el: martes, 10 de noviembre de 2020 18:18
Para: reclamos@bitel.com.pe
Asunto: Successful Mail Delivery Report
Datos adjuntos: details.txt; Message Headers.txt

This is the mail system at host mta.bitel.com.pe.

Your message was successfully delivered to the destination(s) listed below. If the message was delivered to mailbox you will receive no further notifications. Otherwise you may still receive notifications of mail delivery errors from other systems.

The mail system

[redacted]>: delivery via gmail-smtp-in.l.google.com[64.233.190.27]:25:
250 2.0.0 OK 1605050296 j26si188408qka.163 - gsmtp

CARTA DE ELEVACIÓN RA-01149-20/GAC-RRP

Lima, 17 de noviembre de 2020

Señor
CARLOS ENRIQUE MAESAKA YAMASAKI
Secretario Técnica Adjunta – TRASU
ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES - OSIPTEL
Presente.-

De nuestra especial consideración:

Por medio de la presente tenemos el agrado de saludarlo cordialmente y a su vez nos dirigimos a usted en cumplimiento de los dispuesto en la Directiva 047-2015-CD-OSIPTEL, para elevar digitalmente el expediente de competencia del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU que a continuación detallamos:

Denominación de campo	Información del expediente
Nombre de Usuario	[redacted]
Número telefónico	[redacted]
Recurso elevado	Apelación
Numero o código de Reclamo	1286046
Fecha de presentación	11.11.2020
Materia Reclamable	Calidad o idoneidad en la prestación del servicio

En este contexto, al amparo de lo dispuesto en el artículo 49 del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; y a efectos de cumplir con los requisitos correspondientes al procedimiento de elevación de documentos en formato digital contemplado en la Resolución de Consejo Directivo N° 145 -2020-CD/OSIPTEL, quien suscribe el presente documento, Rogger Gabriel Romero Vacas, identificado con Documento Nacional de Identidad N° [redacted] en calidad de Abogado de Reclamos, DECLARA BAJO JURAMENTO que los documentos mencionados a continuación son AUTÉNTICOS y responden a la verdad de los hechos que en ellos se consignan:

INDICE DEL EXPEDIENTE		
N° de Archivos	**Denominación del Documento**	**Extensión del documento**
1	Carta de elevación RA-01149-20/GAC-RRP	.pdf
2	Hoja de reclamación 100016315	.pdf
3	SMS de encauzamiento_1286046	.pdf
4	Formulario de reclamo_1286046	.pdf
5	Histórico de cortes y reconexiones[redacted]	.pdf
6	Parámetros HLR[redacted]	.pdf
7	Carta de respuesta de Reclamo_1286046	.pdf
8	Notificación virtual de reclamo_1286046	.pdf
9	Acuse de notificación virtual_1286046	.pdf
10	Histórico de reclamos[redacted]	.pdf
11	Constancia de apelación WEB_1286851	.pdf
12	Formulario de apelación WEB_1286851	.pdf
13	Descargos de empresa operadora	.pdf
13	TOTAL DE ARCHIVOS	

Sin otro particular, hacemos propicia la oportunidad para expresarle a usted los sentimientos de nuestra especial consideración.

Muy atentamente

Firmado digitalmente por:
ROGGER GABRIEL ROMERO VACAS
DNI:

37478-20/GAC-RRP

Lima, 10 de noviembre del 2020

Señor(a):
[redacted]

Presente. -

Teléfono No: [redacted]
Reclamo No: 1286046

De nuestra mayor consideración:

Aprovechamos la oportunidad para hacerle llegar nuestros más cordiales saludos y al mismo tiempo referirnos a su reclamo encauzado de la reclamación N°100016314, en fecha 06.11.2020, generado con código 1286046. Mediante dicho reclamo, usted manifestó su disconformidad, toda vez que no estaría habilitado las llamadas salientes a los números que empiezan con 0800. Necesitaría la habilitación de las llamadas a número que empiecen con 0800 y 0801.

Cabe señalar, que su reclamo se encuentra regulado en el Artículo 28 del "Reglamento para la atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones[1]".

> *"Artículo 28.-Objeto de reclamo*
> *El usuario podrá presentar reclamos que versen sobre las siguientes materias:*
> *(…) 3. Calidad o idoneidad en la prestación del servicio: Problemas derivados de un Inadecuado funcionamiento de la red y/o en el acceso a los servicios brindados por la Empresa operadora que generen insatisfacción del usuario; así como los problemas de idoneidad en la prestación del servicio público de telecomunicaciones (…)"*

Sobre el particular, le informamos que se verificó el detalle de su línea [redacted] y corroboramos que ésta se encuentra correctamente registrada en la red Bitel, por lo que validamos los parámetros y configuraciones de la misma, donde hemos podido corroborar que la línea antes mencionada, cuenta con la correcta configuración para el servicio de llamadas, por lo que Bitel cumplió con brindarle el servicio que contrató.

De la misma manera de la revisión del "**Histórico de Reclamos**" presentados bajo la materia de "Calidad E Idoneidad En La Prestación Del Servicio" en la línea [redacted] desde el 01.11.2020 a la fecha 08.11.2020**,** advertimos que no se presentaron reclamos previos por esta materia; por lo que, presumimos que el servicio fue prestado según las condiciones contratadas.

Es preciso señalar, que los servicios de voz y datos (internet) estarán disponibles en las ciudades que se encuentran detalladas en www.bitel.com.pe (sección "Cobertura"). Pueden existir zonas donde eventualmente no sea posible acceder a los servicios por razones técnicas, climáticas o por causas ajenas al control de BITEL o la existencia de zonas con señal débil o nula (por ejemplo, sótanos, ascensores, etc.).

[1] Resolución de Consejo Directivo Nº 047-2015-CD-OSIPTEL, publicada 14-05-2015.

En este sentido, Bitel respetuoso de su Derecho Fundamental como Consumidor y Usuario – principio rector de la política social y económica del Estado - instituido en el artículo 65° de la Constitución Política del Perú; desarrollado mediante los principios establecidos en la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, regulados en la Resolución de Consejo Directivo Nº 047-2015-CD-OSIPTEL (reglamento para la atención de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones) declara su Reclamo **INFUNDADO** en primera instancia.

Sin perjuicio de lo mencionado en los párrafos precedentes, se validó en nuestro **"Histórico de cortes y reconexiones"** que no pudo hacer uso del servicio durante el período del 01.11.2020 al 02.11.2020, debido a un bloqueo por fala de pago, por lo que Bitel procederá a ajustar el importe de S/ 3.33 Inc. IGV equivalente al período antes mencionado. Respecto al cumplimiento del descuento a realizar lo ejecutaremos en el plazo establecido por el artículo 14 del Reglamento de Reclamos; es decir a más tardar en el recibo correspondiente al segundo ciclo de facturación inmediato posterior a la emisión de la presente resolución.

Es pertinente hacer de su conocimiento que de no estar de acuerdo con el íntegro o con parte de la resolución emitida, podrá interponer recurso de apelación[2] ante nuestra empresa en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de la notificación. Asimismo, el recurso de apelación podrá ser interpuesto a través de los siguientes medios: (i) personalmente en nuestros Centros de Atención u Oficinas autorizadas; (ii) por escrito; (iii) accediendo a la plataforma de reclamos ubicada en nuestra página web (www.bitel.com.pe).

Le recordamos que usted podrá acceder al expediente virtual de sus procedimientos, ingresando al apartado denominado "Expediente Virtual" publicado en la parte inferior de nuestra página web (www.bitel.com.pe). Para tal efecto, use su número de documento de identidad en calidad de usuario y contraseña, en caso sea su primer acceso.

Finalmente, agradecemos su confianza en nuestra empresa y le reiteramos nuestro compromiso de trabajar las 24 horas del día pensando en usted.

Rogger Romero
Abogado de Reclamos
Servicio de Atención al cliente

MAC/JMQ/JST/.

[2] **Resolución de Consejo Directivo Nº 047-2015-CD-OSIPTEL.**
Artículo 58.- Recurso de apelación y plazo para su interposición.
El usuario que no estuviere de acuerdo con el íntegro o con parte de la resolución emitida por la primera instancia podrá interponer recurso de apelación ante la empresa operadora.
El plazo para interponer el recurso de apelación no deberá exceder de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de la notificación al usuario de la resolución de primera instancia.
En el procedimiento de reclamos de usuarios no procede recurso de reconsideración contra la resolución de la primera instancia. De ser presentado, corresponde a la empresa operadora reconducirlo y darle el trámite de un recurso de apelación. Esta disposición es aplicable a procedimientos cuyo objeto de reclamo haya sido regulado en otras normas del OSIPTEL.

CONSTANCIA DE PRESENTACION DE APELACIÓN

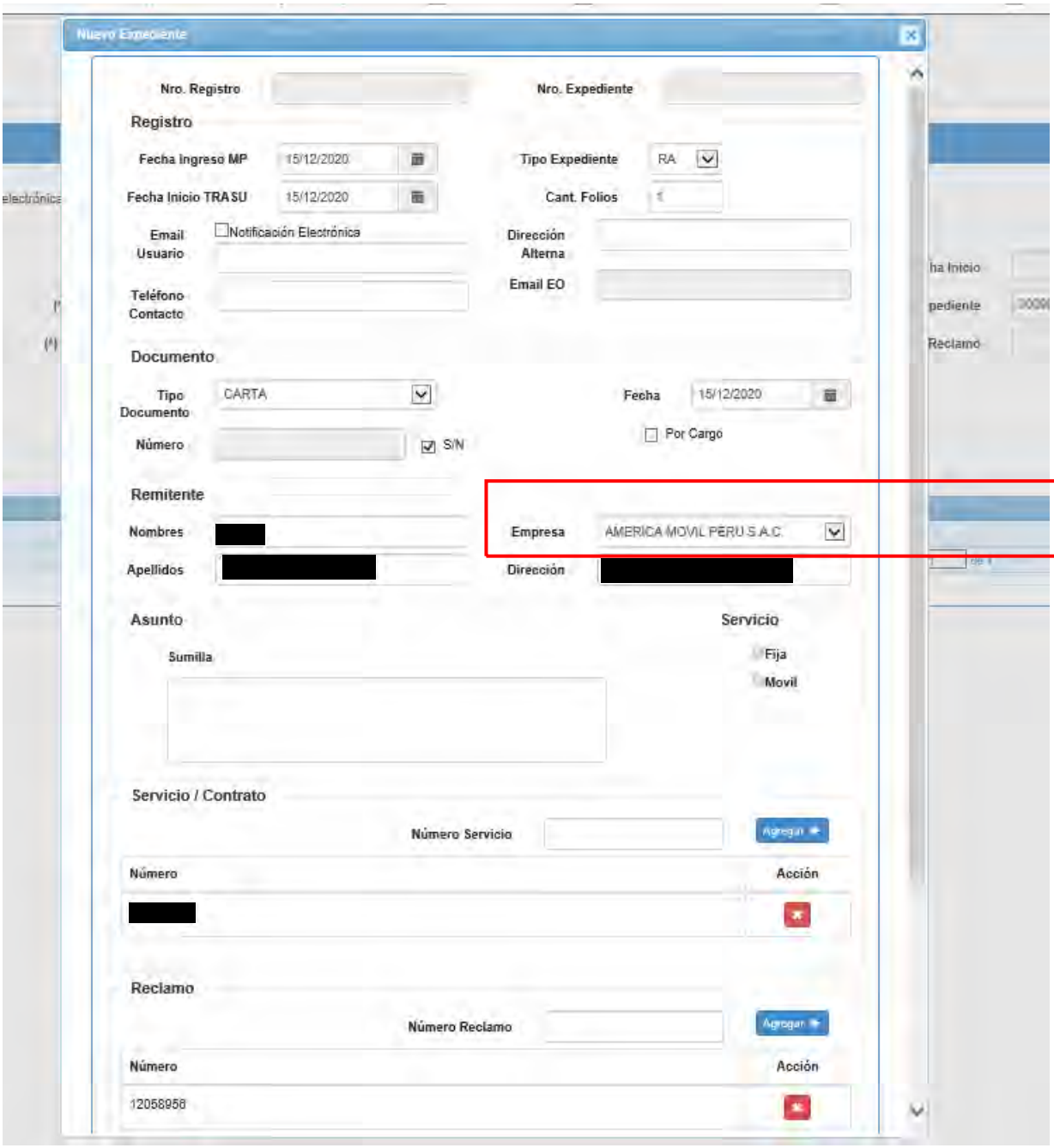
Fecha:	11/11/2020 00:56:06
Número de apelación	1286851
Vía de presentación	Página Web Bitel
Fase	Apelación
DATOS DEL RECLAMANTE	TITULAR
Nombres / Razon Social	[redacted]
Documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad:	[redacted]
Direccion	[redacted]
Teléfono movil de referencia:	[redacted]
Teléfono fijo de referencia:	[redacted]
Correo electrónico autorizado a notificar:	[redacted]
Constancia de presentación del procedimiento enviada a:	[redacted]
DATOS DEL SERVICIO RECLAMADO Y DEL INCONVENIENTE	
Número de servicio reclamado:	[redacted]
Tipo de servicio	Móvil(Postpago)
Materia reclamable:	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio
Sub materia reclamable:	No realiza - recibe llamadas
Número de reclamo	1286046

Número de resolución apelado:	1286046
Fecha de la resolución:	10/11/2020
Fecha de notificación de la resolución:	10/11/2020
Número de apelación	1286851
Detalle de la apelación:	ahora mismo estoy al día con mis pagos y no puedo llamar, antes de esta fecha también estuve al día con mis pagos y aun así no puedo efectuar llamadas a los numero que empiecen con 0800 y 0801 sin embargo Rogger Romero abogado de reclamos de bitel infunda mi reclamo asegurando lo siguiente: se validó en nuestro "Histórico de cortes y reconexiones" que no pudo hacer uso del servicio durante el período del 01.11.2020 al 02.11.2020, debido a un bloqueo por fala de pago, por lo que Bitel procederá a ajustar el importe de S/ 3.33 Inc. IGV equivalente al período antes mencionado. necesito con urgencia la habilitación de llamadas al los números que empiecen con 0800 y 0801.
Archivos adjuntos:	

CONSIDERACIONES INFORMATIVAS:
Plazo de elevación (Artículo 61 del Reglamento):
La empresa operadora elevará el expediente de Apelación al TRASU en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su presentación.
Plazo de resolución (Artículo 66 del Reglamento):
1. Hasta quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibido el recurso por el TRASU, en los reclamos por: (i) suspensión, corte o baja injustificada del servicio (ii) Tarjetas de pago; (iii) Traslado del servicio; (iv) Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario.
2. Hasta veinticinco (25) días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibido el recurso por el TRASU, en los demás casos.
Cuando la complejidad en la tramitación de un expediente lo amerite, el TRASU podrá, por una sola vez, ampliar en veinte (20) días hábiles adicionales el plazo para resolver.

NOTA: Este buzón es exclusivo para el envío de constancias de presentación de Reclamos / Apelaciones / Quejas. Las consultas y/o reclamos enviados a este buzón no serán atendidos. En caso desee comunicarse con uno de nuestros asesores, por favor comuníquese al canal de atención telefónica marcando gratuitamente el 123 desde su celular Bitel y el 930123123 desde cualquier operador (llamada con costo)

PAT-76


Nuevo Expediente
Nro. Registro
Nro. Expediente
Registro
Fecha Ingreso MP
15/12/2020
Tipo Expediente
RA
Fecha Inicio TRASU
15/12/2020
Cant. Folios
Email Usuario
Notificación Electrónica
Dirección Alterna
Email EO
Teléfono Contacto
Documento
Tipo Documento
CARTA
Fecha
15/12/2020
Número
S/N
Por Cargo
Remitente
Nombres
Empresa
AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
Apellidos
Dirección
Asunto
Servicio
Sumilla
Fija
Movil
Servicio / Contrato
Número Servicio
Agregar
Número
Acción
Reclamo
Número Reclamo
Agregar
Número
Acción
12058958

PAT-77

De: Marcela Incio Saavedra

Enviado: miércoles, 18 de noviembre de 2020 15:48

Para: Edgar Aylas Yupanqui

Cc: Catherine Aguilar Chuquimia; Evelyn Pardo De La Cruz; Cesar Salas Balta; Carlos Maesaka Yamasaki

Asunto: PARA DESASIGNAR 0048665-2018/TRASU/ST-RA

Estimado Edgar,

Favor cambiar a estado REGISTRADO, el exp. 0048665-2018/TRASU/ST-RA

Gracias

Saludos

Marcela

De: Cesar Salas Balta

Enviado el: martes, 17 de noviembre de 2020 17:44

Para: Marcela Incio Saavedra <mincio@osiptel.gob.pe>

CC: Catherine Aguilar Chuquimia <caguilarc@osiptel.gob.pe>; Evelyn Pardo De La Cruz <epardo@osiptel.gob.pe>

Asunto: Exp. 0048665-2018/TRASU/ST-RA

Marcela, el presente es para solicitarte que el expediente N° 0048665-2018/TRASU/ST-RA sea agregado como información adicional al expediente N° 0014424-2018/TRASU/ST-RA al tratarse de un abierto por cargo que fue elevado correctamente por la empresa operadora.

Gracias,

César S

PAT-78

OSIPTEL | FOLIOS
ST-TRASU

812598.
30201-19/RQJ

OSIPTEL
OD LA LIBERTAD
26 NOV. 2019
FIRMA ..... HORA: 10:30

INGRESO INFORMACION ADICIONAL A MI EXPEDIENTE 0030201-2019/TRASU/ST-RQJ

SEÑORES DEL TRASU

[redacted] con DNI [redacted] titular del expediente de la referencia acudo a ustedes para cuestionar el cargo de notificación alcanzado por la empresa operadora Claro, por tal razón procedo a detallar lo siguiente:

La dirección de notificación es [redacted]

La empresa operadora ha procedido a elevar el cargo de notificación BAJO PUERTA que aparentemente realizó en mi caso en particular y ha precisado que mi casa es de [redacted].

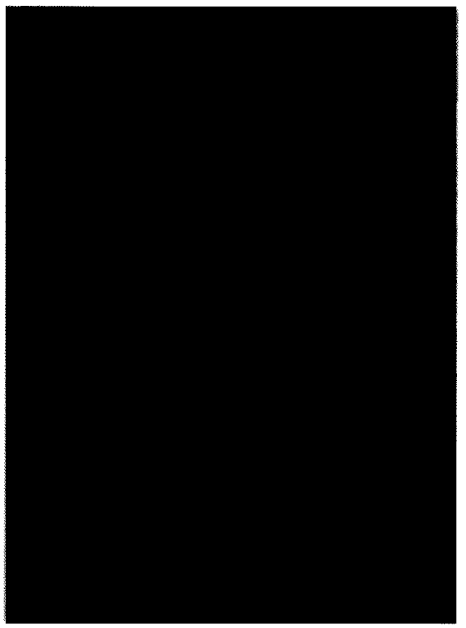
Sin embargo, procedo a contradecir ello precisando en primer lugar que mi casa es la es la de [redacted]

[redacted]

OSIPTEL
MESA DE PARTES TRASU
13 DIC. 2019
RECIBIDO
Hora: .....

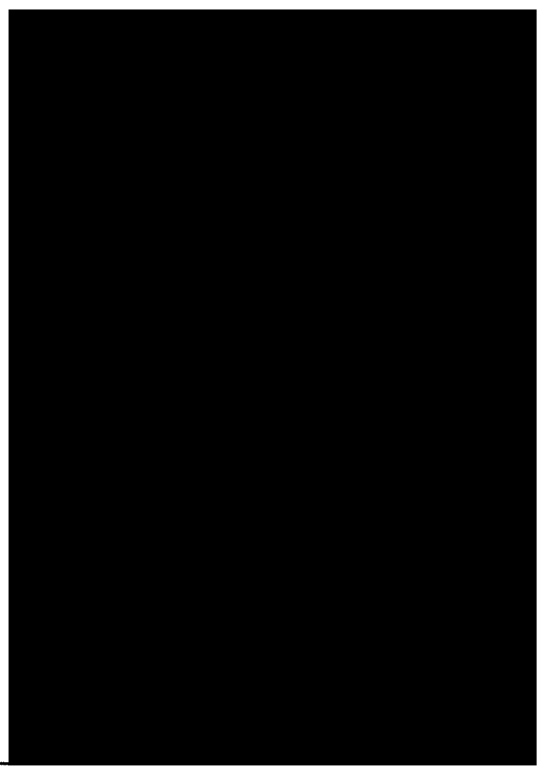
OSIPTEL | FOLIOS
ST-TRASU

Asimismo, procedo a precisar que mi casa si consta con medidor de luz y tiene un número de suministro eléctrico legible tal como se puede apreciar en la siguiente imagen y cuyo número es el [redacted]:



De otro lado, los colindantes son: [redacted] tal como se puede apreciar en las siguientes imágenes:

OSIPTEL
ST-TRASU
FOLIOS



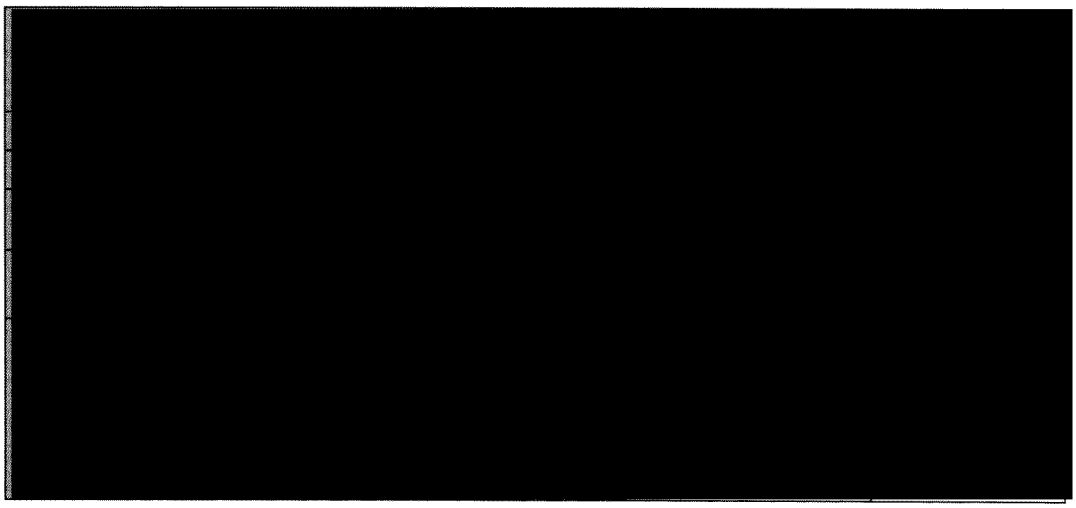
OSIPTEL | FOLIOS
ST-TRASU

[redacted]

[redacted]

OSIPTEL ST-TRASU | FOLIOS

Por lo tanto se evidencia que el cargo de notificación alcanzado por la empresa es contradictorio, procedo a detallarlo en el siguiente cuadro:



Miguel Escobedo Rivas

De: Cusco <cusco@osiptel.gob.pe>
Enviado el: martes, 1 de diciembre de 2020 21:01
Para: Mesa de Partes del TRASU
Asunto: Documentación para mesa de partes/Expediente a cargo
Datos adjuntos: apelacioń Sra. [redacted].pdf

Buenas tardes

Remito documentación para que sea ingresada por mesa de partes

- Martha Vallenas de Ismodes. Recurso de apelación de reclamo BRN0159331- Expediente a cargo

Saludos cordiales

Jhyna Palomino

FORMULARIO DE RECURSO DE APELACION

Telefónica

N° del Servicio o del contrato del abonado : [redacted] N° de Reclamo : BRN0159331

DATOS DEL USUARIO / RECLAMANTE

Nombres : [redacted] Apellidos : [redacted]

Documento Identidad ● DNI ○ RUC ○ CEX ○ OTRO (Especificar) _____ N° del Doc. de identidad : [redacted]

Dirección: [redacted] Código Postal 080106

Distrito : [redacted] Provincia : [redacted] Nº Servicio Móvil : _____

☑ Autorizo ser notificado en la siguiente dirección de correo electrónico Correo : [redacted]

En caso el reclamo fuera presentado por un representante, completar los siguientes datos y adjuntar el documento que acredite la representación:

Nombres : _____ Apellidos : _____

Documento Identidad ○ DNI ○ RUC ○ CE ○ OTRO (Especificar) _____ N° del Doc. de identidad : _____

Adjuntar carta poder simple con firma del usuario o declaración jurada sobre su designación como representante

DATOS DEL RECURSO DE APELACION

Empresa	TELEFONICA DEL PERU S.A.A
Servicio	Básica
N° o código del servicio o del contrato del abonado	[redacted]
Código o N° del reclamo	BRN0159331
Recurso de Apelación contra Resolución Nº	Ingrese Nro Resolución
Fecha de Resolución	
Fecha de notificación de la Resolución	
Código o Nro de recurso de Apelación	BRN0159331

Precisar las razones para la apelación. Asimismo, de ser el caso, indicar la documentacion adicional que presenta.

NO ESTOS DE ACUERDO CON LA RESPUESTA PRESENTO APELACION ADUJUNTADO LOS CODIGOS DE SOLICIITUD DE RECLAMOS
04.07.19 - [redacted] Código SRM 7965807G1 (Pedido de Corte)
19.07.19 - Código 1265314382 (Baja Limitada)
31.07.19 - Código 460228 — 13.08.19 - Código 7972735 90
12.08.19 - Código V39737400 — 23.08.19 - Cod V100HH12269
27.08.19 - Cod. CON 800074 — 22.09.19 - cod. 100435H 907
25.10.19 - Cod. 100H644173 — 29.11.19 - Cod 37892345 — 100474122(
18.12.19 - Cod - 100479104 7 — 03.02.20 - Si código — [redacted]
02.06.20 - Cod - 100503315 / 100503302 3 / 100503302 2 / 400437145
27.06.20 - Cod - 100506064 9 / 400637145
27.07.20 - Cod - 1796283 — 06.08.20 cod. 1009 78629
25.08.20 - me comuniquer por Watsapp a Telefónica
23.10.20 - no me dieron codigo y quedaron en comunicarse en 72 horas

Si el espacio no fue suficiente, puede adjuntar las hojas adicionales que requiera.

Por lo tanto, solicito elevar el presente recurso al TRASU

[redacted]

Firma del Cliente

Firma y Nombre del Asesor Comercial

SELLO:

[redacted]
Tienda Cusco - Av. El Sol
YENY HUARAHUARA MAMANI

Fecha y Hora : 28/10/2020 09:39:27

Además comunico que por razones de Salud
el año 2019 estuve en Lima y luego por la
pandemia estuve hasta el 21 de julio 2020
luego estoy viviendo en Andahuaylillas
como pueden corroborar.
Soy una persona de 74 años y cumplo mis ya
estoy apersonándome a la oficina ya que por
Teléfono no resuelven ya son mas de un
año.
Espero me resuelvan favorablemente, como estoy
demostrando con todos los códigos que muy a
mas estoy reclamando
Yo no sé si habrán cortado a mi el cable y
el internet porque no estoy en ese domicilio
estoy en Andahuaylillas

agradezco la atención

[redacted]

C - 28.10.20

[redacted]

movistar

RES-767-R-A-0229586-2020-C-P

Lima, 1 de octubre del 2020

Señor(a):

[redacted]

Servicio: [redacted]
Reclamo: BRN0159331

Hola:

Tenemos el gusto de saludarte, así como dar respuesta a tu reclamo presentado el 24.09.2020, en el cual manifiestas tu disconformidad, argumentando la no atención de tu pedido.

Queremos informarte que luego de revisar el histórico de pedidos, te confirmamos que no tenemos registro de tu solicitud; razón por la cual no se han modificado las condiciones en tu servicio.

Asimismo, verificamos que, durante el periodo reclamado, tu servicio no presentó cortes, reclamos de avería y calidad, que hayan podido afectar su normal funcionamiento, por lo que tu recibo está correctamente facturado.

Por los motivos señalados, tu reclamo ha sido declarado (*) Infundado.

De no estar conforme con este resultado, puedes presentar una apelación en nuestra página web u oficinas comerciales, dentro de los 15 días útiles siguientes de recibida esta carta, directamente o mediante tu apoderado.

Nos despedimos garantizándote nuestro interés y dedicación en brindarte cada día un mejor servicio.

Cordialmente,

[redacted]

Elizabeth Rodriguez Lizarbe

Supervisión de Soluciones Gestión Fija

(*) Resoluciones 047-2015-CD/Osiptel y 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias

Usuario: EPERALTAM - 10/28/2020 9:29:15 AM

FORMULARIO DE RECLAMO: SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

Telefonica

N° del Servicio : [redacted] Contrato de abonado : N° de Reclamo : BRN0159331

DATOS DEL USUARIO / RECLAMANTE

Nombres : [redacted] Apellidos : [redacted]

Documento Identidad ● DNI ○ RUC ○ CEX ○ OTRO (Especificar) N° del Doc. de identidad : [redacted]

Dirección : [redacted] Código Postal 080106

Distrito : [redacted] Provincia : [redacted]

☑ **Autorizo ser notificado en la siguiente dirección de correo electrónico** Correo : [redacted]

En caso el reclamo fuera presentado por un representante, completar los siguientes datos y adjuntar el documento que acredite la representación:

Nombres : Apellidos :

Documento Identidad ○ DNI ○ RUC ○ CE ○ OTRO (Especificar) N° del Doc. de identidad :

Adjuntar carta poder simple con firma del usuario

DATOS DEL RECLAMO

Marcar con un aspa (X) los conceptos que reclama e indicar la información solicitada:

☐ **Facturación: Adjuntar recibo(s) objeto de reclamo o indicar alguna de las siguientes opciones:**

N° Recibo : Fecha Emisión : 00/00/0000 Fecha Vencimiento : 00/00/0000 Monto Reclamado : S/. .00

- ☐ Renta Mensual
- ☐ Acceso a Internet
- ☐ Descuento indebido de minutos
- ☐ Llamadas fijo - fijo local (*)
- ☐ Llamadas de Larga Distancia Internacional (*)
- ☐ Llamadas de Larga Distancia Nacional (*)
- ☐ Servicios suplementarios o adicionales
  - ☐ Marcacion Abreviada
  - ☐ Linea Directa
  - ☐ Establecimiento de cabecera de número colectivo
  - ☐ Transferencia de llamadas
  - ☐ Llamada en espera
  - ☐ Identificador de llamadas
  - ☐ Otros
  - ☐ Comunicación tripartita
  - ☐ Facturación detallada
  - ☐ Desvío de llamadas
  - ☐ Otros conceptos de facturación
- ☐ Renta Fraccionaria
- ☐ Migración
- ☐ Reconexión
- ☐ Llamadas al 0808 y suscriptores (*)
- ☐ Llamadas a telefonía móvil (*) Local
- ☐ Ofertas y promociones

☐ **Cobro de Servicio**

☐ **Instalación o activación del servicio**

☐ **Traslado del servicio**

☐ **Suspensión o corte del servicio**

☐ **Calidad e idoneidad en la prestación del servicio**

☐ **Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo solicitada por el usuario**

☑ **Otros reclamos** _____

Observaciones adicionales a su reclamo: (Precisar el motivo del reclamo y en los casos indicados con (*), de ser posible, indicar los números telefónicos que se desconocen. Asimismo, de ser el caso, indicar la documentación adicional que presenta).

CLTE SLICITO LA BAJA PARCIAL DEL INTERNET Y TV SOLO SE QUEDO CON FIJO DESDE 04/07/19 SRM: 396580761 CON PEDIDO PENDIENTE EN ATIS 265314382 SLICITA EJECUTAR SLICITUD DE BAJA PARCIAL Y AJUSTE A SUS FACT. EMIT. 08/07 08/08 08/09 DOIT INC000004262336

Si el espacio no fue suficiente, puede adjuntar las hojas adicionales que requiera.

El pago del "Monto no reclamado o pago a cuenta" de su recibo está sujeto a las condiciones establecidas en Reglamento de Reclamos (RES 047-2015-CD) Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios de Telecomunicaciones (N°138-2012-CD/OSIPTEL)

[redacted]

Firma del usuario

23/9/24

[redacted]

Firma y ercial

SELLO:

movistar
FQ. AUTORIZADA
CORPORACION [illegible] S.A.C
24 SEP. 2020
C.P.
MIRIAM BAUTISTA USCAPI

Todo trámite de reclamo es gratuito y no requiere de asesoría por abogado

Fecha y Hora : 24/09/2020 10:53:02

PAT-79

De: Ruth Gomez Ayquipa
Enviado el: jueves, 10 de diciembre de 2020 22:49
Para: Marcela Incio Saavedra <mincio@osiptel.gob.pe>
CC: Pamela Cordova Flores <pcordova@osiptel.gob.pe>; Carlos Maesaka Yamasaki <cmaesaka@osiptel.gob.pe>; Liz Loayza Canales <lloayza@osiptel.gob.pe>
Asunto: Regularización del Exp. Nº 0003123-2019

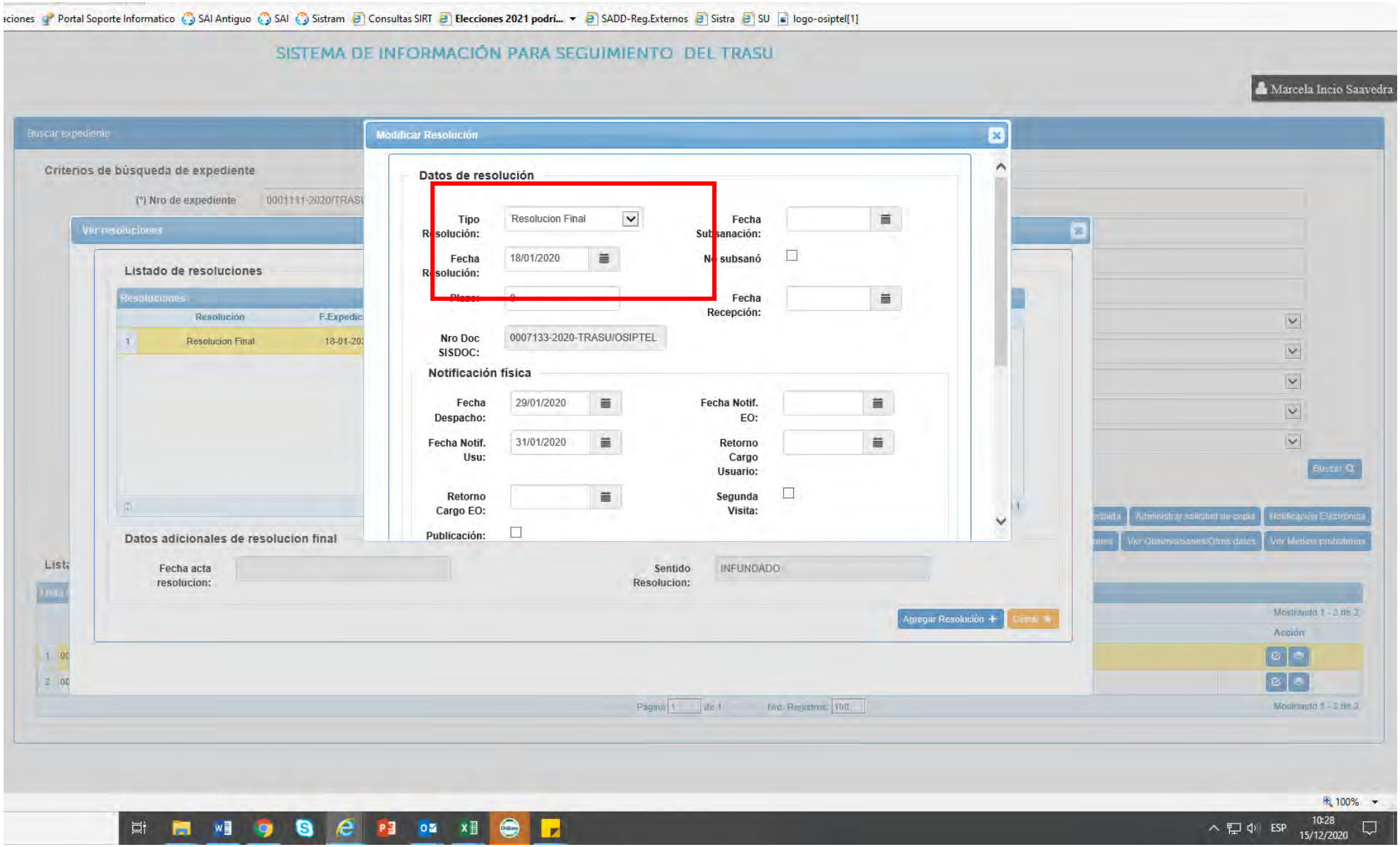
Estimada,

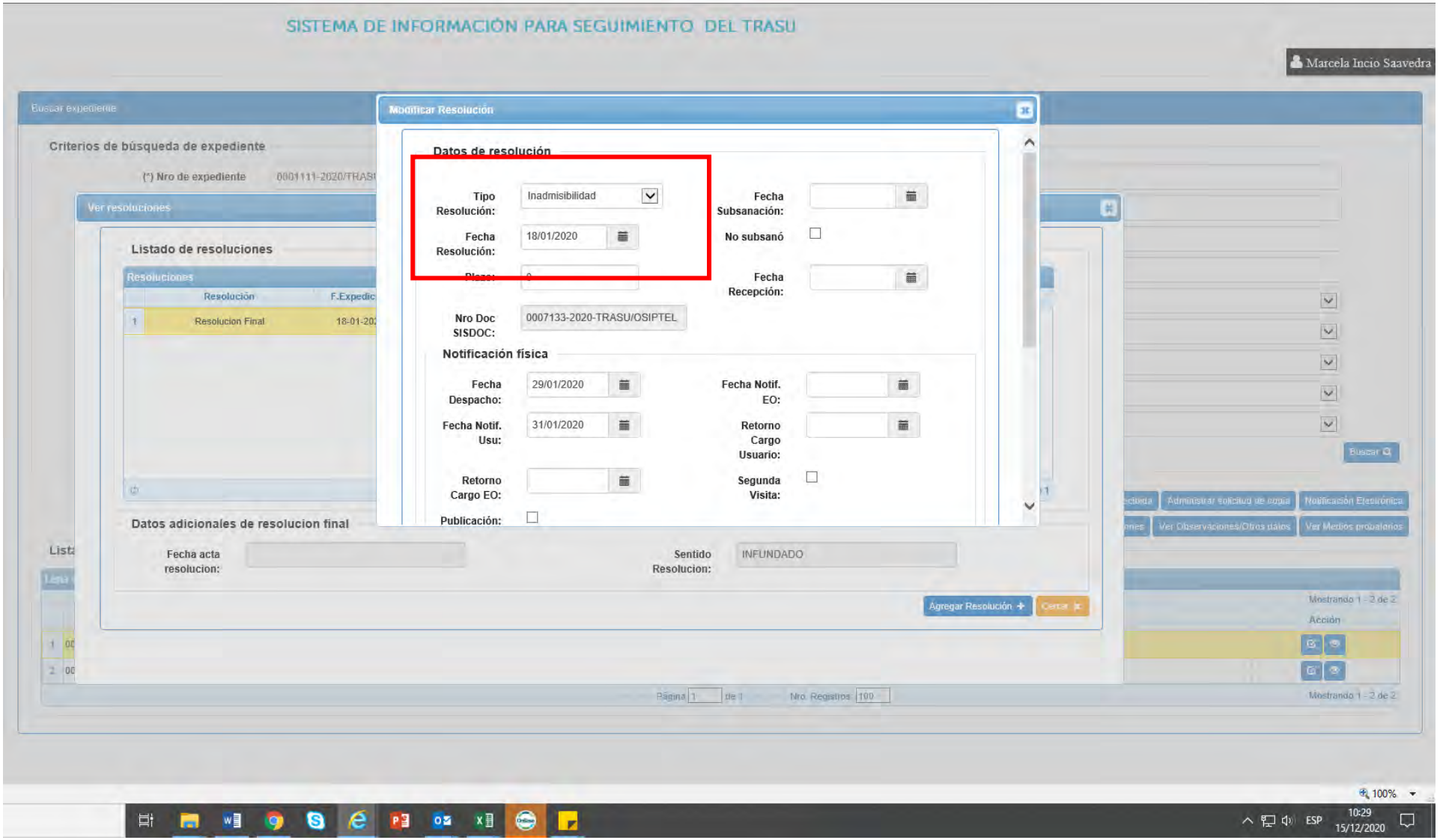
Buenas noches, el presente es para informar que el expediente Nº 0003123-2019 no se encuentra digitalizado, por lo cual solicito se pueda regularizar en trámite documentario.

Saludos cordiales

Ruth Gomez

PAT-80

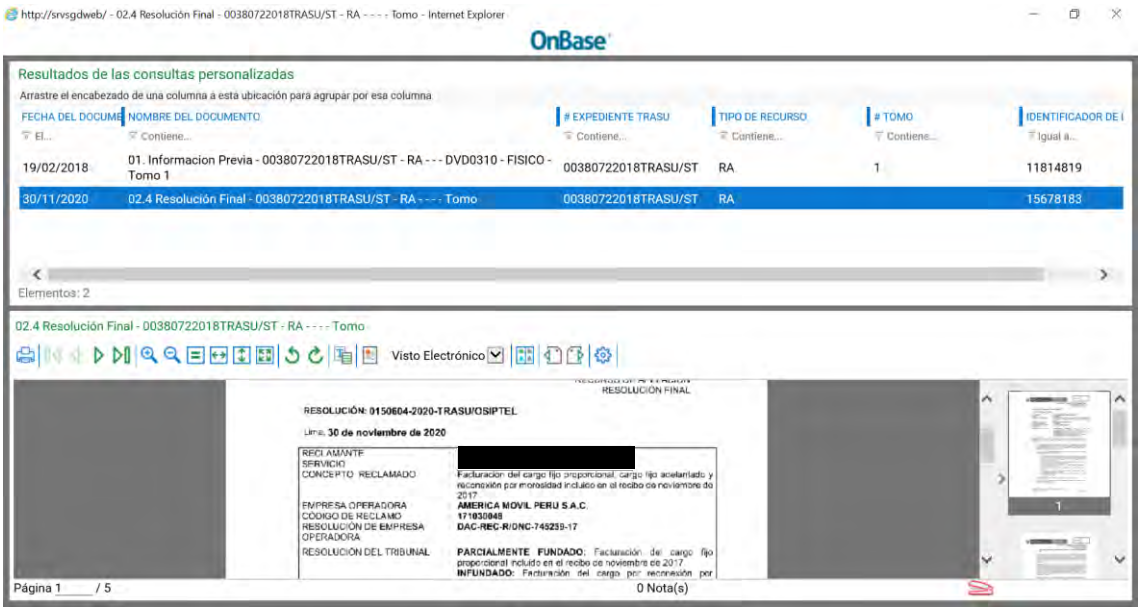

SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA SEGUIMIENTO DEL TRASU
Marcela Incio Saavedra
Buscar expediente
Criterios de búsqueda de expediente
(*) Nro de expediente
Ver resoluciones
Listado de resoluciones
Resoluciones
Resolución
F.Expedic
1
Resolucion Final
Datos adicionales de resolucion final
Fecha acta resolucion:
Sentido Resolucion:
INFUNDADO
Modificar Resolución
Datos de resolución
Tipo Resolución:
Resolucion Final
Fecha Resolución:
18/01/2020
Plazo:
Nro Doc SISDOC:
0007133-2020-TRASU/OSIPTEL
Fecha Subsanación:
No subsanó
Fecha Recepción:
Notificación física
Fecha Despacho:
29/01/2020
Fecha Notif. Usu:
31/01/2020
Retorno Cargo EO:
Publicación:
Fecha Notif. EO:
Retorno Cargo Usuario:
Segunda Visita:
Agregar Resolución
Cerrar
Buscar
Administrar solicitud de copia
Notificación Electrónica
Ver Observaciones/Otros datos
Ver Medios probatorios
Acción
Página 1 de 1
Nro. Registros: 100
Mostrando 1 - 2 de 2
100%
ESP
10:28
15/12/2020

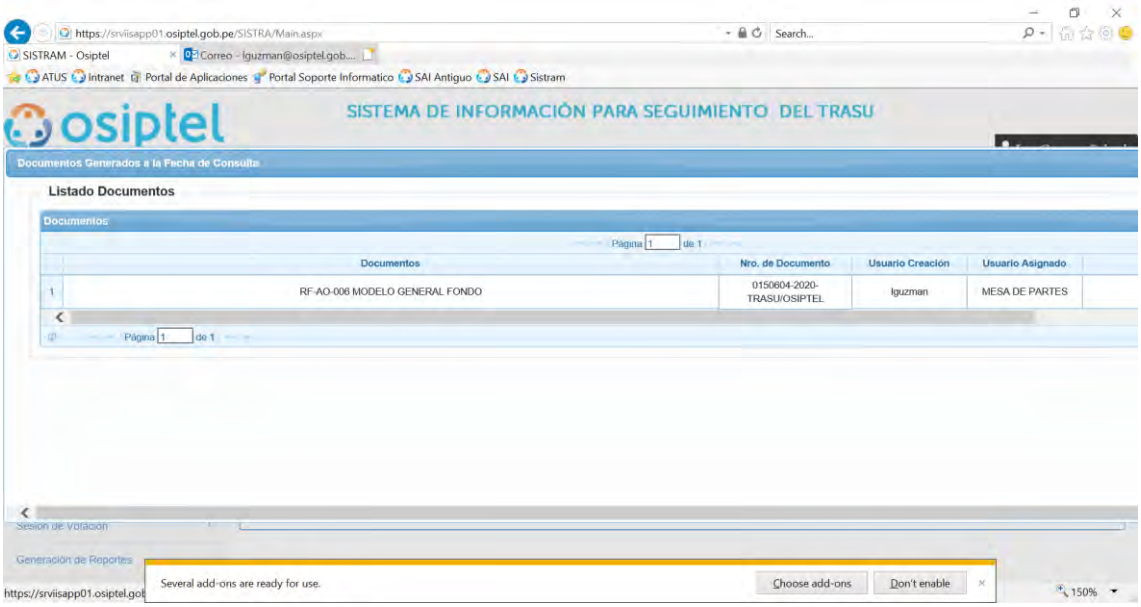

SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA SEGUIMIENTO DEL TRASU
Marcela Incio Saavedra
Buscar expediente
Criterios de búsqueda de expediente
(*) Nro de expediente
Ver resoluciones
Listado de resoluciones
Resoluciones
Resolución
F.Expedic
1
Resolucion Final
18-01-20
Datos adicionales de resolucion final
Fecha acta resolucion:
Sentido Resolucion:
INFUNDADO
Agregar Resolución
Cerrar
Modificar Resolución
Datos de resolución
Tipo Resolución:
Inadmisibilidad
Fecha Resolución:
18/01/2020
Plazo:
Nro Doc SISDOC:
0007133-2020-TRASU/OSIPTEL
Fecha Subsanación:
No subsanó
Fecha Recepción:
Notificación física
Fecha Despacho:
29/01/2020
Fecha Notif. Usu:
31/01/2020
Retorno Cargo EO:
Publicación:
Fecha Notif. EO:
Retorno Cargo Usuario:
Segunda Visita:
Buscar
Administrar solicitud de copia
Notificación Electrónica
Ver Observaciones/Otros datos
Ver Medios probatorios
Acción
Página 1 de 1
Nro. Registros 100
Mostrando 1 - 2 de 2
100%
ESP
10:29
15/12/2020

