



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 0002853-2022/TRASU/ST-RQJ
QUEJA
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 0007412-2022-TRASU/OSIPTEL

Lima, 11 de febrero de 2022

RECLAMANTE	:	[REDACTED]
SERVICIO TELEFÓNICO	:	[REDACTED]
RECLAMO EN 1° INSTANCIA	:	210307122-1
EMPRESA OPERADORA	:	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
REFERENCIA	:	Carta N° DAC_REC_RQJ_8145_22 de fecha 26/01/2022
ESCRITO DE QUEJA	:	De fecha 22/01/2022, por la falta de respuesta al reclamo
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	INFUNDADA

VISTO: El Expediente N° 0012955-2021/TRASU/ST-RQJ que se trae por acompañado, el expediente de la referencia y la documentación obrante en estos, el Tribunal sustenta la decisión adoptada en la presente resolución, en los siguientes fundamentos relevantes:

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 de cargo fijo incluida en el recibo de noviembre de 2021.
2. El artículo 70° del "Reglamento para la Atención de Gestiones y 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. Sobre la notificación electrónica, el artículo 39° del Reglamento señala lo siguiente:

"El usuario podrá autorizar, a través de las modalidades previstas para la presentación de reclamos indicadas en el artículo 50°, que la notificación de los actos administrativos que se emitan en el procedimiento administrativo asociado a su reclamo se realice a través de medios electrónicos a la dirección válida de correo electrónico que él indique. En estos casos, la empresa operadora deberá contar con una constancia de la aceptación expresa del usuario acerca de esta modalidad de notificación. (...)"
4. De igual modo, el cuarto párrafo del mismo artículo dispone lo siguiente: (subrayado y resaltado nuestro).

¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL. Modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 170-2020-CD/OSIPTEL "Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones"

EXPEDIENTE N° 0002853-2022/TRASU/ST-RQJ
QUEJA
RESOLUCIÓN FINAL

"(...) 2. De presentarse el reclamo, apelación o queja por vía web, la notificación necesariamente se realizará a través de correo electrónico.

3. La notificación por correo electrónico deberá contener los requisitos establecidos en el artículo 24 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 y el acto administrativo a notificar podrá incluirse en archivo adjunto en formato de solo lectura.

4. La notificación por correo electrónico surtirá efectos el día que conste haber sido recibida. La constancia de recepción es la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el usuario o la que se genere en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada, que deberá archivar en el expediente en el que se ha emitido el acto administrativo notificado. Si transcurridos dos (2) días hábiles desde el día siguiente de la notificación por correo electrónico, no se hubiere recibido la correspondiente respuesta de recepción, se procederá a realizar la notificación personal, volviéndose a computar, para dicho efecto, el plazo al que se hace referencia en el artículo 36-A.(...)"

5. En ese sentido, conforme a lo señalado, si LA EMPRESA OPERADORA no recibe un mensaje de recepción de la dirección electrónica señalada por EL RECLAMANTE, se encuentra habilitada a realizar la notificación personal. De ser este el caso, deberá incluir en el expediente la constancia de envío de notificación electrónica que no obtuvo mensaje de recepción y constancia de notificación personal o bajo puerta, según corresponda.
6. En el presente caso, obra en el expediente la resolución de primera instancia emitida el 24 de junio de 2021, dentro del plazo establecido en el artículo 54°.
7. De la revisión del reclamo se aprecia que EL RECLAMANTE solicitó la notificación al correo electrónico [redacted]@[redacted].om. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA para acreditar el intento de notificación electrónica, procedió a elevar el siguiente documento:

Page 1

De: Mail Delivery System
Para: [redacted]@[redacted]eo.com
Fecha: 14/12/2021 12:55:04
Asunto: Undeliverable: 210307122 - RESOLUCION
Adjuntos:

No se ha podido realizar la entrega a estos destinatarios o grupos:

Error al intentar entregar el mensaje a esta dirección de correo electrónico. Intente enviar de nuevo el mensaje. Si el problema continúa, póngase en contacto con el personal de soporte técnico.

8. En el caso en particular, LA EMPRESA OPERADORA ha acreditado que no le fue posible la realización de la notificación vía electrónica, por lo que conforme a la normativa vigente la EMPRESA OPERADORA procedió a notificar a la dirección



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 0002853-2022/TRASU/ST-RQJ
QUEJA
RESOLUCIÓN FINAL

indicada por EL RECLAMANTE en el formulario de reclamo, computándose nuevamente el plazo para notificar.

9. Considerando ello, el plazo para ser notificado de la resolución de primera instancia venció el 21 de diciembre de 2021.
10. Cabe indicar que, acorde con lo dispuesto en el artículo 36° del Reglamento: *“Las notificaciones se efectuarán en el domicilio señalado por el usuario al momento de la presentación del reclamo, o en el que él indique durante el trámite del procedimiento. En caso que el usuario no haya indicado domicilio, o que éste 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 de Contribuyente, según corresponda”*.
11. En tal sentido, corresponde a LA EMPRESA OPERADORA acreditar que cumplió con notificar a EL RECLAMANTE conforme a lo establecido en las normas citadas.
12. De la revisión del expediente que se trae por acompañado N° 0012955-2021/TRASU/ST-RQJ, este Tribunal advierte que LA EMPRESA OPERADORA ha remitido un acta de notificación a la dirección **calle ~~Alfonso M. O. L. 19~~, distrito ~~San Juan de los Ríos~~, provincia de Lima**, misma dirección que ha sido consignada en el formulario de reclamo del presente procedimiento. En cuyo documento se consignó la siguiente observación: **“no existe Mz. ~~19~~”** con lo cual se concluye que LA EMPRESA OPERADORA no ubicó la dirección domiciliaria señalada.
13. Asimismo, este Tribunal en diversos procedimientos ha remitido notificaciones a la dirección: **calle ~~Alfonso M. O. L. 19~~, distrito ~~San Juan de los Ríos~~, provincia y departamento de Lima**; no obstante, dicha dirección no ha sido ubicada. Por lo que, se puede aseverar, que la dirección referida es inexistente. En tal sentido, éste Tribunal emitirá su pronunciamiento teniendo en cuenta lo señalado.
14. En el caso en particular, LA EMPRESA OPERADORA ha remitido una Carta N° DAC-REC-R/DNCN1-112831-21 de fecha 14 de diciembre de 2021, mediante la cual informa a EL RECLAMANTE que, al no ubicar la dirección señalada en el formulario de reclamo, volverá a realizar el acto de notificación de la Resolución de Primera Instancia a la dirección de EL RECLAMANTE en el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad o Registro Único de Contribuyente.
15. Sobre la notificación, es oportuno mencionar que LA EMPRESA OPERADORA ha elevado: i) la constancia de la primera visita realizada el 15 de diciembre de 2021, la misma que cumple con los requisitos establecidos en el artículo 36°-B del Reglamento², y ii) el cargo de notificación bajo puerta de fecha 16 de diciembre de 2021, 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, nuevamente no se encontró a ninguna persona en el domicilio; además de señalar las características del inmueble: casa, de dos pisos, colindantes N° 19 (Derecha), N° 17 (Izquierda), datos del notificador, entre otros.

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”.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 0002853-2022/TRASU/ST-RQJ
QUEJA
RESOLUCIÓN FINAL

16. 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.
17. 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 Gestiones y 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° 00001-2021-TRASU/SP/OSIPTEL y 00002-2021-TRASU/SP/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.

Firmado digitalmente por: AGUILAR
RAMOS Mercedes Patricia FAU
20216072155 soft

**Vocal de la Sala Unipersonal 5 del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios**

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>).