

2.4



EXPEDIENTE N° 03665-2016/TRASU/ST-RQJ QUEJA RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 12 de abril de 2016

RECLAMANTE	:	
SERVICIO TELEFÓNICO	:	
RECLAMO EN 1º INSTANCIA	:	55091491
EMPRESA OPERADORA	:	ENTEL PERÚ S.A. (antes NEXTEL DEL PERÚ S.A.)
REFERENCIA	:	Carta N° SAC-CC/10917-2016 de fecha 11 de febrero de 2016
ESCRITO DE QUEJA	:	De fecha 09 de febrero de 2016, por falta de respuesta al reclamo N° 55091491
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	<b>FUNDADA</b>

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 manifestó que LA EMPRESA OPERADORA no dio respuesta a su reclamo N° 55091491, presentado el 05 de diciembre de 2015, mediante el cual cuestionó la facturación incluida en el recibo de noviembre de 2015.
2. El artículo 70° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>1</sup> (en adelante, el Reglamento) señala que, el usuario podrá presentar una queja: (i) cuando haya operado el silencio administrativo positivo, (ii) 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<sup>2</sup> deben ser resueltos en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles; asimismo, de conformidad con el artículo 36° del Reglamento, las empresas operadoras deben notificar sus resoluciones en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.
4. En aplicación de dichos plazos, habiéndose presentado el reclamo N° 55091491 el día 05 de diciembre de 2015, el plazo para expedir la resolución en primera instancia venció el día 06 de enero de 2016, y el plazo para ser notificada venció el día 13 de enero de 2016.
5. Es pertinente señalar que, obra en el expediente la resolución de primera instancia N° SAC-CC/86770-2015 emitida el 10 de diciembre de 2015; es decir, dentro del plazo establecido en el Reglamento para resolver el reclamo N° 55091491.
6. Asimismo, respecto al acto de notificación de las Resoluciones el primer párrafo del artículo 39° del Reglamento establece que: "El usuario podrá autorizar, a través de las

<sup>1</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL de fecha 07 de mayo de 2015, el cual entró en vigencia el 03 de agosto de 2015.  
<sup>2</sup> Si el monto reclamado es mayor al 0.5% de una UIT.



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL  
ST-TRASU

FOLIOS  
25

EXPEDIENTE N° 03665-2016/TRASU/ST-RQJ  
QUEJA  
RESOLUCIÓN FINAL

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".

7. De igual modo, el cuarto párrafo de la norma antes citada dispone lo siguiente:

*"(...) La notificación electrónica surtirá efectos el día que conste haber sido recibida. La constancia de recepción es el acuse de recibo que deberá archivar en el expediente en el que se ha emitido el acto administrativo notificado. Si transcurrido un (1) día hábil desde el envío de la notificación electrónica, la empresa operadora o el TRASU no hubieren recibido el acuse de recibo correspondiente, deberán proceder a realizar la notificación personal, la cual deberá efectuarse dentro del plazo máximo establecido en el artículo 36° (...)"*

8. De acuerdo a lo señalado en los considerandos precedentes, cuando el usuario solicite la notificación por correo electrónico LA EMPRESA OPERADORA primero debe notificar a ésta, recibiendo un acuse de recibo de la misma, considerando que dicho acuse de recibo corresponde a la confirmación de recepción<sup>3</sup> y/o una constancia generada desde el mismo sistema de notificación de LA EMPRESA OPERADORA, de conformidad con lo solicitado en la carta N° 157-2015- STTRASU/2015 de fecha 12 de octubre de 2015, y lo establecido con el artículo 39° del Reglamento.
9. En caso de no recibir acuse de recibo en el plazo establecido en la norma, LA EMPRESA OPERADORA se encuentra habilitada a realizar la notificación personal. De ser este el caso se deberá incluir al expediente la constancia de envío de notificación electrónica que no obtuvo acuse de recibo y constancia de notificación personal o bajo puerta de ser el caso.
10. En el presente caso, si bien del formulario de reclamo se advierte que EL RECLAMANTE aparentemente no habría autorizado la notificación de los actos administrativos por correo electrónico, de la revisión del audio que dio origen al referido reclamo, se verifica que EL RECLAMANTE sí autorizó ser notificado bajo esa modalidad a la dirección \_\_\_\_\_@HOTMAIL.COM; pese a ello, LA EMPRESA OPERADORA no cumplió con acreditar haber enviado la notificación electrónica; es decir, no elevó el acuse de recibo ni la constancia de correo enviado; por tanto, la notificación física realizada al domicilio de EL RECLAMANTE no resulta válida.
11. En consecuencia, al no haberse cumplido con lo señalado en la normativa vigente, corresponde declarar **fundada** la queja presentada, lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente por este Tribunal y que, por lo tanto, a partir de la notificación de la presente resolución, LA EMPRESA OPERADORA debe anular la facturación o devolver al reclamante el importe reclamado; según corresponda, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.
12. Finalmente, se exhorta a LA EMPRESA OPERADORA el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 18° del Reglamento, el cual refiere lo siguiente:

(...)

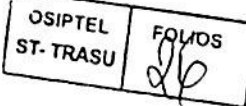
<sup>3</sup> Por ejemplo, puede considerarse una confirmación de acuse de recepción: las respuestas de confirmación de recepción de los usuarios vía correo electrónico o respuestas automáticas de confirmación de lectura que envía el destinatario al momento de abrir el correo electrónico, como es el caso de las confirmaciones de lectura del servicio de mensajería por correo electrónico Outlook



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada  
de Servicios Públicos  
de Telecomunicaciones



EXPEDIENTE N° 03665-2016/TRASU/ST-RQJ  
QUEJA  
RESOLUCIÓN FINAL

Para el caso de reclamos, recursos o quejas presentados vía telefónica o personalmente, las empresas operadoras tienen la obligación de utilizar los formularios contenidos en el Anexo N° 2 del presente Reglamento; debiendo completar en los mismos la información brindada por los usuarios.  
(...)

13. De igual modo, es importante precisar que, la autorización de la notificación de los actos administrativos que se emitan en el procedimiento asociado al reclamo, a fin de realizarse a través de medios electrónicos a una dirección válida de un correo electrónico, constituye un derecho de los usuarios que pueden ejercer a través de los canales de atención que se haya implementado para la recepción de los reclamos, recursos o quejas; por ende, existe una obligación de las empresas operadoras de no omitir dicha autorización.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias (Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de 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 N° 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL y 001-2007-LIN/TRASU-OSIPTEL), así como la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.

**HA RESUELTO:**

Resolver a favor de EL RECLAMANTE su solicitud, declarando **FUNDADA** la queja presentada el 09 de febrero de 2016, por falta de respuesta al reclamo N° 55091491, lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente por este Tribunal y que, por lo tanto, a partir de la notificación de la presente resolución, LA EMPRESA OPERADORA debe anular la facturación o devolver al reclamante el importe reclamado; según corresponda, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

María Luisa Hildebrandt Belmont  
Vocal de la Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo  
de Solución de Reclamos de Usuarios

MHB/YRP/MPA