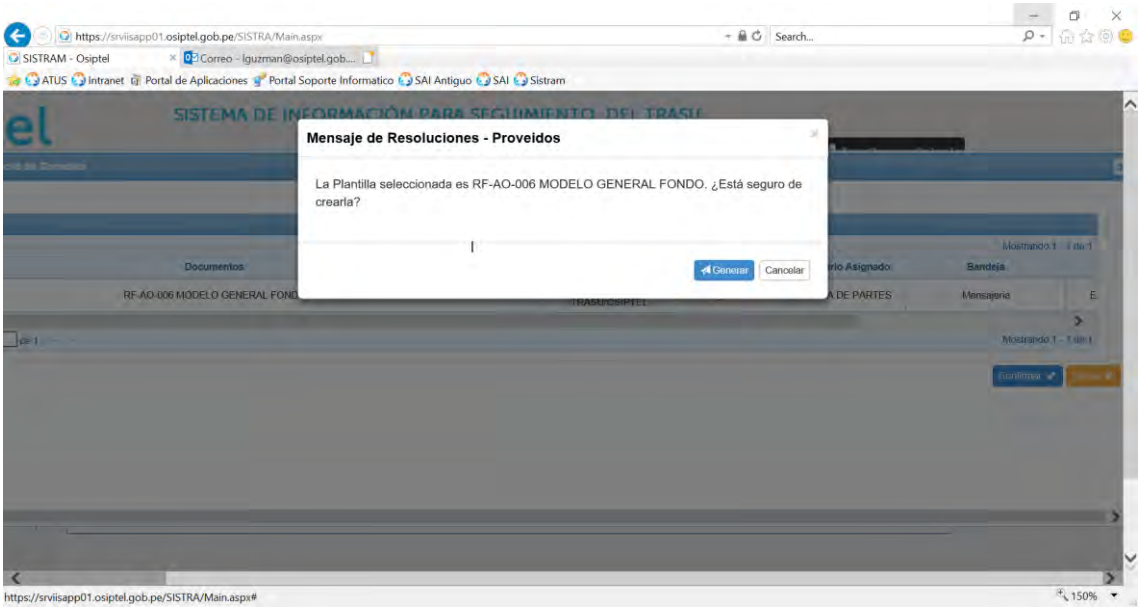
PAT-81

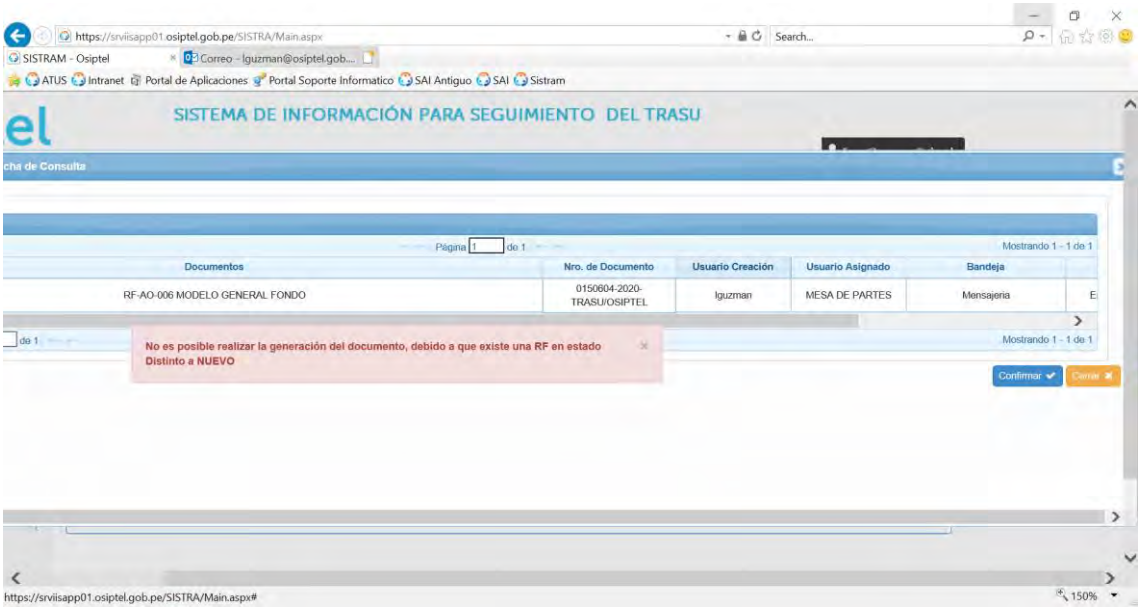
EVIDENCIA: N° 81 (PUNTO N° 1) (PUNTO N° 2 SE ADJUNTA PDF DE LAS RESOLUCIONES)

El expediente N° 0038072-2018/TRASU/ST-RA cuenta con resolución final firmada; sin embrago, si se desea volver a generar una resolución desde analizar expediente, el sistema no lo permite, tal como se advierte en los siguientes printers:

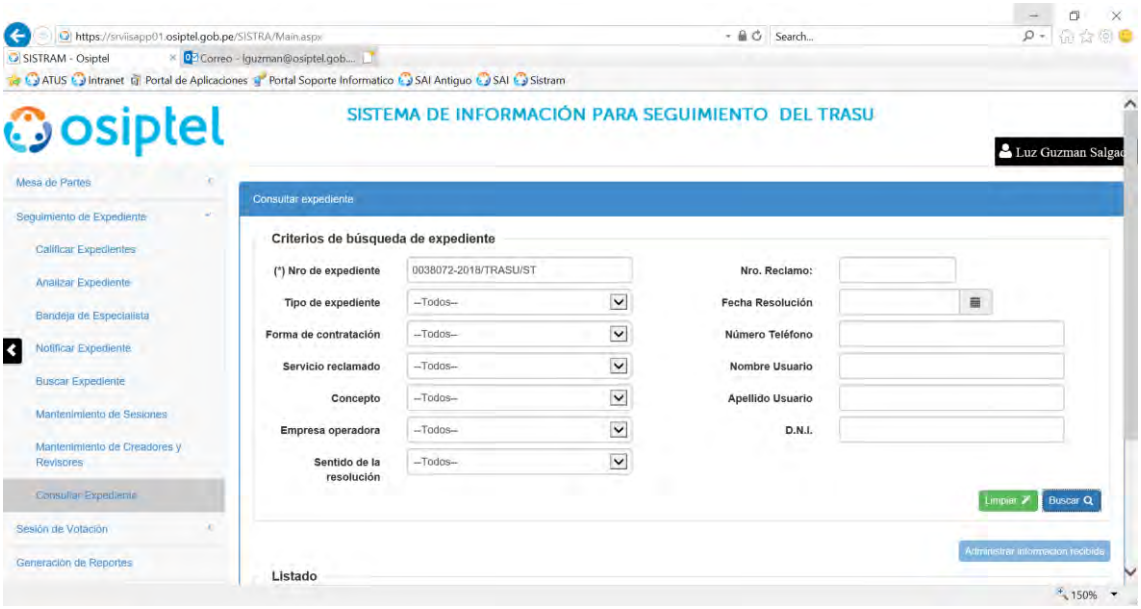


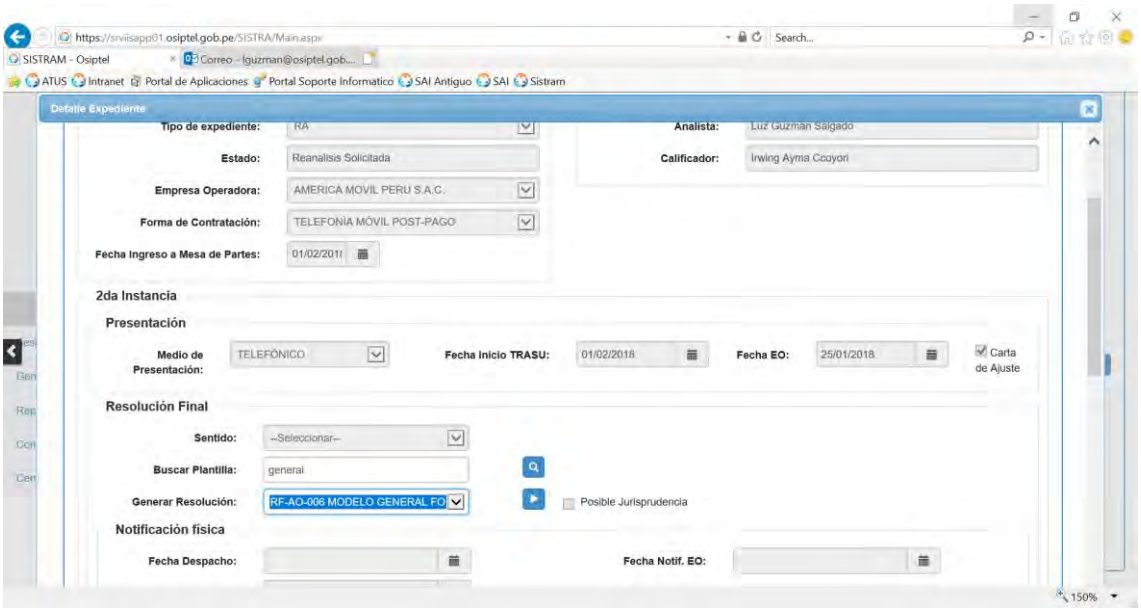


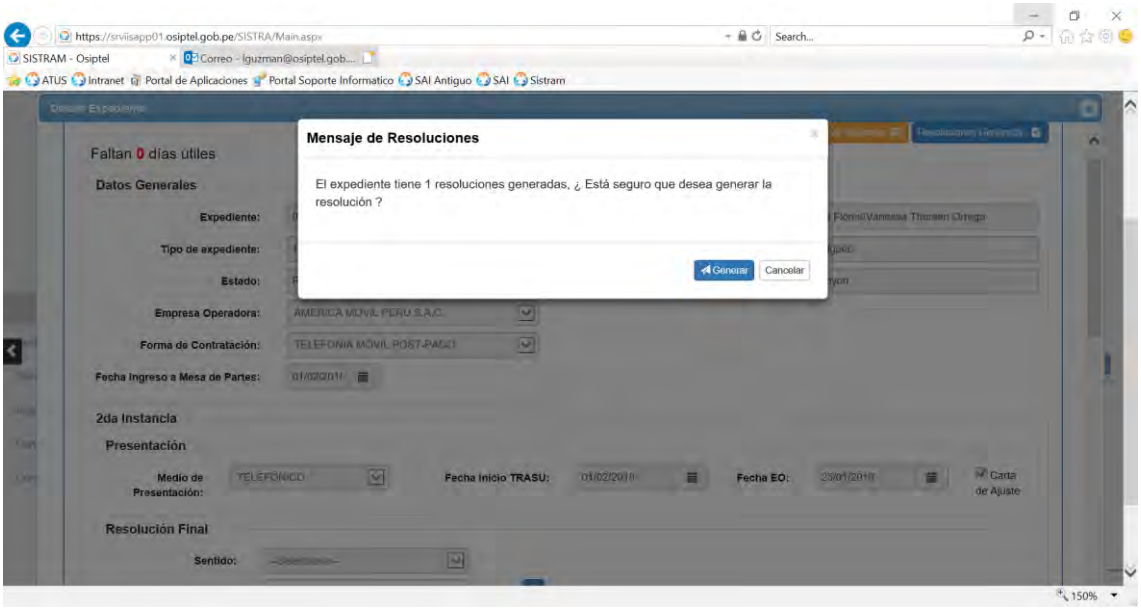

https://srviisapp01.osiptel.gob.pe/SISTRA/Main.aspx
SISTRAM - Osiptel
Correo - lguzman@osiptel.gob...
ATUS
Intranet
Portal de Aplicaciones
Portal Soporte Informatico
SAI Antiguo
SAI
Sistram
SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA SEGUIMIENTO DEL TRASU
Mensaje de Resoluciones - Proveidos
La Plantilla seleccionada es RF-AO-006 MODELO GENERAL FONDO. ¿Está seguro de crearla?
Generar
Cancelar
Documentos
Bandeja
RF-AO-006 MODELO GENERAL FONDO
Mensajeria
https://srviisapp01.osiptel.gob.pe/SISTRA/Main.aspx#
150%

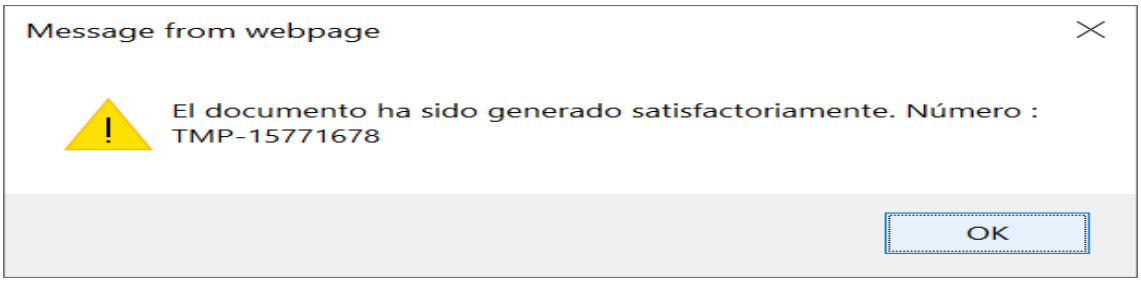

https://srviisapp01.osiptel.gob.pe/SISTRA/Main.aspx
SISTRAM - Osiptel
Correo - lguzman@osiptel.gob...
ATUS
Intranet
Portal de Aplicaciones
Portal Soporte Informatico
SAI Antiguo
SAI
Sistram
SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA SEGUIMIENTO DEL TRASU
Página 1 de 1
Mostrando 1 - 1 de 1
Documentos
Nro. de Documento
Usuario Creación
Usuario Asignado
Bandeja
RF-AO-006 MODELO GENERAL FONDO
0150604-2020-TRASU/OSIPTEL
lguzman
MESA DE PARTES
Mensajeria
No es posible realizar la generación del documento, debido a que existe una RF en estado Distinto a NUEVO
Confirmar
Cerrar
https://srviisapp01.osiptel.gob.pe/SISTRA/Main.aspx#
150%

No obstante, desde la opción con consultar si se puede generar la plantilla, tal como se advierte a continuación:

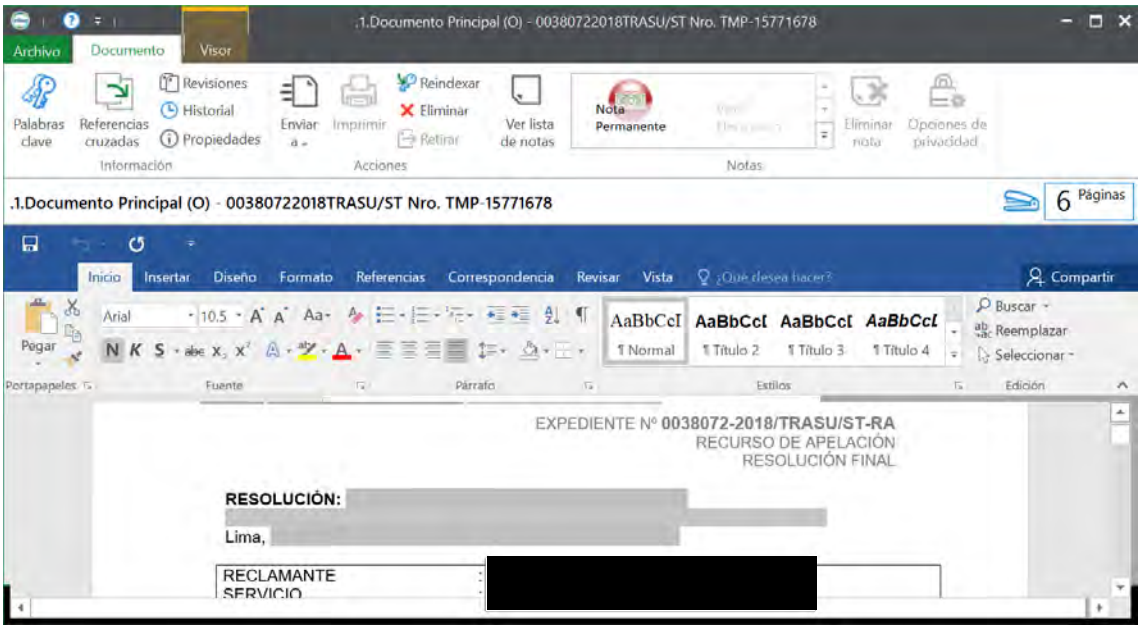








En el SISDOC se visualiza la nueva plantilla generada tal como se advierte en el siguiente printer:



EXPEDIENTE Nº **0034386-2019/TRASU/ST-RQJ**
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 0151406-2020-TRASU/OSIPTEL

Lima, **2 de diciembre de 2020**

RECLAMANTE	:	[redacted]
SERVICIO	:	
CONCEPTO RECLAMADO	:	Cobro del servicio (Baja no atendida)
EMPRESA OPERADORA	:	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
CÓDIGO DE RECLAMO	:	BRF0951848
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	RES-767-JARO-R-A-0095806-2019/P
RESOLUCIÓN FINAL DEL TRIBUNAL	:	**FUNDADO**

VISTO: El recurso de apelación, y en atención a la documentación obrante en el mismo, el Tribunal sustenta la decisión adoptada en la presente resolución en los siguientes fundamentos relevantes:

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE manifestó su disconformidad con el cobro del servicio (Baja no atendida), indicando que:

2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA emitió la resolución de primera instancia, concluyendo que el reclamo es *infundado*, indicando que ha revisado el medio de prueba relacionado con el caso.

3. Al respecto, los artículos 3º y 6º del Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General[1] establecen que uno de los requisitos de validez de los actos administrativos es una adecuada y suficiente motivación, la misma que deberá ser expresa y mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico y la exposición de las razones jurídicas y normativas que, con referencia directa a los anteriores, justifican el acto adoptado. No son admisibles como motivación la exposición de fórmulas generales o vacías de fundamentación para el caso concreto o aquellas fórmulas que, por su oscuridad, vaguedad, contradicción o insuficiencia, no resulten específicamente esclarecedoras para la motivación del acto.

4. En este mismo sentido, el artículo 33° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones[2] -en adelante, el Reglamento- señala que las resoluciones expedidas por las empresas operadoras y por el TRASU deberán cumplir, entre otros, con:

[1] Aprobado por Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS.

[2] Aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nº 047-2015-CD/OSIPTEL sus modificatorias.

1) Encontrarse debidamente motivadas, incluyendo expresamente los hechos relevantes del caso específico y su relación con cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten la decisión, así como su correspondiente valoración. La motivación, cuando corresponda, puede sustentarse en la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de informes o similares obrantes en el expediente, los cuales constituirán parte integrante de las respectivas resoluciones y serán notificados conjuntamente con éstas.

5. Atendiendo al Principio del Debido Procedimiento, las empresas operadoras en las resoluciones que resuelvan los reclamos de los usuarios no sólo deben indicar los medios probatorios que sustentaron su decisión, sino también especificar cómo se actuó cada medio probatorio en el caso concreto, a efectos de que los usuarios no vean afectado su derecho de defensa[3].

6. Cabe indicar que en reiterada jurisprudencia del Tribunal Constitucional[4] se ha establecido que el contenido constitucionalmente garantizado del derecho de motivación, respecto del cual la motivación debe encontrarse debidamente sustentada, tanto en su dimensión interna como externa.

7. Así, por *justificación, fundamentación o motivación interna* se entiende a la decisión de la autoridad sustentada a partir de los argumentos desarrollados en los considerandos contenidos en su pronunciamiento. En otras palabras, la decisión se deriva de las premisas con las que se cuenta (normativa y hechos). De otro lado, *la justificación, fundamentación o motivación externa* implica que cada una de las premisas, tanto la referida a los hechos como la relacionada a las normas aplicables al caso, se encuentren debidamente sustentadas. Si se trata de los hechos, éstos requieren que se ofrezcan evidencias que garanticen su veracidad; y, si se tratara de las normas aplicables, se requiere que su interpretación sea acorde con los principios y valores recogidos en nuestra Constitución[5].

8. En el presente caso se advierte que, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia indicó que estaba valorando el Histórico de Peticiones, el reporte elevado en el expediente resulta inválido toda vez que no se verifica el periodo de búsqueda ni se observa información referente a los servicios contratados, tales como las solicitudes de alta de servicios o paquetes, razón por la cual dicho documento pierde valor probatorio por ser inconsistente.

9. Considerando ello, es posible concluir que el pronunciamiento emitido por LA EMPRESA OPERADORA carece de justificación externa y por tanto no se encuentra debidamente motivado.

---

[3] ***TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY Nº 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL***
Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo
(…)
1.2. Principio del debido procedimiento.- Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

[4] Exp. 3943-2006-PA/TC, Exp. 728-2008-HC/TC y antes en el voto singular de los magistrados Gonzales Ojeda y Alva Orlandini (Exp. 1744-2005-PA/TC).

[5] *Fuente: https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2016/12/MINJUS-DGDOJ-Guia-practica-sobre-la-actividad-probatoria-en-los-procedimientos-administrativos.pdf*

10. Cabe precisar que, de acuerdo con la Relación de Medios Probatorios aprobados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios[6], la carga probatoria corresponde a las empresas operadoras.

11. En atención a ello, LA EMPRESA OPERADORA no ha acreditado los hechos que sustentan su decisión por lo que este Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para declarar **fundado** el recurso interpuesto.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución de Consejo Directivo Nº 047-2015-CD/OSIPTEL (Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL que aprueba el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL (Resolución Nº 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL y 001-2007-LIN/TRASU-OSIPTEL), así como el Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.

HA RESUELTO:

Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE y, en consecuencia, **REVOCAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente y que, a partir de la notificación de la presente resolución, LA EMPRESA OPERADORA deberá anular la facturación de mayo y junio de 2019 o, en su caso, devolver al reclamante el importe correspondiente a dicho concepto, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

[redacted]

Firmado digitalmente por:MENDOZA CHOZA Francisco Ramon FAU 20216072155 soft

Vocal de la Sala Unipersonal 16 del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

RMC/jmv

[6] Resolución N° 001-2012-MP/TRASU/ST-OSIPTEL

EXPEDIENTE Nº **0034386-2019/TRASU/ST-RQJ**
QUEJA
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 0053221-2019-TRASU/OSIPTEL

Lima, **23 de diciembre de 2019**

RECLAMANTE	:	[redacted]
SERVICIO TELEFÓNICO	:	
RECLAMO EN 1º INSTANCIA	:	**BRF0951848**
EMPRESA OPERADORA	:	**TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.**
REFERENCIA	:	Carta N° **RFA-T-BRF0951848-2019-QE** de fecha **05/12/2019**
ESCRITO DE QUEJA	:	De fecha **02/12/2019**, por la falta de respuesta al reclamo
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	**IMPROCEDENTE**

VISTO: El expediente de la referencia y en atención a la documentación obrante, el Tribunal sustenta la decisión adoptada en la presente resolución, en los siguientes fundamentos:

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE ha manifestado que LA EMPRESA OPERADORA no dio respuesta al reclamo señalado en el campo "RECLAMO EN 1° INSTANCIA" del cuadro ubicado en la parte superior de la presente resolución, mediante el cual cuestionó la facturación incluida en el recibo de noviembre de 2019, debido a un mal cálculo de la tarifa de su servicio.

2. El artículo 70º del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones[1] -en adelante, el Reglamento- señala que, el usuario podrá presentar una queja: (i) cuando haya operado el silencio administrativo positivo; (ii) por la suspensión o corte del servicio durante el procedimiento de reclamo, salvo que se proceda conforme al artículo 30°; (iii) por el requerimiento de pago del monto reclamado; o por la negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia de reclamo; (iv) por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja; o por la negativa a otorgar el número o código de identificación del reclamo, recurso o queja; (v) cualquier otro defecto de tramitación que implique una transgresión normativa durante el procedimiento de reclamo; y (vi) otras materias que apruebe el Consejo Directivo del OSIPTEL.

3. Al respecto, el artículo 54° del Reglamento señala que, los reclamos por facturación cuyo monto reclamado sea mayor 0.5 % de la Unidad Impositiva Tributaria deben ser resueltos en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles; asimismo, de conformidad con el artículo 36°-A del Reglamento, las empresas operadoras deben notificar sus resoluciones en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles. Vencidos estos plazos sin que LA EMPRESA OPERADORA hubiera emitido y/o notificado la resolución de primera instancia, el artículo 34° del Reglamento establece que resulta de aplicación el silencio administrativo positivo, siempre que el reclamo haya sido interpuesto sin contravenir las disposiciones del citado Reglamento.

4. En aplicación de dichos plazos, habiéndose presentado el reclamo el día 28 de noviembre de 2019, el plazo para expedir la resolución en primera instancia venció el día 27 diciembre de 2019, y el plazo para ser notificada venció el día 03 de enero de 2019.

5. Sobre el particular, cabe precisar que el artículo 32° del Reglamento establece que: *"Las quejas serán declaradas improcedentes cuando: (…) 1. Hubieren sido presentadas antes del plazo para que se configure el silencio administrativo positivo o excediendo el plazo establecido para solicitar la declaración del silencio administrativo positivo"*.

[1] Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 047-2015-CD/OSIPTEL.

6. En consecuencia, a la fecha de presentación de la queja formulada por EL RECLAMANTE -02 de diciembre de 2019- aún no habían vencido los plazos con los que cuenta LA EMPRESA OPERADORA para resolver y notificar su pronunciamiento.

7. Siendo así, este Tribunal concluye que LA EMPRESA OPERADORA no ha transgredido las normas que rigen el procedimiento administrativo de reclamo, por lo que la queja presentada por EL RECLAMANTE debe ser declarada **improcedente.**

8. Sin perjuicio de ello, se informa a EL RECLAMANTE que en caso su reclamo no haya sido atendido, queda expedito su derecho de presentar ante la empresa operadora una nueva queja por falta de respuesta.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución de Consejo Directivo Nº 047-2015-CD/OSIPTEL (Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL (Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones), los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL (Resoluciones Nº 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL, N° 001-2007-LIN/TRASU-OSIPTEL, N° 01-2015-LIN-RQJ/TRASU-OSIPTEL y N° 02-2015-LIN-RA/TRASU-OSIPTEL), así como el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.

HA RESUELTO:

Denegar a EL RECLAMANTE su solicitud, declarando **IMPROCEDENTE** la queja por falta de respuesta al reclamo.

[redacted]
Firmado digitalmente por:MENDOZA CHOZA Francisco Ramon FAU 20216072155 soft

Vocal de la Sala Unipersonal 16 del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

PS

Información importante:

- *El original de la presente resolución final emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL, se encuentra debidamente suscrito en el expediente correspondiente.*
- *Puede tener acceso a su **"Expediente Virtual"** registrándose en la página web del OSIPTEL (http://www2.osiptel.gob.pe/ConsultaTRASU).*

PAT-82

Miguel Escobedo Rivas

De: Jessica Cuadros Macuaga <jcuadros@osiptel.gob.pe>
Enviado el: viernes, 11 de diciembre de 2020 19:02
Para: Pamela Cordova Flores
Asunto: RV: solicita traslado de proyectos sisdoc

Marca de seguimiento: Marcar para seguimiento
Estado de marca: Marcado

De: Jessica Cuadros Macuaga
Enviado el: jueves, 17 de septiembre de 2020 17:02
Para: Estefani Quinteros Ramos (equinterosr@osiptel.gob.pe)
Asunto: RV: solicita traslado de proyectos sisdoc

Por el presente se reitera pedido de traslado de expedientes

De: Jessica Cuadros Macuaga
Enviado el: miércoles, 16 de septiembre de 2020 12:47
Para: Estefani Quinteros Ramos (equinterosr@osiptel.gob.pe)
CC: Pamela Cordova Flores (pcordova@osiptel.gob.pe)
Asunto: solicita traslado de proyectos sisdoc

Buenas tardes,,

Por el presente se solicita el traslado de proyectos rechazados de la bandeja sisdoc del usuario Monica Sanchez (msanchezh) a mi bandeja sisdoc, debido a que dicha persona ya culminó su convenio de prácticas.

La lista de expedientes es la siguiente:

0163423-2018/TRASU/ST-RA
0163741-2018/TRASU/ST-RA
0197009-2018/TRASU/ST-RA
0197586-2018/TRASU/ST-RA
0202150-2018/TRASU/ST-RA
0201557-2018/TRASU/ST-RA
0198211-2018/TRASU/ST-RA
0198327-2018/TRASU/ST-RA

0198225-2018/TRASU/ST-RA
0198344-2018/TRASU/ST-RA

Atte.,
Jessica Cuadros

De: Pamela Cordova Flores
Enviado el: miércoles, 16 de septiembre de 2020 12:18
Para: Jessica Cuadros Macuaga
Asunto: RV: Rechazados - 16-09-2020 - 07 horas y 49 min

Jessi, Monica tiene 10 resoluciones rechazadas, pedir a Estefani que las trasnfiera a alguien más, para que no se queden allí
Pc

De: Julio Ancalle De la Cruz
Enviado: miércoles, 16 de setiembre de 2020 09:47
Para: Minovi Zeballos Marroquin; Monica Sanchez Huaman; Marina Flores Alva; Deossemar Becerra Mendoza; Danny Garcia Salinas; Irma Sumiano Perez; Claudia Medina Valverde; Claudia Torres Espinoza; Brajam Huanatico Chombo; Laura Hinojosa Illaccanqui; Augusto Flores Mejia; Ruth Gomez Ayquipa; Jesus Yesquen Nizama; Cristhian Santillan Mendoza; Cesar Salas Balta; Bertha Llaque Mendoza; Paola Urquizo Vilca; Rocio Paravicino Colque; Sthephania Lucho Cabrera; Camila Tayro Campos; Michael Rojas Vasquez; Karol Otiniano Mera; Thalia Blondet Linares; Rodrigo Chavez Chinchihualpa; Patricia Ramos Serrano; Diak Bustamante Flores; Setsuko Kuga Alcantara; Mercedes Flores Marin; Tiffanny Sanchez Razuri; Fiorela Salas Vega; Christian Obregon Chercca; Claudia Flores Torres; Dheyanira Napan Espirito; Brenda Sifuentes Huamani; Lorenzo Chuquimango Sanchez; Nico Pillaca Sanchez; Maria Huaman Huachua; Paola Obeso Castro; Katherine Cotos Tapia
Cc: Pamela Cordova Flores; Luz Guzman Salgado; Jorge Llacsahuanga Yesquen; Liz Loayza Canales; Jessica Cuadros Macuaga; Carlos Maesaka Yamasaki; Victor Flores Bernal
Asunto: Rechazados - 16-09-2020 - 07 horas y 49 min

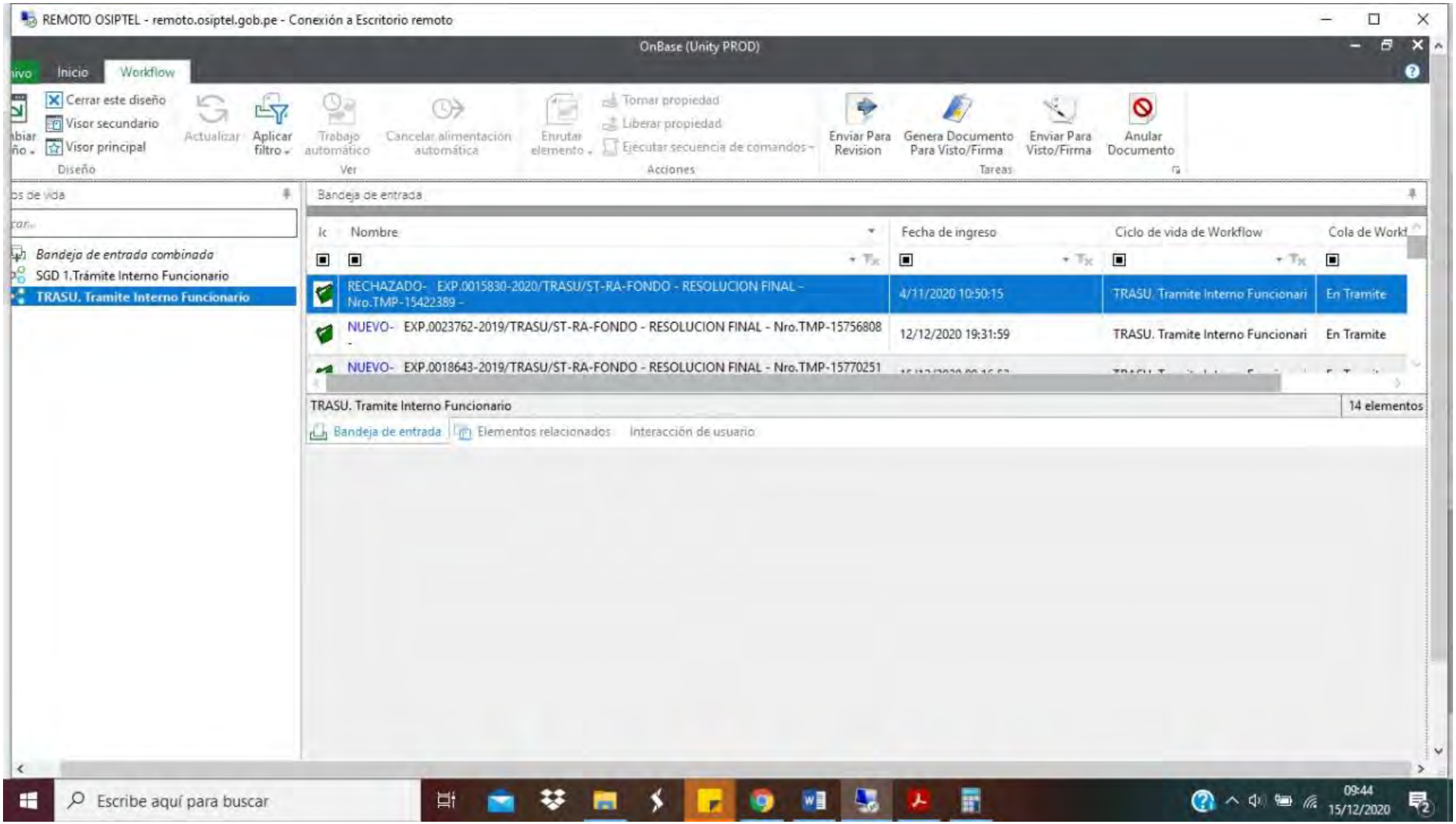
Buenos días Srs.

Se comparte la relación de rechazados.

- Hacer doble click en el numero que les corresponde dentro del archivo adjunto para observar el detalle de los expedientes.

Cuenta de Expediente	Etiquetas		
Etiquetas de fila	Rechazado	Rechazado Autom	Total general
⊟ **Externo**	**87**	**1**	**88**
Angela Arrescurrenaga Santisteban	44		44
Carlos Silva Cardenas	2		2
Jacqueline Gavelan Diaz	5		5
Maria Hildebrandt Belmont	22	1	23
Mercedes Aguilar Ramos	10		10
Tania Zuñiga Fernandez	2		2
Vicente Cairampoma Arroyo	2		2
⊟ **Interno**	**26**		**26**
Gustavo Torres Linares	4		4
Jorge Huaman Sanchez	1		1
Vanessa Thorsen Orrego	21		21
Total general	**113**	**1**	**114**

Cuenta de Expediente	Etiquetas	
Etiquetas de fila	Rechazado	Rechazad
Minovi Zeballos Marroquin	12	
Monica Sanchez Huaman	10	
Marina Flores Alva	9	
Deossemar Becerra Mendoza	9	
Danny Garcia Salinas	6	
Irma Sumiano Perez	6	
Claudia Medina Valverde	5	
Claudia Torres Espinoza	5	
Brajam Huanatico Chombo	5	
Laura Hinojosa Illaccanqui	4	
Augusto Flores Mejia	3	
Ruth Gomez Ayquipa	2	
Jesus Yesquen Nizama	2	
Cristhian Santillan Mendoza	2	
Cesar Salas Balta	2	
Bertha Llaque Mendoza	2	
Paola Urquizo Vilca	2	
Rocio Paravicino Colque	2	
Sthephania Lucho Cabrera	2	
Camila Tayro Campos	2	
Michael Rojas Vasquez	2	
Karol Otiniano Mera	2	
Thalia Blondet Linares	1	
Rodrigo Chavez Chinchihualpa	1	
Patricia Ramos Serrano	1	
Diak Bustamante Flores	1	
Setsuko Kuga Alcantara	1	
Mercedes Flores Marin	1	
Tiffanny Sanchez Razuri	1	
Florela Salas Vega	1	
Christian Obregon Chercca	1	
Claudia Flores Torres	1	
Dheyanira Napan Espirito	1	
Brenda Sifuentes Huamani	1	
Lorenzo Chuquimango Sanchez	1	
Nico Pillaca Sanchez	1	
Maria Huaman Huachua	1	
Paola Obeso Castro	1	
Katherine Cotos Tapia	1	
Total general	**113**	


REMOTO OSIPTEL - remoto.osiptel.gob.pe - Conexión a Escritorio remoto
OnBase (Unity PROD)
Inicio
Workflow
Cerrar este diseño
Visor secundario
Visor principal
Diseño
Actualizar
Aplicar filtro
Trabajo automático
Cancelar alimentación automática
Ver
Enrutar elemento
Tomar propiedad
Liberar propiedad
Ejecutar secuencia de comandos
Acciones
Enviar Para Revision
Genera Documento Para Visto/Firma
Enviar Para Visto/Firma
Anular Documento
Tareas
Bandeja de entrada
Bandeja de entrada combinada
SGD 1.Trámite Interno Funcionario
TRASU. Tramite Interno Funcionario
Nombre
Fecha de ingreso
Ciclo de vida de Workflow
Cola de Workf
RECHAZADO- EXP.0015830-2020/TRASU/ST-RA-FONDO - RESOLUCION FINAL - Nro.TMP-15422389 -
4/11/2020 10:50:15
TRASU. Tramite Interno Funcionari
En Tramite
NUEVO- EXP.0023762-2019/TRASU/ST-RA-FONDO - RESOLUCION FINAL - Nro.TMP-15756808 -
12/12/2020 19:31:59
TRASU. Tramite Interno Funcionari
En Tramite
NUEVO- EXP.0018643-2019/TRASU/ST-RA-FONDO - RESOLUCION FINAL - Nro.TMP-15770251
TRASU. Tramite Interno Funcionario
14 elementos
Bandeja de entrada
Elementos relacionados
Interacción de usuario
Escribe aquí para buscar
09:44
15/12/2020

PAT-83

DECLARACIÓN DE USUARIO

TEMA: LIMITACIONES EN LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DE GESTIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE OSIPTEL.

EVIDENCIA PUNTO DE ATENCIÓN 83

Yo, Pamela Sue-Helen Córdova Flores, Especialista Legal de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, declaro que:

A la fecha de suscripción de la presente Declaración, El SISTRAM no cuenta con un módulo para asistentes legales que les permita verificar los plazos relevantes de los expedientes de tal manera que puedan validar si un expediente es de tipo Forma o Fondo.

Lima, 15 de diciembre de 2020

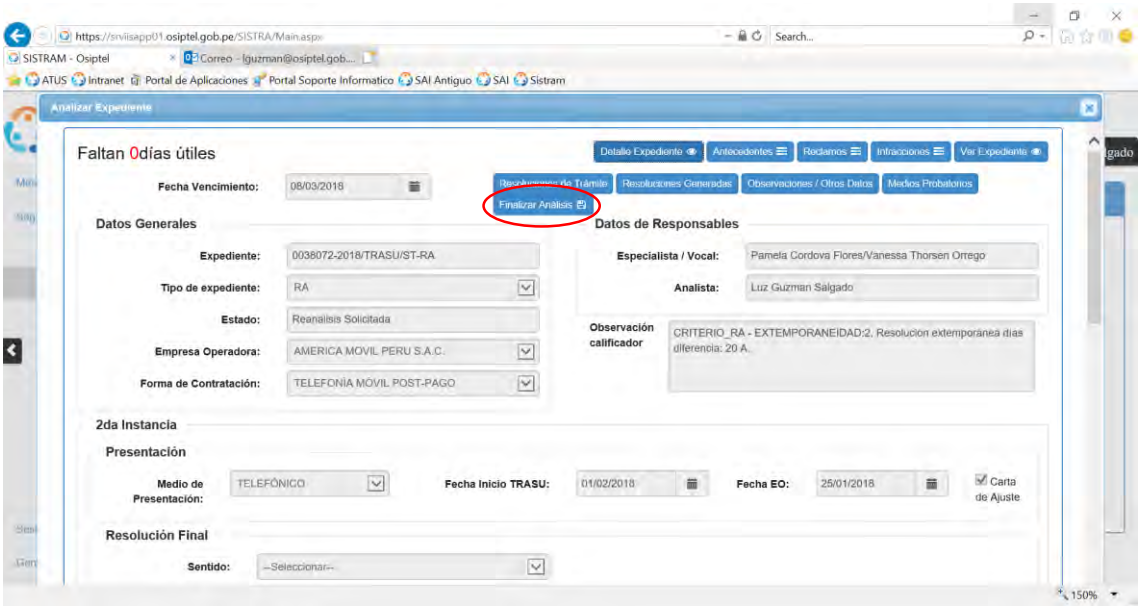
Pamela Sue-Helen Córdova Flores

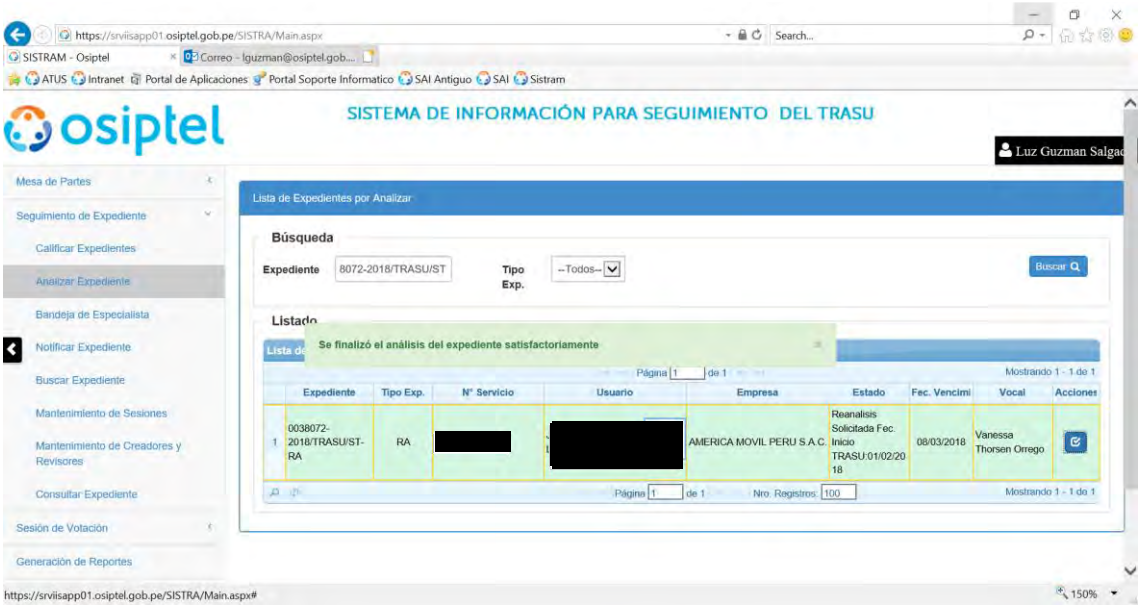
Especialista Legal - STSR

PAT-84

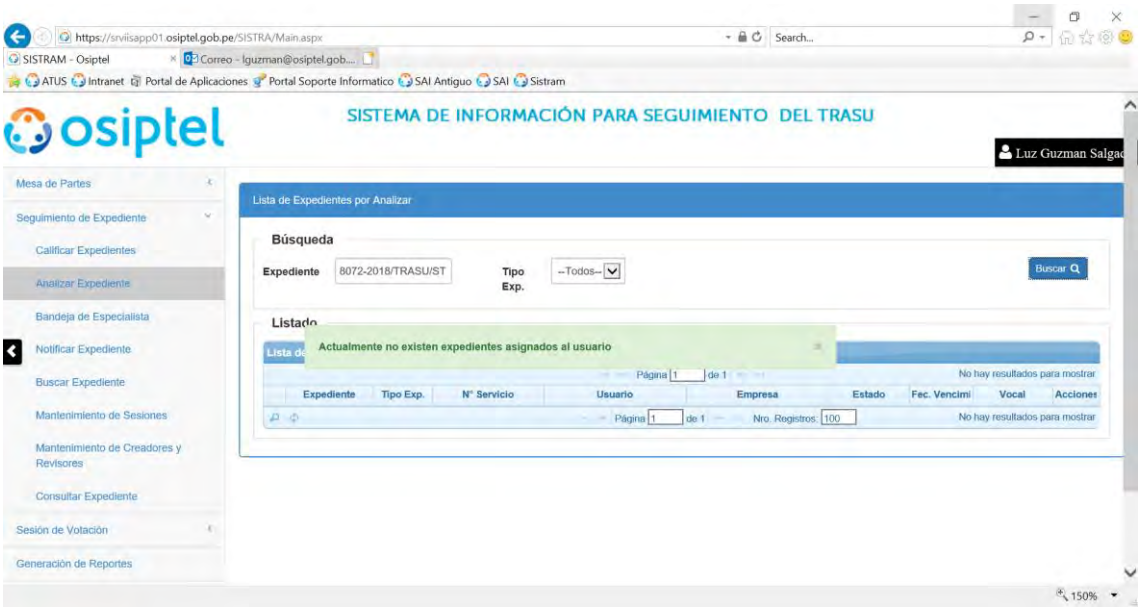
EVIDENCIA N° 84

Una vez que se genera la plantilla, el analista debe finalizar el expediente para que pasa a la bandeja del especialista y éste lo pueda aprobar para que pase a sesión de votación tal como se advierte a continuación:

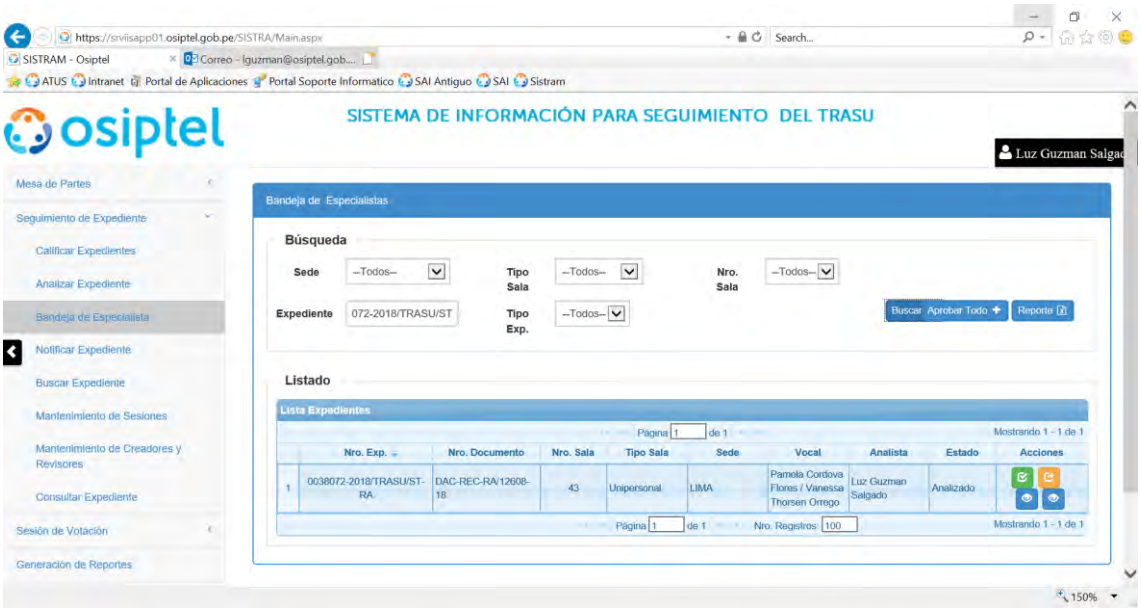




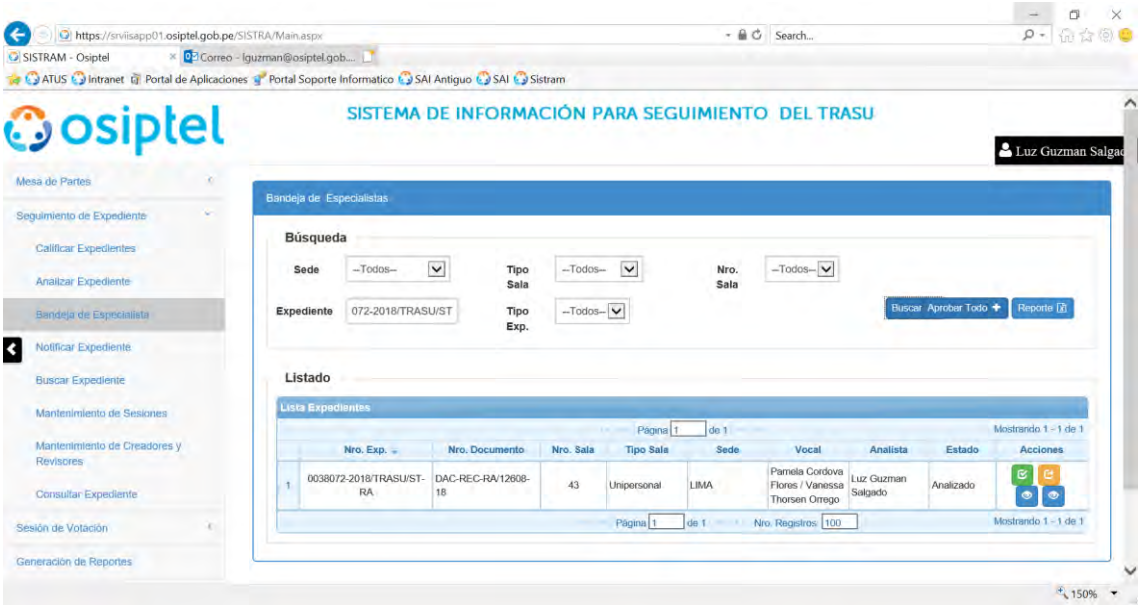
El expediente sale de la bandeja del analista y pasa a la bandeja del especialista para su aprobación

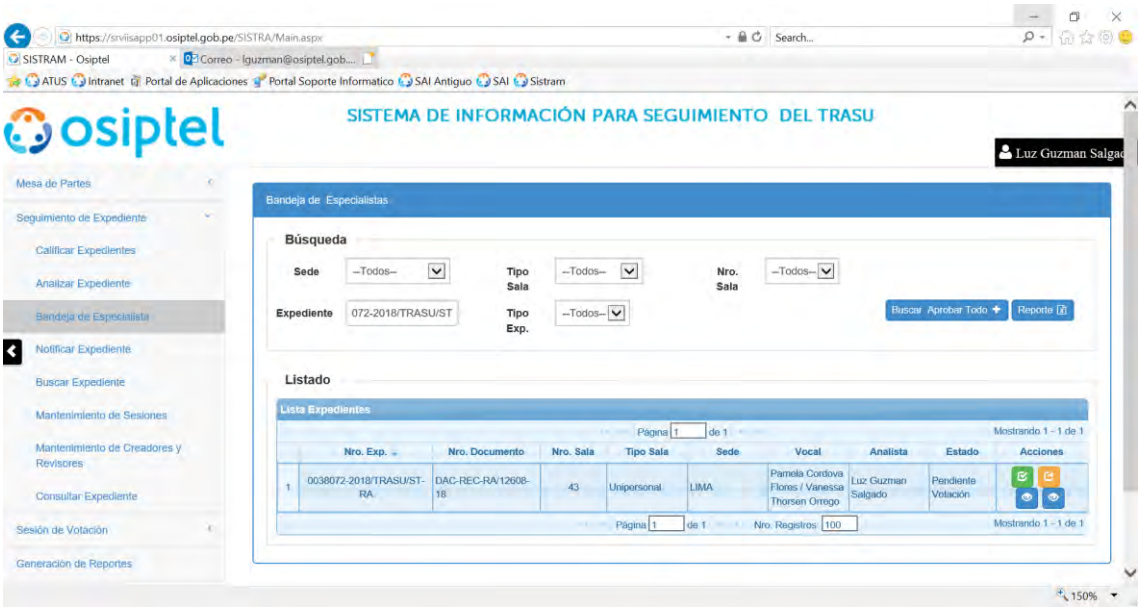


Bandeja de especialista: al salir de la bandeja del analista cambia al estado analizado:



Se da click en el botón aprobar todo pata que cambie al estado pendiente de votación y puedan ingresar a la sesión de votación:





PAT-85

DECLARACIÓN DE USUARIO

TEMA: LIMITACIONES EN LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DE GESTIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE OSIPTEL.

