

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

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>).