EVIDENCIA PUNTO DE ATENCIÓN 85

Yo, Pamela Sue-Helen Córdova Flores, Especialista Legal de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, declaro que:

A la fecha de suscripción de la presente Declaración, El SISTRAM no cuenta con una alerta propia de vencimiento de diversos plazos. Asimismo, los correos de alertas de vencimiento de expedientes se encuentran deshabilitados.

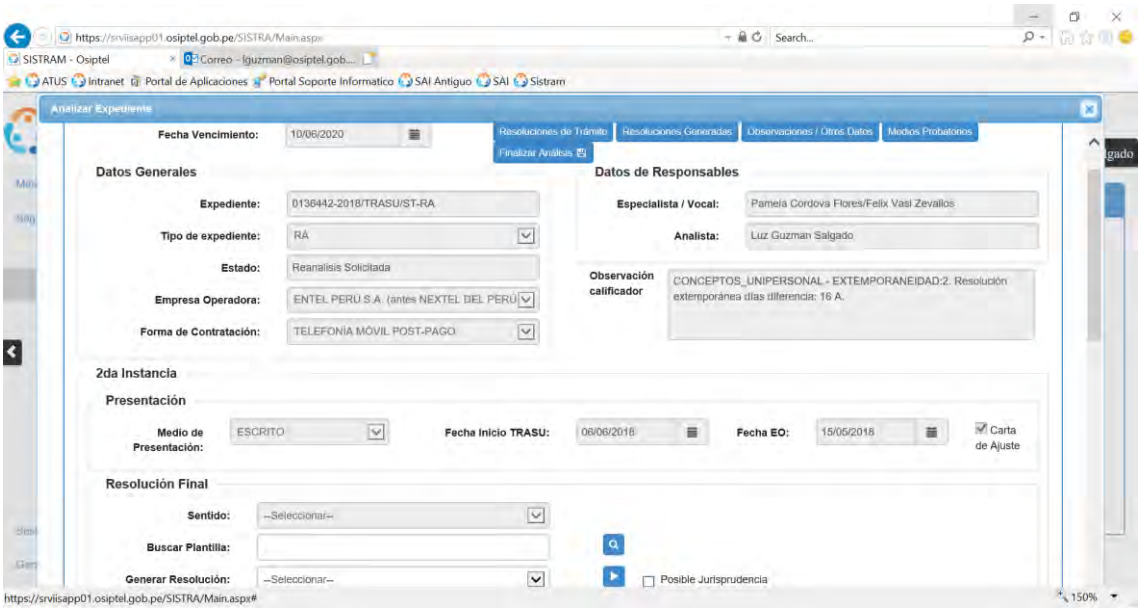
Lima, 15 de diciembre de 2020

Pamela Sue-Helen Córdova Flores

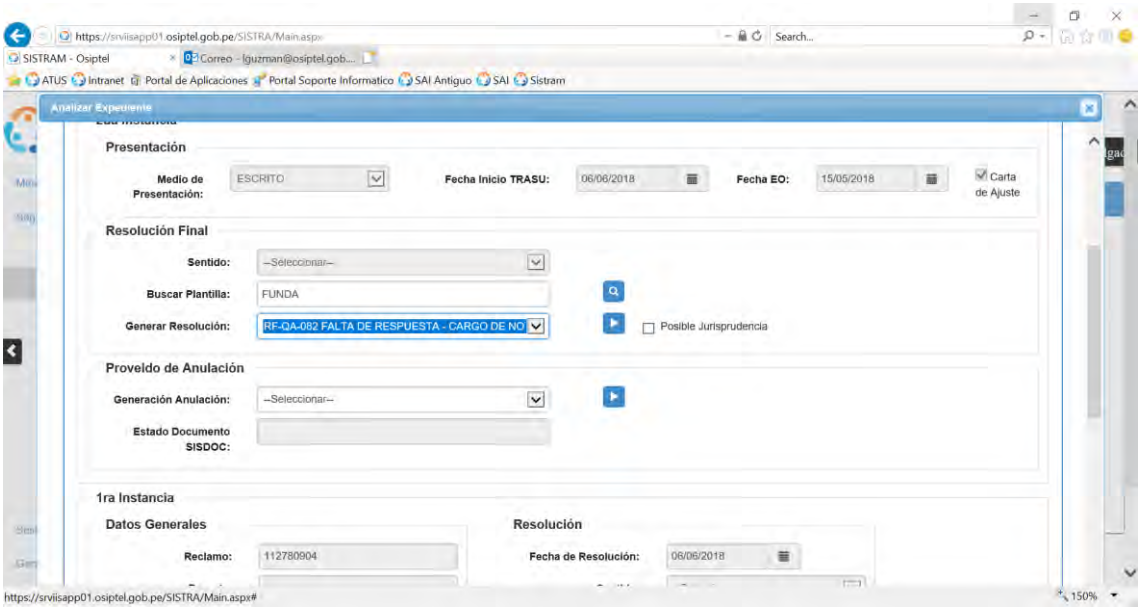
Especialista Legal - STSR

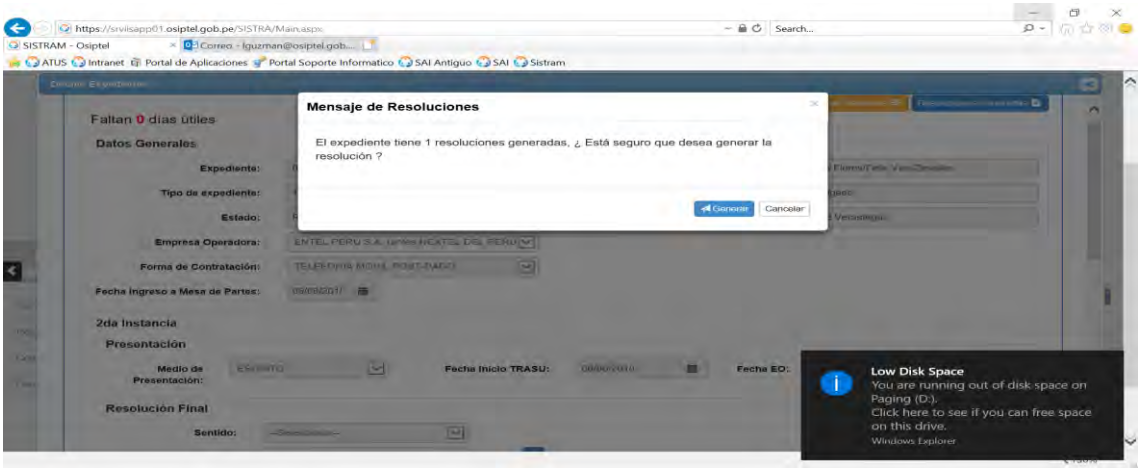
PAT-86

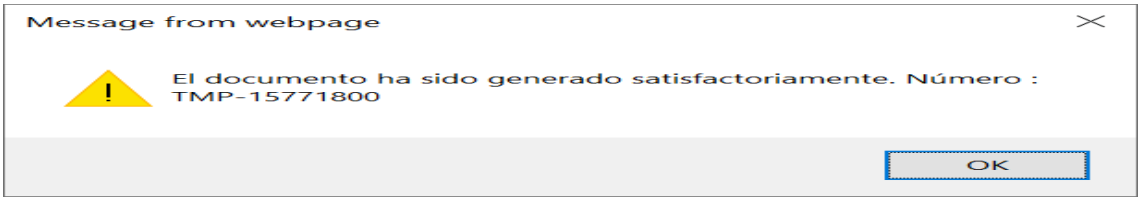
EVIDENCIA: 86



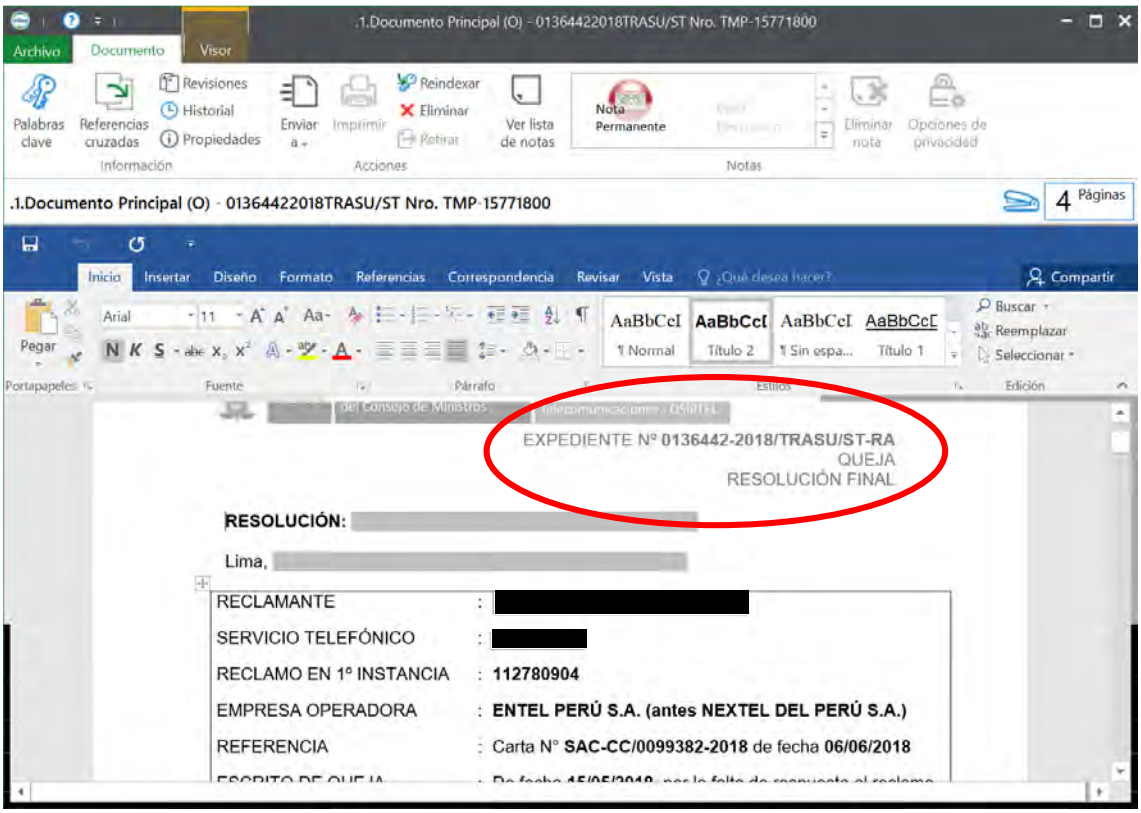
Se ha seleccionado una plantilla de queja en un expediente de apelación tal como se visualiza a continuación:







una vez generada la plantilla se va al SISDOC para proyectar, advirtiéndose que ese genere una plantille de queja en un expediente de apelación:



PAT-87

DECLARACIÓN DE USUARIO

TEMA: LIMITACIONES EN LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DE GESTIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE OSIPTEL.

EVIDENCIA PUNTO DE ATENCIÓN 87

Yo, Pamela Sue-Helen Córdova Flores, Especialista Legal de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, declaro que:

A la fecha de suscripción de la presente Declaración, los sistemas SISTRAM / SISDOC no cuentan con la configuración de la opción de generar Proveídos de Resolución para firma de vocal, por lo que dichos documentos son elaborados en forma manual (archivo Word), firmados, impresos y digitalizados con posterioridad en el expediente.

Lima, 15 de diciembre de 2020

Pamela Sue-Helen Córdova Flores

Especialista Legal - STSR

Lima, 28 de marzo de 2020

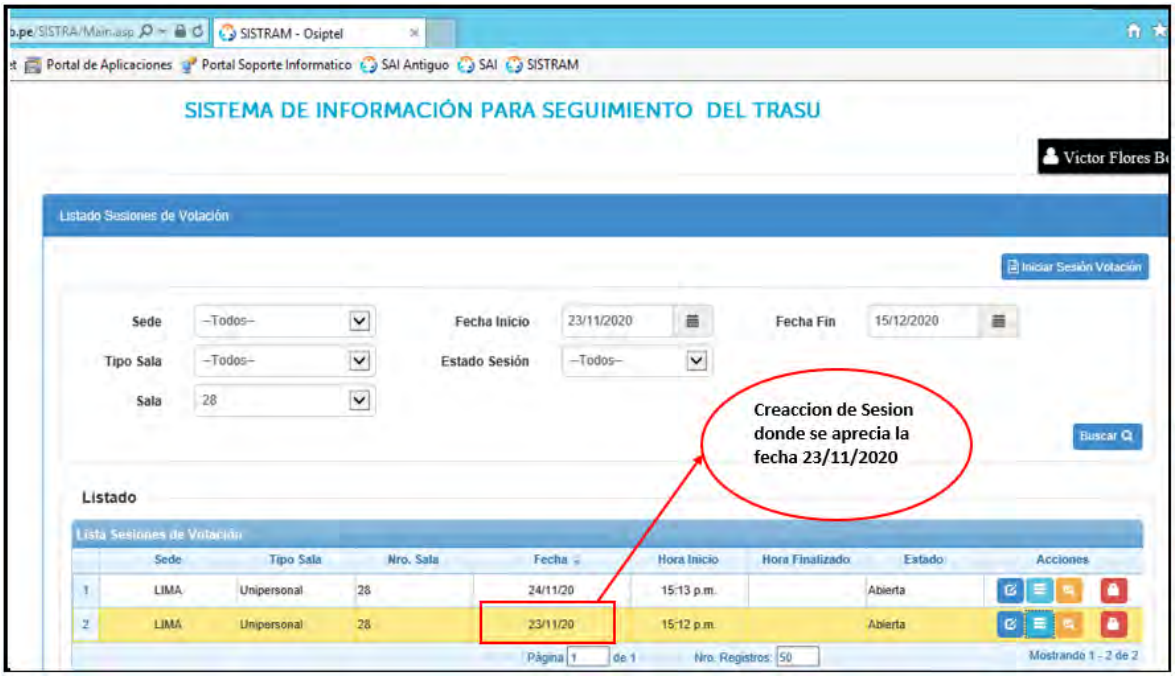
Vistos, los documentos firmados a través del SISDOC, correspondiente a los expedientes indicados, se aprecia que por un error no se pudo procesar la carga de la resolución en el formato PDF, motivo por el cual se procede a la anulación de los documentos generados, según el siguiente detalle:

EXPEDIENTE	RESOLUCIÓN
0200109-2018/TRASU/ST-RA	0034651-2020-TRASU/OSIPTEL

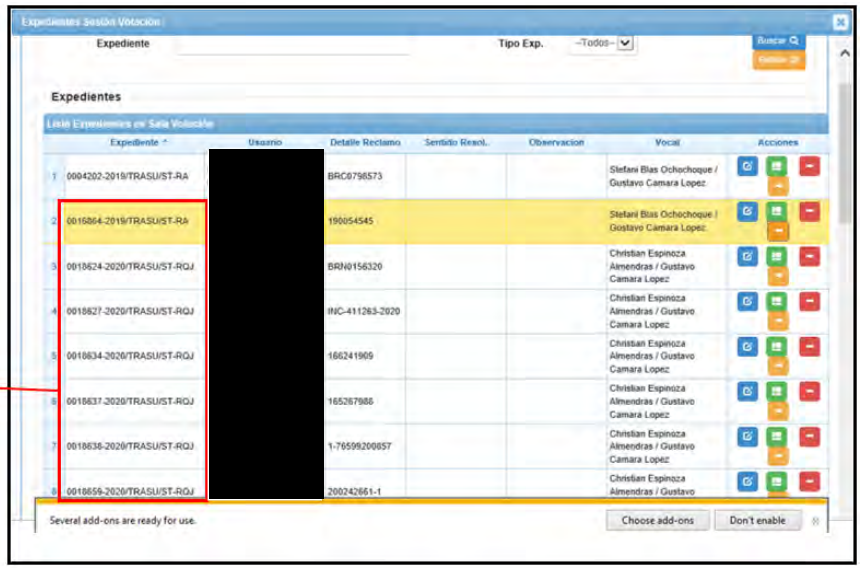
[redacted]

Vocal de la Sala Unipersonal 46 del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

PAT-88


SISTRAM - Osiptel
Portal de Aplicaciones
Portal Soporte Informatico
SAI Antiguo
SAI
SISTRAM
SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA SEGUIMIENTO DEL TRASU
Víctor Flores B
Listado Sesiones de Votación
Iniciar Sesión Votación
Sede
–Todos–
Fecha Inicio
23/11/2020
Fecha Fin
15/12/2020
Tipo Sala
–Todos–
Estado Sesión
–Todos–
Sala
28
Buscar
Creaccion de Sesion donde se aprecia la fecha 23/11/2020
Listado
Lista Sesiones de Votación
Sede
Tipo Sala
Nro. Sala
Fecha
Hora Inicio
Hora Finalizado
Estado
Acciones
1
LIMA
Unipersonal
28
24/11/20
15:13 p.m.
Abierta
2
LIMA
Unipersonal
28
23/11/20
15:12 p.m.
Abierta
Página 1 de 1
Nro. Registros: 50
Mostrando 1 - 2 de 2

Imágen de la Sesión del 23/11/2020, Sala 28



Los expedientes del recuadro no pertenecen a la fecha de la sesión creada del 23/11/2020

PERÚ | Presidencia del Consejo de Ministros | Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° **0016864-2019/TRASU/ST-RA**
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 0150864-2020-TRASU/OSIPTEL

Lima, **1 de diciembre de 2020**

La fecha de la resolución mostrada no corresponde a la sesión creada del 23/11/2020.

RECLAMANTE	:	[redacted]
SERVICIO	:	
CONCEPTO RECLAMADO	:	FACTURACIÓN DE CARGO FIJO INCLUIDO EN RECIBO FEBRERO DE 2019
EMPRESA OPERADORA	:	**AMERICA MOVIL PERU S.A.C.**
CÓDIGO DE RECLAMO	:	**190054545**
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	**DAC-REC-R/DNC-47599-19**
RESOLUCIÓN FINAL DEL TRIBUNAL	:	**INFUNDADO**

VISTO: El recurso de apelación y en atención a la documentación obrante en el mismo, el

PAT-89

DECLARACIÓN DE USUARIO

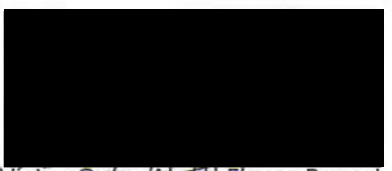
EVIDENCIA PROCESO 8.1: ELABORACIÓN E IMPRESIÓN DEL ACTA DE SESION

Evidencia Código 89

Yo, Víctor Oscar Abdel Flores Bernal, colaborador de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios declaro:

Que, en el procedimiento 8.1 utilizo los siguientes reportes para la validación de la lista de resoluciones firmadas por el vocal en una sesión:

1) Reporte de Pendientes de Votación
2) Reporte de Resoluciones firmadas por Estado ó agrupadas por Vocal
3) Reporte de Expedientes Resueltos.



Víctor Oscar Abdel Flores Bernal

Supervisor Administrativo TRASU

Rep. Pendientes de Votación

Expediente	Nro Sala	Sede	Fec. de presentación	Fec. de Vencimiento	Resolución	Especialista	Vocal	Analista
0004202-2019/TRASU/ST-RA	28	LIMA	16/01/2019	20/02/2019	Resolucion Final(23/11/2020)	Pamela Cordova Flores	Gustavo Camara Lopez	Stefani Blas Ochochoque
0039187-2019/TRASU/ST-RA	28	LIMA	1/08/2019	9/09/2019	Resolucion Final(23/11/2020)	Pamela Cordova Flores	Gustavo Camara Lopez	Renzo Chiri Marquez
0039363-2019/TRASU/ST-RA	28	LIMA	2/08/2019	10/09/2019	Resolucion Final(23/11/2020)	Pamela Cordova Flores	Gustavo Camara Lopez	Renzo Chiri Marquez
0039816-2019/TRASU/ST-RA	28	LIMA	5/08/2019	11/09/2019	Resolucion Final(23/11/2020)	Pamela Cordova Flores	Gustavo Camara Lopez	Stefani Blas Ochochoque
0043713-2019/TRASU/ST-RA	28	LIMA	27/08/2019	3/10/2019	Resolucion Final(23/11/2020)	Pamela Cordova Flores	Gustavo Camara Lopez	Renzo Chiri Marquez
0043722-2019/TRASU/ST-RA	28	LIMA	27/08/2019	3/10/2019	Resolucion Final(23/11/2020)	Pamela Cordova Flores	Gustavo Camara Lopez	Renzo Chiri Marquez
0043876-2019/TRASU/ST-RA	28	LIMA	28/08/2019	4/10/2019	Resolucion Final(23/11/2020)	Pamela Cordova Flores	Gustavo Camara Lopez	Renzo Chiri Marquez
0043875-2019/TRASU/ST-RA	28	LIMA	28/08/2019	4/10/2019	Resolucion Final(23/11/2020)	Pamela Cordova Flores	Gustavo Camara Lopez	Renzo Chiri Marquez

Rep. Firmadas por Estado

N° Expediente	Tipo	Analista	Vocal	Estado	Usuario Asignado	Cruce Con Reporte de Pendientes de Votación	Cruce con Reporte de Exp. Resueltos
0036695-2019/TRASU/ST-RA	Fondo	Stefani Blas Ochochoque	Gustavo Camara Lopez	En Despacho	MESA DE PARTES	Resolucion Final(08/12/2020)	#N/A
0011438-2019/TRASU/ST-RA	Fondo	Claudia Silva Jauregui	Gustavo Camara Lopez	En Despacho	MESA DE PARTES	Resolucion Final(12/12/2020)	#N/A
0039816-2019/TRASU/ST-RA	Fondo	Stefani Blas Ochochoque	Gustavo Camara Lopez	En Despacho	MESA DE PARTES	Resolucion Final(23/11/2020)	Resolucion Final(23/11/2020)
0039363-2019/TRASU/ST-RA	Fondo	Renzo Chiri Marquez	Gustavo Camara Lopez	En Despacho	MESA DE PARTES	Resolucion Final(23/11/2020)	Resolucion Final(23/11/2020)
0043713-2019/TRASU/ST-RA	Fondo	Renzo Chiri Marquez	Gustavo Camara Lopez	En Despacho	MESA DE PARTES	Resolucion Final(23/11/2020)	Resolucion Final(23/11/2020)
0039187-2019/TRASU/ST-RA	Fondo	Renzo Chiri Marquez	Gustavo Camara Lopez	En Despacho	MESA DE PARTES	Resolucion Final(23/11/2020)	Resolucion Final(23/11/2020)
0043722-2019/TRASU/ST-RA	Fondo	Renzo Chiri Marquez	Gustavo Camara Lopez	En Despacho	MESA DE PARTES	Resolucion Final(23/11/2020)	Resolucion Final(23/11/2020)
0043876-2019/TRASU/ST-RA	Fondo	Renzo Chiri Marquez	Gustavo Camara Lopez	En Despacho	MESA DE PARTES	Resolucion Final(23/11/2020)	Resolucion Final(23/11/2020)
0043875-2019/TRASU/ST-RA	Fondo	Renzo Chiri Marquez	Gustavo Camara Lopez	En Despacho	MESA DE PARTES	Resolucion Final(23/11/2020)	Resolucion Final(23/11/2020)
0036152-2019/TRASU/ST-RA	Fondo	Rosa Huerta Cruzatti	Gustavo Camara Lopez	En Despacho	MESA DE PARTES	Resolucion Final(01/12/2020)	#N/A
0036280-2019/TRASU/ST-RA	Fondo	Stefani Blas Ochochoque	Gustavo Camara Lopez	En Despacho	MESA DE PARTES	Resolucion Final(01/12/2020)	#N/A
0016864-2019/TRASU/ST-RA	Fondo	Stefani Blas Ochochoque	Gustavo Camara Lopez	En Despacho	MESA DE PARTES	Resolucion Final(01/12/2020)	#N/A
0028508-2019/TRASU/ST-RA	Fondo	Stefani Blas Ochochoque	Gustavo Camara Lopez	En Despacho	MESA DE PARTES	Resolucion Final(04/12/2020)	#N/A
0016624-2019/TRASU/ST-RA	Fondo	Stefani Blas Ochochoque	Gustavo Camara Lopez	En Despacho	MESA DE PARTES	Resolucion Final(14/12/2020)	#N/A
0004202-2019/TRASU/ST-RA	Fondo	Stefani Blas Ochochoque	Gustavo Camara Lopez	Finalizado	Administrador del Si	Resolucion Final(23/11/2020)	Resolucion Final(23/11/2020)
0030640-2019/TRASU/ST-RA	Fondo	Stefani Blas Ochochoque	Gustavo Camara Lopez	Finalizado	Administrador del Si	Resolucion Final(01/12/2020)	#N/A

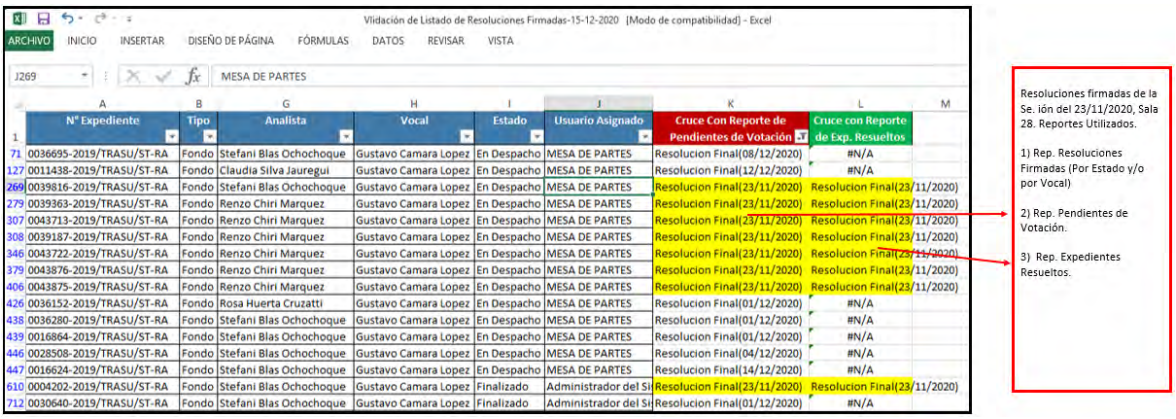
Comentario:
Se puede realizar el cruce con:
1) Reporte de Resoluciones Firmadas por Estado (Procesos "En Despacho" + "Finalizado")
2) Reporte de Resoluciones Firmadas agrupadas por Vocal

Total de Resoluciones Firmadas por el Vocal: 08 resoluciones

Rep. Exp. Resueltos

Expediente	Nro Sala	Sede	Fec. de presentación	Fec. de Vencimiento	Resolución	Especialista	Vocal	Analista
0003255-2018/TRASU/ST-RA	22	LIMA	3/01/2018	7/02/2018	Resolucion Final(27/11/2020)	Pamela Cordova Flores	Jacqueline Gavelan Díaz	Saby Guelac Ramos
0010649-2018/TRASU/ST-RA	7	LIMA	3/01/2018	14/02/2018	Resolucion Final(11/11/2020)	Pamela Cordova Flores	Jose Aramayo Baella	Adriana Romero Challco
0003631-2018/TRASU/ST-RA	21	LIMA	3/01/2018	7/02/2018	Resolucion Final(21/11/2020)	Pamela Cordova Flores	Jesus Espinoza Lozada	Joselin Castaneda Otero
0003689-2018/TRASU/ST-RA	15	LIMA	3/01/2018	7/02/2018	Resolucion Final(14/11/2020)	Pamela Cordova Flores	Marcos Guevara Salcedo	Jessica Supo Mollocondo
0004035-2018/TRASU/ST-RA	46	LIMA	3/01/2018	7/02/2018	Resolucion Final(06/11/2020)	Pamela Cordova Flores	Felix Vasi Zevallos	Trinidad Canazas Carrillo
0004843-2018/TRASU/ST-RA	19	LIMA	3/01/2018	7/02/2018	Resolucion Final(21/11/2020)	Pamela Cordova Flores	Angela Arrescurrenaga Santisteba	Claudia Flores Torres
0002221-2018/TRASU/ST-RA	5	LIMA	3/01/2018	7/02/2018	Resolucion Final(05/11/2020)	Pamela Cordova Flores	Mercedes Aguilar Ramos	Trinidad Canazas Carrillo
0002464-2018/TRASU/ST-RA	7	LIMA	3/01/2018	7/02/2018	Resolucion Final(28/11/2020)	Pamela Cordova Flores	Jose Aramayo Baella	Claudia Medina Valverde
0003762-2018/TRASU/ST-RA	21	LIMA	3/01/2018	7/02/2018	Resolucion Final(28/11/2020)	Pamela Cordova Flores	Jesus Espinoza Lozada	Stefany Carrasco Pachas

Validación de listado de Resoluciones Firmadas



Vlidación de Listado de Resoluciones Firmadas-15-12-2020 [Modo de compatibilidad] - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

J269 MESA DE PARTES

	A	B	G	H	I	J	K	L	M
1	N° Expediente	Tipo	Analista	Vocal	Estado	Usuario Asignado	Cruce Con Reporte de Pendientes de Votación	Cruce con Reporte de Exp. Resueltos	
71	0036695-2019/TRASU/ST-RA	Fondo	Stefani Blas Ochochoque	Gustavo Camara Lopez	En Despacho	MESA DE PARTES	Resolucion Final(08/12/2020)	#N/A	
127	0011438-2019/TRASU/ST-RA	Fondo	Claudia Silva Jauregui	Gustavo Camara Lopez	En Despacho	MESA DE PARTES	Resolucion Final(12/12/2020)	#N/A	
269	0039816-2019/TRASU/ST-RA	Fondo	Stefani Blas Ochochoque	Gustavo Camara Lopez	En Despacho	MESA DE PARTES	Resolucion Final(23/11/2020)	Resolucion Final(23/11/2020)	
279	0039363-2019/TRASU/ST-RA	Fondo	Renzo Chiri Marquez	Gustavo Camara Lopez	En Despacho	MESA DE PARTES	Resolucion Final(23/11/2020)	Resolucion Final(23/11/2020)	
307	0043713-2019/TRASU/ST-RA	Fondo	Renzo Chiri Marquez	Gustavo Camara Lopez	En Despacho	MESA DE PARTES	Resolucion Final(23/11/2020)	Resolucion Final(23/11/2020)	
308	0039187-2019/TRASU/ST-RA	Fondo	Renzo Chiri Marquez	Gustavo Camara Lopez	En Despacho	MESA DE PARTES	Resolucion Final(23/11/2020)	Resolucion Final(23/11/2020)	
346	0043722-2019/TRASU/ST-RA	Fondo	Renzo Chiri Marquez	Gustavo Camara Lopez	En Despacho	MESA DE PARTES	Resolucion Final(23/11/2020)	Resolucion Final(23/11/2020)	
379	0043876-2019/TRASU/ST-RA	Fondo	Renzo Chiri Marquez	Gustavo Camara Lopez	En Despacho	MESA DE PARTES	Resolucion Final(23/11/2020)	Resolucion Final(23/11/2020)	
406	0043875-2019/TRASU/ST-RA	Fondo	Renzo Chiri Marquez	Gustavo Camara Lopez	En Despacho	MESA DE PARTES	Resolucion Final(23/11/2020)	Resolucion Final(23/11/2020)	
426	0036152-2019/TRASU/ST-RA	Fondo	Rosa Huerta Cruzatti	Gustavo Camara Lopez	En Despacho	MESA DE PARTES	Resolucion Final(01/12/2020)	#N/A	
438	0036280-2019/TRASU/ST-RA	Fondo	Stefani Blas Ochochoque	Gustavo Camara Lopez	En Despacho	MESA DE PARTES	Resolucion Final(01/12/2020)	#N/A	
439	0016864-2019/TRASU/ST-RA	Fondo	Stefani Blas Ochochoque	Gustavo Camara Lopez	En Despacho	MESA DE PARTES	Resolucion Final(01/12/2020)	#N/A	
446	0028508-2019/TRASU/ST-RA	Fondo	Stefani Blas Ochochoque	Gustavo Camara Lopez	En Despacho	MESA DE PARTES	Resolucion Final(04/12/2020)	#N/A	
447	0016624-2019/TRASU/ST-RA	Fondo	Stefani Blas Ochochoque	Gustavo Camara Lopez	En Despacho	MESA DE PARTES	Resolucion Final(14/12/2020)	#N/A	
610	0004202-2019/TRASU/ST-RA	Fondo	Stefani Blas Ochochoque	Gustavo Camara Lopez	Finalizado	Administrador del Si	Resolucion Final(23/11/2020)	Resolucion Final(23/11/2020)	
712	0030640-2019/TRASU/ST-RA	Fondo	Stefani Blas Ochochoque	Gustavo Camara Lopez	Finalizado	Administrador del Si	Resolucion Final(01/12/2020)	#N/A	

Resoluciones firmadas de la Se. ión del 23/11/2020, Sala 28. Reportes Utilizados.

1) Rep. Resoluciones Firmadas (Por Estado y/o por Vocal)

2) Rep. Pendientes de Votación.

3) Rep. Expedientes Resueltos.

PAT-90

MEMORANDO Nº 00001-GPSU/SU.LS.DEN/2020

PARA	:	CARMEN MILAGROS VELARDE KOECHLIN **SECRETARIO TECNICO ADJUNTO-TRASU (E)**
CC	:	NARCISA LAURA RAMOS MENESES **CAS**
DE	:	**MIRELA ROJAS PILARES** ANALISTA DE CENTRO DE ORIENTACION
ASUNTO	:	REMISION DE FILES DE DENUNCIAS TRAMITADAS EN EL CENTRO DE ORIENTACION LIMA SUR
FECHA	:	**6 de febrero de 2020**

Por medio del presente, alcanzamos los files de denuncias, de acuerdo al Instructivo para la Atención de Denuncias a cargo de las oficinas desconcentradas y centros de orientación a nivel nacional.

N°	N° DE DENUNCIA	USUARIO	FOLIOS
1	110-2019/SJM-DEN	[redacted]	20
2	001-2020/SJM-DEN		14
3	002-2020/SJM-DEN		11
4	003-2020/SJM-DEN		11
5	004-2020/SJM-DEN		17

Es pertinente indicar que, se les estará haciendo llegar en físico, los files de denuncias antes indicados, el cual contendrá toda la documentación tramitada en original.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

PAT-91

Lista de personal de sanciones y denuncias

Coordinadora

- Laura Ramos

Especialistas legales

- Daphne Angulo
- Víctor Plasencia
- Adelí Romero
- Martha Ruiz

Analista legal

- Víctor Farfan

Practicantes

- Andrea Amezaga
- Edwin Mamani

PAT-92

N°	DENUNCIA	MATERIA	FECHA DE PRESENTACIÓN DE DENUNCIA	USUARIO	EMPRESA OPERADORA	MOTIVO DE LA DENUNCIA	RESOLUCIÓN TRASU/ EMPRESA OPERADORA	RECURSO	SERVICIO	LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LA DENUNCIA	ESTADO	DETALLE DE EVALUACIÓN
1	001-GOD-LLI/2017	Devolucion de saldo	2/01/2017	[redacted]	Viettel Perú S.A.C.	Incumplimiento de Resolución del TRASU	25410-2016	RQJ	Telefonía Móvil	OD La Libertad	INCUMPLIÓ	La empresa operadora no otorgó la recarga según lo establecido en las Condiciones de Uso
2	002-GOD-LLI/2017	Incumplimiento de Condiciones Contractuales	2/01/2017		Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento de Resolución del TRASU	26831-2016/TRASU/ST-RA	RA	Telefonía Móvil	OD La Libertad	SUBSANÓ	La empresa operadora procedió a migrar al usuario al Plan Vuela de S/. 130.00. Asimismo, efectuó descuentos en los recibos de setiembre 2015 a diciembre 2016
3	003-GOD-LLI/2017	Calidad e Idoneidad del Servicio	5/01/2017		Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento de Resolución del TRASU	33366-2016/TRASU/ST-RQJ	RQJ	Telefonía Fija	OD La Libertad	INCUMPLIÓ	Si bien la empresa operadora señala que las pruebas conjuntas se realizaron el 09/02/17, no anexa medio de prueba alguno en el que se deje constancia de dicha diligencia y de la operatividad del servicio. Asimismo, debe considerarse que la empresa operadora desplegó acciones después de haber transcurrido un tiempo excesivo desde la notificación de la resolución del TRASU.
4	004-GOD-LLI/2017	Incumplimiento de Condiciones Contractuales	19/01/2017		América Móvil Perú S.A.C.	Incumplimiento de Resolución del TRASU	18371-2016/TRASU/ST-RQJ	RQJ	Telefonía Fija	OD La Libertad	SUBSANÓ	La empresa operadora procedió a efectuar la migración del servicio, remitiendo la respectiva Acta de Instalación.
5	005-GOD-LLI/2017	Incumplimiento de Ofertas y Promociones	11/01/2017		América Móvil Perú S.A.C.	Incumplimiento de la Solución Anticipada de Reclamo (SAR)	SAR278485	Primera instancia	Telefonía Móvil	OD La Libertad	CUMPLIÓ	La empresa operadora acreditó haber otorgado el Bono de "120 minutos todo destino"
6	006-GOD-LLI/2017	Incumplimiento de Ofertas y Promociones	25/02/2017		América Móvil Perú S.A.C.	Incumplimiento de la Solución Anticipada de Reclamo (SAR)	SAR196311	Primera instancia	Telefonía Móvil	OD La Libertad	CUMPLIÓ	La empresa operadora acreditó haber otorgado el "Bono Fidelidad 50 min todo destino"
7	007-GOD-LLI/2017	Facturación	20/02/2017		Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento de Resolución en aplicación del Silencio Administrativo Positivo	TM-SI-1666313-2016	Primera instancia	Telefonía Móvil	OD La Libertad	SUBSANÓ	La empresa operadora emitió y aplicó la respectiva nota de credito por el importe reclamado.
8	008-GOD-LLI/2017	Portabilidad	27/02/2017		Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento de Resolución de la Empresa Operadora	RES-767-CIAR-R-A-00098459-2017/P	Primera instancia	Telefonía Fija	OD La Libertad	SUBSANÓ	La empresa opeadora remite audio en el cual el usuario manifiesta que solicita la portabilidad (de Claro a Telefónica) para proceder con la baja del servicio. La empresa operadora acredita la baja solicitada.
9	009-GOD-LLI/2017	Calidad e Idoneidad del Servicio	3/03/2017		Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento de Resolución del TRASU	1780-2017/TRASU/ST-RQJ	RQJ	Telefonía Móvil	OD La Libertad	SUBSANÓ	Resolución notificada durante fenomeno del niño, la empresa operadora manifiesta que no puede realizar las pruebas de operatividad por la problemática en la ciudad de Trujillo, coordino con el usuario permitirle la baja sin el pago de penalidades.
10	010-GOD-LLI/2017	Incumplimiento de Ofertas y Promociones	3/03/2017		Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento de Resolución del TRASU	37791-2016/TRASU/ST-RA	RQJ	Telefonía Móvil	OD La Libertad	SUBSANÓ	La empresa operadora procedió a activar el bono de 50 minutos y 100 mensajes de texto.
11	011-GOD-LLI/2017	Contratación no solicitada	9/03/2017		Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento de Resolución del TRASU	24550-2016/TRASU/ST-RA	RA	Televisión por cable	OD La Libertad	CUMPLIÓ	La empresa operadora procedió a dar de baja al servicio de cable y anular la deuda.
12	012-GOD-LLI/2017	Calidad e Idoneidad del Servicio	14/03/2017		América Móvil Perú S.A.C.	Incumplimiento de Resolución del TRASU	29878-2016	RA	Telefonía Móvil	OD La Libertad	INCUMPLIÓ	La empresa operadora llamó al usuario para realizar las pruebas en el Centro de Atención; sin embargo, la resolución ordena las condiciones de las pruebas conjuntas (domicilio del usuario y hora especifica)
13	013-GOD-LLI/2017	Cobro de penalidad	29/03/2017		América Móvil Perú S.A.C.	Incumplimiento de Resolución del TRASU	32490-2016/TRASU/ST-RQJ	RQJ	Telefonía Móvil	OD La Libertad	CUMPLIÓ	El usuario cuestiona el cobro de la penalidad por reintregro de equipo generado ante la baja del servicio. La empresa operadora señaló que dicho cobro se generó debido a que el usuario no efectuó la devolución del equipo. No obstante invitó al usuario a efectuar la devolucion del mismo para proceder con la anulacion de dicho importe.
14	014-GOD-LLI/2017	Corte/Suspensión	29/03/2017		Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento de Resolución del TRASU	6685-2017	RA	Trío	OD La Libertad	INCUMPLIÓ	A pesar de habérselo solicitado mediante requerimientos electrónicos de fechas 30/03/17 y 07/04/17, la empresa no ha remitido información que acredite el cumplimiento de lo ordenado por el TRASU
15	015-GOD-LLI/2017	Descuento de saldo	3/04/2017		América Móvil Perú S.A.C.	Incumplimiento de Resolución del TRASU	32715-2016/TRASU/ST-RA - 26519-2016/TRASU/ST-RA	RA	Telefonía Móvil	OD La Libertad	SUBSANÓ	La empresa operadora procede a efectuar la devolución de los descuentos del periodo 2014 a agosto 2016.
16	016-GOD-LLI/2017	Facturación	5/04/2017		América Móvil Perú S.A.C.	Incumplimiento de Resolución de la Empresa Operadora	DAC-REC-R/DNC-152120-2016	Primera instancia	Dúo	OD La Libertad	SUBSANÓ	La empresa operadora remitió el Reporte de Saldos de Cuentas en el cual se advierte que el recibo reclamado por abril de 2016 no se encuentra pendiente de pago.
17	017-GOD-LLI/2017	Facturación	6/04/2017		Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento de Resolución del TRASU	26047-2016/TRASU/ST-RQJ	RQJ	Televisión por cable	OD La Libertad	SUBSANÓ	La empresa operadora acreditó haber efectuado la devolución de los montos facturados por cable en los recibos de agosto 2015 a junio 2016.
18	018-GOD-LLI/2017	Calidad e Idoneidad del Servicio	12/06/2017		América Móvil Perú S.A.C.	Incumplimiento de Resolución de la Empresa Operadora	DAC-REC-R/SSF-47537-17	Primera instancia	Televisión por cable	OD La Libertad	CUMPLIÓ	La empresa operadora realizó las pruebas de operatividad, se realiza el cambio de decodificadores.

N°	MEMO	N° DE DENUNCIA	ODE O CENTRO DE ORIENTACIÓN QUE DERIVA DENUNCIA	FILES DE DENUNCIAS EN FISICO EN LA	RESPONSABLE	USUARIO	MATERIA	RESOLUCIÓN / EXPEDIENTE	EMPRESA OPERADORA	INCUMPLIMIENTO	FECHA DE LA DENUNCIA	CARTA DE CIERRE	CARTA DE REQUERIMIENTO A LA EMPRESA OPERADORA	RESULTADO	DETALLE DE LA EVALUACIÓN	LLENADO POR EVALUADOR SEMESTRAL
1	006-GPSU/SU-DEN/2018	004-2018-SC	Lima - Sede Central	SÍ	Practicante 2	[redacted]	ASIGNACIÓN DE SALDO	4826-2017/TRASU/ST-RQJ	Otras	Resolución TRASU	3/01/2018		105-TRASU/2018 (30/01/18)	NO PAS	Se encuentra dentro del Pas N° 003-2018-TRASU-PAS por la no elevación de la queja. Sobre el cumplimiento, se realizó el ajuste.	La empresa operadora cumplió con efectuar la devolución del saldo. Se encuentra dentro del Pas N° 003-2018-TRASU-PAS por la no elevación de la queja.
2	005-GPSU/SU-DEN/2018	010-2018-SC	Lima - Sede Central	SÍ	Laura Ramos		OTROS	RES-767-JARO-R-A-0414323-	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución de EO	5/01/2018	470-TRASU/2018	252-TRASU/2018 (08/03/2018)	PAS	Se trasladó informacion de la empresa operadora al usuario (Carta 470-TRASU2018). Se ha concedido cita al usuario para el 12/04/2018	La empresa operadora desplegó acciones de coordinación después de transcurrido un plazo excesivo, sin que hasta la fecha haya acreditado el cumplimiento. Si bien señala que pactó con el usuario migrar su servicio a un nuevo plan de S/ 149.90, no ha remitido medios de prueba donde se dele constancia de ello.
3	007-GPSU/SU-DEN/2018	003-2018-SC	Lima - Sede Central	SÍ	Adeli Romero		OTROS	0029778-2017/TRASU/ST-RQJ	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución TRASU	3/01/2018	00563-TRASU/2018 (09/04/2018) / 00860-TRASU/2018 (17/05/2018)	00139-TRASU/2018 (21/02/2018)	PAS	La empresa operadora cumplió con brindar al usuario las páginas blancas después de transcurrido un plazo excesivo desde emitida la resolución	La empresa operadora cumplió con lo dispuesto en la resolución; sin embargo, la ejecución se realizó después de una carta del OSIPTEL en la que se requiere el cumplimiento, por tanto, no procede la subsanación voluntaria.
4	008-GPSU/SU-DEN/2018	001-2018-SC	Lima - Sede Central	SÍ	Víctor Plasencia		CORTE O BAJA	RES-767-JARO-R-A-	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución de EO	3/02/2018	00645-TRASU/2018 (18/04/2018)		NO PAS	La EO procedió con la baja del servicio con fecha 20/12/2017, asimismo no registra deuda alguna por el servicio.	La empresa operadora generó la baja de la línea y la anulación de las deudas generadas.
5	008-GPSU/SU-DEN/2018	002-2018-SC	Lima - Sede Central	SÍ	Martha Ruiz		OTROS	RES-767-JARO-R-A-0413924-2017-	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución de EO	3/02/2018	00445-TRASU/2018 (26.03.2018)		NO PAS	Se realiza cambio de acometida	La empresa operadora realizó las pruebas de operatividad donde se realizó el cambio de cableado en atención a la solicitud del usuario.
6	010-GPSU/SU-DEN/2018	005-2018-SC	Lima - Sede Central	SÍ	Daphne Angulo		FACTURACIÓN	RFA-C-BRP9165324-2017-AS	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución de EO	3/02/2018	253-TRASU/2018		NO PAS	Sobre el particular, la empresa operadora informó que se registró la devolución en efectivo de S/.31.60 (más los intereses correspondientes); asimismo, precisó que le remitieron una carta informando que puede acercarse a sus oficinas para el trámite respectivo.	La empresa operadora generó la devolución correspondiente
7	011-GPSU/SU-DEN/2018	006-2018-SC	Lima - Sede Central	SÍ	Víctor Plasencia		INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	RES-767-JARO-R-A-0402788-2017/P	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución de EO	3/01/2018	EN TRÁMITE		PAS	Usuario indica en su reclamo que sólo contrató el servicio de internet; sin embargo, se le viene facturando por un servicio DUO (internet + telefonía fija), solicita se le factura correctamente y se anulen los montos demás. La empresa operadora informa que se comunicó con el usuario a fin de ofrecerle migrar a un plan acorde a sus necesidades, toda vez que el plan de internet requerido por el usuario ya no se encontraba vigente, usuario solicita a la empresa operadora se vuelva a comunicar con el en unos días, la empresa operadora vuelve a comunicarse pero no logra ubicar al usuario. La empresa operadora remite la carta informativa remitida al usuario mediante le ofrecen como solución, la migración de su servicio a un nuevo plan acorde a sus necesidades y además informa al usuario que cuenta con el saldo a favor de S/60.00 brindándole las indicaciones para que pueda realizar el cobro, remite el cargo de notificación de la carta informativa	La empresa operadora desplegó acciones de coordinación después de transcurrido un plazo excesivo.
8	011-GPSU/SU-DEN/2018	007-2018-SC	Lima - Sede Central	SÍ	Martha Ruiz		CALIDAD	RES-767-JARO-R-A-0415433-2017-P	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución de EO	4/01/2018	C. 02083-TRASU/2018 (20/11/2018)	405-TRASU/2018	PAS	No se realizan las pruebas de operatividad del servicio; empresa operadora informó que en fecha 17.01.18 se apersonaron al domicilio del usuario para realizar las pruebas de operatividad; sin embargo, el usuario no brindó las facilidades técnicas toda vez que indicó que no contaba con el permiso para ingresar a la azotea de su vecino, donde se encontraban los "taps" para realizar los trabajos. Remiten boleta de atención y audio de coordinación con el usuario. Resolución de primera instancia es de 10.12.2017 y la visita técnica es de fecha 17.01.2018	La empresa operadora desplegó acciones de coordinación después de transcurrido un plazo excesivo.
9	010-GPSU/SU-DEN/2018	008-2018/SC	Lima - Sede Central	SÍ	Adeli Romero		OTROS	62649-2017/TRASU/S	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución TRASU	4/01/2018	406-TRASU/2018 (14/03/2018)		NO PAS	la empresa operadora cumplió con brindarle al usuario las Páginas Blancas Edición 2017/2018	la empresa operadora cumplió con brindarle al usuario las Páginas Blancas Edición 2017/2018
10	008-GPSU/SU-DEN/2018	009-2018/SC	Lima - Sede Central	SÍ					Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución TRASU	DENUNCIA ANULADA	DENUNCIA ANULADA	DENUNCIA ANULADA	NO PAS	**Den. Anulada. Se tramita como Denuncia 464-2017/DEN-SC**	Anulada
11	011-GPSU/SU-DEN/2018	011-2018/SC	Lima - Sede Central	SÍ	Martha Ruiz		CORTE O BAJA	RES-767-JARO-R-A-0415263-2017-P	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución de EO	5/01/2018	696-TRASU/2018 (25.04.2018); 1672-TRASU/2018 (03.09.2018)	405-TRASU/2018	PAS	La reinstalación del servicio se efectuó fuera de plazo.	La empresa operadora cumplió con ejecutar la resolución después de transcurrido un plazo excesivo.
12	010-GPSU/SU-DEN/2018	012-2018/SC	Lima - Sede Central	SÍ	Daphne Angulo				América Móvil Perú S.A.C.	Resolución TRASU	DENUNCIA ANULADA	DENUNCIA ANULADA	DENUNCIA ANULADA	NO PAS	**Den. Anulada.Se tramita como Denuncia 405-2017/DEN-SC**	Anulada

N°	MEMO	N° DE DENUNCIA	ODE O CENTRO DE ORIENTACIÓN QUE DERIVA DENUNCIA	FILES DE DENUNCIAS EN FISICO EN LA SITTRASU	RESPONSABLE	USUARIO	MATERIA	RESOLUCIÓN / EXPEDIENTE/ RECLAMO (EN CASO DE SAP)	EMPRESA OPERADORA	INCUMPLIMIENTO	FECHA DE LA DENUNCIA	COMISIÓN INFRACC	Zona Geografica	FECHA DE CIERRE	CARTA DE REQUERIMIENTO A LA EMPRESA OPERADORA	RESULTADO	DETALLE DE LA EVALUACIÓN	LLENADO POR EVALUADOR SEMESTRAL
1	007-GPSU/SU.DEN/2019	001-2019/DEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo	[redacted]	Portabilidad	DAC-REC-R/DNC-504178-18	América Móvil Perú S.A.C.	Resolución empresa	2/01/2019		Lima	8/03/2019	No se emite	CUMPLIO	Sobre el particular, la empresa operadora ha precisado que realizó las gestiones correspondientes y de acuerdo a la consulta realizada en el sistema ABDCP la línea fue retornada a su operador de origen el 06 de diciembre de 2018. Asimismo, indicó que la línea no cuenta con deuda pendiente de pago en los registros de la empresa operadora. Dicha información fue puesta de su conocimiento mediante correo de fecha 29 de enero de 2019.	
2	006-GPSU/SU.DEN/2019	003-2019/DEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo		Descuento de saldo	RMA-C-0007598-2018-QS	Telefónica del Perú S.A.A.	SAP	4/01/2019	16/06/2018	Lima	8/03/2019	No se emite	INCUMPLIO	Se acumula a la evaluación de cumplimiento 083-2018/TRASU/ST-EC. Empresa operadora no atendio requerimiento formal en fecha solicitada. Desplego acciones tardiamente. **CASO FUE INCLUIDO EN EL PAS 008-2019**	
3	006-GPSU/SU.DEN/2019	004-2019/DEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo		Calidad	0038479-2018/TRASU/ST-RQJ	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución TRASU	4/01/2019		Lima	8/03/2019	No se emite	CUMPLIO	Sobre el particular, la empresa operadora ha informado que la línea reclamada se encuentra portada al operador Entel Perú S.A. desde el 20 de diciembre de 2018.	
4	006-GPSU/SU.DEN/2019	005-2019/DEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo		Facturación	RMA-C-FC1549129-2018-QS	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución empresa	3/01/2019		Lima	8/03/2019	No se emite	CUMPLIO	Sobre el particular, la empresa operadora ha precisado que de acuerdo a sus sistemas efectuó el abono por el importe de S/.62.69, correspondiente al reclamo por facturación del mes de junio de 2018.	
5	006-GPSU/SU.DEN/2019	006-2019/DEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo		Bloqueo	RMA-C-COR1338443-2018-QS	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución empresa	3/01/2019		Lima	7/03/2019	No se emite	CUMPLIO	Sobre el particular, la empresa operadora ha precisado que en la carta RMA-C-COR1338443-2018-QS, se le detallan los pasos a seguir para efectuar el desbloqueo correspondiente y así lo pueda utilizar con otro operador, por otro lado preciso que el 04 septiembre de 2018 se le efectuó el abono de los s/10.00 soles	
6	007-GPSU/SU.DEN/2019	007-2019/DEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo		Facturación	12679-2016/TRASU/ST-RA	Entel Perú S.A.	Resolución TRASU	4/01/2019		Lima	8/03/2019	No se emite	CUMPLIO	Sobre el particular, de la información obrante en el file de denuncias se verifica que la empresa operadora habría efectuado el ajuste por el monto reclamado, asimismo, efectuó el ajuste del monto de S/.234.82, correspondiente al procedimiento de reclamo N° 58940862.	
7	007-GPSU/SU.DEN/2019	008-2019/DEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo		Incumplimiento de ofertas y promociones	146477-2018/TRASU/ST-RA	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución TRASU	4/01/2019		Lima	17/06/2019	No se emite	CUMPLIO	Sobre el particular, la empresa operadora ha informado que el servicio bloque HBO y la promoción 120 MGB con gratuidad por tres (3) meses se encuentra activa de acuerdo a lo registrado en sus sistemas. De otro lado precisa que se comunicaron con usted para la entrega del router Smart wifi; no obstante ello, usted no habría otorgado las facilidades para la entrega, cabe indicar que adjuntaron el audio con la comunicaciones donde se verifica lo precisado.	

FECHA DE RECEPCIÓN	Nº DE DENUNCIA		FILES DE DENUNCIAS EN FISICO EN LA SITRASU		USUARIO	MATERIA	RESOLUCIÓN / EXPEDIENTE/ RECLAMO (EN CASO DE SAP)	EMPRESA OPERADORA	INCUMPLIMIENTO	FECHA DE LA DENUNCIA	COMISIÓN INFRACC	Zona Geográfica	FECHA DE CIERRE	CARTA DE REQUERIMIENTO A LA EMPRESA OPERADORA	RESULTADO	DETALLE
6/02/2020	001-2020/OEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo	[redacted]	Calidad	0049953-2019/TRASU/ST-RA	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución TRASU	2/01/2020	20/11/2019	Lima	12/03/2020		INCUMPLIO	Sobre el particular, la empresa operadora informó que se pusieron en contacto con usted al número [redacted] el día 13 de enero de 2020 reprogramando la visita para el día jueves 16 de enero de 2020, siendo que se habrían efectuado las mismas verificando la operatividad del mismo. Cabe precisar, que dicha información fue puesta de su conocimiento mediante carta C. 00061-GPSU/SU1/DEN/2020.
6/02/2020	002-2020/OEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo		Contratación no solicitada	RMW-C-OFR544838-2019-P	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución empresa	3/01/2020		Lima	12/03/2020		CUMPLIO	Sobre el particular, la empresa operadora informó que el servicio reclamado [redacted] e encuentra de baja y se ha generado la devolución del importe de S/ 25.90, el cual se encuentra disponible para su cobro, para lo cual deberá acercarse a las oficinas de la empresa operadora.
6/02/2020	003-2020/OEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo		Facturación	01794496-2018/TRASU/ST-RA	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución TRASU	3/01/2020		Lima	8/06/2020		CUMPLIO	La empresa operado informo que el dinero se encuentra disponible para el cobro a nombre de la titular del servicio, sin embargo, se les solicito se realice el cambio de beneficiario para que el cobro lo efectue el esposo. Usuario el 05 de junio de 2020 envia escrito informando que realizó el cobro del dinero y se encuentra conforme con la gestion realizada.
10/02/2020	004-2020/OEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo		Facturación	RFA-C-BRT00326599-2019-AS	Telefónica del Perú S.A.A.	SAP	3/01/2020		Lima	11/03/2020		CUMPLIO	Al respecto, la empresa operadora informó que en atención a su reclamo generó la devolución en efectivo del importe de S/ 571.25 (Inc. IGV) correspondiente a las facturas de los meses de noviembre de 2018 a febrero de 2019, la misma que se encuentra disponible para su cobro, para lo cual deberá acercarse a las oficinas de la empresa operadora.
10/02/2020	005-2020/OEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo		Portabilidad	0028689-2019/TRASU/ST-RA	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución TRASU	3/01/2020		Lima	12/03/2020		CUMPLIO	Sobre el particular, la empresa operadora informó que procedió a efectuar el ajuste del cobro de penalidad N° BJCY-00547706 por un monto de S/ 298.33, siendo que a la fecha no cuenta con monto pendiente de deuda. Cabe precisar que dicha información fue puesta de su conocimiento mediante carta C. 00088-GPSU/SU1/DEN/2020 de fecha 07 de febrero de 2020
6/02/2020	006-2020/OEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo		Instalación	0047422-2019/TRASU/ST-RA	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución TRASU	3/01/2020	25/09/2019	Lima	12/03/2020		INCUMPLIO	Sobre el particular, la empresa operadora informó que se pusieron en contacto con usted al el día 11 de enero de 2020 manifestando que deseaba que la visita técnica se realice el día miércoles 15 de enero de 2020, siendo que se habrían efectuado las mismas verificando la operatividad del mismo. Cabe precisar, que dicha información fue puesta de su conocimiento mediante carta C. 00067-GPSU/SU1/DEN/2020.
6/02/2020	007-2020/OEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo		Incumplimiento de ofertas y promociones	0058263-2018/TRASU/ST-RQJ	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución TRASU	3/01/2020		Lima	12/03/2020		CUMPLIO	Sobre el particular, la empresa operadora informó que en atención al reclamo generó la devolución en efectivo del importe de S/ 180.00 (Inc. IGV) por el concepto de cobro del 50% de los bloques HD y HBO por el periodo de 6 meses, la cual se encuentra disponible para cobro, por lo cual debe acercarse a las oficinas de la empresa operadora
6/02/2020	008-2020/OEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo		Cobro	20065-19/GAC-RRP	Viettel Perú S.A.C.	Resolución empresa	3/01/2020		Lima	12/03/2020		CUMPLIO	Al respecto, la empresa operadora informó que procedió a coordinar con usted la devolución del importe reclamado la misma que se realizará en el Centro de Atención ubicado en Av. Los Lirios con Pedro Miotta (Tercer Piso) – San Juan de Miraflores.
10/02/2020	009-2020/OEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo		Corte o baja injustificada	RES.-767-CIAR-R-A-052864-2019-P	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución empresa	2/01/2020		Lima	12/05/2020		INEJECUTABLE	Usuario no brinda facilidades para hacer pruebas. Se une a la denuncia 015-2020/SUM-DEN
43871	010-2020/OEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo		Incumplimiento de condiciones contractuales	RFACBR0103492019AS	Telefónica del Perú S.A.A.	SAP	6/01/2020		Lima	18/04/2020		CUMPLIO	La empresa operadora informo que le ofrecio al usuario otro tpo de modem toda vez que en su zona no cuentan con fibra optica por lo que resulta materialmente imposible, brindarle el modem que solicita.
6/02/2020	011-2020/OEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo		Facturación	RM-C-VINF-633076-2019-P	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución empresa	6/01/2020		Lima	12/03/2020		CUMPLIO	Al respecto, la empresa operadora informó que con fecha 22 de enero de 2020 procedió a efectuar el ajuste de las cuotas del equipo IPHONE XR 64GB LTE por el monto de S/ 1468.01, asimismo, se ajustó el 17 de octubre de 2019, el concepto por penalidad con documento BJCY-00787154 por el monto de S/ 259.72. De otro lado, la empresa operadora señaló que la línea se encuentra en otro operadora desde el 04 de enero de 2020 por lo que ajustó el recibo emitido el 18 de enero de 2020 por S/ 61.08, finalmente se aplicó un tratamiento comercial en el recibo emitido el 18 de diciembre de 2019 ajustándose el monto de S/ 137.00.
6/02/2020	012-2020/OEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo		Incumplimiento de condiciones contractuales	0056030-2018/TRASU/ST-RQJ	América Móvil Perú S.A.C.	Resolución TRASU	6/01/2020		Lima	12/03/2020		CUMPLIO	Sobre el particular, la empresa operadora informó que usted suscribió un contrato por acuerdo de equipo a dieciocho (18) meses asociado a la línea [redacted] , bajo el plan Full empresa Red l 55, siendo que el cargo fijo mensual pactado fue por el importe de S/ 55.00 (Inc. IGV). Asimismo hay señalado que el servicio [redacted] se encuentra en estado Desactivo desde el 31 de diciembre 2018 – fecha anterior a la notificación de la resolución final– por morosidad. Por tanto manifiestan que no habrían incumplido con lo ordenado por el TRASU.
6/02/2020	013-2020/OEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo		Incumplimiento de condiciones contractuales	0054825-2019/TRASU/ST-RA	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución TRASU	7/01/2020		Lima	12/03/2020		CUMPLIO	Sobre el particular, la empresa operadora informó que se comunicaron con usted al número de contacto [redacted] coordinando la entrega de 1 Deco Smart, el mismo que fue instalado con 21 de enero de 2020. Cabe precisar que dicha información fue puesta de su conocimiento mediante carta C. 00072-GPSU/SU1/DEN/2020.
6/02/2020	014-2020/OEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo		Facturación	0019376-2019/TRASU/ST-RA	América Móvil Perú S.A.C.	Resolución TRASU	7/01/2020		Lima	12/03/2020		CUMPLIO	Sobre el particular, la empresa operadora informó que procedió a efectuar el ajuste del documento N° FAC-F01500059437, mediante nota de crédito electrónica N° F001 00001254, por el importe total de S/ 7,314.67 (Inc. IGV). Cabe precisar que dicha información fue puesta de su conocimiento mediante carta C. 00065-GPSU/SU1/DEN/2020.
6/02/2020	015-2020/OEN-SC	Sede Central	SI	Daphne Angulo		Contratación no solicitada	RES-767-JARO-R-A-A0218127-2019/P	Telefónica del Perú S.A.A.	Resolución empresa	7/01/2020		Lima	12/03/2020		CUMPLIO	Sobre el particular, la empresa operadora informó que con fecha 04 de enero de 2020 se procedió a efectuar la baja del servicio N° [redacted] siendo que a la fecha no registra deuda alguna por el referido servicio. Cabe precisar que dicha información fue puesta de su conocimiento mediante carta C. 00083-GPSU/SU1/DEN/2020 de fecha 4 de febrero de 2020.

PAT-93

EXP. 1653-20-RQJ, RES. 1653-20-RQJ - ANULARES

Marleny Jimenez Castillo

vie 25/09/2020 19:46

Para:Evelyn Pardo De La Cruz <epardo@osiptel.gob.pe>;

Cc:Laura Ramos Meneses <lramosm@osiptel.gob.pe>;

Evy, conforme con la recepción de dieciocho (18) anulares recibidas hoy viernes 25 de setiembre.

-----Mensaje original-----
De: Evelyn Pardo De La Cruz
Enviado el: viernes, 25 de septiembre de 2020 02:35 p.m.
Para: Laura Ramos Meneses <lramosm@osiptel.gob.pe>
CC: Marleny Jimenez Castillo <mjimenez@osiptel.gob.pe>
Asunto: Enviando por correo electrónico: EXP. 1653-20-RQJ, RES. 1653-20-RQJ

Estimada Laura

Envío registro de denuncia por Resolución Anular: 00856938

Saludos,
Evelyn

Pd. El documento físico lo estoy dejando en el escritorio de Marleny Jimenez.

El mensaje está listo para enviarse con los siguientes archivos o vínculos adjuntos:

EXP. 1653-20-RQJ
RES. 1653-20-RQJ

Nota: para protegerse de virus, los programas de correo electrónico pueden impedir el envío o recepción de ciertos archivos adjuntos. Consulte la configuración de seguridad del programa.

RE: ANULARES

Marleny Jimenez Castillo

mar 10/03/2020 17:13

Para:Luz Maria Guzman Salgado <lguzman@osiptel.gob.pe>;

Cc:ST Sanciones <stsanciones@osiptel.gob.pe>; Laura Ramos Meneses <lramosm@osiptel.gob.pe>;

Es mada Luz, aún no llegan los anulares de los expedientes **0005149-2020/RQJ y 0005128-2020/RQJ.**

De: Marleny Jimenez Cas llo
Enviado el: lunes, 02 de marzo de 2020 04:52 PM
Para: Luz Maria Guzman Salgado <lguzman@osiptel.gob.pe>
CC: ST Sanciones <stsanciones@osiptel.gob.pe>; Audrey Figueroa Polo <afigueroa@osiptel.gob.pe>
Asunto: RE: ANULARES

Estimada Luz, el usuario de los Expedientes **0005149-2020/RQJ y 0005128-2020/RQJ** está llamando para saber el estado del trámite de sus anulares, por favor me los pasan urgente para asignarles a las chicas de Sanciones para el trámite correspondiente.

Saludos,
Marle

De: Daphne Angulo Avila
Enviado el: martes, 25 de febrero de 2020 08:12 AM
Para: Marleny Jimenez Cas llo <mjimenez@osiptel.gob.pe>; Audrey Figueroa Polo <afigueroa@osiptel.gob.pe>
CC: Luz Maria Guzman Salgado <lguzman@osiptel.gob.pe>; Laura Ramos Meneses <lramosm@osiptel.gob.pe>
Asunto: ANULARES
Importancia: Alta

Hola Marlenita;

Acabo de conversar con Luz y me comenta que ha advertido donde quejas en las que el usuario precisa el incumplimiento de una misma resolución de TRASU, las va a derivas a SANCIONES para tramitar los anulares, pero como en ambas quejas se trata de la misma materia ”calidad” y se invoca el incumplimiento de una misma resolución se me ocurre que podemos juntarlas en un solo file de anular para darle trámite. Pero ya cuando regreses de vacas ☺
Los expedientes son:
0005149-2020/RQJ y 0005128-2020/RQJ

Gracias

Daphne

PAT-94

DECLARACIÓN DE USUARIO

EVIDENCIA: Explotación de información, transversal para todos los procesos

Yo, Carmen Peláez Fuentes Especialista en Estadística de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios declaro:

Que, no contamos con un dashboard que permita contar con información de indicadores (y estadísticas en general), monitorear los procesos, supervisar el desempeño.

El SISTRAM cuenta con algunos reportes, pero no están relacionados, es decir, no permite al usuario efectuar diferentes combinaciones de información.

Carmen Peláez Fuentes

Carmen Peláez Fuentes

Especialista en Estadística - STSR

PAT-95

Recepción y Admisibilidad de Expedientes

- Cantidad de Expedientes transferidos a la empresa operadora.

  La remisión via SFTP inicio el 29/10/2020, por tanto, se tiene:

Tipo de Procedimiento	Octubre	Noviembre	Diciembre
RA	31	2390	1854
RQJ	59	1762	1421
Total	90	4152	3275

- Cantidad de expedientes observados a la EO: Dicha información está contenida en cada comunicación vía email que se remite a la EO por observaciones en la transferencia vía SFTP, por tanto, es una actividad que no está sistematizada. Aproximadamente se tiene una cantidad de:

Tipo de Procedimiento	Octubre	Noviembre	Diciembre
RA	1	48	37
RQJ	2	35	28
Total	3	83	65

PAT-96

CANTIDAD DE ABIERTOS POR CARGO MENSUAL

FECHA	TOTAL	APELACIONES	QUEJAS
Dic-18	0	0	0
Ene-19	0	0	0
Feb-19	0	0	0
Mar-19	0	0	0
Abr-19	0	0	0
May-19	0	0	0
Jun-19	0	0	0
Jul-19	0	0	0
Ago-19	0	0	0
Set-19	567	292	275
Oct-19	883	429	454
Nov-19	826	393	433
Dic-19	695	302	393
Ene-20	891	389	502
Feb-20	829	374	455
Mar-20	450	227	223
Abr-20	4	3	1
May-20	8	5	3
Jun-20	118	46	72
Jul-20	201	117	84
Ago-20	348	160	188
Set-20	483	251	232
Oct-20	543	325	218
Nov-20	575	336	239
Dic-20	335	192	143

Fecha corte:21/12/2020

PAT-97

Recepción de documentación adicional para el expediente

- Total de Cartas de Cumplimiento recibidas mensual (últimos 2 años)

Mes/Año	Cantidad
Dic-18	649
Ene-19	758
Feb-19	855
Mar-19	1239
Abr-19	1218
May-19	959
Jun-19	666
Jul-19	613
Ago-19	804
Set-19	1235
Oct-19	1564
Nov-19	1551
Dic-19	1432
Ene-20	1487
Feb-20	1256
Mar-20	650
Abr-20	0
May-20	0
Jun-20	2953
Jul-20	2579
Ago-20	1937
Set-20	2057
Oct-20	2143
Nov-20	2031
Dic-20	928

PAT-98

Cantidad de solicitudes de actualización de la organización interna al mes (últimos 2 años)

Mes	Cantidad
Dic-18	1
Ene-19	1
Feb-19	2
Mar-19	1
Abr-19	1
May-19	2
Jun-19	1
Jul-19	1
Set-19	1
Dic-19	1
Ene-20	1
Feb-20	6
Set-20	2
Oct-20	1

Nota.- En Feb-20 las solicitudes fueron sobre modificaciones muy puntuales (v.g. por un equipo, por otro, por algún vocal, etc.), pero en diferentes momentos, por eso la cantidad mayor de coordinaciones con OTI; pero, puede representar su equivalencia en solicitudes integrales a dos (2) de haberse efectuado en conjunto.

PAT-99

Cantidad de solicitudes de desasignación de expedientes al mes (últimos 2 años)

Mes/Año	Cantidad
Dic-18	32
Ene-19	20
Feb-19	20
Mar-19	75
Abr-19	16
May-19	15
Jun-19	15
Jul-19	14
Ago-19	7
Set-19	27
Oct-19	26
Nov-19	50
Dic-19	27
Ene-20	53
Feb-20	13
Mar-20	7
Abr-20	0
May-20	0
Jun-20	47
Jul-20	53
Ago-20	57
Set-20	44
Oct-20	55
Nov-20	36
Dic-20	35

PAT-100

CANTIDAD DE PROVEÍDOS DE ANULACION MENSUAL

FECHA	TOTAL	APELACIONES	QUEJAS
Dic-18	3	3	0
Ene-19	9	3	6
Feb-19	2	2	
Mar-19	16	5	11
Abr-19	34	0	34
May-19	5	3	2
Jun-19	18	1	17
Jul-19	6	1	5
Ago-19	0	0	0
Set-19	24	1	23
Oct-19	29	25	4
Nov-19	131	109	22
Dic-19	179	146	33
Ene-20	173	124	49
Feb-20	112	71	41
Mar-20	151	21	130
Abr-20	157	21	136
May-20	49	48	1
Jun-20	63	35	28
Jul-20	187	163	24
Ago-20	188	168	20
Set-20	17	8	9
Oct-20	16	8	8
Nov-20	11	3	8
Dic-20	12	2	10

Fecha corte:21/12/2020

PAT-101

Nro. de incidencias por errores o falta de carga del documento digitalizado por parte de empresa de digitalización notificados por el asistente legal al mes (últimos 2 años).

Dicha información está contenida en cada comunicación vía email que remite el asistente legal, por tanto, es una actividad que no está sistematizada. Aproximadamente se tiene una cantidad estimada de:

Mes/Año	Cantidad Aprox.
Dic-18	2
Ene-19	2
Feb-19	2
Mar-19	2
Abr-19	2
May-19	2
Jun-19	2
Jul-19	2
Ago-19	2
Set-19	2
Oct-19	2
Nov-19	2
Dic-19	2
Ene-20	2
Feb-20	2
Mar-20	2
Abr-20	2
May-20	2
Jun-20	2
Jul-20	2
Ago-20	2
Set-20	2
Oct-20	15
Nov-20	15
Dic-20	15

PAT-102

From: Pamela Cordova Flores <pcordova@osiptel.gob.pe>
Sent: Thursday, December 24, 2020 5:45 PM
To: Pamela Mizushima Oshiro <pmizushima@osiptel.gob.pe>; Luz Guzman Salgado <lguzman@osiptel.gob.pe>
Cc: Carlos Maesaka Yamasaki <cmaesaka@osiptel.gob.pe>; Marcela Incio Saavedra <mincio@osiptel.gob.pe>; Carmen Pelaez Fuentes <cpelaez@osiptel.gob.pe>; Luz Guzman Salgado <lguzman@osiptel.gob.pe>
Subject: Re: Requerimiento de Información_complementario

Estimada Pamela, se remite lo solicitado.

Información	Cantidad
- Nro. de resoluciones de enmienda (últimos 2 años)	716
- Nro. de resoluciones de nulidad del acto administrativo (últimos 2 años)	2
- Nro. de Proveído de Anulación de Resolución (últimos 2 años)	246
- Nro. de Proveído de Anulación de Expediente (últimos 2 años)	Ya se brindó

PAT-103

Cantidad de solicitudes de publicaciones por Edicto rechazadas por no haber agotado las vías de notificación (últimos 2 años).

Dicha información está contenida en cada comunicación vía email que remite el analista de tramite documentario, por tanto, es una actividad que no está sistematizada. Aproximadamente se tiene una cantidad estimada de devueltos por cada Edicto realizado:

Mes/Año	Expedientes Revisados	Expedientes Observados Aprox.
Dic-18	870	13
Ene-19	870	13
May-19	870	13
Set-19	870	13
Dic-19	870	13
Ene-20	871	13
Feb-20	871	13
Jul-20	1742	26
Ago-20	1741	26
Set-20	875	13
Dic-20	106	0

PAT-104

Cantidad de solicitudes mensuales de expedientes archivados (últimos 2 años).

Dicha información está contenida en cada solicitud vía email para realizar pedidos de expedientes al Archivo Central Externo, por tanto, es una actividad que no está sistematizada. Aproximadamente se tiene una cantidad estimada teniendo en cuenta los requerimientos realizados para la fiscalización posterior, dado que generalmente esta solicitud se origina para atender lo requerido.

Mes/Año	Cantidad Aproximada
Dic-18	0
Ene-19	30
Feb-19	0
Mar-19	0
Abr-19	0
May-19	0
Jun-19	0
Jul-19	20
Ago-19	0
Set-19	0
Oct-19	0
Nov-19	0
Dic-19	0
Ene-20	30
Feb-20	0
Mar-20	0
Abr-20	0
May-20	0
Jun-20	0
Jul-20	0
Ago-20	0
Set-20	0
Oct-20	0
Nov-20	0
Dic-20	0

PAT-105

De: Pamela Mizushima Oshiro <pmizushima@osiptel.gob.pe>
Enviado el: viernes, 25 de diciembre de 2020 13:00
Para: Victor Bacigalupo Alba <vbacigalupo@bdo.com.pe>
CC: Juan Carlos Cáceda <jcaceda@bdo.com.pe>; Carlos Arturo Ismodes Ato <cismodes@bdo.com.pe>; Miguel Escobedo Rivas <mescobedo@bdo.com.pe>; José Andrés Lugo Fernández <jlugo@bdo.com.pe>; Carlos Maesaka Yamasaki <cmaesaka@osiptel.gob.pe>; Julio Ancalle De la Cruz <jancalle@osiptel.gob.pe>; Carmen Pelaez Fuentes <cpelaez@osiptel.gob.pe>
Asunto: Fw: Reasignaciones

Estimado Víctor,
Te remitimos la información respecto a "Reasignación de Expedientes al Mes".
Saludos,
Pamela

From: Julio Ancalle De la Cruz <jancalle@osiptel.gob.pe>
Sent: Thursday, December 24, 2020 8:24 PM
To: Pamela Mizushima Oshiro <pmizushima@osiptel.gob.pe>
Cc: Carlos Maesaka Yamasaki <cmaesaka@osiptel.gob.pe>
Subject: RE: Reasignaciones

Buenas tardes Pamela.

A partir del registro con el cual contamos desde el 20-05-2020, hasta el 31-08-2020 (adjunto archivo Excel), podemos destacar que :

Mes	Cantidad de Expedientes Reasignados
May	**7325**
Jun	**60890**
Jul	**7920**
Ago	**9310**
Total general	**85445**

En el rango de Mayo a Agosto :

Se reasignó un promedio aproximado de 8 000 expedientes por mes, con un pico en Junio por termino de periodo de suspensión y nuevo ingreso de expedientes lo cual nos llevó a balancear de carga entre todos los grupos con el fin de culminar el pasivo de 2017 en adelante.

De Setiembre hasta hoy :

No contamos con el registro Excel como el anterior.

Sin embargo podemos comentar que a partir de setiembre la cantidad de expedientes reasignados por mes en promedio se incrementó en un 150 %, debido a los factores :

- Asignación de expedientes desde el 01-09-2020 a un nuevo grupo de 70 practicantes con el objetivo de resolver los expedientes de 2018 y 2019 y el movimiento posterior terminado su periodo de prácticas.

- El apoyo de otras gerencias dentro del OSIPTEL para resolver el pasivo de 2019.

- El seguimiento de grupos de trabajo para lograr los objetivos de resolver los expedientes en el menor tiempo posible.

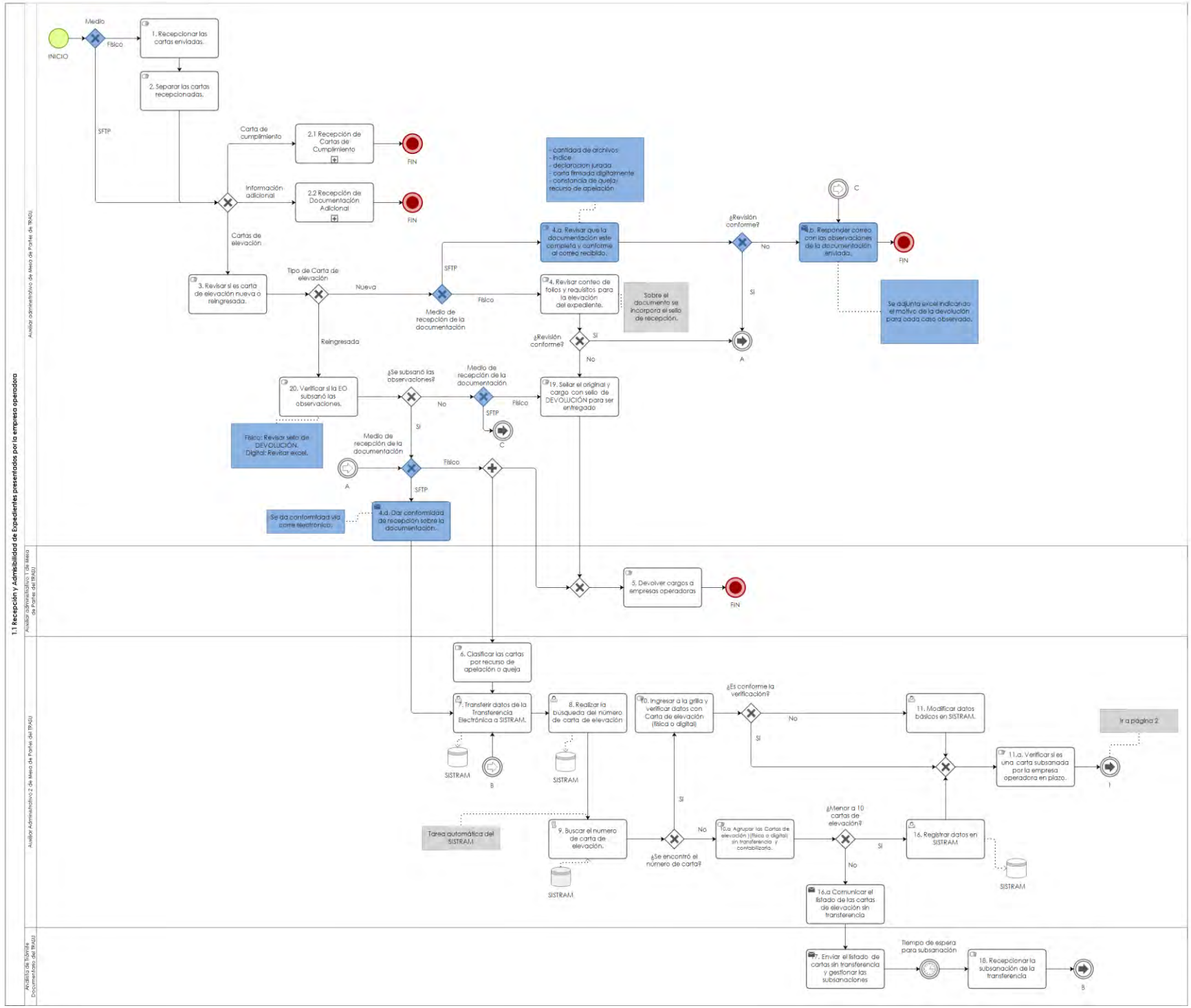
Por lo que podemos inferir que se reasignó 20 000 expedientes por mes en promedio desde el mes de Setiembre hasta Diciembre de 2020.

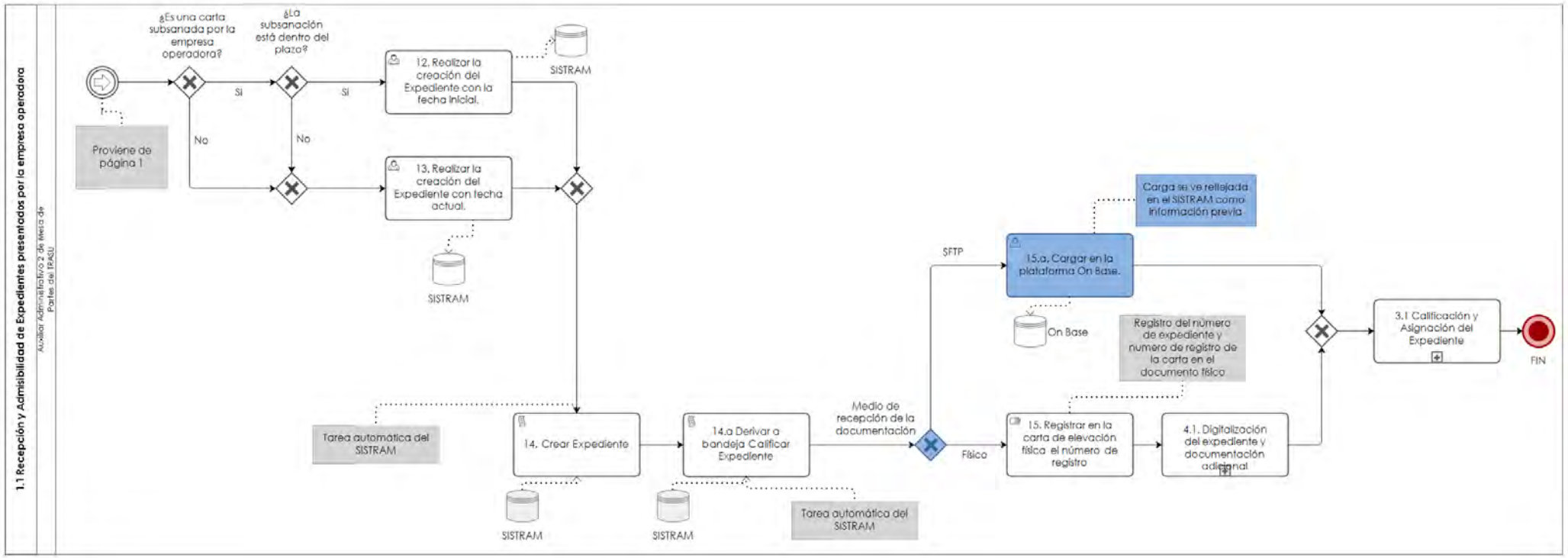
Saludos cordiales.
Julio Ancalle

5.3. ANEXO 03: DIAGRAMAS DE PROCESOS AS-IS APROBADOS

En base a lo acordado con la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, en este anexo se muestran los diagramas de flujo de los procesos aprobados por el TRASU, y resaltado en color, los principales puntos donde se hicieron las actualizaciones/cambios; actividades, roles, compuertas.

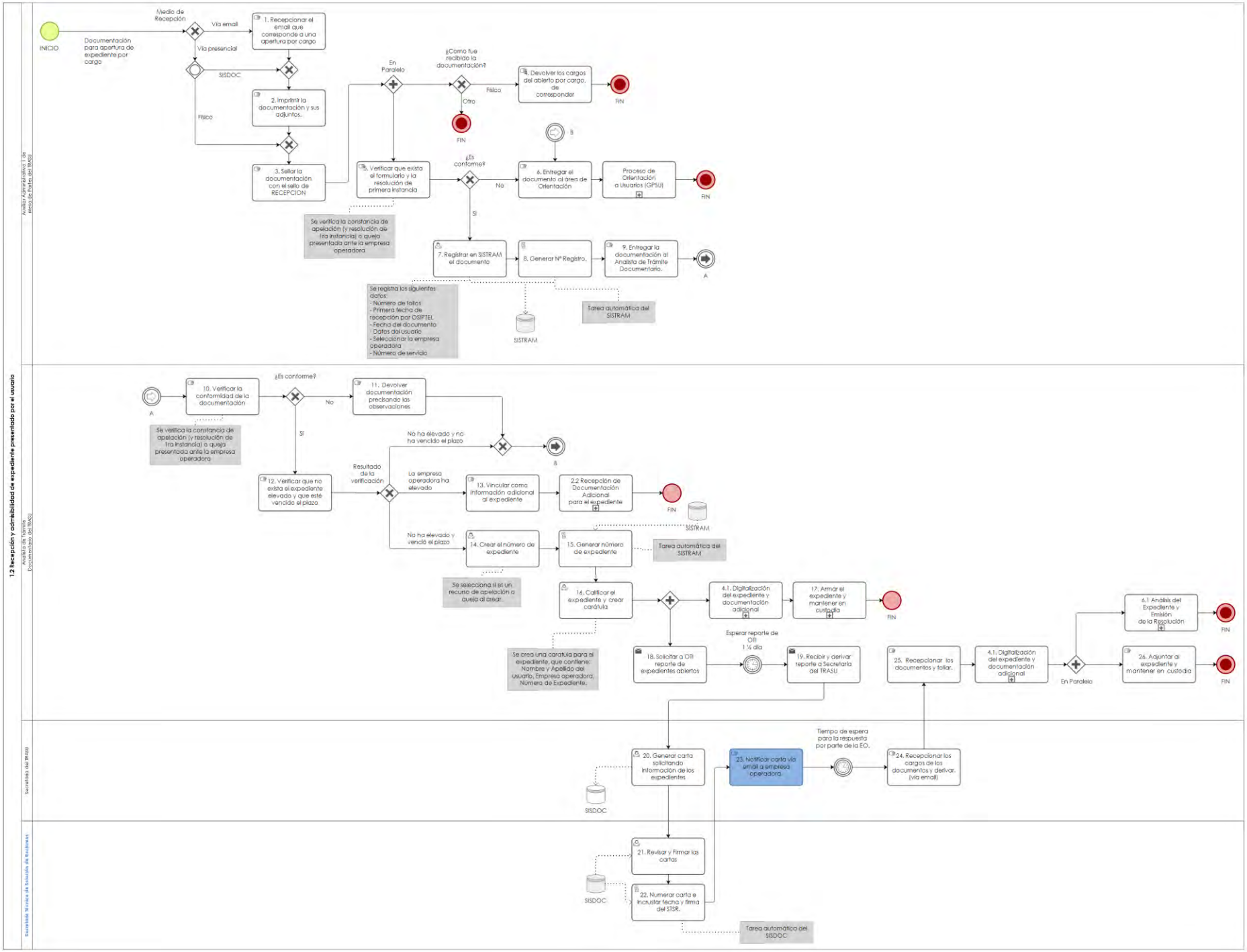
Diagrama de flujo As Is del Proceso 1.1 Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora


1.1 Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentados por la empresa operadora
Auxiliar administrativo de Mesa de Partes del TFAGU
Auxiliar Administrativo 1 de Mesa de Partes del TFAGU
Auxiliar Administrativo 2 de Mesa de Partes del TFAGU
Analista de Tramite Documentario del TFAGU
INICIO
Medio
Físico
SFTP
1. Recepcionar las cartas enviadas.
2. Separar las cartas recepcionadas.
Carta de cumplimiento
2.1 Recepción de Cartas de Cumplimiento
FIN
Información adicional
2.2 Recepción de Documentación Adicional
FIN
Cartas de elevación
3. Revisar si es carta de elevación nueva o reingresada.
Tipo de Carta de elevación
Nueva
Reingresada
SFTP
Físico
Medio de recepción de la documentación
- cantidad de archivos
- índice
- declaración jurada
- carta firmada digitalmente
- constancia de queja/ recurso de apelación
4.a. Revisar que la documentación este completa y conforme al correo recibido.
4. Revisar conteo de folios y requisitos para la elevación del expediente.
Sobre el documento se incorpora el sello de recepción.
¿Revisión conforme?
No
Si
C
5.b. Responder correo con las observaciones de la documentación enviada.
FIN
Se adjunta excel indicando el motivo de la devolución para cada caso observado.
¿Revisión conforme?
Si
No
A
19. Sellar el original y cargo con sello de DEVOLUCIÓN para ser entregado
20. Verificar si la EO subsanó las observaciones.
¿Se subsanó las observaciones?
No
Si
Medio de recepción de la documentación
Físico
SFTP
C
Físico: Revisar sello de DEVOLUCIÓN. Digital: Revisar excel.
Medio de recepción de la documentación
A
Físico
SFTP
Se da conformidad vía correo electrónico.
4.d. Dar conformidad de recepción sobre la documentación.
5. Devolver cargos a empresas operadoras
FIN
6. Clasificar las cartas por recurso de apelación o queja
7. Transferir datos de la Transferencia Electrónica a SISTRAM.
SISTRAM
B
8. Realizar la búsqueda del número de carta de elevación
SISTRAM
10. Ingresar a la grilla y verificar datos con Carta de elevación (física o digital)
¿Es conforme la verificación?
No
Si
11. Modificar datos básicos en SISTRAM.
Ir a página 2
11.a. Verificar si es una carta subsanada por la empresa operadora en plazo.
I
Tarea automática del SISTRAM
9. Buscar el número de carta de elevación.
SISTRAM
¿Se encontró el número de carta?
No
Si
10.a Agrupar las Cartas de elevación (física o digital) sin transferencia y contabilizarlo.
¿Menor a 10 cartas de elevación?
No
Si
16. Registrar datos en SISTRAM
SISTRAM
16.a Comunicar el listado de las cartas de elevación sin transferencia
17. Enviar el listado de cartas sin transferencia y gestionar las subsanaciones
Tiempo de espera para subsanación
18. Recepcionar la subsanación de la transferencia
B



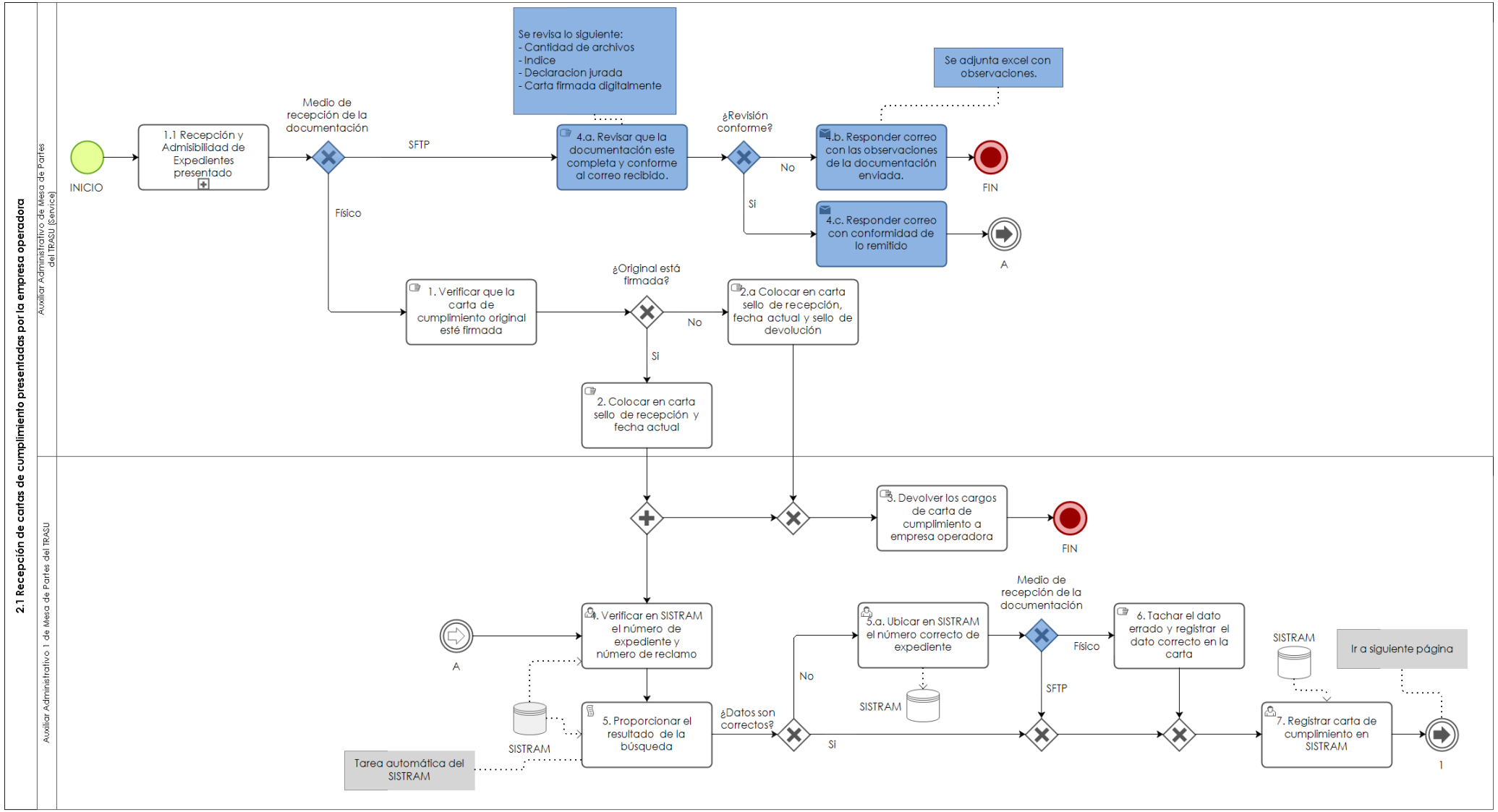
Autor: Juan Carlos Cáceda / Miguel Escobedo

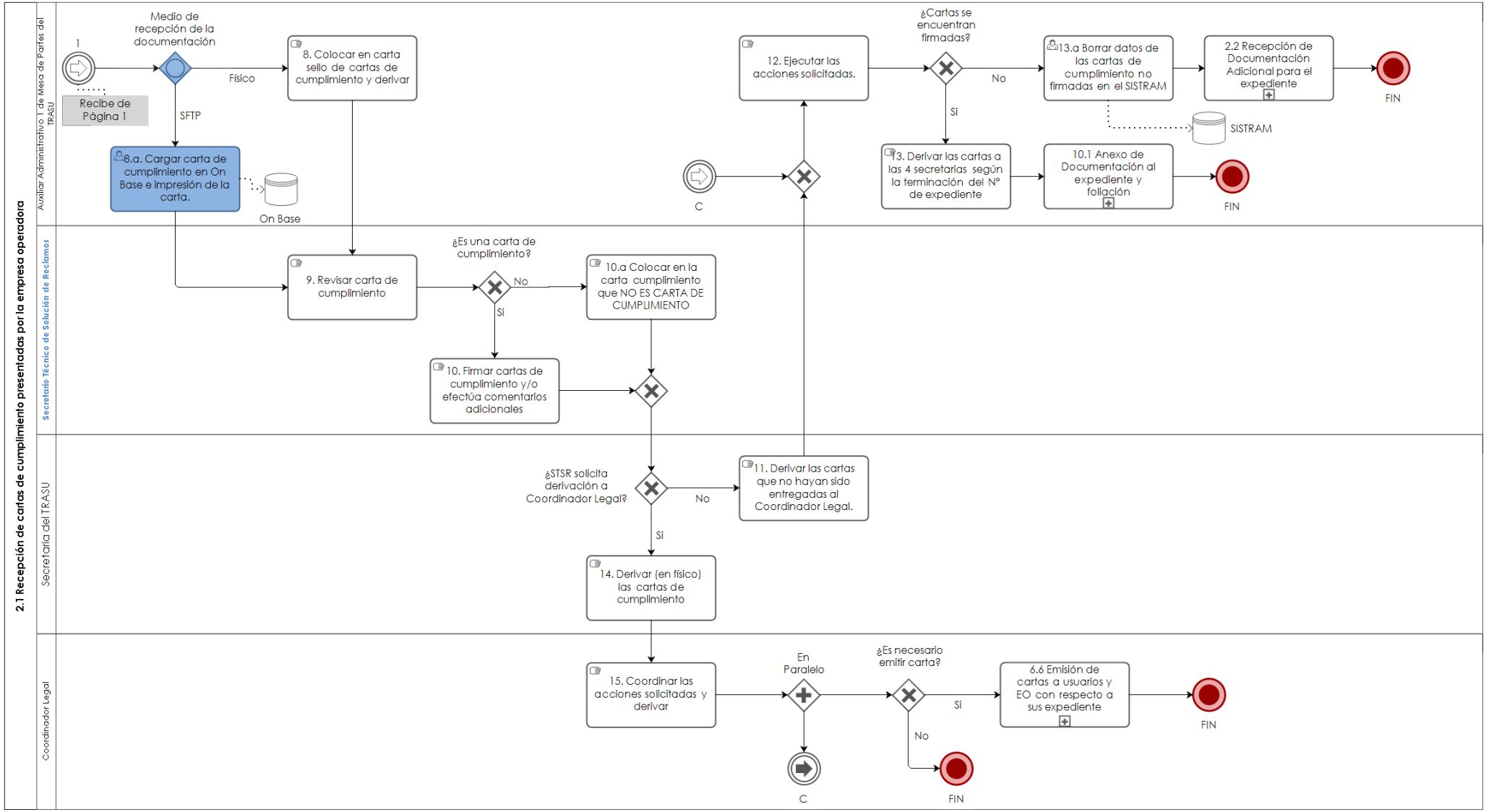
Diagrama de flujo As Is del Proceso 1.2 Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por el usuario



Autor: Juan Carlos Cáceda / Miguel Escobedo

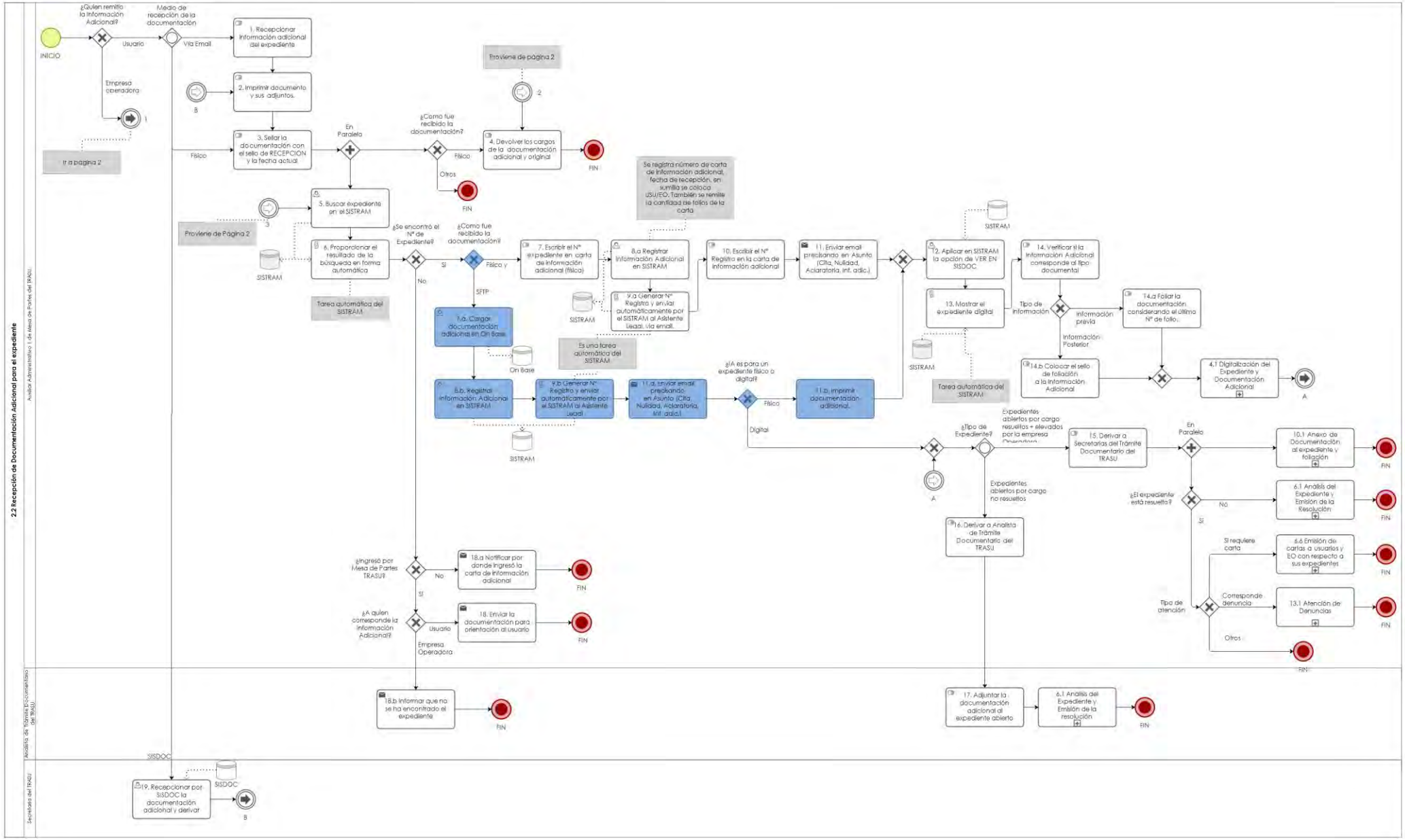
Diagrama de flujo As Is del Proceso 2.1 Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora

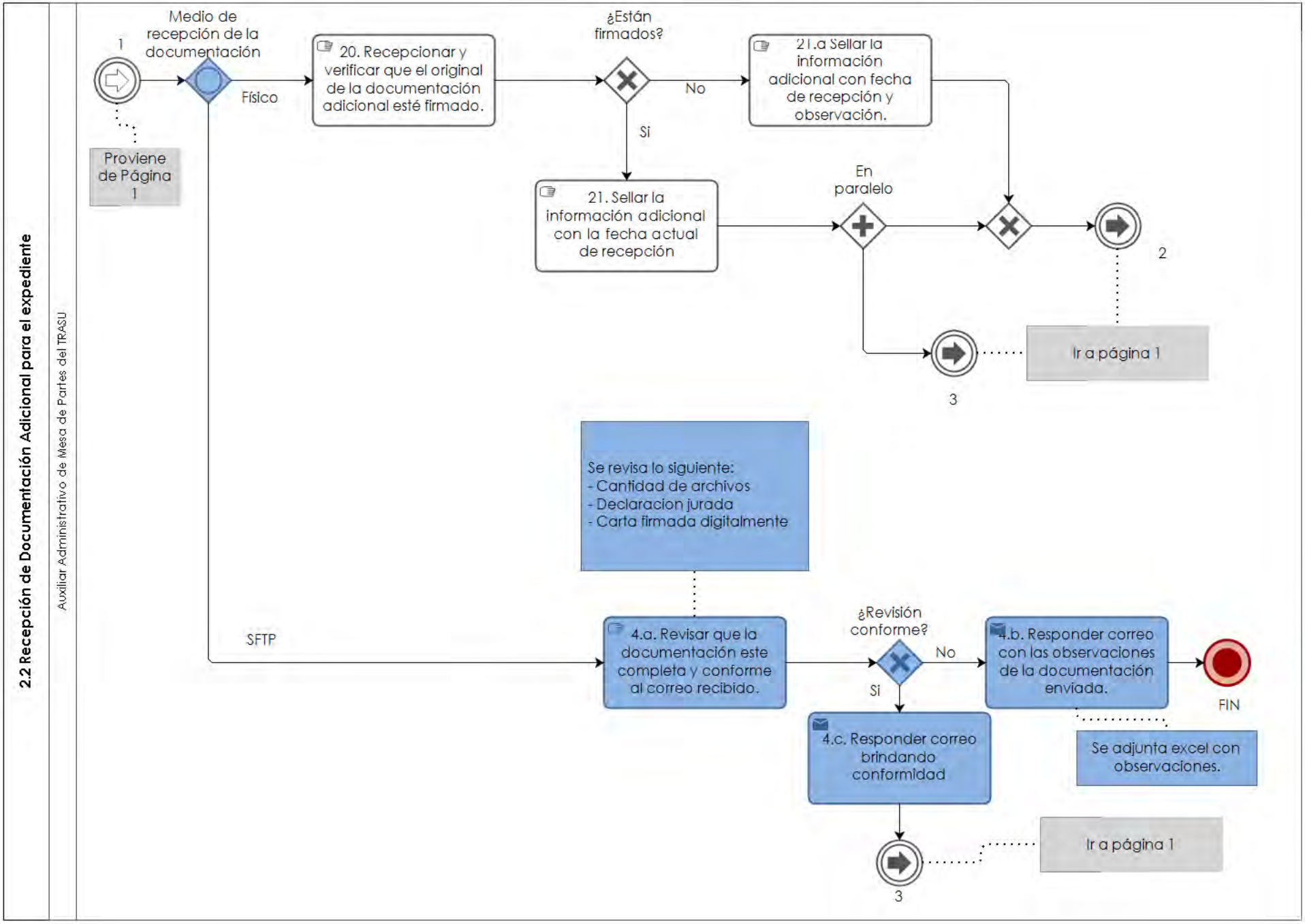

2.1 Recepción de cartas de cumplimiento presentadas por la empresa operadora
Auxiliar Administrativo de Mesa de Partes del TRASU (Service)
Auxiliar Administrativo 1 de Mesa de Partes del TRASU
INICIO
1.1 Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado
Medio de recepción de la documentación
SFTP
Físico
Se revisa lo siguiente:
- Cantidad de archivos
- Indice
- Declaracion jurada
- Carta firmada digitalmente
4.a. Revisar que la documentación este completa y conforme al correo recibido.
¿Revisión conforme?
No
Si
Se adjunta excel con observaciones.
4.b. Responder correo con las observaciones de la documentación enviada.
FIN
4.c. Responder correo con conformidad de lo remitido
A
1. Verificar que la carta de cumplimiento original esté firmada
¿Original está firmada?
No
Si
2.a Colocar en carta sello de recepción, fecha actual y sello de devolución
2. Colocar en carta sello de recepción y fecha actual
3. Devolver los cargos de carta de cumplimiento a empresa operadora
FIN
A
4. Verificar en SISTRAM el número de expediente y número de reclamo
SISTRAM
5. Proporcionar el resultado de la búsqueda
Tarea automática del SISTRAM
¿Datos son correctos?
No
Si
5.a. Ubicar en SISTRAM el número correcto de expediente
SISTRAM
Medio de recepción de la documentación
Físico
SFTP
6. Tachar el dato errado y registrar el dato correcto en la carta
SISTRAM
7. Registrar carta de cumplimiento en SISTRAM
Ir a siguiente página
1



Autor: Juan Carlos Cáceda / Miguel Escobedo

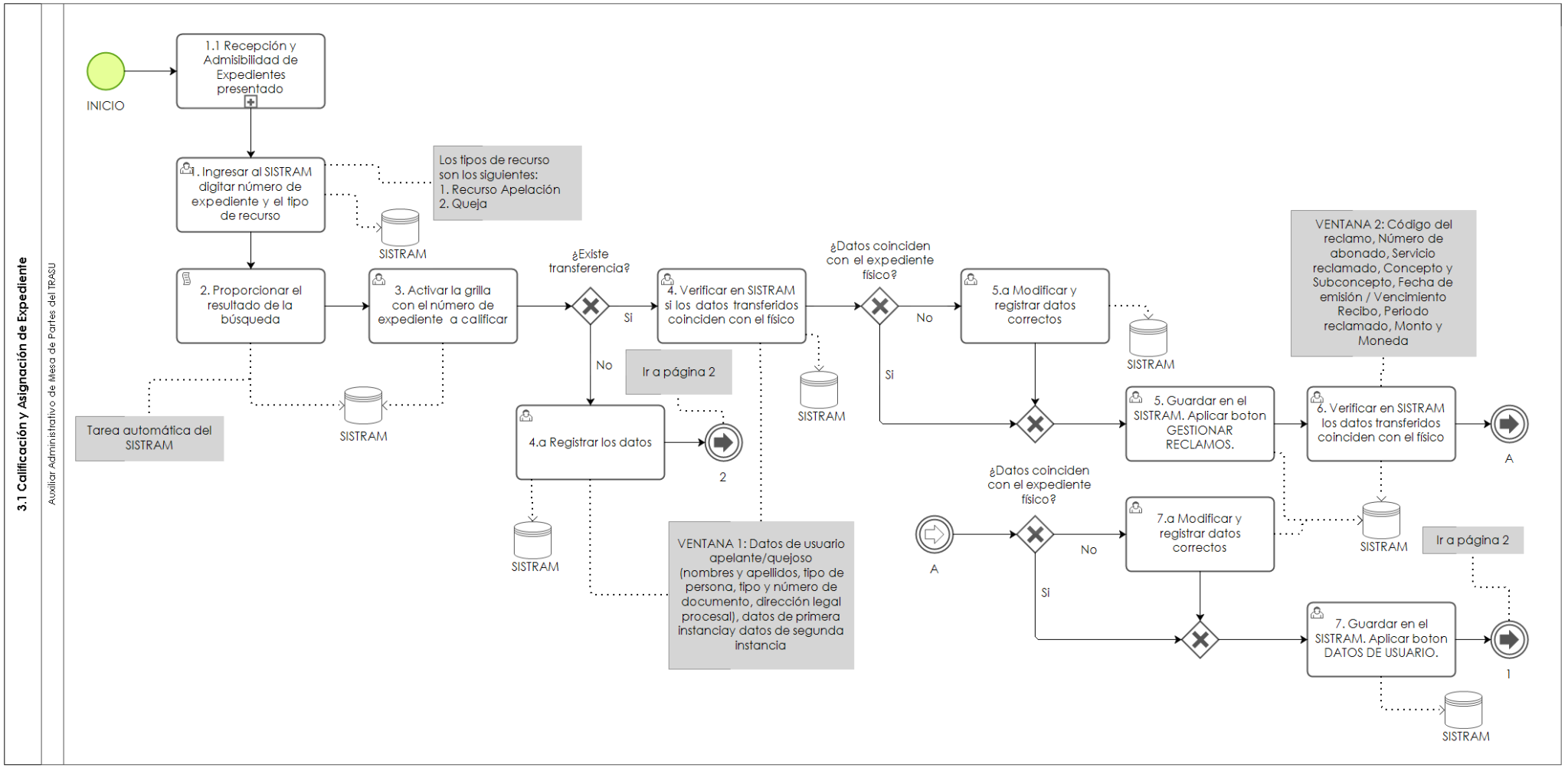
Diagrama de flujo As Is del Proceso 2.2 Recepción de documentación adicional para el expediente

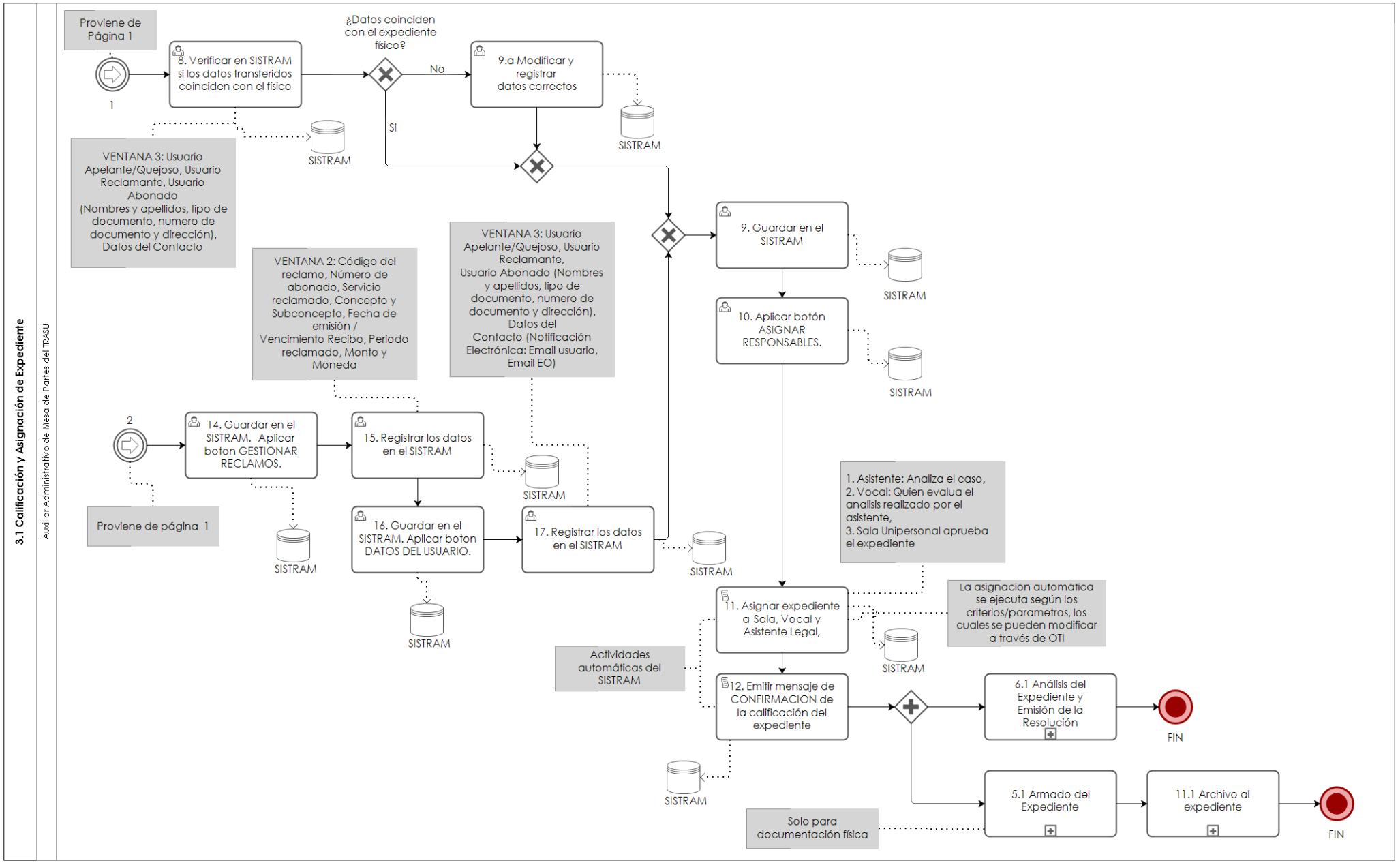

2.2 Recepción de Documentación Adicional para el expediente
Auxiliar Administrativo I - de Mesa de Partes del TRASU
Analista de Trámite Documentario del TRASU
Secretaria del TRASU
INICIO
¿Quien remitio la Información Adicional?
Usuario
Empresa operadora
1
Ir a página 2
Medio de recepción de la documentación
Vía Email
Físico
1. Recepcionar información adicional del expediente
2. Imprimir documento y sus adjuntos.
B
3. Sellar la documentación con el sello de RECEPCION y la fecha actual
En Paralelo
5. Buscar expediente en el SISTRAM
3
Proviene de Página 2
SISTRAM
6. Proporcionar el resultado de la búsqueda en forma automática
Tarea automática del SISTRAM
¿Como fue recibido la documentación?
Físico
Otros
FIN
Proviene de página 2
2
4. Devolver los cargos de la documentación adicional y original
FIN
¿Se encontró el N° de Expediente?
Si
No
¿Como fue recibido la documentación?
Físico y
SFTP
7. Escribir el N° expediente en carta de información adicional (física)
8.a Registrar información Adicional en SISTRAM
Se registrá número de carta de información adicional, fecha de recepción, en sumilla se coloca USU/EO. También se remite la cantidad de folios de la carta
9.a Generar N° Registro y enviar automáticamente por el SISTRAM al Asistente Legal, via email.
SISTRAM
10. Escribir el N° Registro en la carta de información adicional
11. Enviar email precisando en Asunto (Cita, Nulidad, Aclaratoria, Inf. adic.)
Es una tarea automática del SISTRAM
7.b. Cargar documentación adicional en On Base
On Base
8.b. Registrar información Adicional en SISTRAM
9.b Generar N° Registro y enviar automáticamente por el SISTRAM al Asistente Legal
11.a. enviar email precisando en Asunto (Cita, Nulidad, Aclaratoria, Inf. adic.)
SISTRAM
¿Ingresó por Mesa de Partes TRASU?
No
18.a Notificar por donde ingresó la carta de información adicional
FIN
Si
¿A quien corresponde la Información Adicional?
Usuario
18. Enviar la documentación para orientación al usuario
FIN
Empresa Operadora
18.b Informar que no se ha encontrado el expediente
FIN
SISDOC
19. Recepcionar por SISDOC la documentación adicional y derivar
SISDOC
B
¿A es para un expediente físico o digital?
Físico
11.b. Imprimir documentación adicional.
Digital
SISTRAM
12. Aplicar en SISTRAM la opción de VER EN SISDOC
SISTRAM
13. Mostrar el expediente digital
Tarea automática del SISTRAM
14. Verificar si la información Adicional corresponde al tipo documental
Tipo de información
Información previa
14.a Foliar la documentación considerando el último N° de folio.
Información Posterior
14.b Colocar el sello de foliación a la información Adicional
4.1 Digitalización del Expediente y Documentación Adicional
A
A
¿Tipo de Expediente?
Expedientes abiertos por cargo resueltos + elevados por la empresa Operadora
15. Derivar a Secretarias del Trámite Documentario del TRASU
Expedientes abiertos por cargo no resueltos
16. Derivar a Analista de Trámite Documentario del TRASU
17. Adjuntar la documentación adicional al expediente abierto
6.1 Análisis del Expediente y Emisión de la resolución
FIN
En Paralelo
10.1 Anexo de Documentación al expediente y foliación
FIN
¿El expediente está resuelto?
No
6.1 Análisis del Expediente y Emisión de la Resolución
FIN
Si
Si requiere carta
6.6 Emisión de cartas a usuarios y EO con respecto a sus expedientes
FIN
Tipo de atención
Corresponde denuncia
13.1 Atención de Denuncias
FIN
Otros
FIN



Autor: Juan Carlos Cáceda / Miguel Escobedo

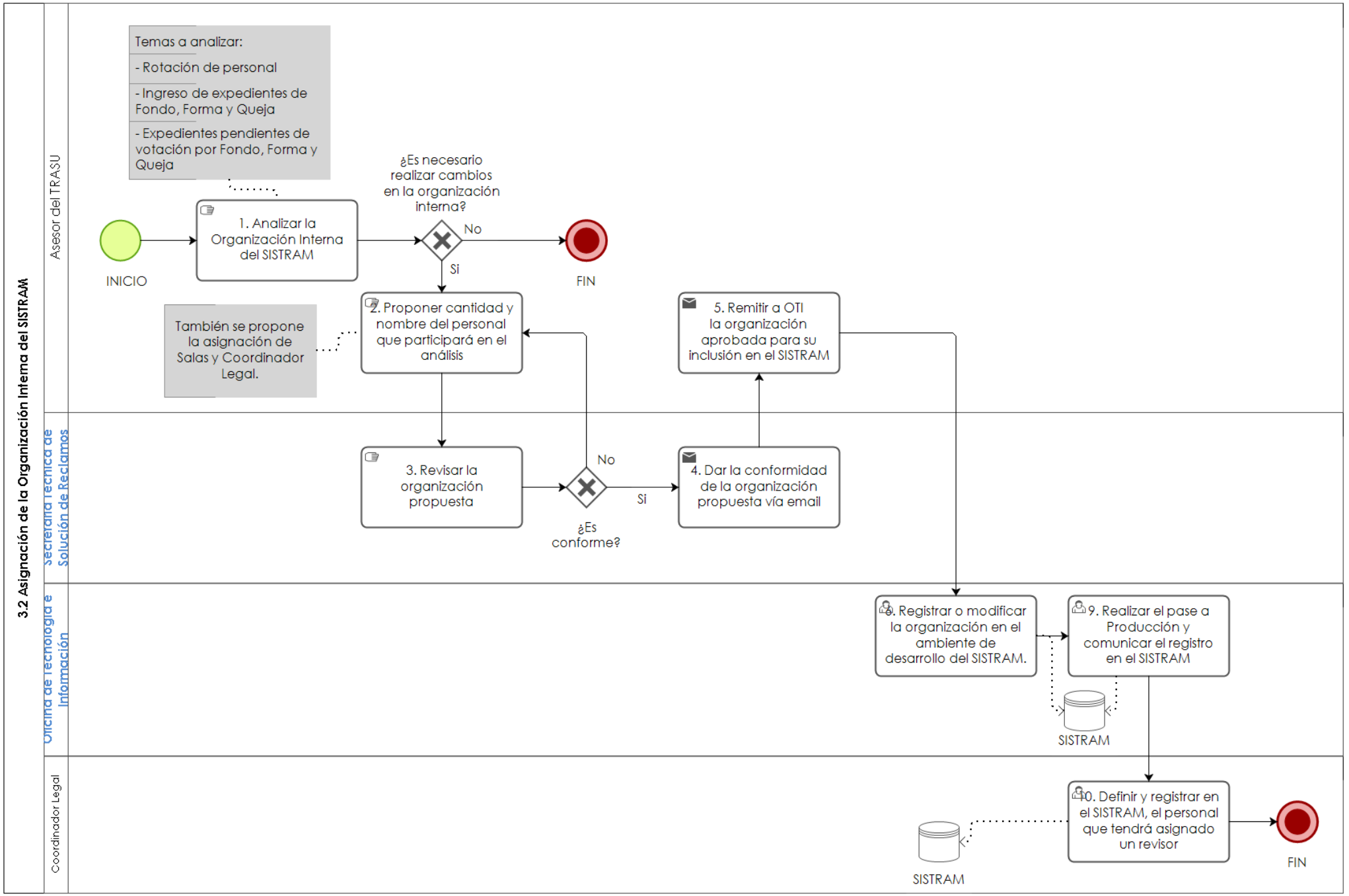
Diagrama de flujo As Is del Proceso 3.1 Calificación y asignación del expediente


3.1 Calificación y Asignación de Expediente
Auxiliar Administrativo de Mesa de Partes del TRASU
INICIO
1.1 Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado
1. Ingresar al SISTRAM digitar número de expediente y el tipo de recurso
Los tipos de recurso son los siguientes:
1. Recurso Apelación
2. Queja
SISTRAM
2. Proporcionar el resultado de la búsqueda
3. Activar la grilla con el número de expediente a calificar
¿Existe transferencia?
Si
No
Ir a página 2
4. Verificar en SISTRAM si los datos transferidos coinciden con el físico
¿Datos coinciden con el expediente físico?
No
Si
5.a Modificar y registrar datos correctos
SISTRAM
VENTANA 2: Código del reclamo, Número de abonado, Servicio reclamado, Concepto y Subconcepto, Fecha de emisión / Vencimiento Recibo, Periodo reclamado, Monto y Moneda
Tarea automática del SISTRAM
SISTRAM
4.a Registrar los datos
2
SISTRAM
VENTANA 1: Datos de usuario apelante/quejoso (nombres y apellidos, tipo de persona, tipo y número de documento, dirección legal procesal), datos de primera instanciay datos de segunda instancia
5. Guardar en el SISTRAM. Aplicar boton GESTIONAR RECLAMOS.
6. Verificar en SISTRAM los datos transferidos coinciden con el físico
A
A
¿Datos coinciden con el expediente físico?
No
Si
7.a Modificar y registrar datos correctos
SISTRAM
Ir a página 2
7. Guardar en el SISTRAM. Aplicar boton DATOS DE USUARIO.
1
SISTRAM



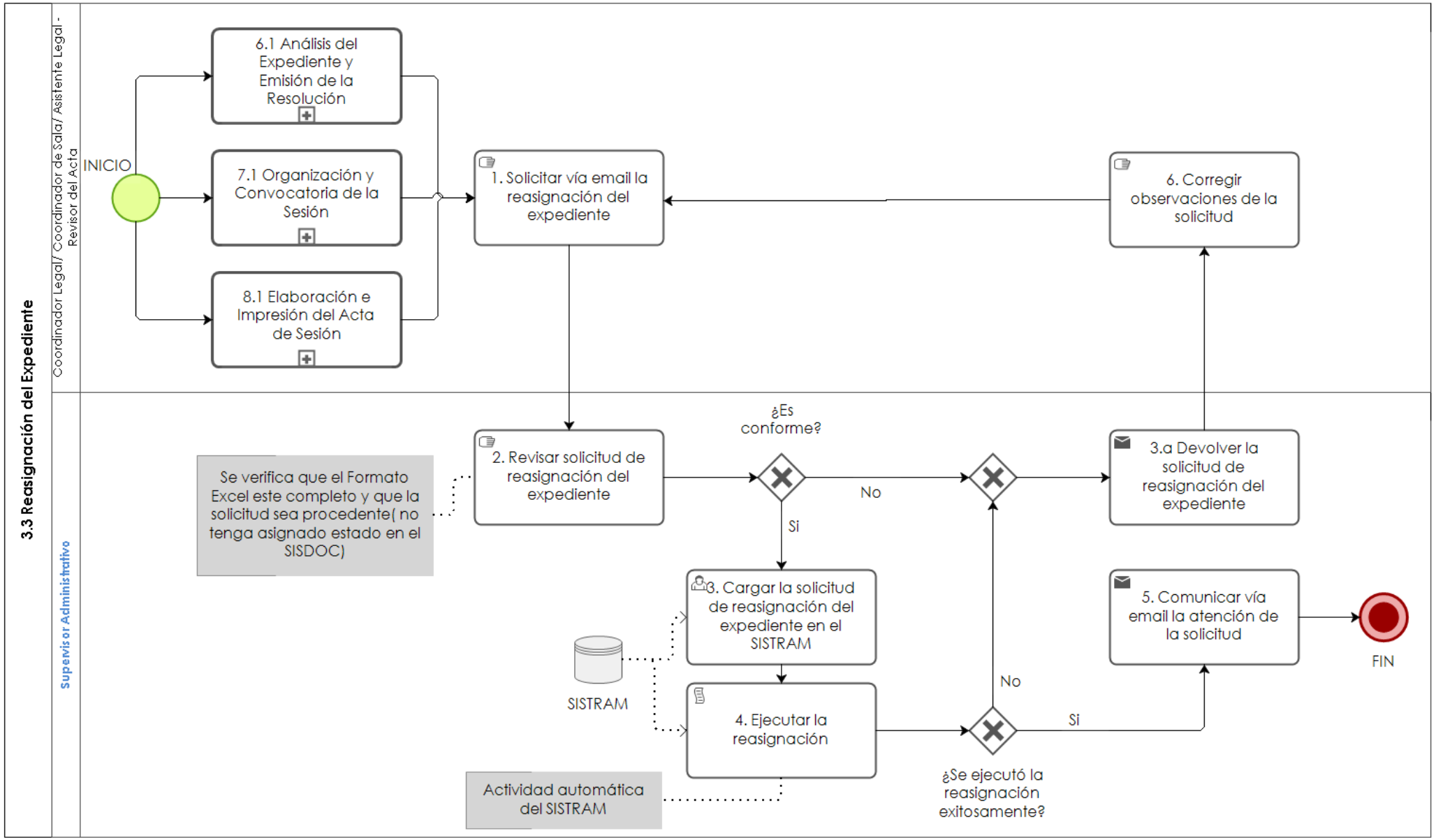
Autor: Juan Carlos Cáceda / Miguel Escobedo

Diagrama de flujo As Is del Proceso 3.2 Asignación de la organización interna en el SITRAM (Sistema para la gestión resolutiva del TRASU)



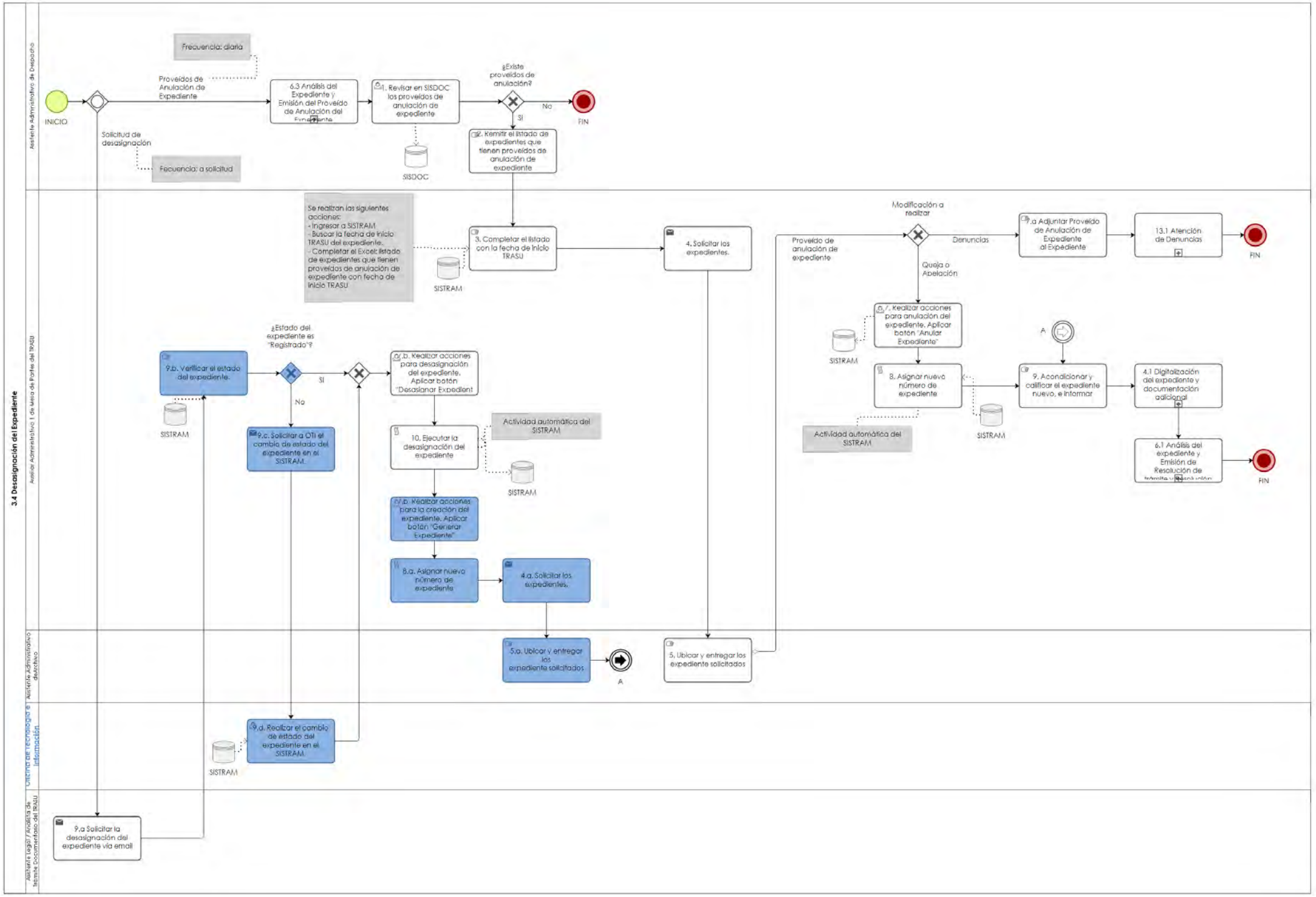
Autor: Juan Carlos Cáceda / Miguel Escobedo

Diagrama de flujo As Is del Proceso 3.3 Reasignación del expediente



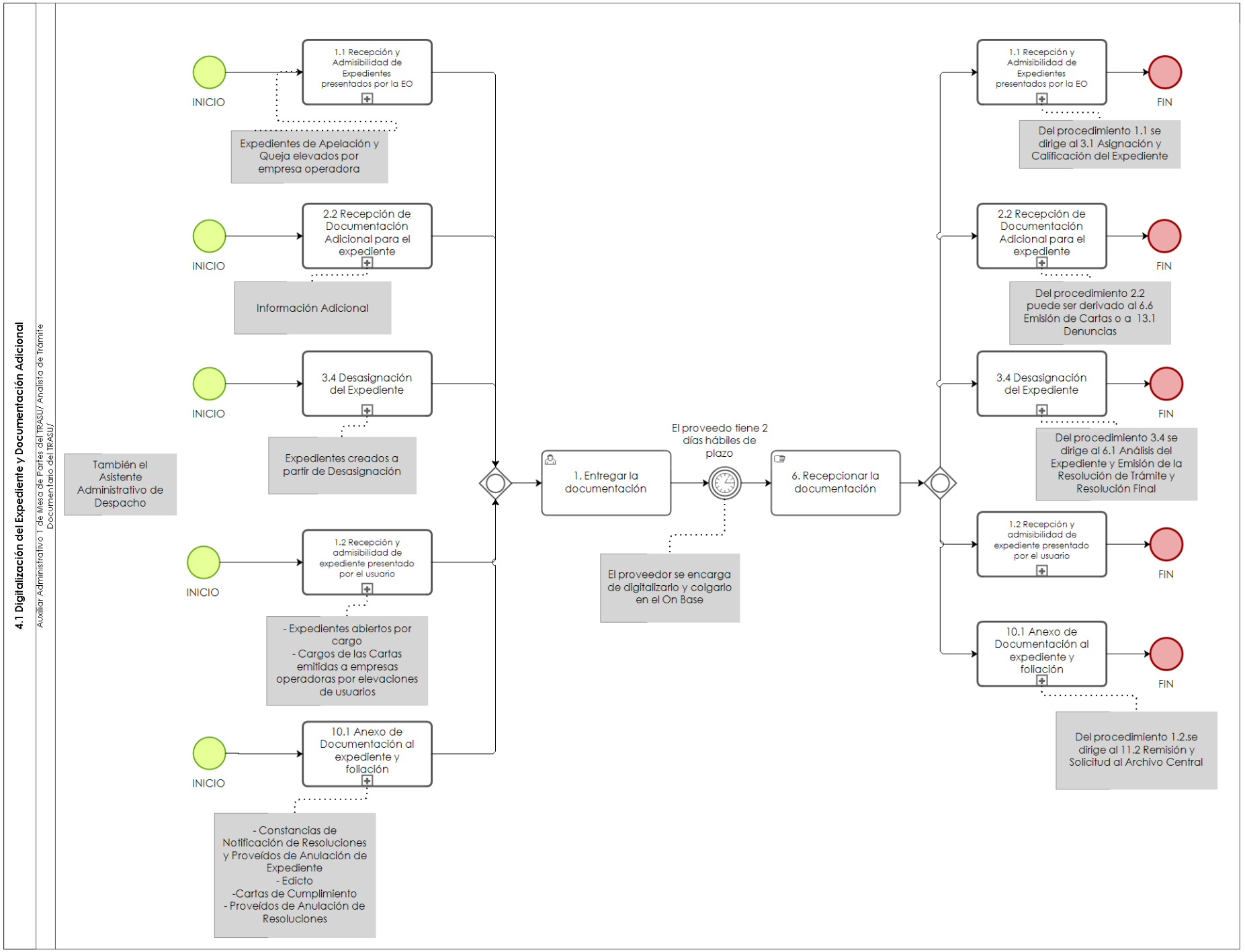
Autor: Juan Carlos Cáceda / Miguel Escobedo

Diagrama de flujo As Is del Proceso 3.4 Des asignación del expediente



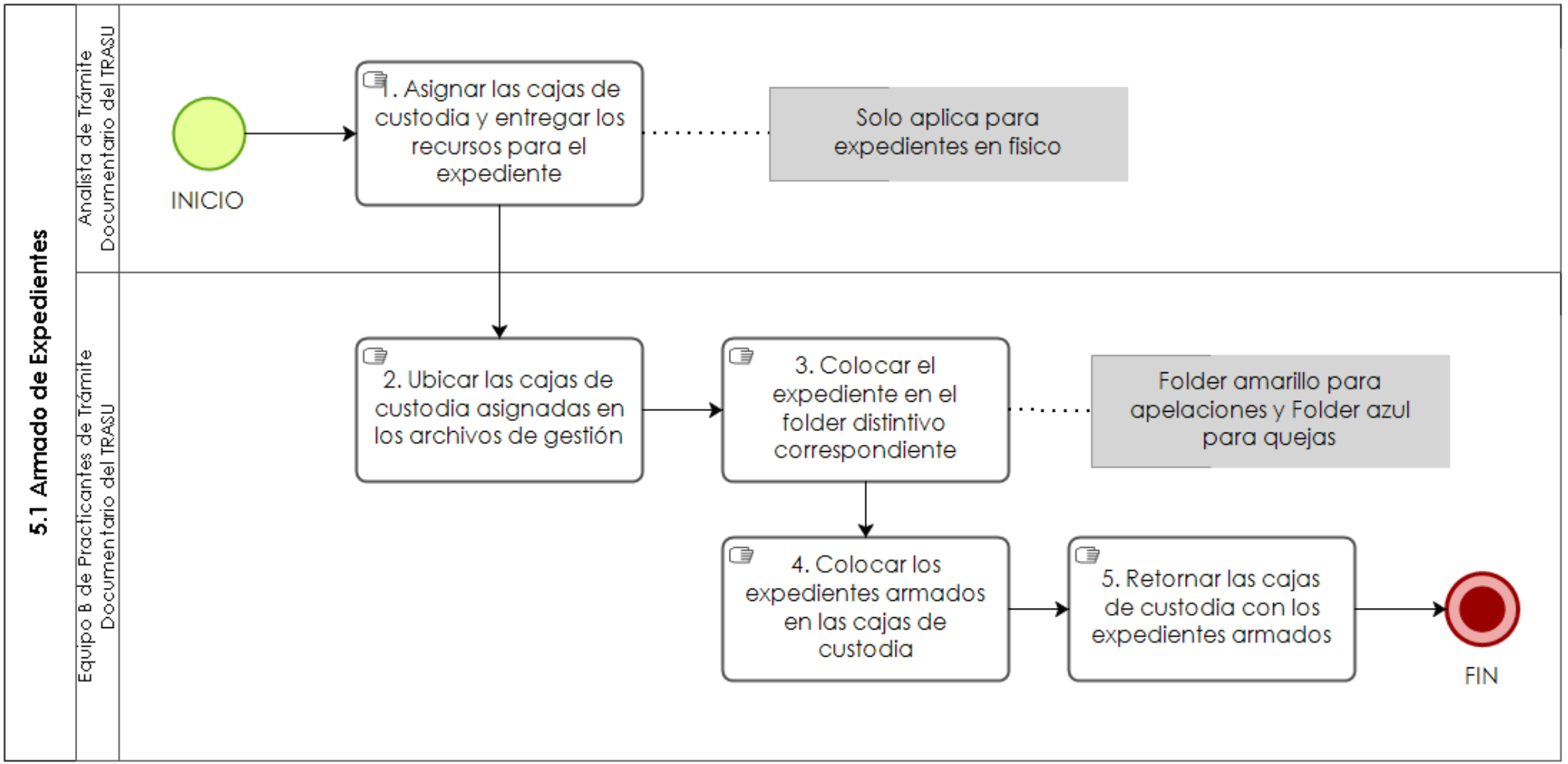
Autor: Juan Carlos Cáceda / Miguel Escobedo

Diagrama de flujo As Is del Proceso 4.1 Digitalización del expediente y documentación adicional



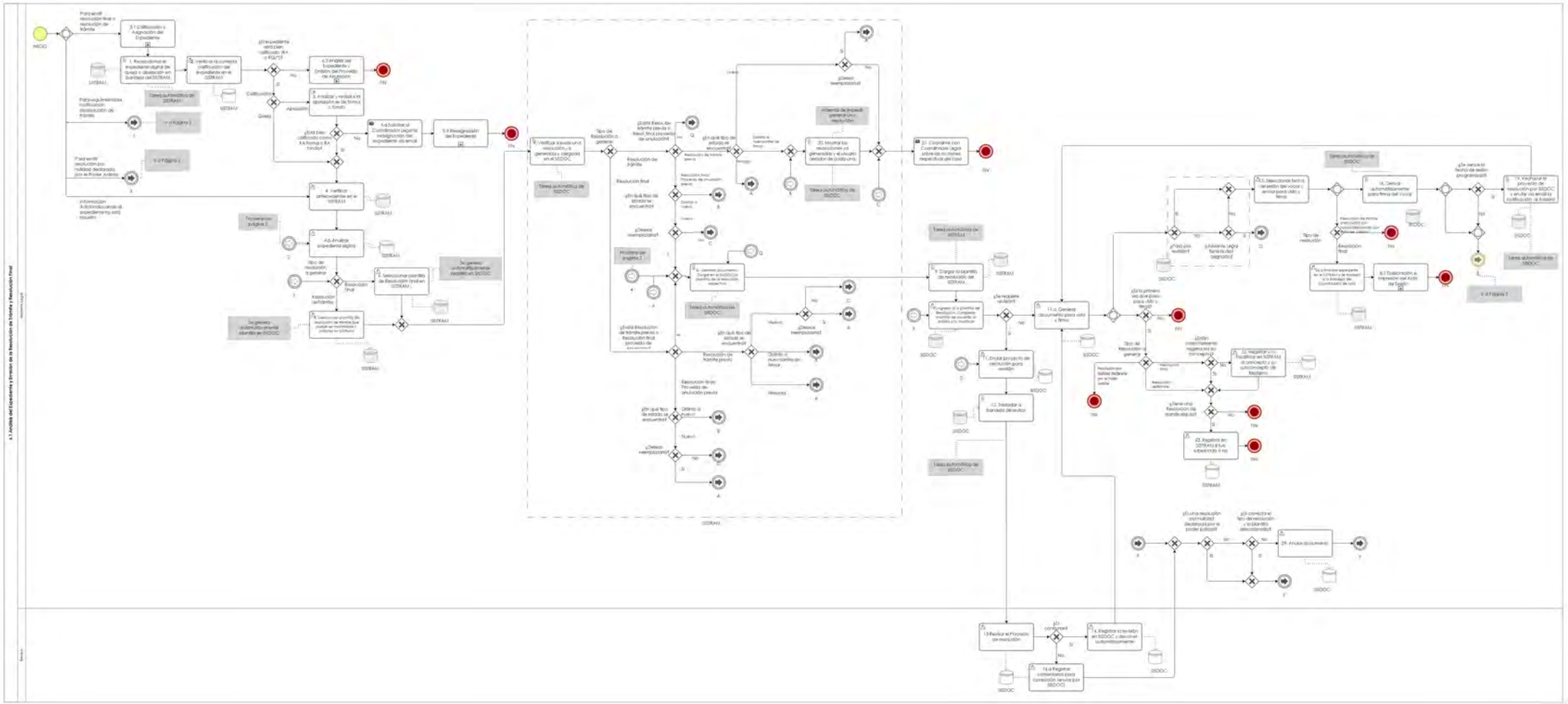
Autor: Juan Carlos Cáceda / Miguel Escobedo

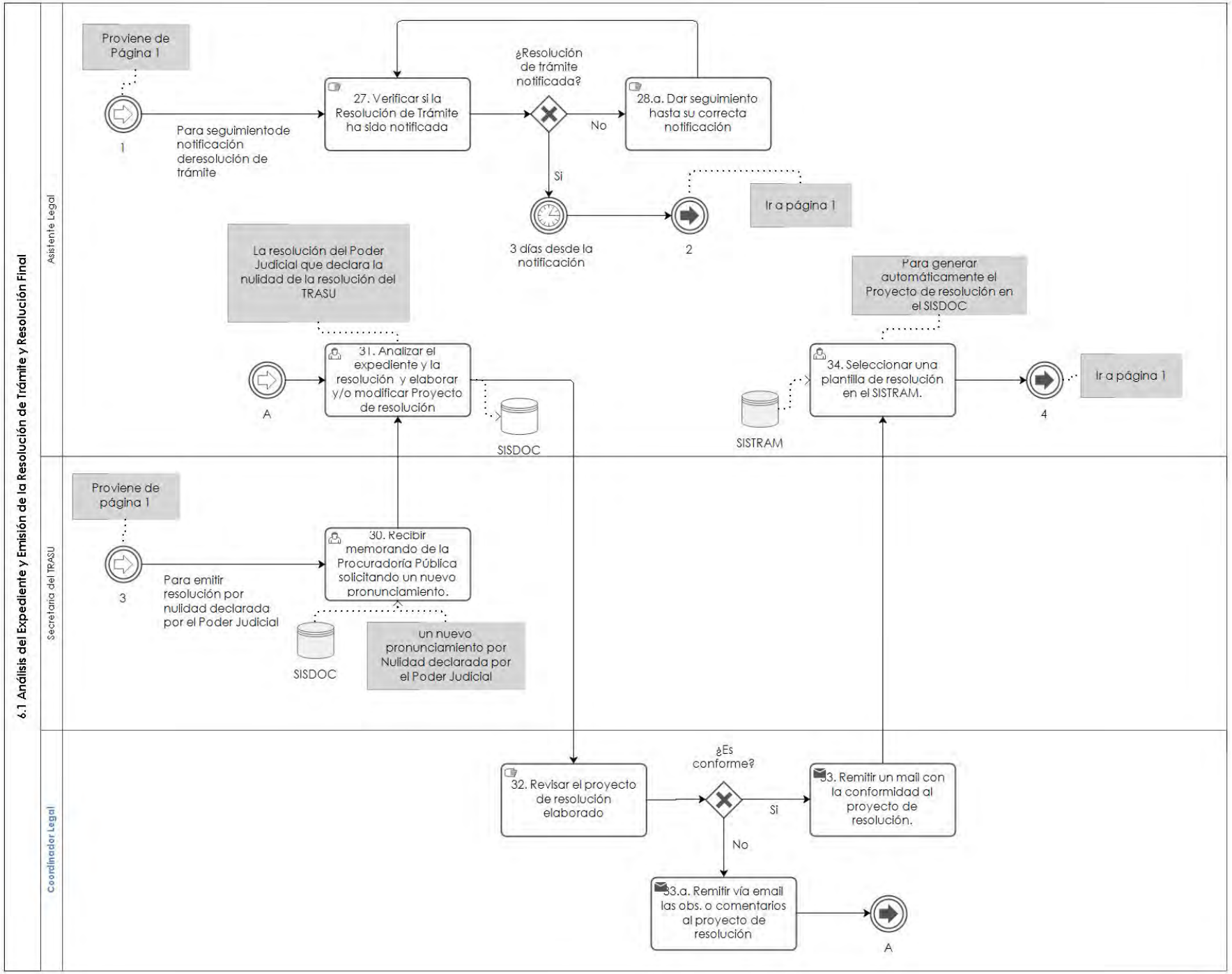
Diagrama de flujo As Is del Proceso 5.1 Armado del expediente

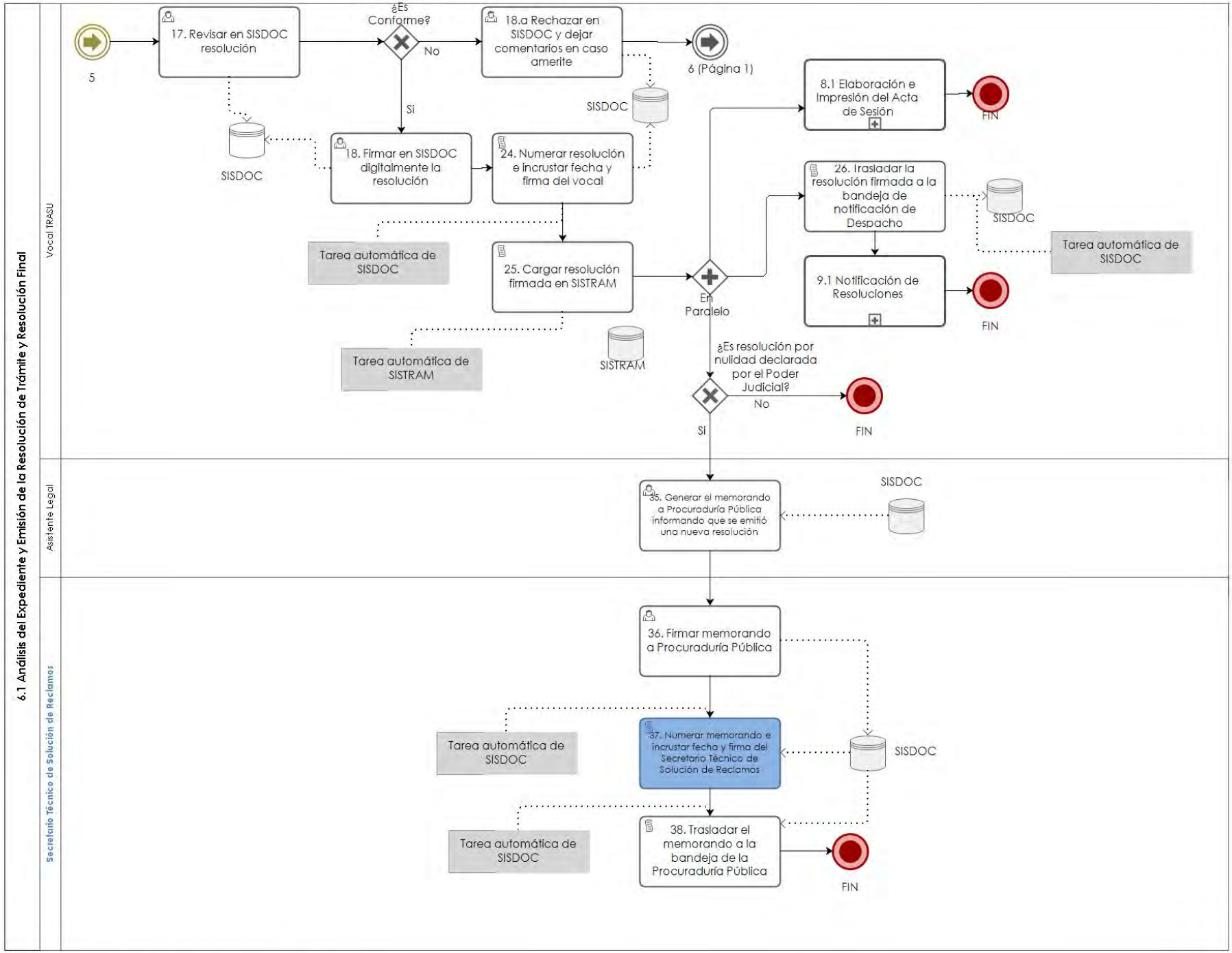


Autor: Juan Carlos Cáceda / Miguel Escobedo

Diagrama de flujo As Is del Proceso 6.1 Análisis del expediente y Emisión de Resolución de trámite y Resolución Final

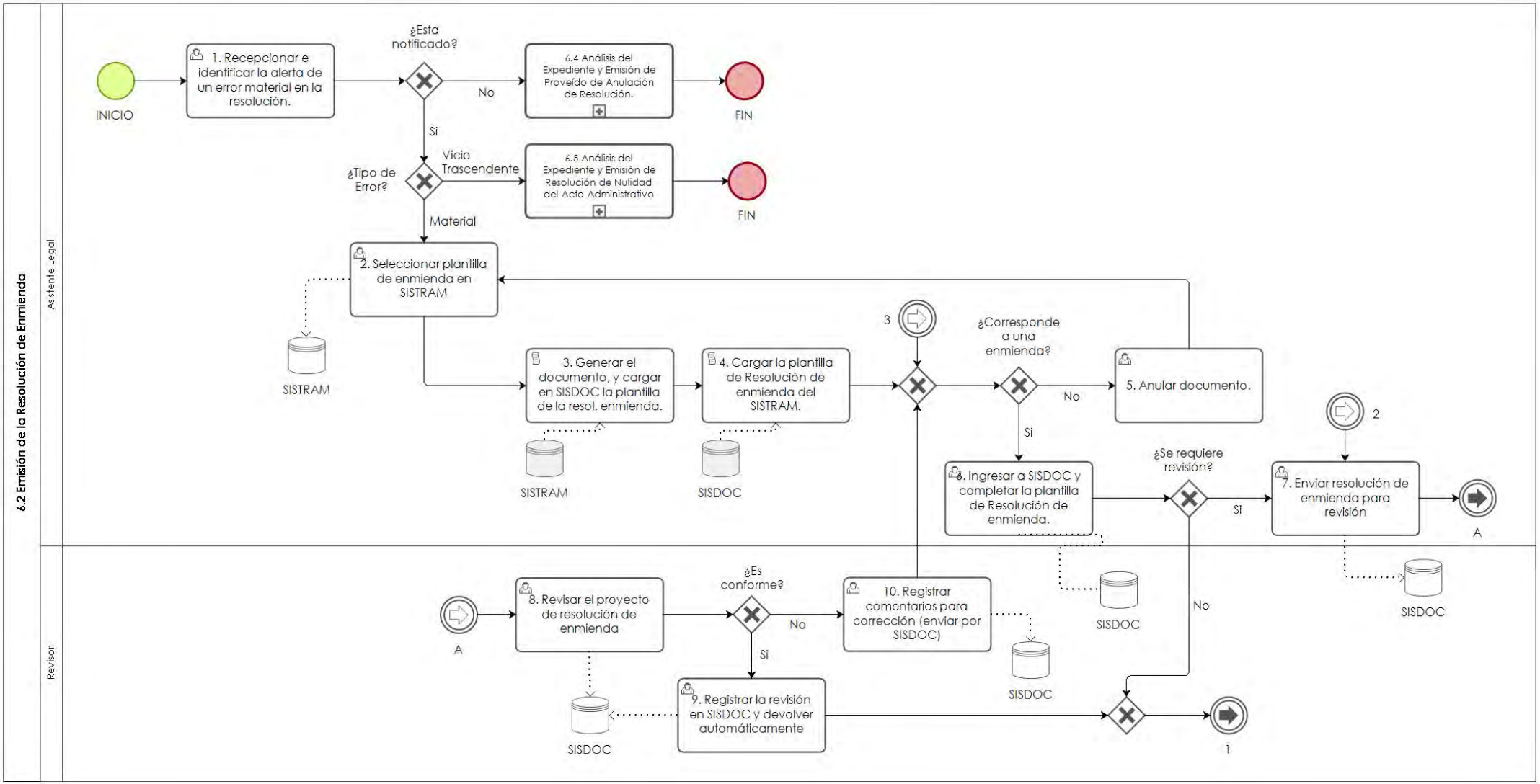

4.1 Admisión del Expediente y Emisión de la Resolución de Trámite y Resolución Final
Actividad Logical
Escenario
INICIO
Para emitir resolución final o resolución de trámite
3.1 Calificación y Asignación del Expediente
1. Recepcionar el expediente digital de Queja o denuncia en bandeja del SISTRAM
Tarea automática de SISTRAM
2. Verificar la correcta calificación del expediente en el SISTRAM
¿El expediente está bien calificado? R.A. o R.Q.T.?
4.7 PASE del Expediente y Emisión del Proveído de Admisión
FIN
Calificación
Admisión
Queja
3. Analizar y revisar la admisión en de forma o fondo
¿Está bien calificado como R.A. forma o R.A fondo?
4.a Solicitar al Coordinador Legal la redacción del expediente vía email
5.1 Reasignación del Expediente
Para seguimientos notificación disolución de trámite
Ir a Página 1
Para emitir resolución por multas declaradas por el Pleno Jurídico
5.1 Página 1
Información Adicional/cargada al expediente by web resuelto
4. Verifica correcciones en el SISTRAM
Proveniente página 3
4.b. Analizar expediente digital
Tipo de resolución a generar
Resolución final
5. Seleccionar plantilla de Resolución final en SISTRAM
Se genera automáticamente plantilla en SIDOC
Resolución de trámite
5.a Seleccionar plantilla de resolución de trámite (se puede ser modificada y editada en SISTRAM)
Se genera automáticamente plantilla en SIDOC
SISTRAM
SIDOC
9. Verificar si existe una resolución y/o generada y cargada en el SIDOC.
Tarea automática de SIDOC
Tipo de Resolución a generar
¿Existe Recu. de trámite para la Recur. final proveído de anulación?
¿En qué fase de estado se encuentra?
Resolución de trámite
Resolución final
Resolución final/ Proveído de anulación previo
¿En qué fase de estado se encuentra?
¿Desea reemplazar?
Problema ver página 2
6. Generar documento. Cargar en el SIDOC el diseño de la resolución respectiva
Tarea automática de SIDOC
¿En qué fase de estado se encuentra?
Resolución de trámite previa
Resolución final/ Proveído de anulación previa
¿En qué fase de estado se encuentra?
¿Desea reemplazar?
Interrumpe el flujo de proceso
¿Desea reemplazar?
Tarea automática de SIDOC
10. Mostrar las resoluciones ya generadas y el usuario decidir la acción a tomar
Tarea automática de SIDOC
Interrumpe el flujo de proceso
Tarea automática de SISTRAM
9. Cargar la plantilla de resolución del SISTRAM.
11.a. Generar documentos para visto y firma
SIDOC
SISTRAM
¿Se requiere revisión?
¿Es la primera vez que pasa este flujo?
¿Existe información nueva en el concepto?
¿Tiene una Resolución de cuerdo esp.con?
Tarea automática de SIDOC
Tipo de Resolución a generar
Resolución con validez inclusive por el Pleno Jurídico
Resolución final
Resolución definitiva
Resolución de trámite
7. Enviar proyecto de resolución para revisión
12. Trasladar a bandeja de revisor
Tarea automática de SIDOC
13.Revisar el Proyecto de resolución
¿El contenido es correcto?
14. Registrar la revisión en SIDOC y devolver automáticamente
15.a Registrar comentarios para corrección remitir por SIDOC
12. Registrar en SISTRAM la resolución y/o concepto y su justificación de Rechazo
23. Registrar en SISTRAM si fue subsanado o no
¿Tiene una Resolución de cuerdo esp.con?
¿Existe información nueva en el concepto?
¿Es la primera vez que pasa este flujo?
¿Requiere validez inclusive?
Tarea automática de SIDOC
15.b. Seleccionar fecha de sesión del vocal y enviar para visto y firma
16. Generar automáticamente para firma del Fiscal
¿Se cancela la fecha de sesión programada?
17. Finalizar el proyecto de resolución por SIDOC y enviar vía email a notificación a Asistir
Tarea automática de SIDOC
Tipo de resolución
Resolución final
Resolución de trámite
15.a Si existe expediente en el SISTRAM y se trataba de un trámite, se cancela la sesión del Comisionado de turno
8.1 Elaboración e impresión del Acta de Sesión
8. 4.7 Página 3
SISTRAM
SIDOC
¿Una resolución cancelada/ declarada por el poder judicial?
¿Se corrige el tipo de resolución y la plantilla seleccionada?
29. Anular documento
SIDOC

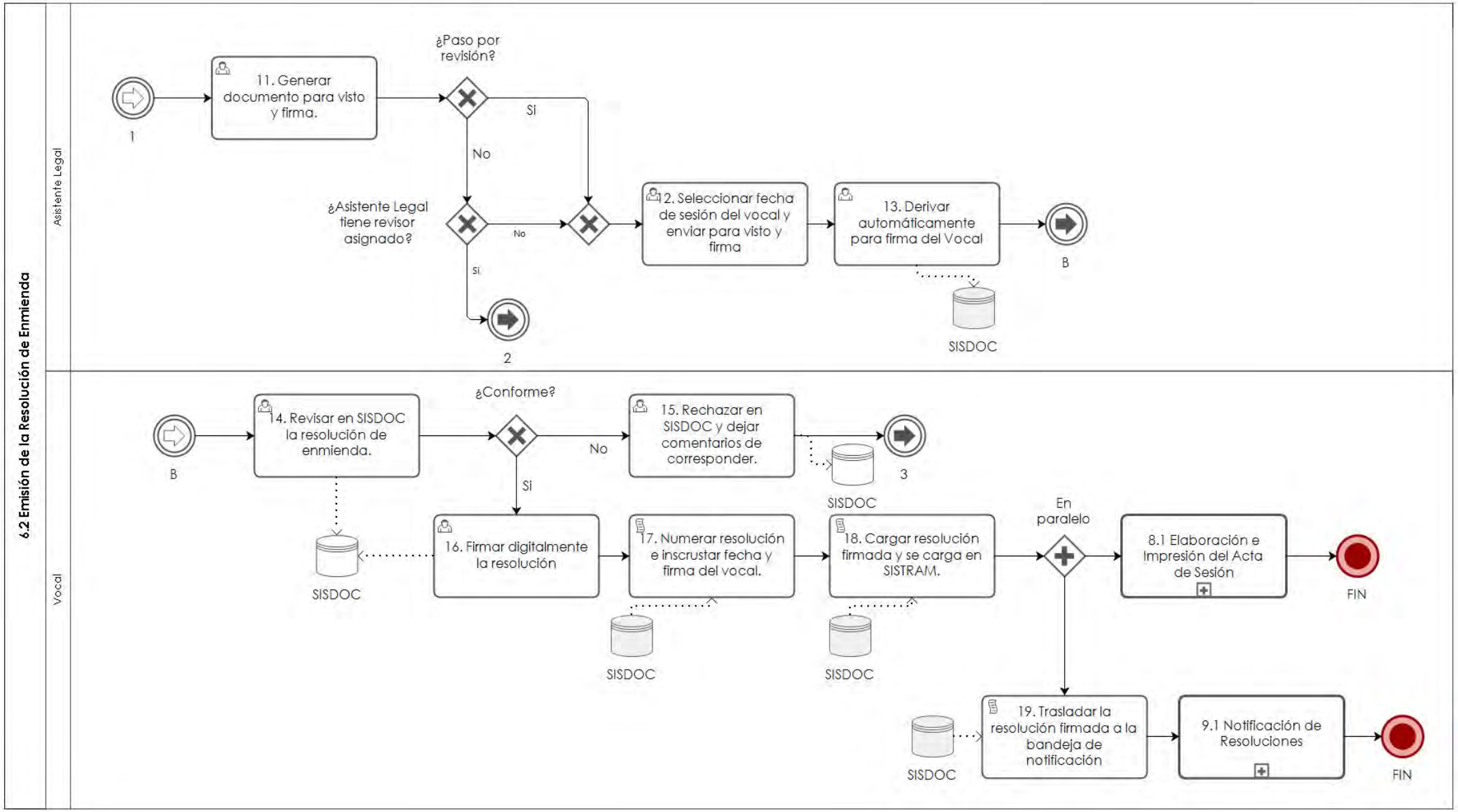

6.1 Análisis del Expediente y Emisión de la Resolución de Trámite y Resolución Final
Asistente Legal
Secretaria del TRASU
Coordinador Legal
Proviene de Página 1
1
Para seguimiento de notificación de resolución de trámite
27. Verificar si la Resolución de Trámite ha sido notificada
¿Resolución de trámite notificada?
No
28.a. Dar seguimiento hasta su correcta notificación
Si
3 días desde la notificación
2
Ir a página 1
La resolución del Poder Judicial que declara la nulidad de la resolución del TRASU
A
31. Analizar el expediente y la resolución y elaborar y/o modificar Proyecto de resolución
SISDOC
Para generar automáticamente el Proyecto de resolución en el SISDOC
SISTRAM
34. Seleccionar una plantilla de resolución en el SISTRAM.
4
Ir a página 1
Proviene de página 1
3
Para emitir resolución por nulidad declarada por el Poder Judicial
30. Recibir memorando de la Procuradoría Pública solicitando un nuevo pronunciamiento.
SISDOC
un nuevo pronunciamiento por Nulidad declarada por el Poder Judicial
32. Revisar el proyecto de resolución elaborado
¿Es conforme?
Si
33. Remitir un mail con la conformidad al proyecto de resolución.
No
33.a. Remitir vía email las obs. o comentarios al proyecto de resolución
A



Autor: Juan Carlos Cáceda / Miguel Escobedo

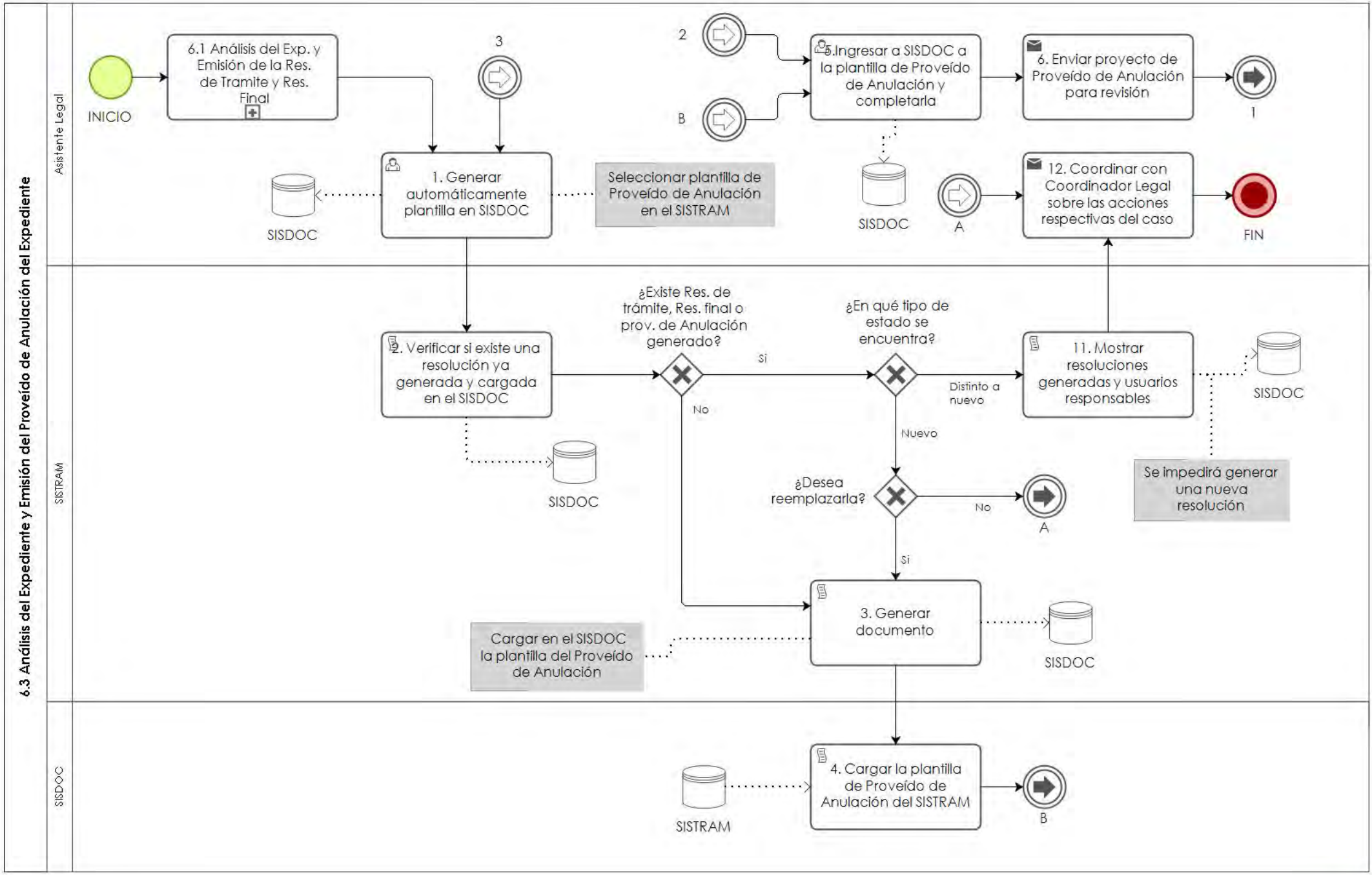
Diagrama de flujo As Is del Proceso 6.2 Emisión de la Resolución de Enmienda

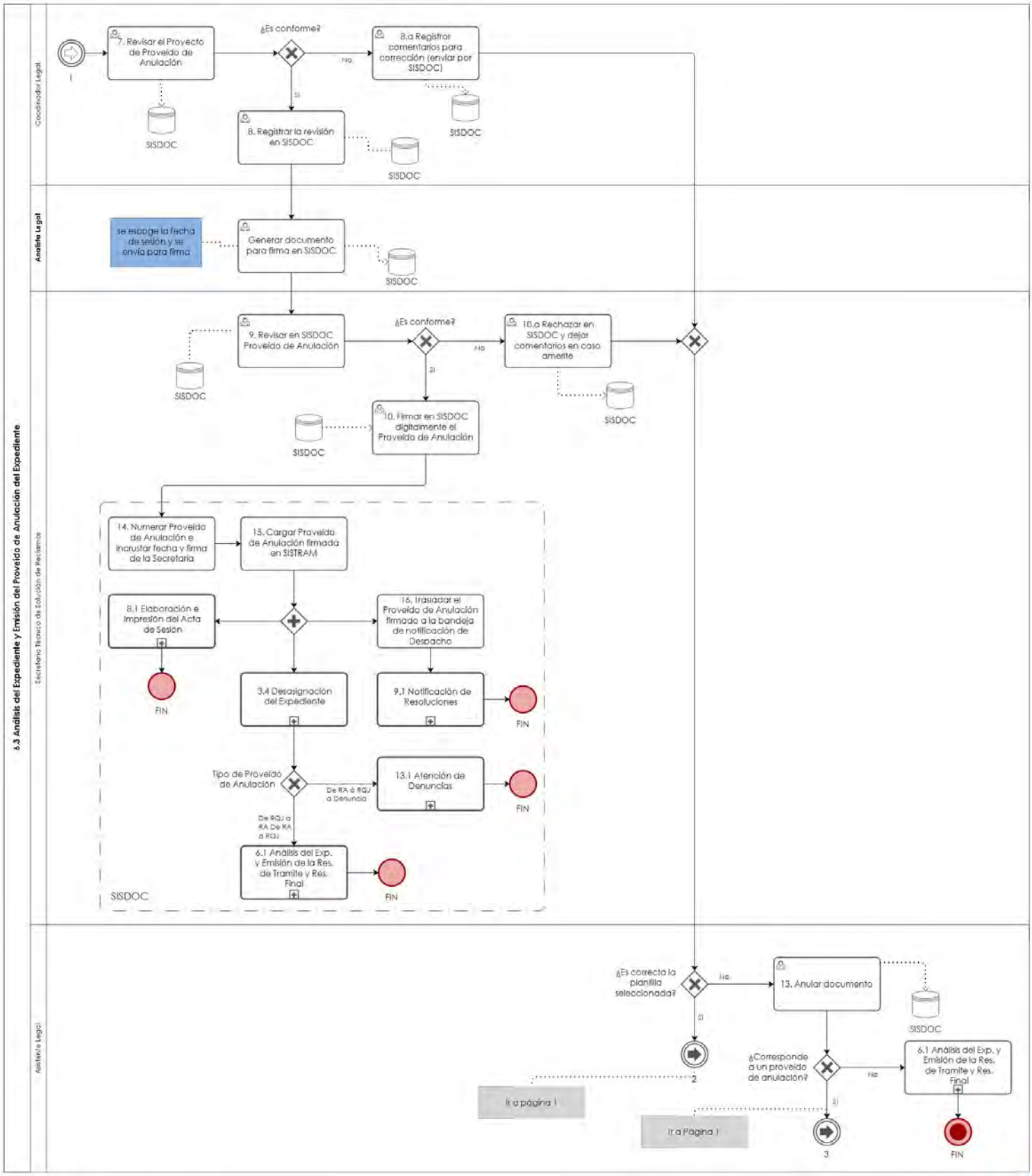

6.2 Emisión de la Resolución de Enmienda
Asistente Legal
Revisor
INICIO
1. Recepcionar e identificar la alerta de un error material en la resolución.
¿Esta notificado?
No
6.4 Análisis del Expediente y Emisión de Proveído de Anulación de Resolución.
FIN
Si
¿Tipo de Error?
Vicio Trascendente
6.5 Análisis del Expediente y Emisión de Resolución de Nulidad del Acto Administrativo
FIN
Material
2. Seleccionar plantilla de enmienda en SISTRAM
SISTRAM
3. Generar el documento, y cargar en SISDOC la plantilla de la resol. enmienda.
SISTRAM
4. Cargar la plantilla de Resolución de enmienda del SISTRAM.
SISDOC
3
¿Corresponde a una enmienda?
No
5. Anular documento.
Si
6. Ingresar a SISDOC y completar la plantilla de Resolución de enmienda.
SISDOC
¿Se requiere revisión?
Si
7. Enviar resolución de enmienda para revisión
SISDOC
2
A
No
A
8. Revisar el proyecto de resolución de enmienda
SISDOC
¿Es conforme?
No
10. Registrar comentarios para corrección (enviar por SISDOC)
SISDOC
Si
9. Registrar la revisión en SISDOC y devolver automáticamente
SISDOC
1



Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

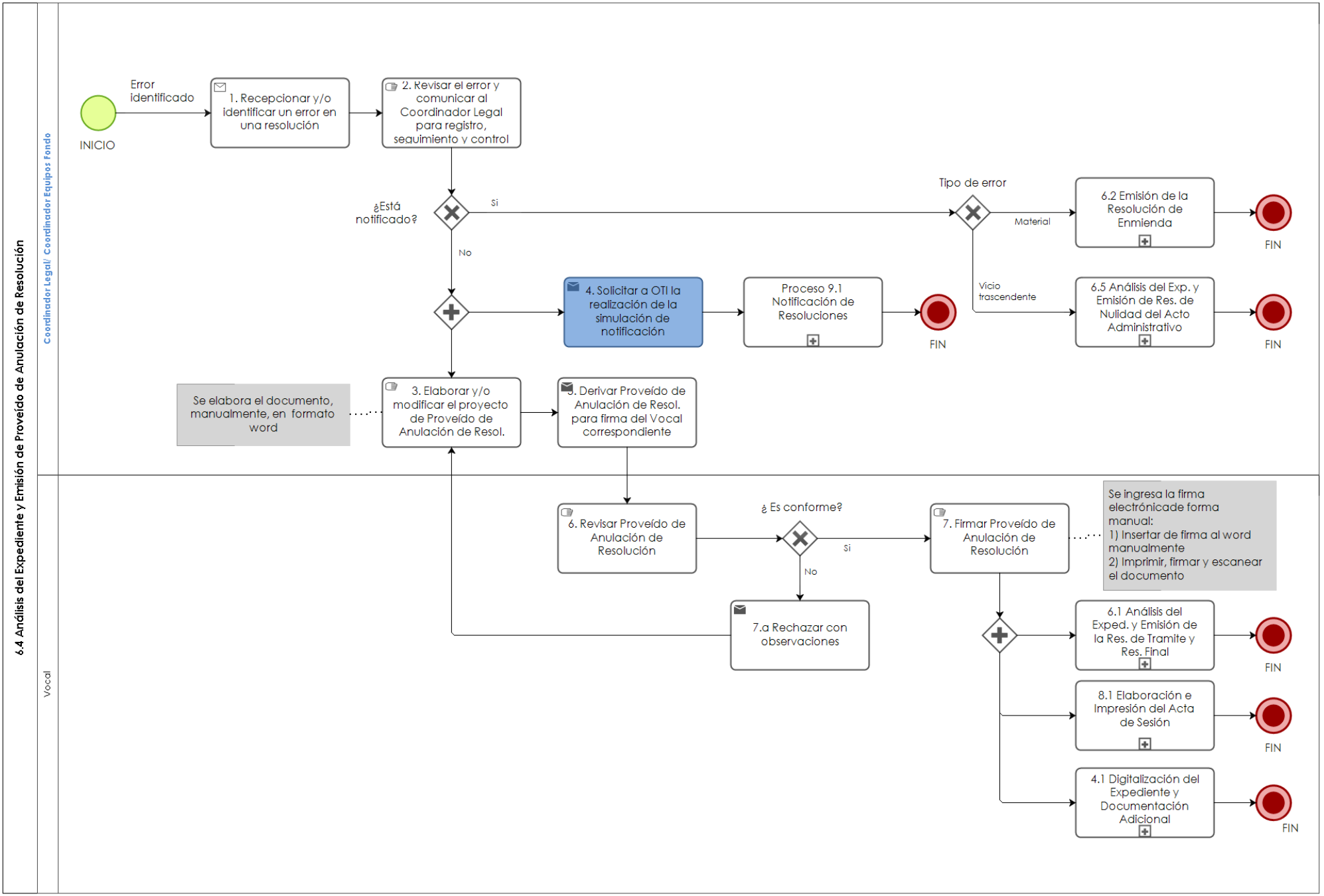
Diagrama de flujo As Is del Proceso 6.3 Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Expediente


6.3 Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Expediente
Asistente Legal
SISTRAM
SISDOC
INICIO
6.1 Análisis del Exp. y Emisión de la Res. de Tramite y Res. Final
3
1. Generar automáticamente plantilla en SISDOC
SISDOC
Seleccionar plantilla de Proveído de Anulación en el SISTRAM
2
B
5.Ingresar a SISDOC a la plantilla de Proveído de Anulación y completarla
SISDOC
6. Enviar proyecto de Proveído de Anulación para revisión
1
A
12. Coordinar con Coordinador Legal sobre las acciones respectivas del caso
FIN
2. Verificar si existe una resolución ya generada y cargada en el SISDOC
SISDOC
¿Existe Res. de trámite, Res. final o prov. de Anulación generado?
Si
No
¿En qué tipo de estado se encuentra?
Distinto a nuevo
Nuevo
11. Mostrar resoluciones generadas y usuarios responsables
SISDOC
Se impedirá generar una nueva resolución
¿Desea reemplazarla?
No
A
Si
Cargar en el SISDOC la plantilla del Proveído de Anulación
3. Generar documento
SISDOC
SISTRAM
4. Cargar la plantilla de Proveído de Anulación del SISTRAM
B



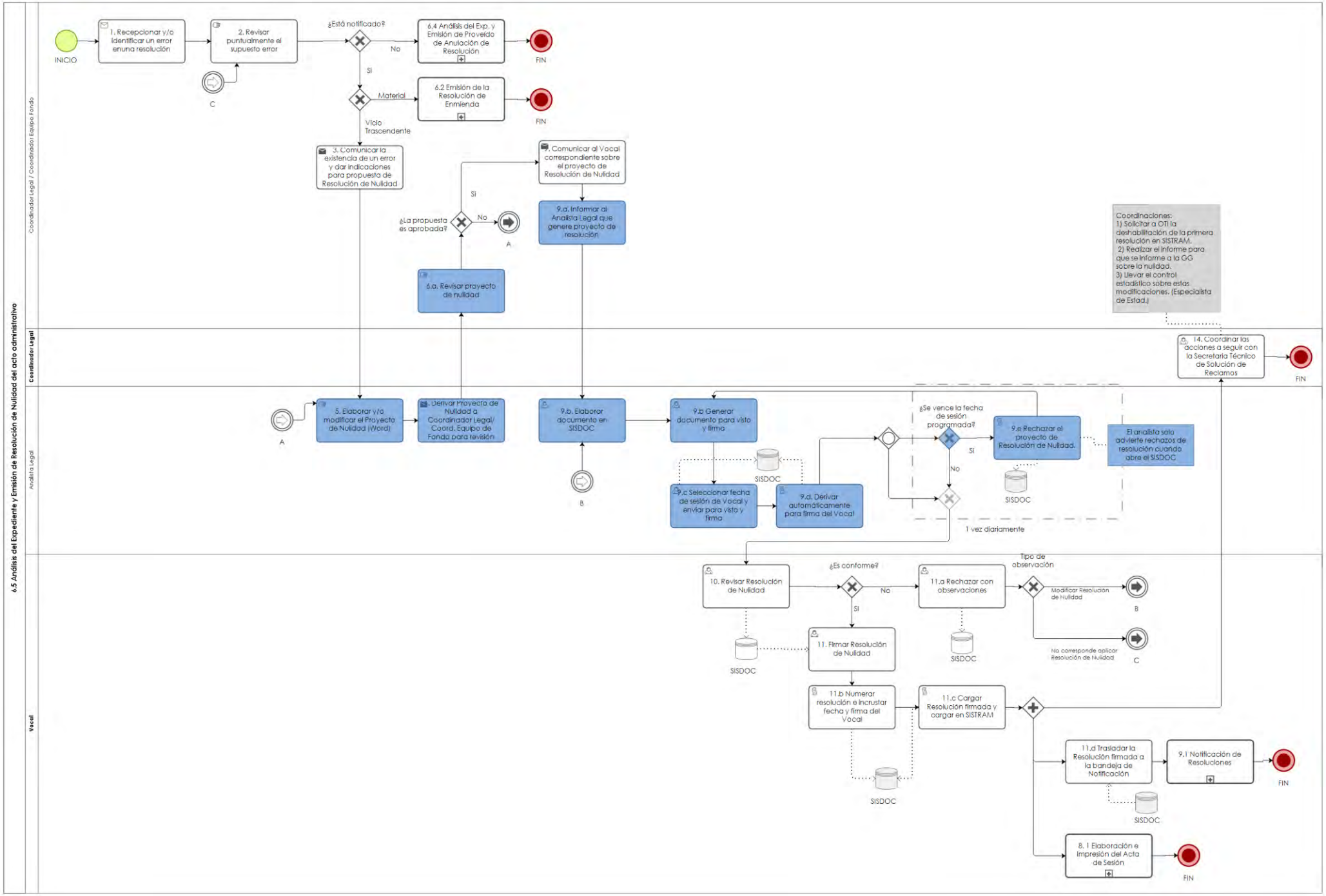
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

Diagrama de flujo As Is del Proceso 6.4 Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Resolución



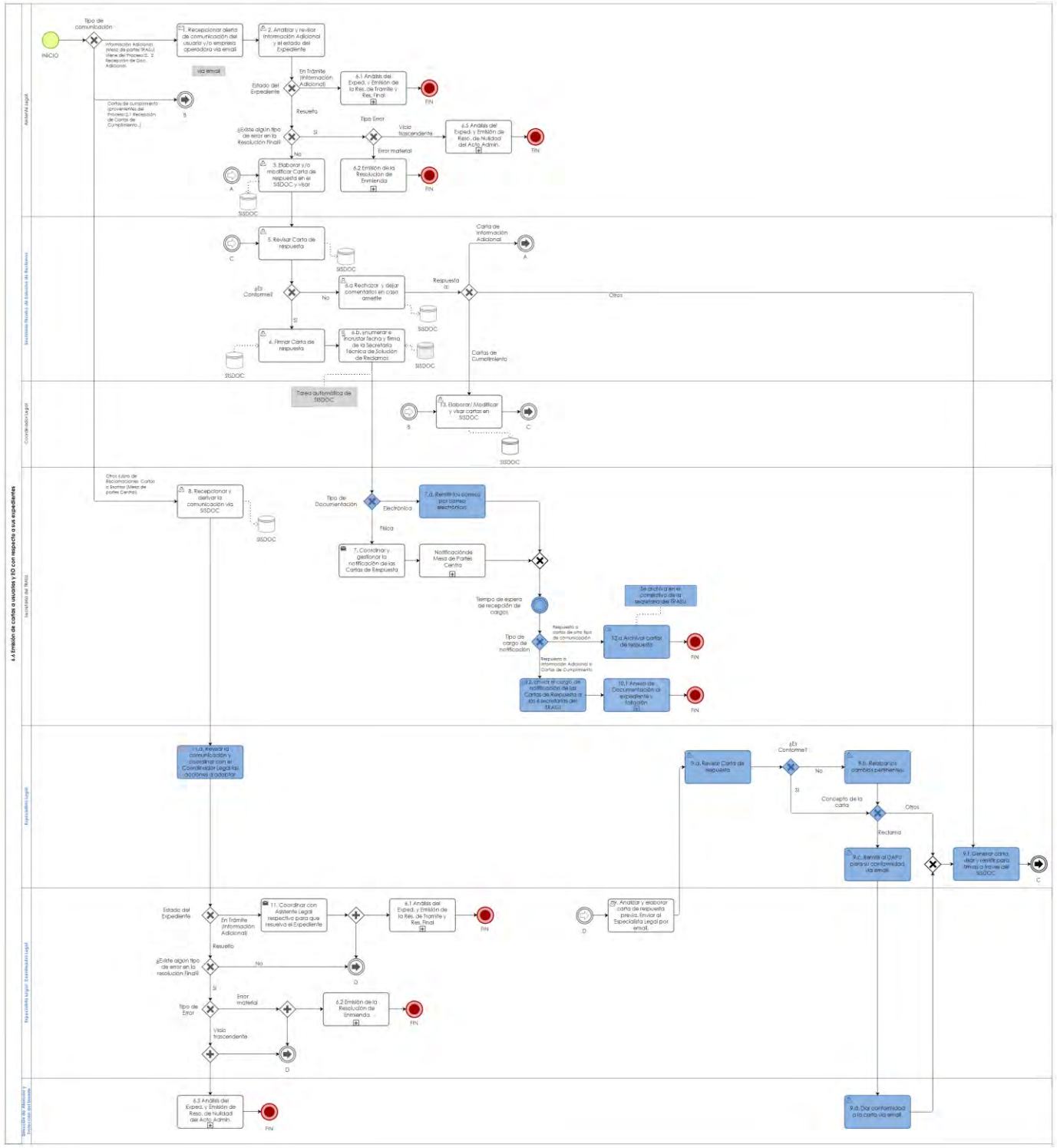
Autor: Juan Carlos Cáceda / Miguel Escobedo

Diagrama de flujo As Is del Proceso 6.5 Análisis del Expediente y Emisión de Resolución de Nulidad del acto administrative



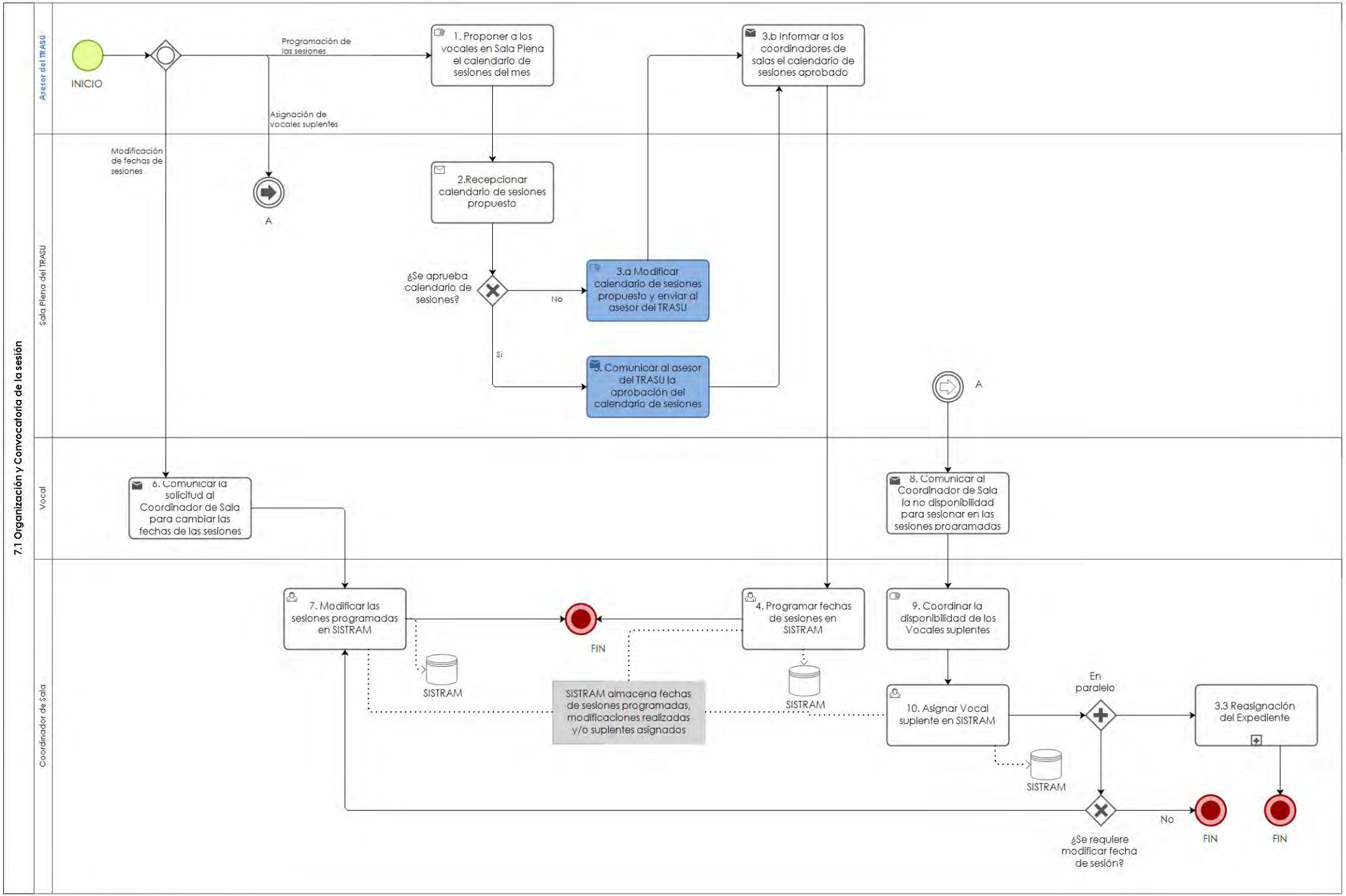
Autor: Juan Carlos Cáceda / Miguel Escobedo

Diagrama de flujo As Is del Proceso 6.6 Emisión de cartas a usuarios y EO con respecto a sus expedientes



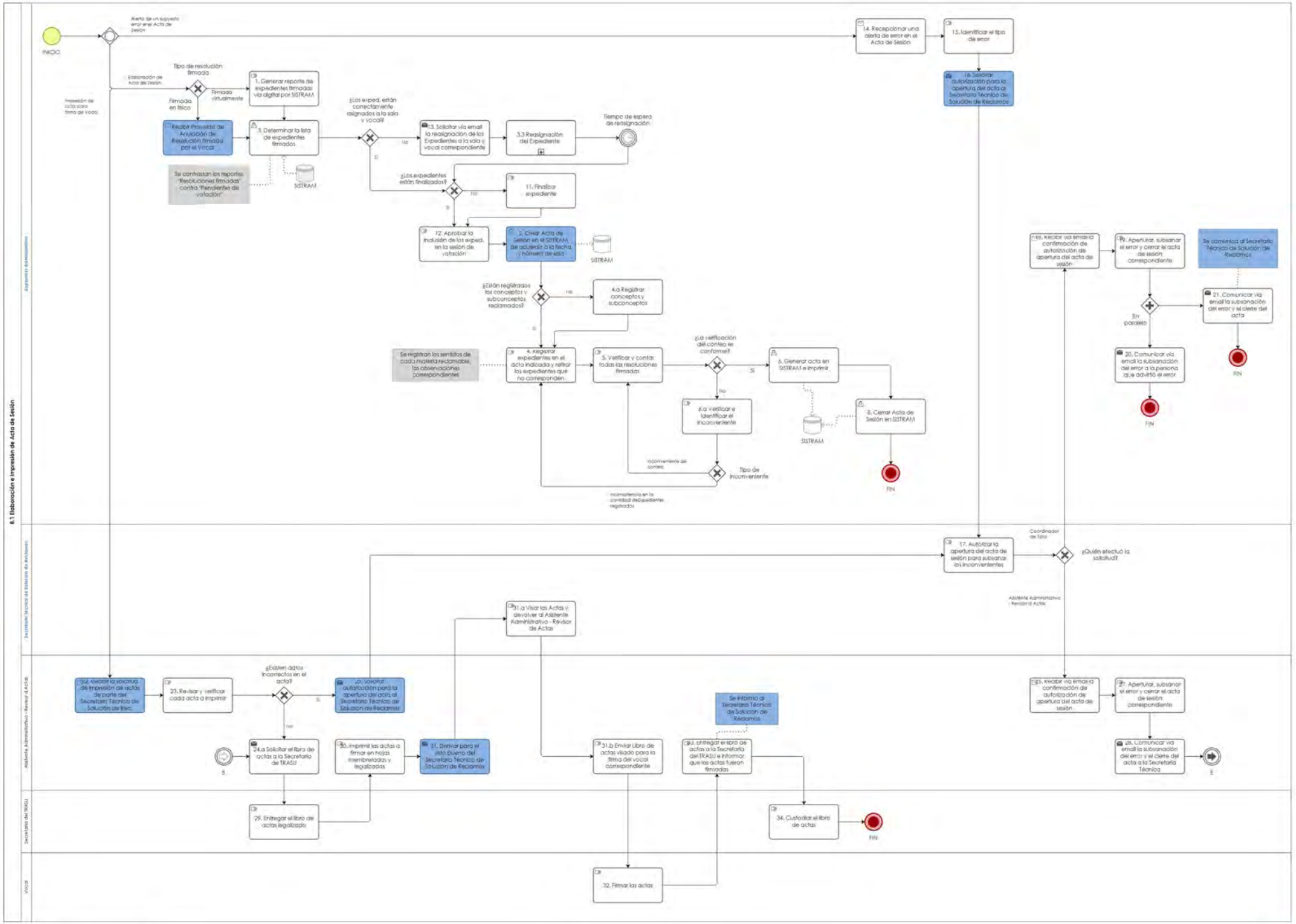
Autor: Juan Carlos Cáceda / Miguel Escobedo

Diagrama de flujo As Is del Proceso 7.1 Organización y Convocatoria de la session



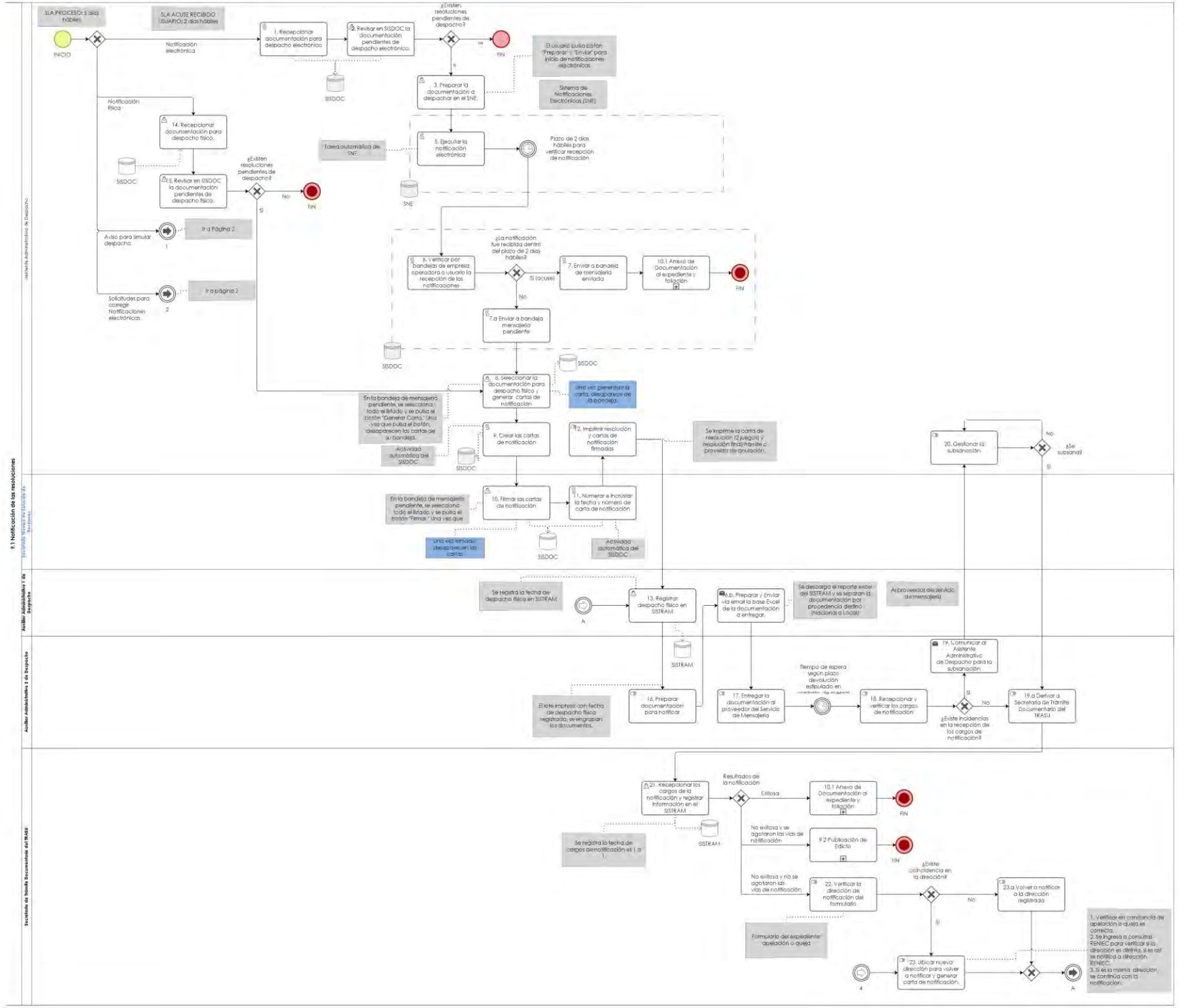
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

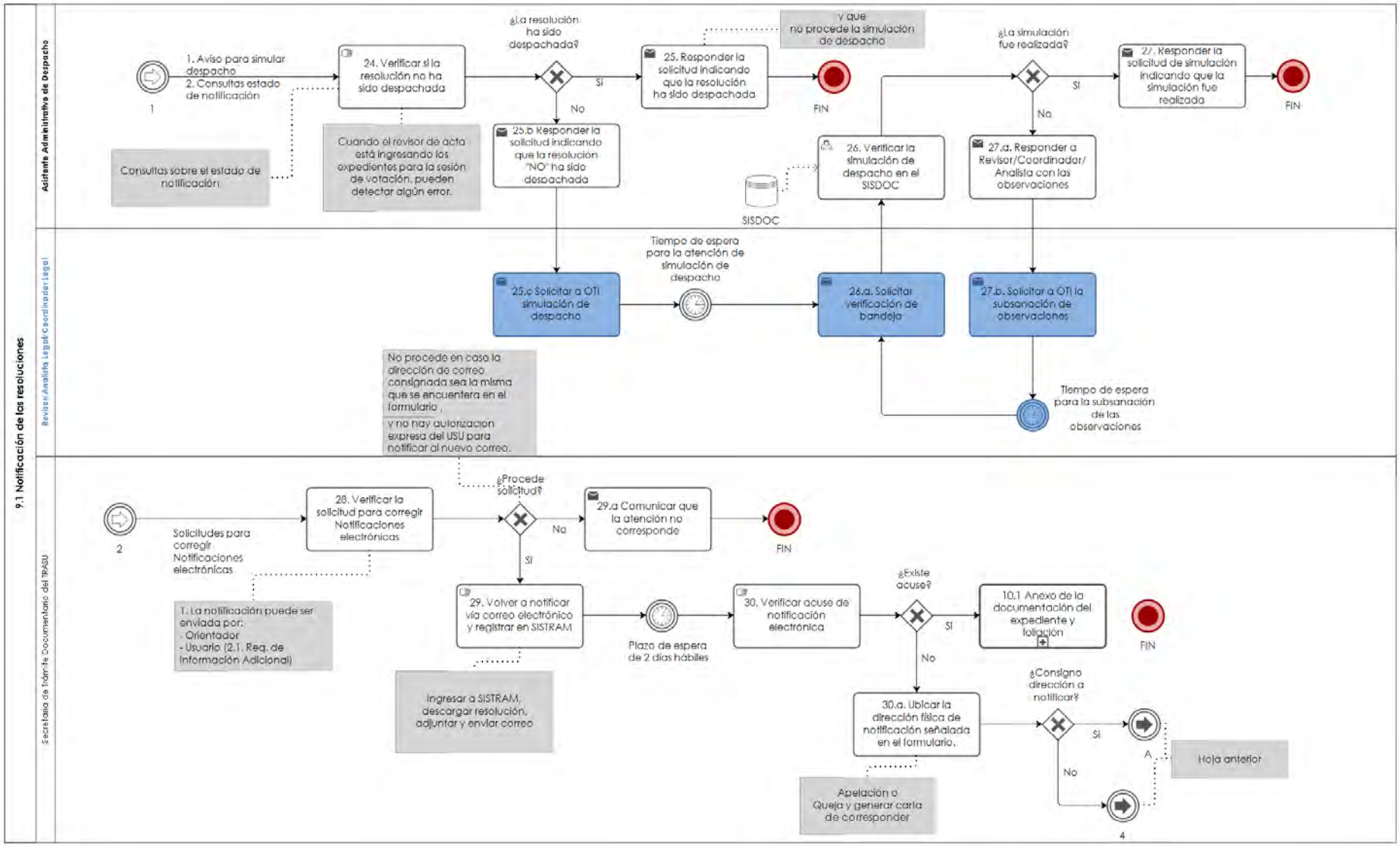
Diagrama de flujo As Is del Proceso 8.1 Elaboración e impresión del Acta de Sesión



Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

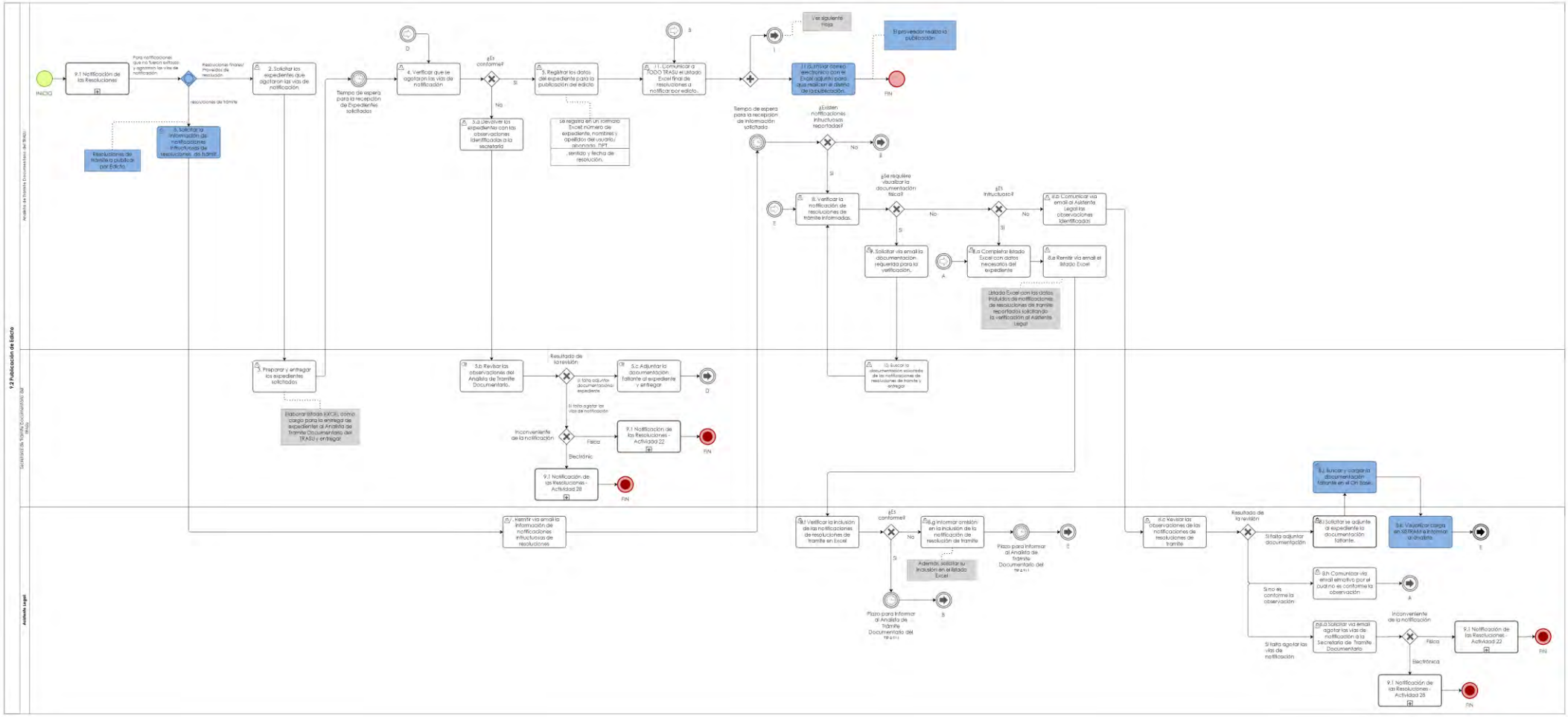
Diagrama de flujo As Is del Proceso 9.1 Notificación de las resoluciones

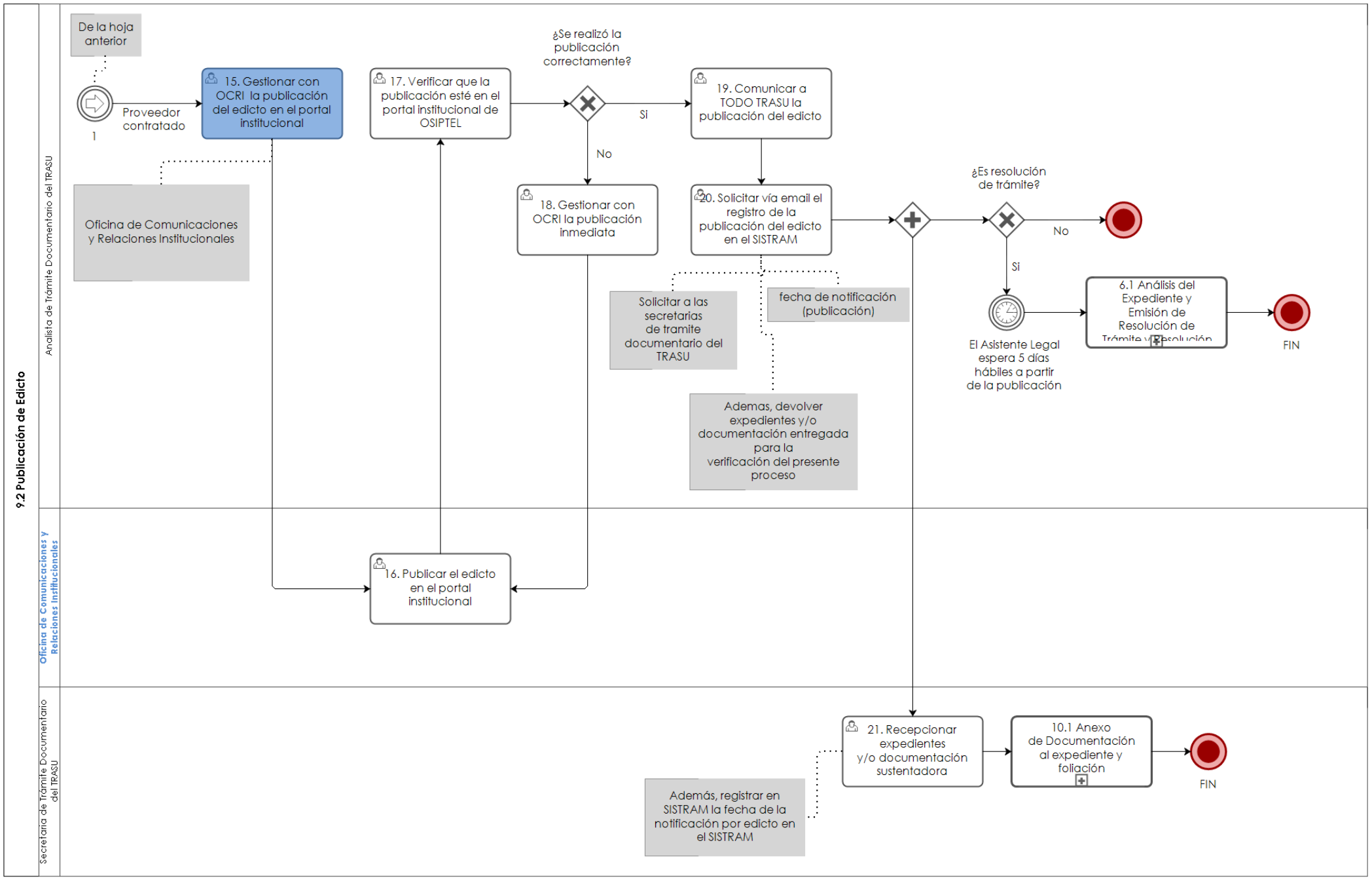

9.1 Notificación de las resoluciones
Secretaría Administrativa de Despacho
Secretaría (Apoyo Administrativo de Despacho)
Auxiliar Administrativo 1 de Despacho
Auxiliar Administrativo 2 de Despacho
Secretaría de Novena Documentaria del TRASU
SLA PROCESO: 5 días hábiles
SLA ACUSE RECIBIDO (USUARIO): 2 días hábiles
INICIO
Notificación electrónica
1. Recepcionar documentación para despacho electrónico
SISDOC
2. Revisar en SISDOC la documentación pendientes de despacho electrónico.
¿Existen resoluciones pendientes de despacho?
SI
NO
FIN
El usuario pulsa botón "Preparar" y "Enviar" para inicio de notificaciones electrónicas
Sistema de Notificaciones Electrónicas (SNE)
3. Preparar la documentación a despachar en el SNE.
Notificación física
14. Recepcionar documentación para despacho físico.
SISDOC
13. Revisar en SISDOC la documentación pendientes de despacho físico.
¿Existen resoluciones pendientes de despacho?
SI
No
FIN
Tarea automática del SNE
5. Ejecutar la notificación electrónica
Plazo de 2 días hábiles para verificar recepción de notificación
SNE
Aviso para simular despacho
1
Ir a Página 2
Solicitudes para corregir Notificaciones electrónicas
2
Ir a página 2
¿La notificación fue recibida dentro del plazo de 2 días hábiles?
6. Verificar por bandejas de empresa operadora o usuario la recepción de las notificaciones
SI (acuse)
7. Enviar a bandeja de mensajería enviada
10.1 Anexo de Documentación al expediente y foliación
FIN
No
7.a Enviar a bandeja mensajería pendiente
SISDOC
SISDOC
8. Seleccionar la documentación para despacho físico y generar cartas de notificación
En la bandeja de mensajería pendiente, se selecciona todo el listado y se pulsa el botón "Generar Carta." Una vez que pulsa el botón, desaparecen las cartas de su bandeja.
Actividad automática del SISDOC
Una vez generada la carta, desaparece de la bandeja.
9. Crear las cartas de notificación
SISDOC
12. Imprimir resolución y cartas de notificación firmadas
Se imprime la carta de resolución (2 juegos) y resolución final/tramite o proveído de anulación.
10. Firmar las cartas de notificación
En la bandeja de mensajería pendiente, se selecciona todo el listado y se pulsa el botón "Firmar." Una vez que
Una vez firmado, desaparecen las cartas
SISDOC
11. Numerar e incrustar la fecha y número de carta de notificación
Actividad automática del SISDOC
20. Gestionar la subsanación
No
¿Se subsana?
SI
Se registra la fecha de despacho física en SISTRAM
A
13. Registrar despacho físico en SISTRAM
SISTRAM
16. Preparar documentación para notificar
Ellote impresa con fecha de despacho física registrada, se engrapan los documentos.
16.b. Preparar y Enviar vía email la base Excel de la documentación a entregar.
Se descarga el reporte excel del SISTRAM y se separan la documentación por procedencia distrito (Nacional o Local)
Al proveedor del servicio de mensajería
17. Entregar la documentación al proveedor del Servicio de Mensajería
Tiempo de espera según plazo devolución establecido en contrato de mensajería
18. Recepcionar y verificar los cargos de notificación
¿Existe incidencias en la recepción de los cargos de notificación?
SI
No
19. Comunicar al Asistente Administrativo de Despacho para la subsanación
19.a Derivar a Secretaría de Trámite Documentario del TRASU
21. Recepcionar los cargos de la notificación y registrar información en el SISTRAM
SISTRAM
Se registra la fecha de cargos de notificación en el 1.a 1.
Resultados de la notificación
Exitosa
10.1 Anexo de Documentación al expediente y foliación
FIN
No exitosa y se agotaron las vías de notificación
9.2 Publicación de Edicto
FIN
No exitosa y no se agotaron las vías de notificación
22. Verificar la dirección de notificación del formulario
Formulario del expediente apelación o queja
¿Existe incidencia en la dirección?
SI
No
23.a Volver a notificar a la dirección registrada
1. Verificar en cantancia de apelación o queja es correcta.
2. Se ingresa a consultas RENIEC para verificar si la dirección es distinta, si es así se notifica a dirección RENIEC.
3. Si es la misma dirección, se continúa con la notificación.
4
23. Ubicar nueva dirección para volver a notificar y generar carta de notificación.
A



Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

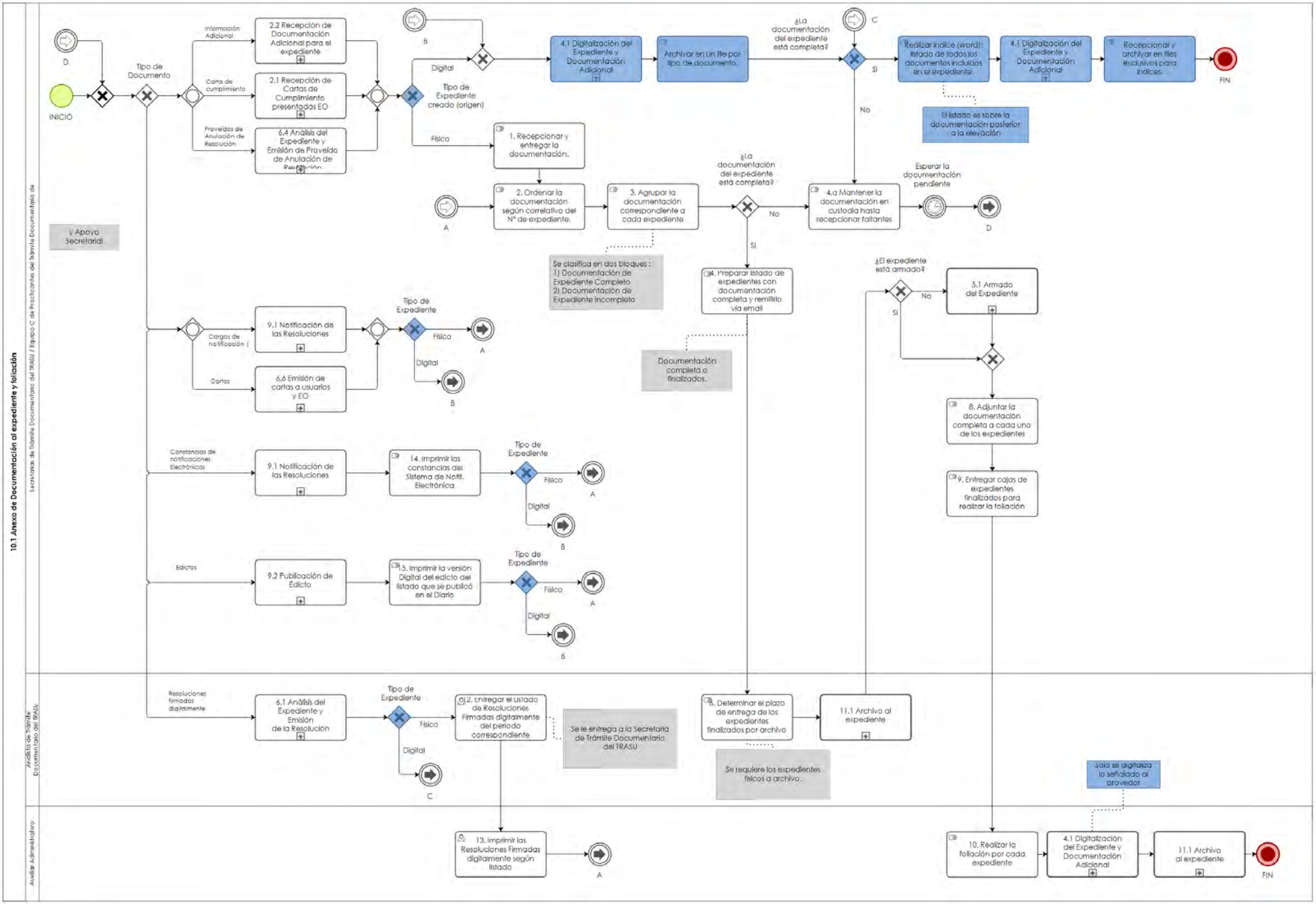
Diagrama de flujo As Is del Proceso 9.2 Publicación de Edicto


1.2 Publicación de Edicto
Analista de Trámite Documentario del TRASU
Secretaría de Trámite Documentario del TRASU
Asistente Legal
INICIO
9.1 Notificación de las Resoluciones
Para notificaciones que no fueron exitosas y agotaron las vías de notificación.
Resoluciones finales/ Providos de resolución
resoluciones de trámite
2. Solicitar los expedientes que agotaron las vías de notificación
8. Solicitar la información de notificaciones infructuosas de resoluciones de trámite
Resoluciones de trámite a publicar por Edicto
3. Preparar y entregar los expedientes solicitados
Elaborar listado EXCEL como cargo para la entrega de expedientes al Analista de Trámite Documentario del TRASU y entregar
Tiempo de espera para la recepción de Expedientes solicitados
D
4. Verificar que se agotaron las vías de notificación
¿Es conforme?
SI
NO
5.a Devolver los expedientes con las observaciones identificadas a la secretaria
5. Registrar los datos del expediente para la publicación del edicto
Se registra en un formato Excel: número de expediente, nombres y apellidos del usuario/ abonados, DIPT, , emitido y fecha de resolución.
11. Comunicar a TOCO TRASU el Listado Excel final de resoluciones a notificar por edicto.
B
I
Ver siguiente hoja
11 Enviar correo electrónico con el Excel adjunto para que realicen el diseño de la publicación.
El proveedor realiza la publicación
FIN
Tiempo de espera para la recepción de información solicitada
¿Existen notificaciones infructuosas reportadas?
No
B
SI
E
8. Verificar la notificación de resoluciones de trámite informadas.
¿Se requiere visualizar la documentación física?
No
SI
9. Solicitar vía email la documentación requerida para la verificación.
A
¿Es Infructuoso?
No
SI
8.a Completar listado Excel con datos necesarios del expediente
8.b Comunicar vía email al Asistente Legal las observaciones identificadas
8.c Remitir vía email el listado Excel
Listado Excel con los datos incluidos de notificaciones de resoluciones de trámite reportados solicitando la verificación al Asistente Legal
10. Buscar la documentación solicitada de las notificaciones de resolución de tramite y entregar
5.b Revisar las observaciones del Analista de Tramite Documentario.
Resultado de la revisión
Si falta adjuntar documentación/ expediente
5.c Adjuntar la documentación faltante al expediente y entregar
D
Si falta agotar las vías de notificación
Inconveniente de la notificación
Física
9.1 Notificación de las Resoluciones - Actividad 22
FIN
Electrónico
9.1 Notificación de las Resoluciones - Actividad 28
FIN
7. Remitir vía email la información de notificaciones infructuosas de resoluciones
8.f Verificar la inclusión de las notificaciones de resoluciones de tramite en Excel
¿Es conforme?
No
8.g Informar omisión en la inclusión de la notificación de resolución de tramite
Además, solicitar su inclusión en el listado Excel
Plazo para Informar al Analista de Tramite Documentario del TRASU
E
SI
Plazo para Informar al Analista de Tramite Documentario del TRASU
B
8.c Revisar las observaciones de las notificaciones de resoluciones de tramite
Resultado de la revisión
Si falta adjuntar documentación
8.j Buscar y cargar la documentación faltante en el Gin Base.
8.i Solicitar se adjunte al expediente la documentación faltante.
8.k Vuelva a cargar en SISTRASU e informar al analista
E
Si no es conforme la observación
8.h Comunicar vía email el motivo por el cual no es conforme la observación
A
Si falta agotar las vías de notificación
8.a.a Solicitar vía email agotar las vías de notificación a la Secretaria de Tramite Documentario
Inconveniente de la notificación
Física
9.1 Notificación de las Resoluciones - Actividad 22
FIN
Electrónica
9.1 Notificación de las Resoluciones - Actividad 28
FIN



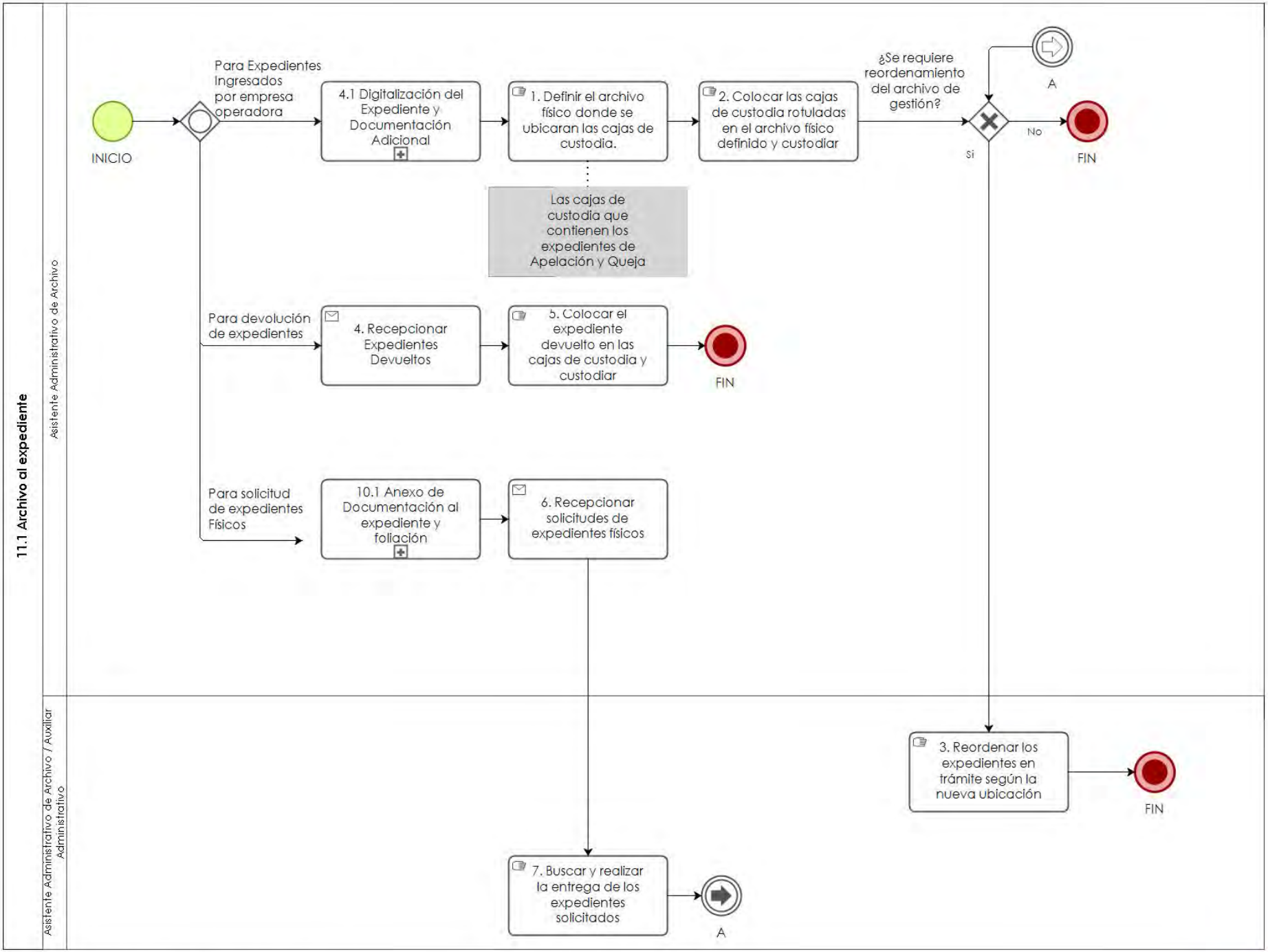
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

Diagrama de flujo As Is del Proceso 10.1 Anexo de documentación al expediente y foliación



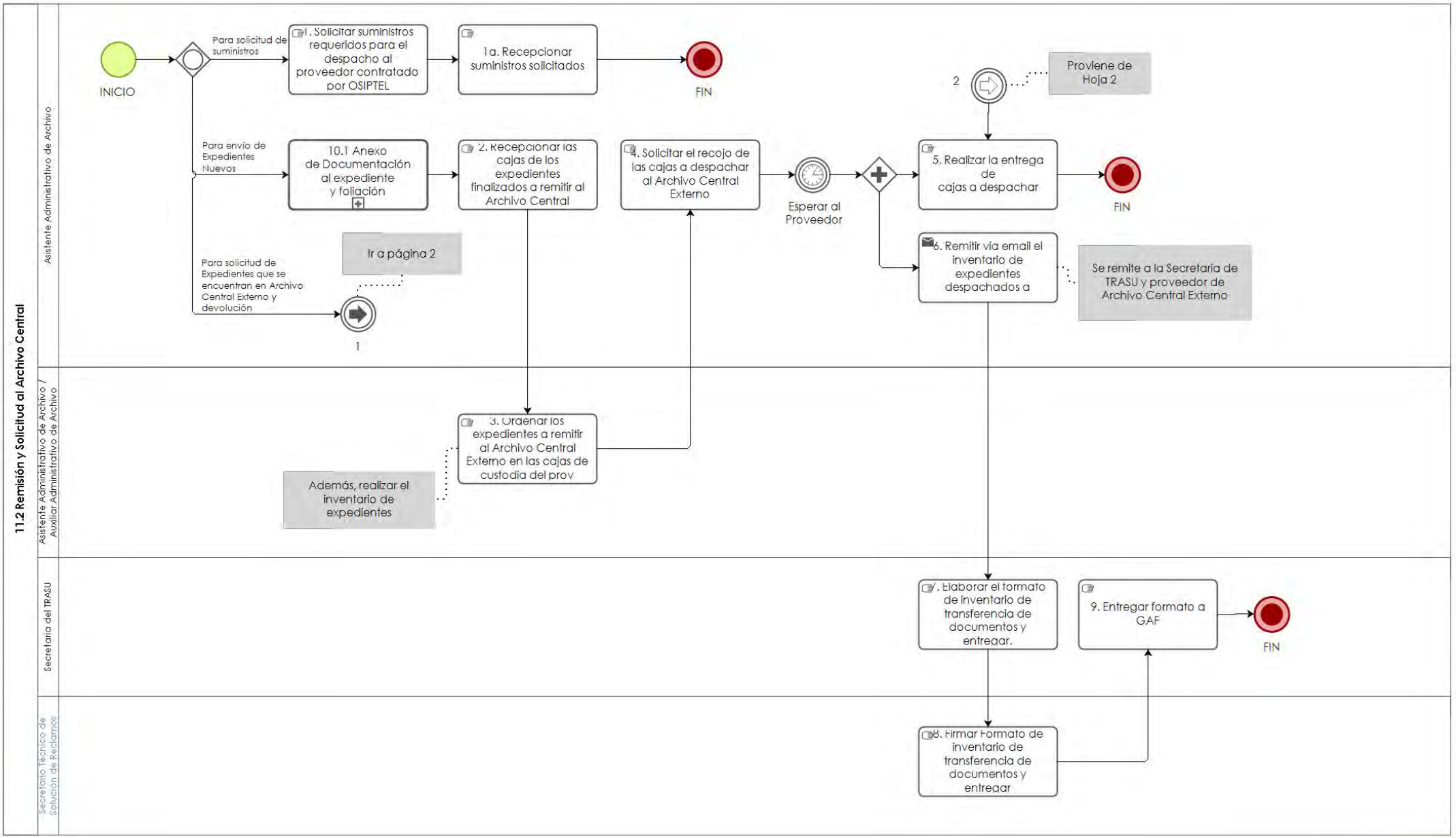
Autor: Juan Carlos Cáceda / Miguel Escobedo

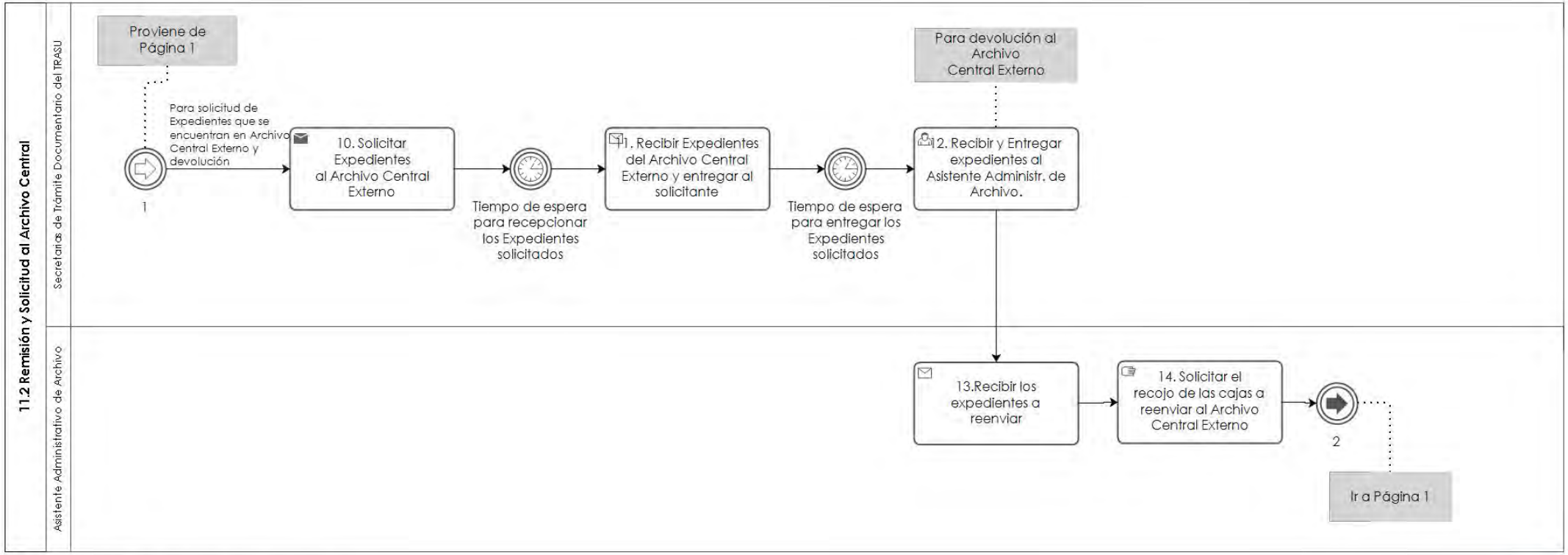
Diagrama de flujo As Is del Proceso 11.1 Archivo al expediente



Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

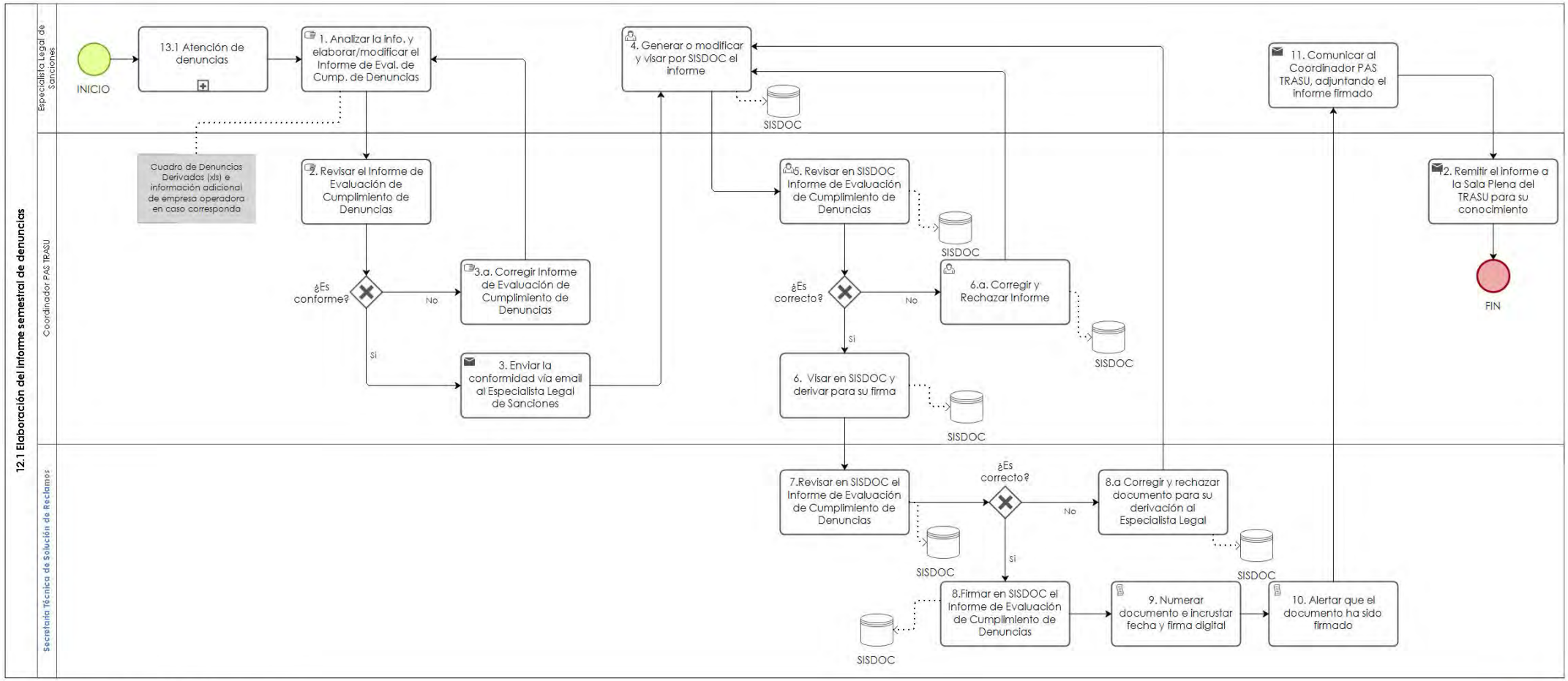
Diagrama de flujo As Is del Proceso 11.2 Remisión del archivo central


11.2 Remisión y Solicitud al Archivo Central
Asistente Administrativo de Archivo
Asistente Administrativo de Archivo / Auxiliar Administrativo de Archivo
Secretaria del TRASU
Secretario Técnico de Solución de Reclamos
INICIO
Para solicitud de suministros
1. Solicitar suministros requeridos para el despacho al proveedor contratado por OSIPTEL
1a. Recepcionar suministros solicitados
FIN
Para envío de Expedientes Nuevos
10.1 Anexo de Documentación al expediente y foliación
2. Recepcionar las cajas de los expedientes finalizados a remitir al Archivo Central
4. Solicitar el recojo de las cajas a despachar al Archivo Central Externo
Esperar al Proveedor
2
Proviene de Hoja 2
5. Realizar la entrega de cajas a despachar
FIN
6. Remitir vía email el inventario de expedientes despachados a
Se remite a la Secretaria de TRASU y proveedor de Archivo Central Externo
Para solicitud de Expedientes que se encuentran en Archivo Central Externo y devolución
Ir a página 2
1
3. Ordenar los expedientes a remitir al Archivo Central Externo en las cajas de custodia del prov
Además, realizar el inventario de expedientes
7. Elaborar el formato de inventario de transferencia de documentos y entregar.
9. Entregar formato a GAF
FIN
8. Firmar formato de inventario de transferencia de documentos y entregar



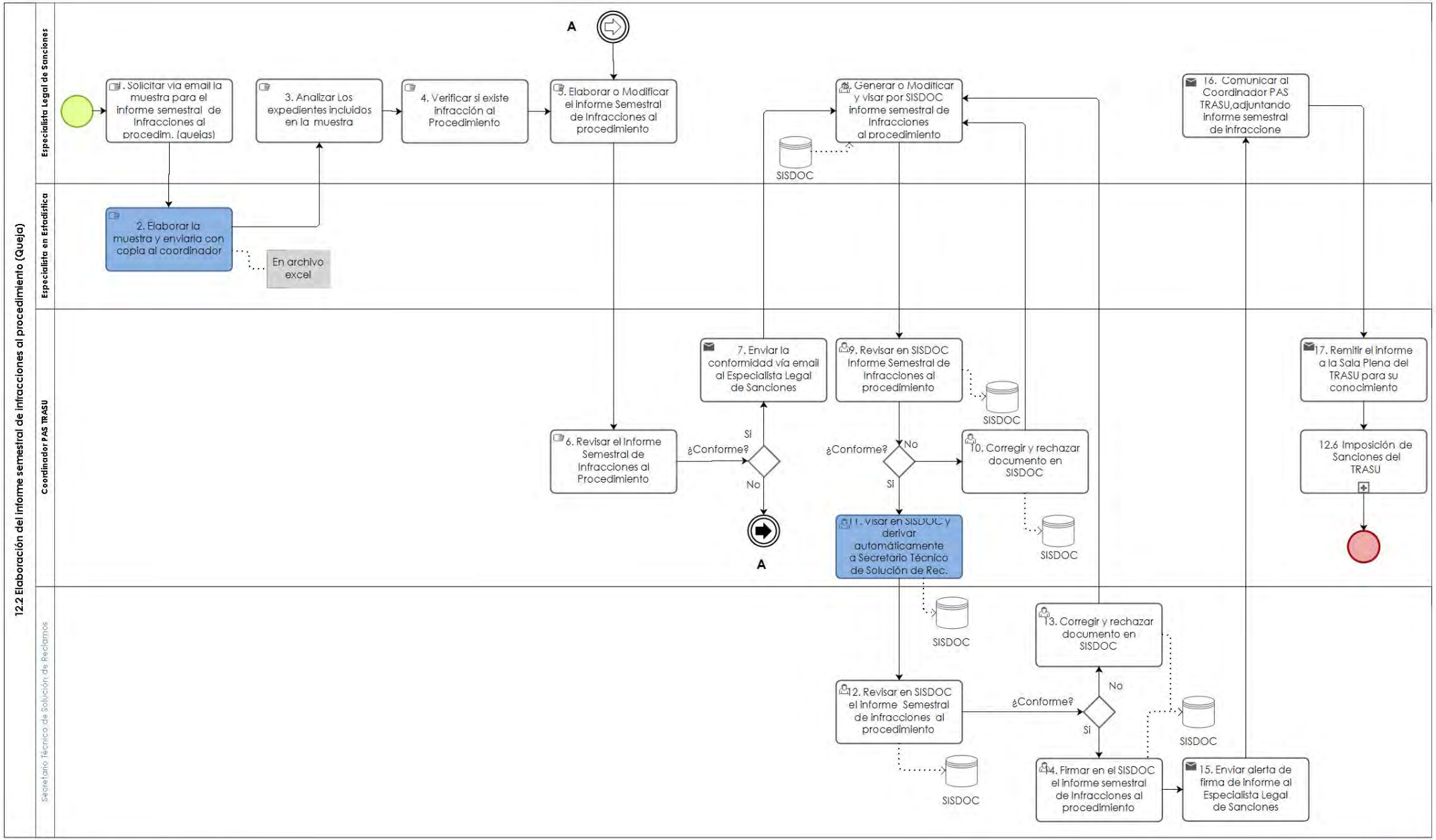
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

Diagrama de flujo As Is del Proceso 12.1 Elaboración del informe semestral de denuncias



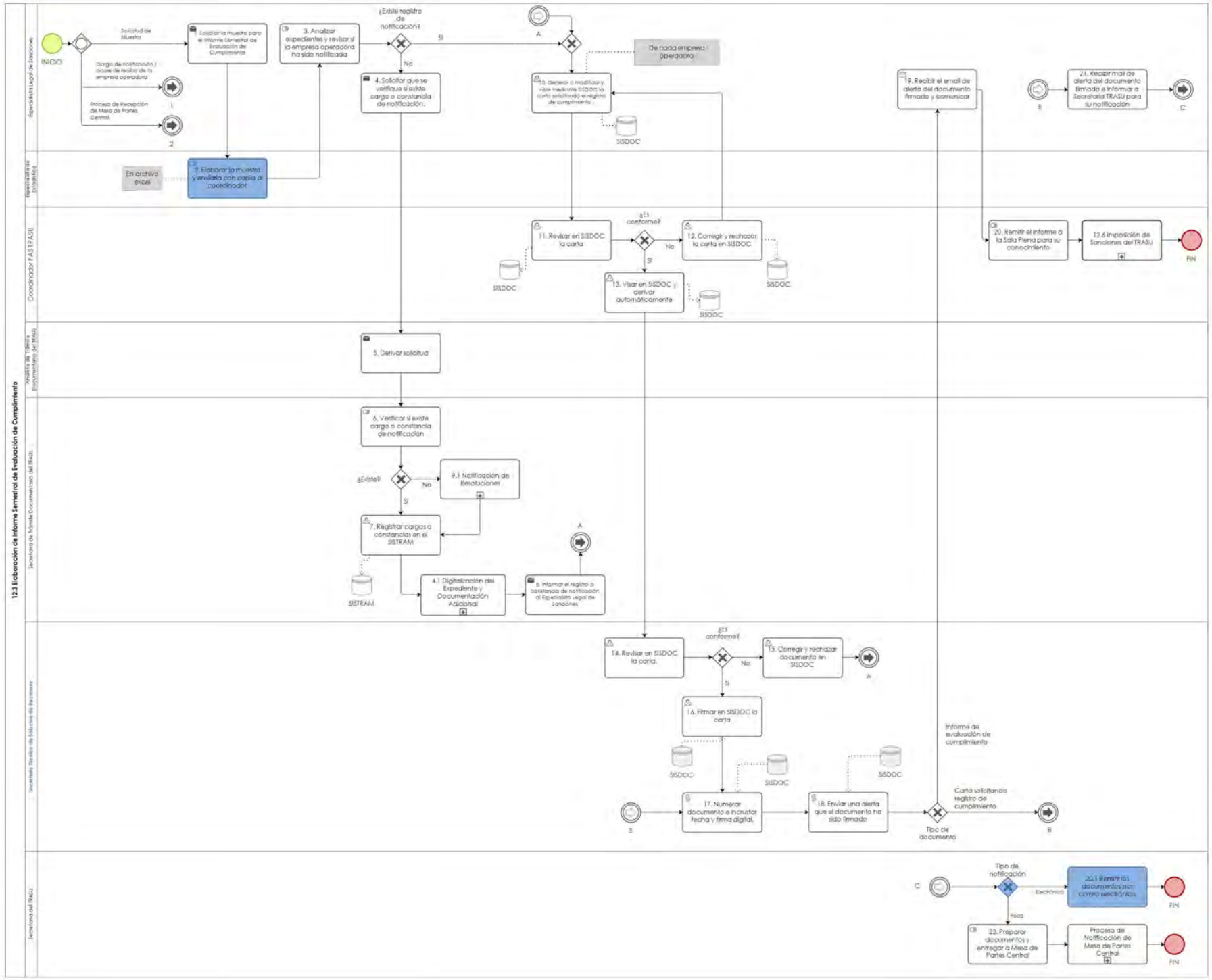
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

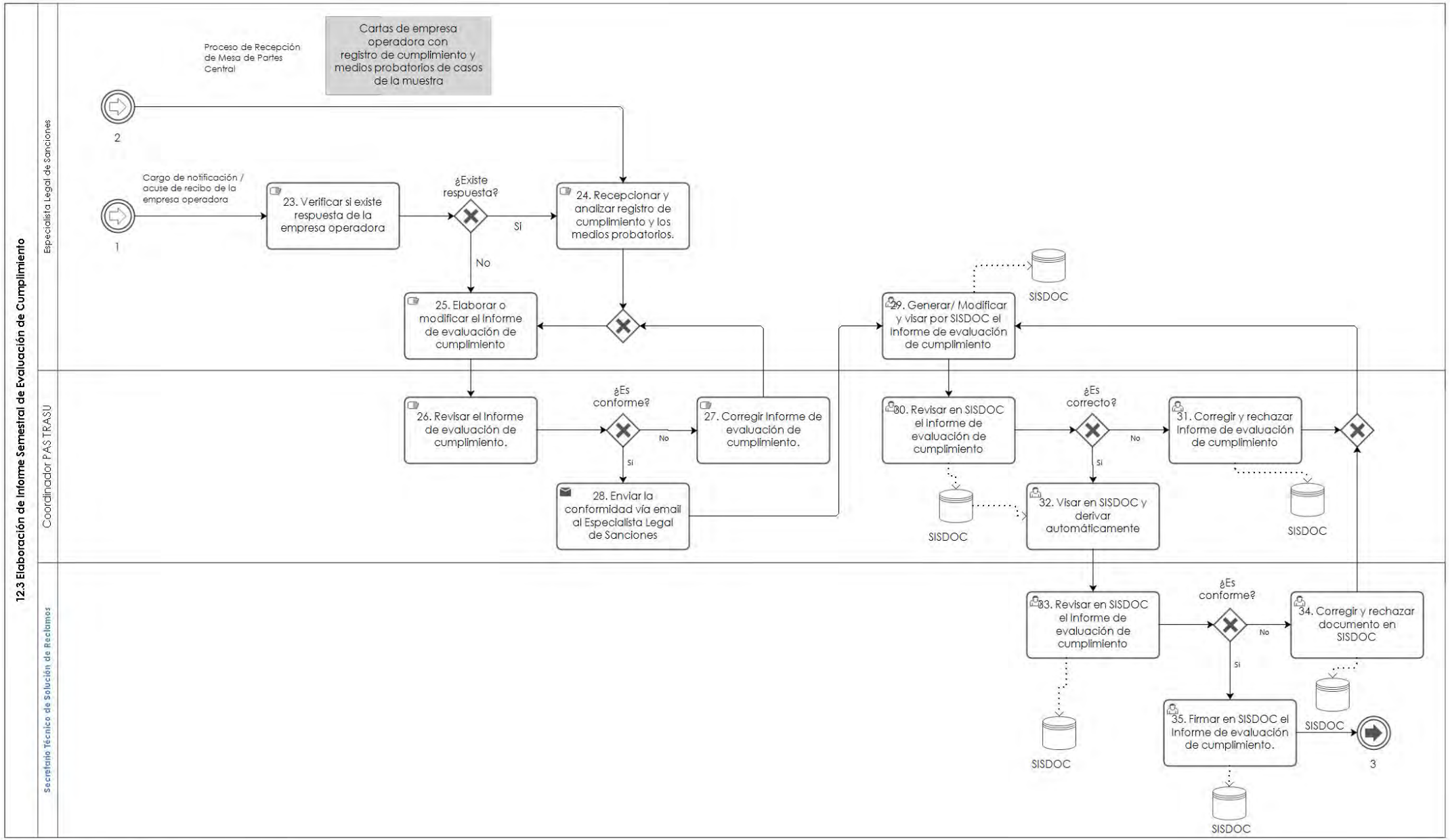
Diagrama de flujo As Is del Proceso 12.2 Elaboración del informe semestral de infracciones al procedimiento (Queja)



Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

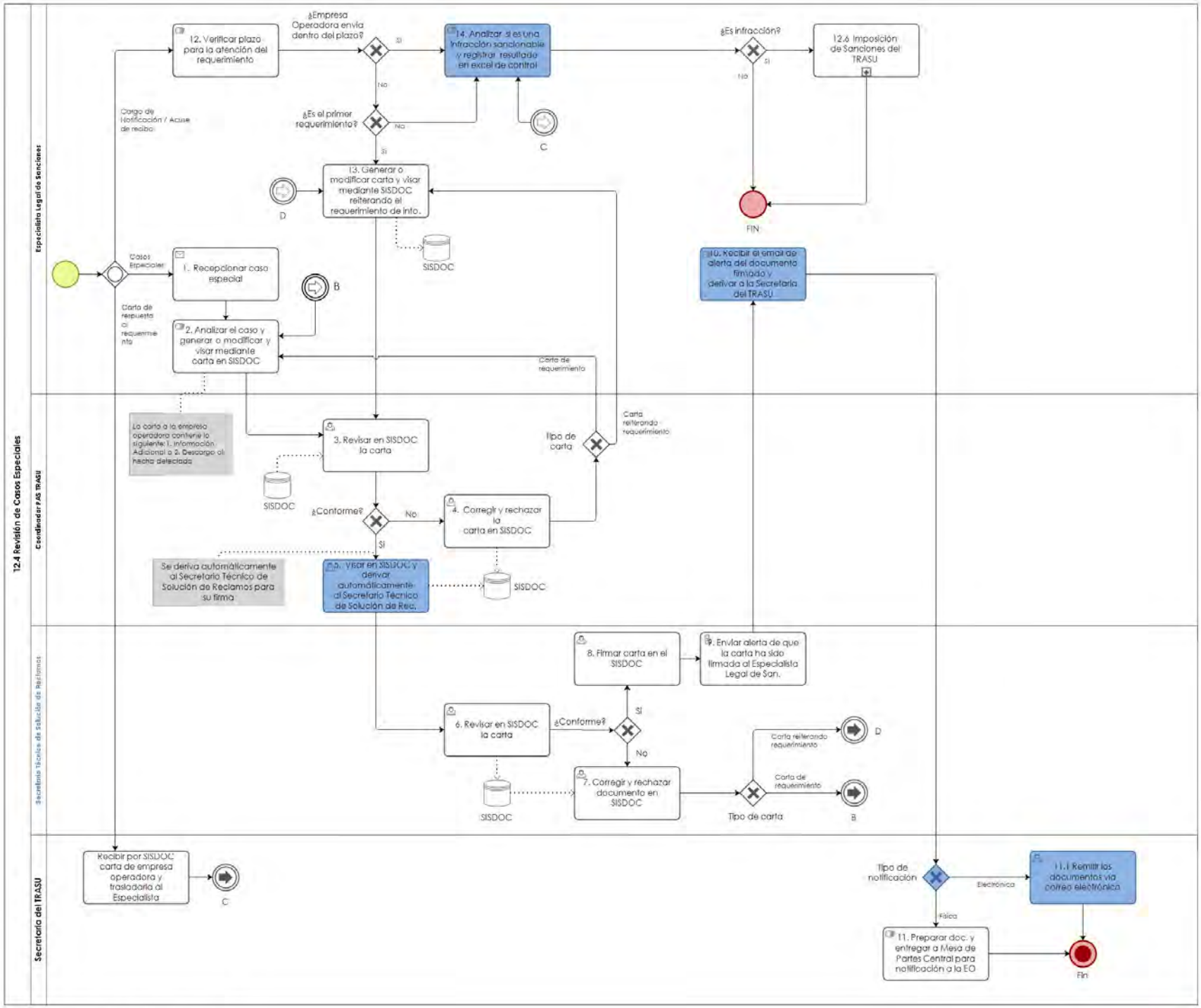
Diagrama de flujo As Is del Proceso 12.3 Elaboración del informe semestral de infracciones de evaluación del cumplimiento


12.3 Elaboración de Informe Semestral de Evaluación de Cumplimiento
Especialista Legal de Sanciones
Especialista Estadístico
Coordinador FASTRASU
Asistín de Tramite Documentario del TRASU
Secretaria de Trámite Documentario del TRASU
Secretaria Técnica de Solución de Reclamos
Secretaria del TRASU
INICIO
Solicitud de Muestra
Cargo de notificación y acuse de recibo de la empresa operadora
Proceso de Recepción de Mesa de Partes Central
1
2
Solicitar la muestra para el Informe Semestral de Evaluación de Cumplimiento
En archivo excel
2. Elaborar la muestra y enviarla con copia al coordinador
3. Analizar expedientes y revisar si la empresa operadora ha sido notificada
¿Existe registro de notificación?
SI
No
4. Solicitar que se verifique si existe cargo o constancia de notificación.
A
De nada empresa operadora
10. Generar o modificar y visar mediante SIDOC la carta solicitando el registro de cumplimiento
SISDOC
19. Recibir el email de alerta del documento firmado y comunicar
B
21. Recibir mail de alerta del documento firmado e informar a Secretaria TRASU para su notificación
C
11. Revisar en SISDOC la carta
¿Es conforme?
No
12. Corregir y rechazar la carta en SISDOC
SI
13. Visar en SISDOC y derivar automáticamente
20. Remitir el informe a la Sala Plena para su conocimiento
12.6 Imposición de Sanciones del TRASU
FIN
5. Derivar solicitud
6. Verificar si existe cargo o constancia de notificación
¿Existe?
No
9.1 Notificación de Resoluciones
SI
7. Registrar cargos o constancias en el SISTRAM
SISTRAM
4.1 Digitalización del Expediente y Documentación Adicional
8. Informar el registro o constancia de notificación al Especialista Legal de Sanciones
14. Revisar en SISDOC la carta.
¿Es conforme?
No
15. Corregir y rechazar documento en SISDOC
16. Firmar en SISDOC la carta
17. Numerar documento e incrustar fecha y firma digital.
18. Enviar una alerta que el documento ha sido firmado
Tipo de documento
Informe de evaluación de cumplimiento
Carta solicitando registro de cumplimiento
3
Tipo de notificación
Electrónica
20.1 Remitir los documentos por correo electrónico
Física
22. Preparar documentos y entregar a Mesa de Partes Central
Proceso de Notificación de Mesa de Partes Central



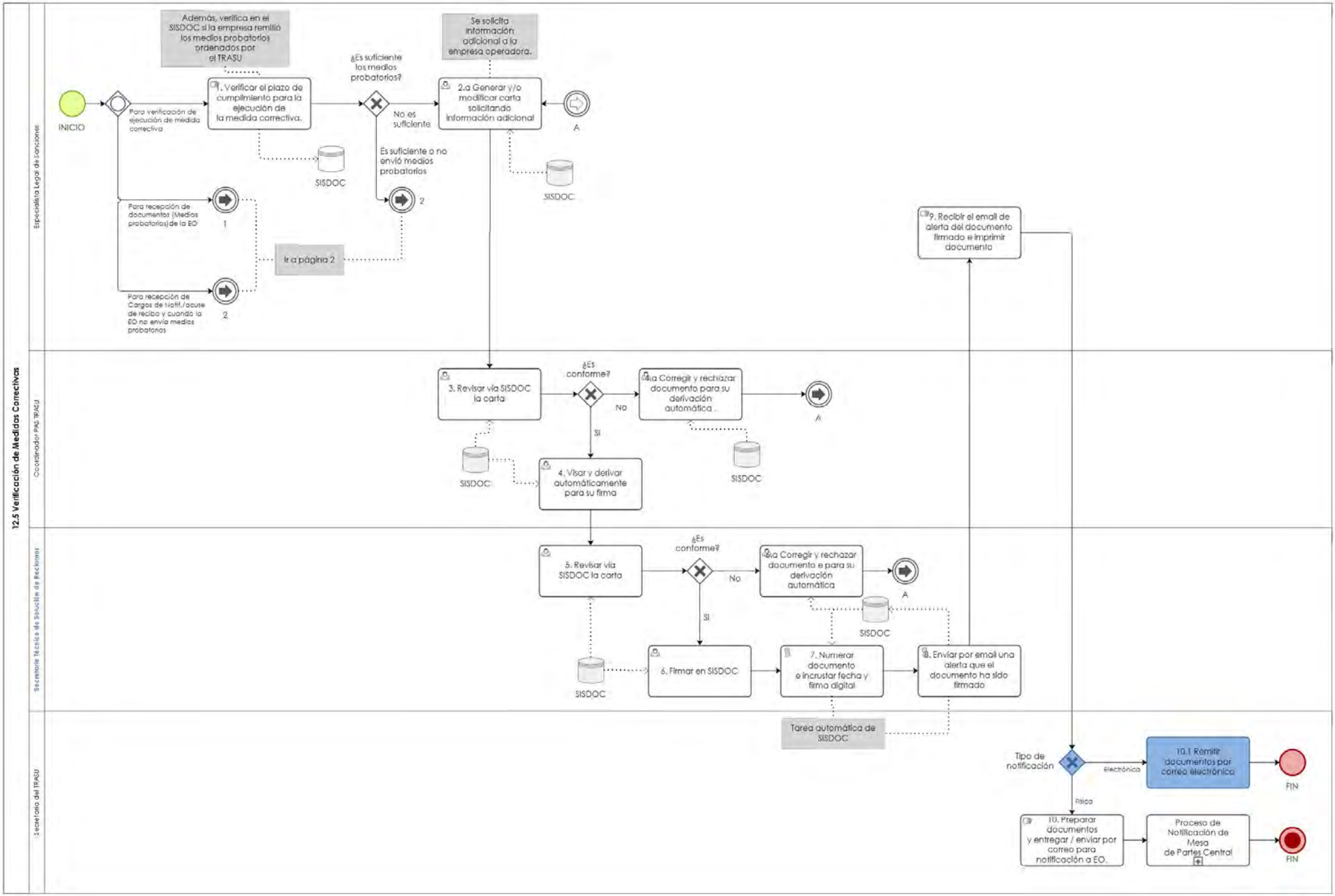
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

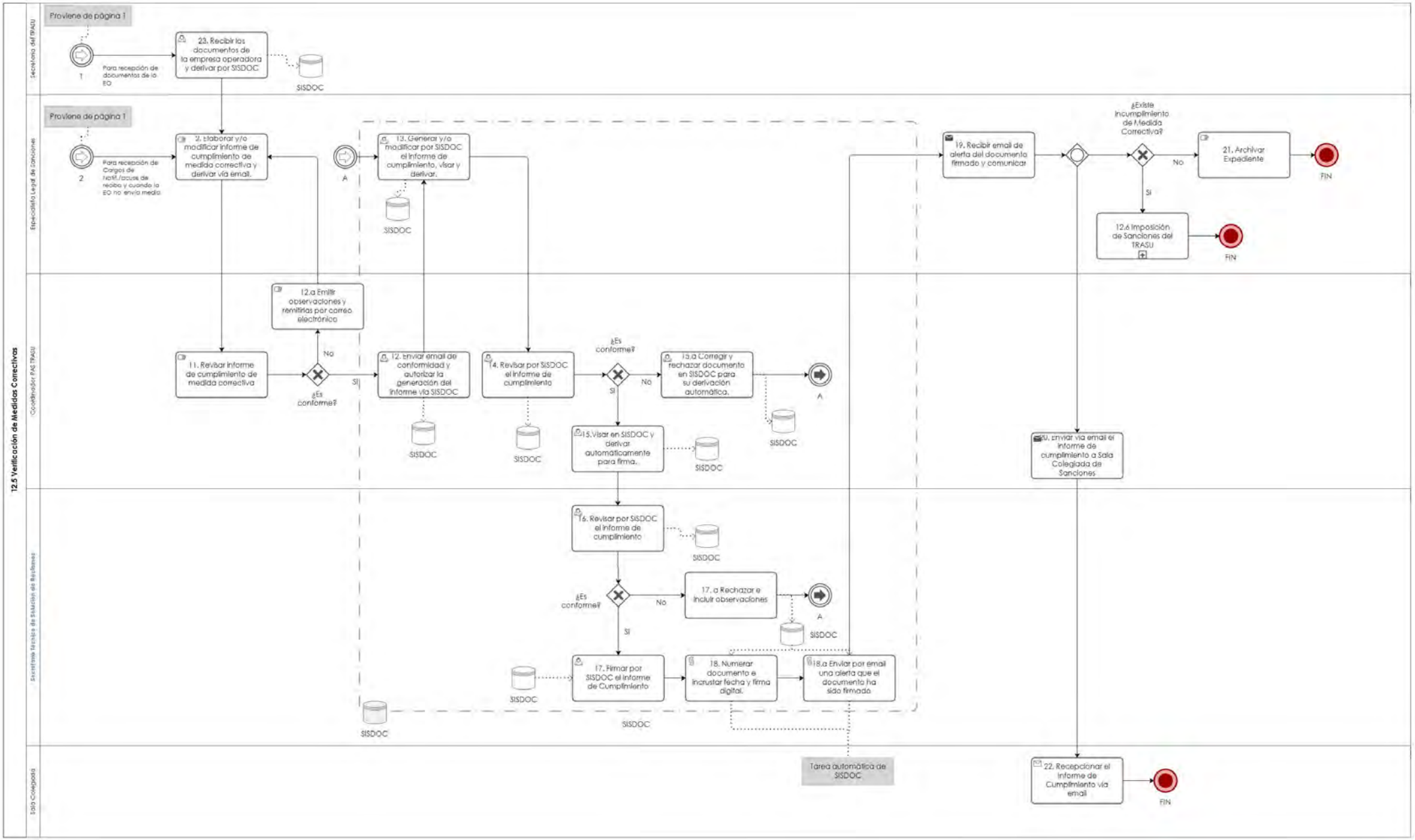
Diagrama de flujo As Is del Proceso 12.4 Revisión de casos especiales



Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

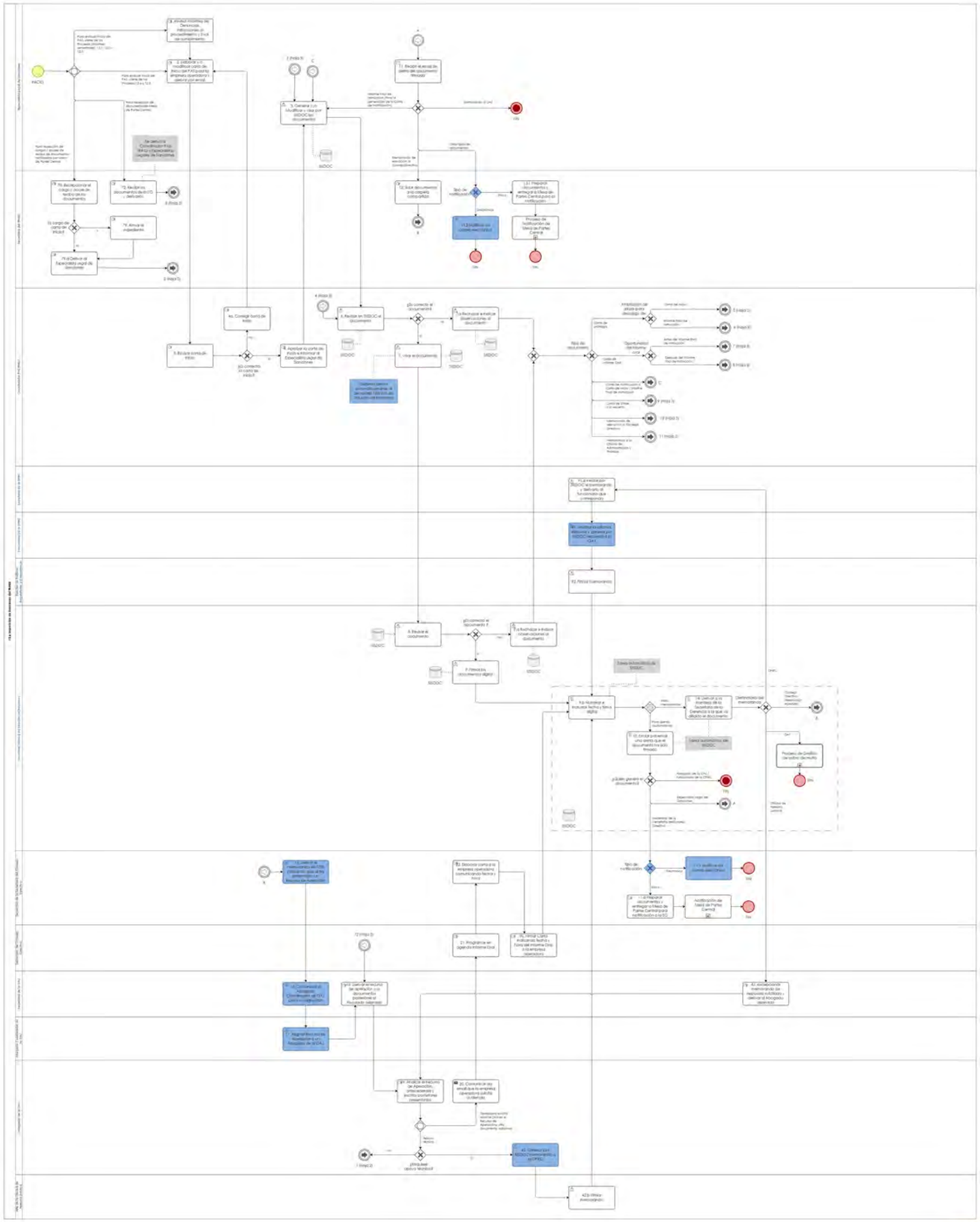
Diagrama de flujo As Is del Proceso 12.5 Verificación de medidas correctivas

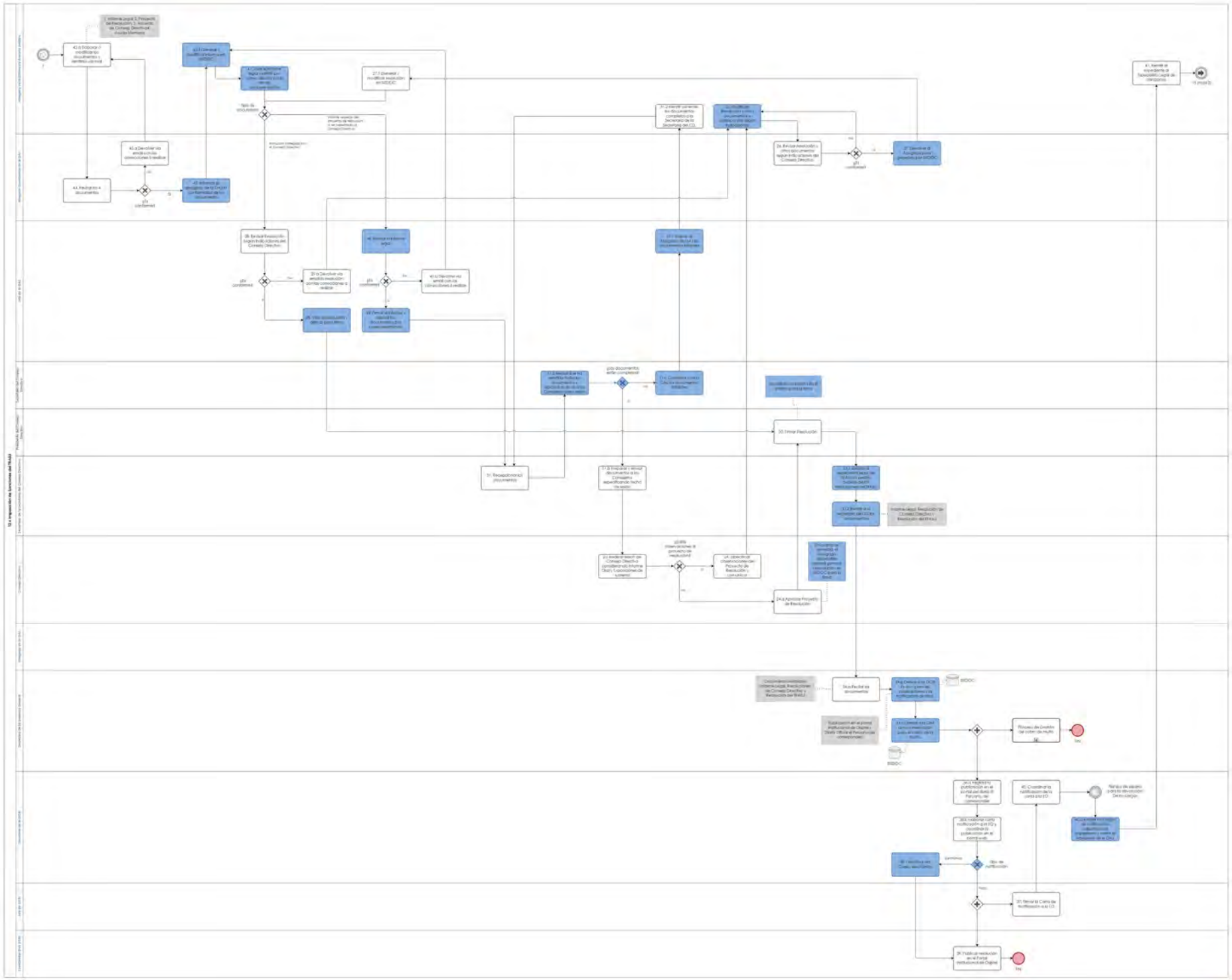

12.5 Verificación de Medidas Correctivas
Especialista Legal de sanciones
Coordinador PAS TRASU
Secretaria Técnica de Solución de Reclamos
Secretaria del TRASU
Además, verifica en el SISDOC si la empresa remitió los medios probatorios ordenados por el TRASU
Se solicita información adicional a la empresa operadora.
¿Es suficiente los medios probatorios?
INICIO
Para verificación de ejecución de medida correctiva
1. Verificar el plazo de cumplimiento para la ejecución de la medida correctiva.
2.a Generar y/o modificar carta solicitando información adicional
No es suficiente
A
SISDOC
SISDOC
Es suficiente o no envió medios probatorios
2
Para recepción de documentos (Medios probatorios) de la EO
1
Ir a página 2
Para recepción de Cargos de Notif./acuse de recibo y cuando la EO no envía medios probatorios
2
3. Revisar vía SISDOC la carta
¿Es conforme?
3a Corregir y rechazar documento para su derivación automática .
No
A
SI
SISDOC
SISDOC
4. Visar y derivar automáticamente para su firma
5. Revisar vía SISDOC la carta
¿Es conforme?
5a Corregir y rechazar documento e para su derivación automática
No
A
SI
SISDOC
SISDOC
6. Firmar en SISDOC
7. Numerar documento e incrustar fecha y firma digital
8. Enviar por email una alerta que el documento ha sido firmado
Tarea automática de SISDOC
9. Recibir el email de alerta del documento firmado e imprimir documento
Tipo de notificación
Electrónica
10.1 Remitir documentos por correo electrónico
FIN
Física
10. Preparar documentos y entregar / enviar por correo para notificación a EO.
Proceso de Notificación de Mesa de Partes Central
FIN

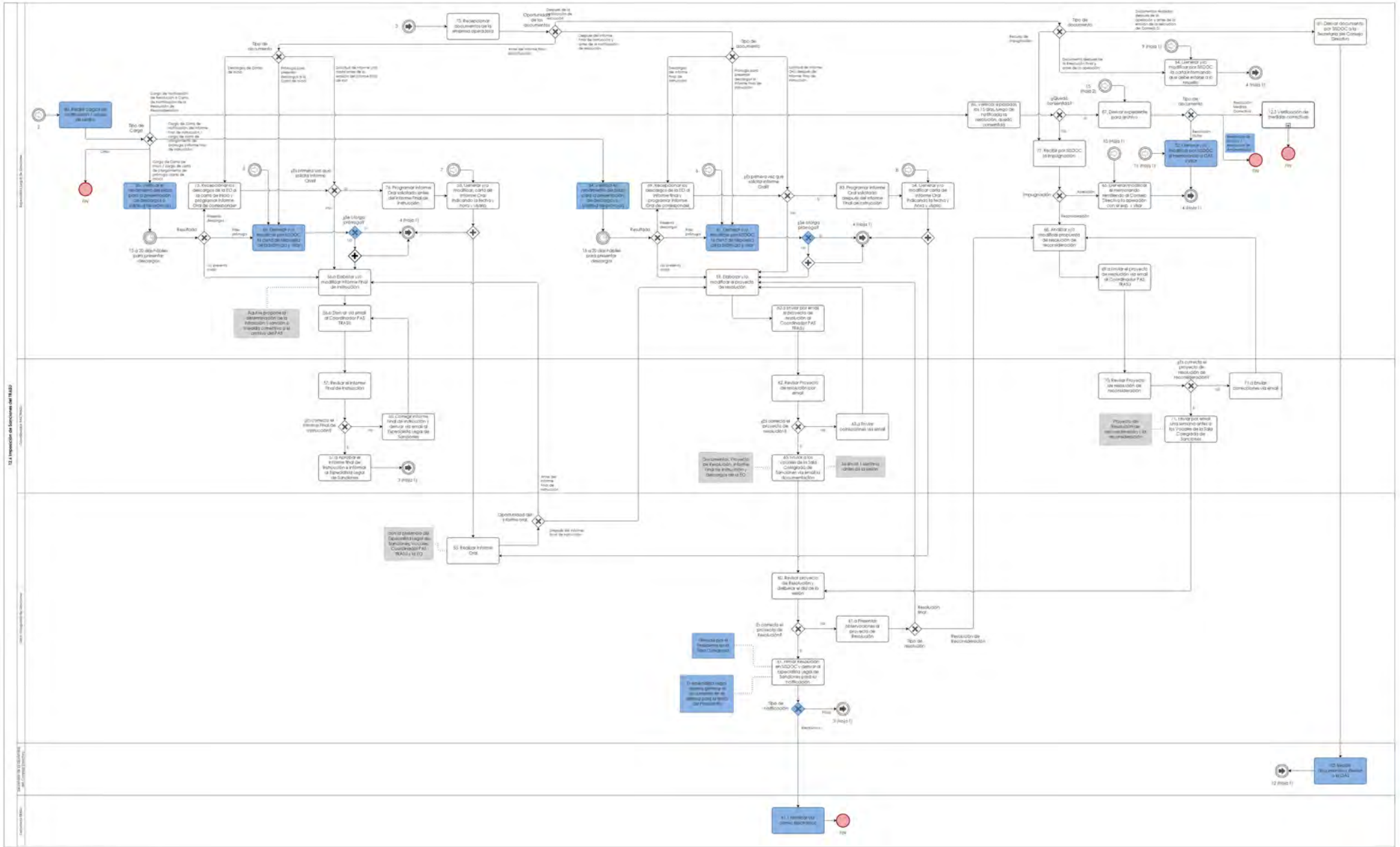


Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

Diagrama de flujo As Is del Proceso 12.6 Imposición de sanciones del TRASU

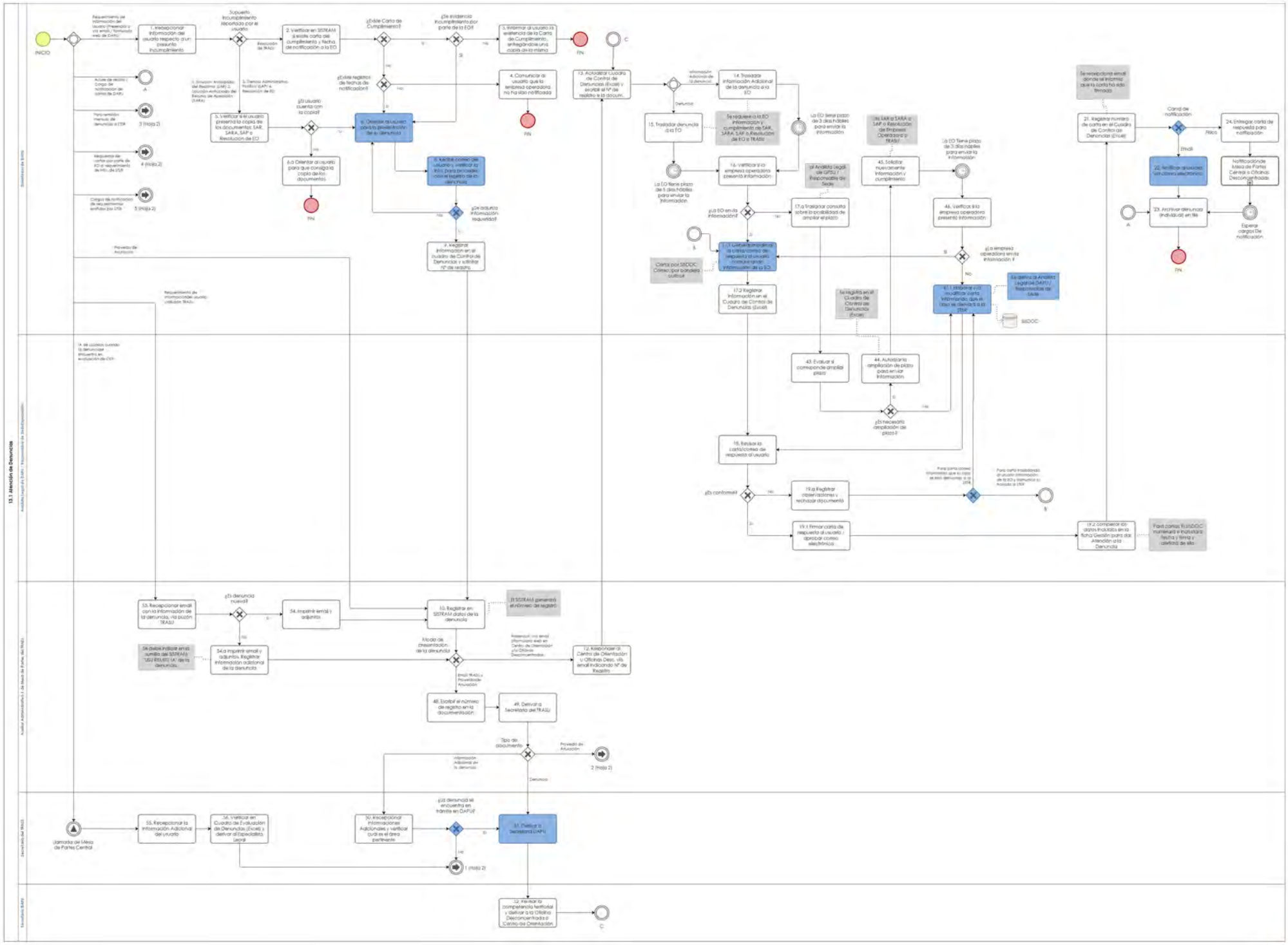


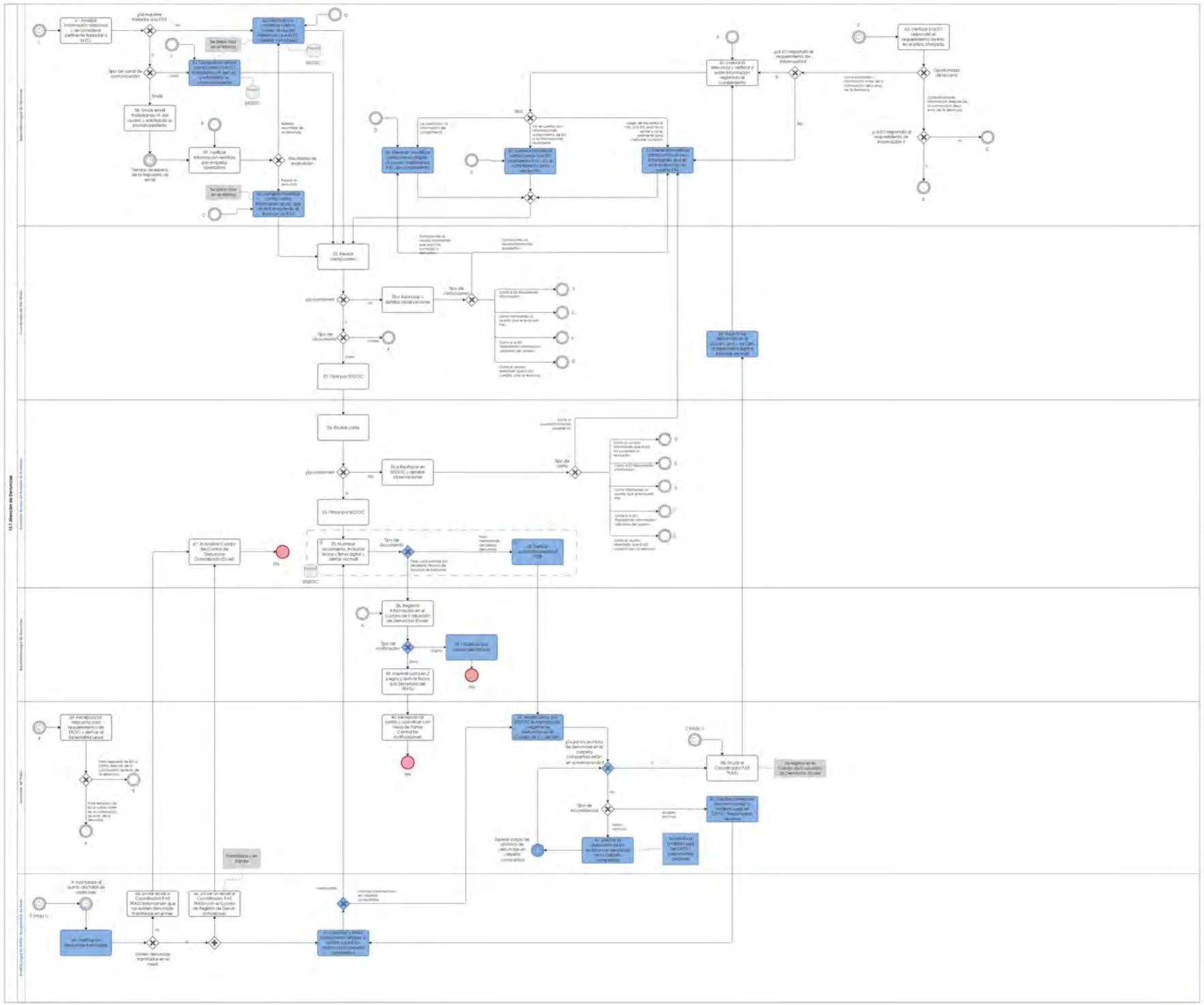




Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

Diagrama de flujo As Is del Proceso 13.1 Atención de Denuncias


13.1 Atención de Denuncia
Ciudadano de Interés
Analista Legal de GASU / Responsable de Sistematización
Auxiliar Administrativo 1 de Mesa de Partes del TRASU
Secretaria del TRASU
Secretaria SUPO
INICIO
1. Recepcionar información del usuario respecto a un presunto incumplimiento
2. Verificar en SISTRAM si existe carta de cumplimiento y fecha de notificación a la EO
3. Informar al usuario la existencia de la Carta de Cumplimiento, entregándole una copia de lo mismo
4. Comunicar al usuario que la empresa operadora no ha sido notificada
5. Verificar si el usuario presenta la copia de los documentos: SAR, SARA, SAP o Resolución de EO
6.a Orientar al usuario para que consiga la copia de los documentos
6. Registrar información en el Cuadro de Control de Denuncias y solicitar N° de registro
7. Registrar denuncia en SISTRAM, datos de la denuncia
8. Derivar la queja/reclamo a la Oficina Desconcentrada o Centro de Orientación
9. Recepcionar email con la información de la denuncia, vía buzón TRASU
10. Registrar en SISTRAM datos de la denuncia
11. SISTRAM generará el número de registro
12. Responder al Centro de Orientación u Oficinas Desc. vía email indicando N° de Registro
13. Actualizar Cuadro de Control de Denuncias (Excel) y escribir el N° de registro a la docum.
14. Trasladar información Adicional de la denuncia a la EO
15. Trasladar denuncia a la EO
16. Verificar si la empresa operadora presentó información
17.a Trasladar consulta sobre la posibilidad de ampliar el plazo
17. Elaborar pronuncia-miento sobre la información de la EO
17.1 Registrar la carta/correo de respuesta al usuario, incluyendo información de la EO.
17.2 Registrar información en el Cuadro de Control de Denuncias (Excel)
18. Revisar la carta/correo de respuesta al usuario
19. Registrar observaciones y rechazar documento
19.1 Firmar carta de respuesta al usuario / aprobar correo electrónico
19.2. Completar los datos faltantes en la Ficha Gestión para dar Atención a la Denuncia
20. Archivar denuncia (individual) en file
21. Registrar número de carta en el Cuadro de Control de Denuncias (Excel)
22. Archivar denuncia (individual) en file
23. Archivar denuncia (individual) en file
24. Entregar carta de respuesta para notificación
25. Notificación de Mesa de Partes Central o Oficinas Desconcentradas
26. Esperar cargos De notificación
30. Recepcionar información Adicionales y verificar cuál es el área pertinente
31. Derivar a Secretaria GAPU
32. Derivar la competencia territorial y derivar a la Oficina Desconcentrada o Centro de Orientación
33. Recepcionar email con la información de la denuncia, vía buzón TRASU
34. Imprimir email y adjuntos
34.a Imprimir email y adjuntos, Registrar información adicional de la denuncia
35. Recepcionar la información Adicional de usuario
36. Verificar en Cuadro de Evaluación de Denuncias (Excel) y derivar al Especialista Legal
38. Entregar el número de registro en la documentación
39. Derivar a Secretaria del TRASU
40. Solicitar nuevamente información y cumplimiento
41. Elaborar y/o modificar carta informando días en días se derivará a la OSK
42. Verificar si la empresa operadora presentó información
43. Evaluar si corresponde ampliar plazo
44. Autorizar la ampliación de plazo para enviar información
45. Solicitar nuevamente información y cumplimiento
46. Verificar si la empresa operadora presentó información
Se requiere a la EO información y cumplimiento de SAR, SARA, SAP o Resolución de EO o TRASU
Se registra en el Cuadro de Control de Denuncias (Excel)
Se recepciona email donde se informa que la carta ha sido firmada
Carta por SEDOC
Correo por bandeja outlook
SEDOC
Se define la Analista Legal de GASU / Responsables de Sede
¿Es denuncia nueva?
¿Existe Carta de Cumplimiento?
¿Se evidencia incumplimiento por parte de la EO?
¿Existe Registro de fechas de notificación?
¿El Usuario cuenta con la copia?
¿Se adjunta información requerida?
¿La EO envía información?
¿La empresa operadora envía información ?
¿Es necesario ampliación de plazo ?
¿Es conforme?
¿Es denuncia de competencia del TRASU?
¿La denuncia se encuentra en trámite en GAPU?
La EO Tiene plazo de 3 días hábiles para enviar la información
La EO Tiene plazo de 5 días hábiles para enviar la información
La EO Tiene plazo de 3 días hábiles para enviar la información
Para carta correo: Informales que la copia se está derivando a la OSK
Para carta trasladada: Informales que la copia se está derivando a la OSK y trasladada a la Atalaya de la OSK
Para cartas: Ir a SEDOC numerando e indicando fecha y firma y colocar de alla
Proveedor de Actuación
Requerimiento de información adicional usuario, validación TRASU.
Requerimiento de información del usuario (Presencial y vía email) / formulario web de GASU
Acuse de recibo / Copia de notificación de correo de GASU
Para remisión manual de denuncias a OSK
Requerimiento de carta por parte de EO al requerimiento de info. de OSK
Cargos de notificación de requerimiento emitidos por OSK
Supuesto Incumplimiento Reportado por el usuario
Si. Situación Anticipada del Reclamo (SAR) o Solución Anticipada del Reclamo de Apelación (SARA)
2. Tramos Administrativo Positivo (SAP) o Resolución de EO
Derivación de TRASU
Información Adicional de la denuncia
Derivación
Email
Físico
Email TRASU y Procedimiento Actuación
Tipo de documento
Información Adicional de la denuncia
Derivación
Proveído de Actuación
Llamada de Mesa de Partes Central
A
B
C
1 (Hoja 2)
2 (Hoja 2)
3 (Hoja 2)
4 (Hoja 2)
5 (Hoja 2)
FIN


13.1 Atención de Denuncias
Asistente Legal de Denuncias
Coordinador de Área Legal
Asistente Técnico de Evaluación de Denuncias
Especialista Legal de Denuncias
Supervisor del Área
Auxiliar Legal de Apoyo - Encargado de Data
1. Analiza información recibida y de considerar pertinente fiscalizar a la EO
¿Se requiere trasladar a la EO?
Se debe cargar en el listening
SEDOC
Tipo de canal de comunicación
Correo
Web
Envía
S6. Envía email fiscalizadora IA del usuario y solicitando su pronunciamiento
Tiempo de espera de la respuesta vía email
S7. Verifica información remitida por empresa operadora
Suficientes de evaluación
Faltan
Se cierra caso en el sistema
Pasa a la denuncia
S8. Comunica mediante correo carta y memorando de UAC QAP de inicio de evaluación al área con un PAS
S4. Elaborar Notificación correo/carta dirigido al usuario indicando PAS - de corresponder
S5. Elabora correo/carta
¿Es conforme?
No
S10. Estimular y detalla observaciones
Tipo de carta/correo
Tipo de documento
Oficio
S11. Elabora con SEDOC
S12. Revisa carta/correo
S13. Revisar por SEDOC
S14. Numerar documento, incluir/ar firma y firma digital y alertar vía mail
S15. Notificar por mesa de partes virtual
S16. Registrar información en el Cuadro de Evaluación de Denuncias (Excel)
S17. Imprimir carta en 2 juegos y derivar Bloco a la Secretaria del TFAGU
S18. Notificar por mesa de partes virtual
S19. Archivar Cuadro de Denuncias Consolidado (Excel)
S20. Recepciona el requerimiento de FISCO y derivar al Especialista Legal
Fecha respuesta de EO a cierre, descuento de la denuncia
Fecha respuesta de EO a cierre, cierre de la comunicación, descuento de la denuncia
S21. Recepciona el pedido y coordinar con Mesa de Partes Centrales notificaciones
S22. Recepciona por SEDOC la información y registra los documentos en el Cuadro de Excel
¿Es para los archivos de denuncias en la carpeta compartida están en el memorando?
S23. Tramitar a Mesa de Partes
S24. Modificar los documentos observados
S25. Enviar email a Coordinador PAS TFAGU informando que no existen denuncias tramitadas en el mes
S26. Enviar un email a Coordinador PAS TFAGU con el Cuadro de Registro de Denuncias (actualizado)
Existen denuncias tramitadas en el mes?
S27. Actualizar y enviar nuevamente adjunto a auditor y a la EO electrónica la carpeta compartida
Tipo de incumplimiento
S28. Solicitar a la EO la subsanación de la información en la carpeta compartida
S29. Solicitar a la EO la subsanación de la información en la carpeta compartida
S30. Verificar si la EO respondió el requerimiento de información?
¿La EO respondió el requerimiento de información?
Oportunidades de la carta
¿La EO respondió el requerimiento de información ?
S31. Evaluar la información registrada al cumplimiento
S32. Verificar si la EO respondió el requerimiento de información?
S33. Registra en el Cuadro de Evaluación de Denuncias (Excel)
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo